

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

# San Antonio R.L.



Inclusión de personas con discapacidad.

Instructor: Mgr. Carlos José Rojas Mendoza.

# SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA



Conjunto de entidades de intermediación financiera, de servicios financieros y del mercado de valores autorizadas conforme a la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que prestan servicios financieros a la población en general.

Son las operaciones pasivas, activas y contingentes como los servicios de naturaleza financiera que están facultadas a prestar las entidades financieras autorizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.





# Conceptos Basicos

- Personas con discapacidad: Individuos con deficiencias físicas, mentales, intelectuales y/o sensoriales a largo plazo o permanentes, que al interactuar con diversas barreras puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
- Discapacidad: Es el resultado de la interacción de la persona, con deficiencias de función físicas, psíquicas, intelectuales y/o sensoriales a largo plazo o permanentes, con diversas barreras físicas, psicológicas, sociales, culturales y comunicacionales.

# Tipos de discapacidad

## Discapacidad motora.

- Las personas con discapacidad física o motora presentan una alteración en su aparato locomotor debido a un mal funcionamiento de los sistemas nervioso, muscular, y/o óseo-articular. Esta alteración dificulta o imposibilita la movilidad funcional de una o varias partes del cuerpo.
- Puede ser transitoria, por ejemplo debido a inmovilizaciones por traumatismos o permanente como las producidas por procesos infecciosos como la poliomielitis, por malformaciones neurológicas o accidentes.





# Tipos de discapacidad

## Discapacidad sensorial.

Las personas con discapacidad sensorial, debido a la afectación de uno o varios de los sentidos, presentan una disminución importante del volumen de información que recogen del ambiente que les rodea.

- **Discapacidad visual.** Hace referencia a la pérdida o disminución de la visión, englobando toda la etiología y grados de severidad. Para entender la realidad que entraña esta discapacidad basta tener en cuenta que a través del sentido de la vista se obtiene el 80% de la información del mundo exterior.
- **Discapacidad auditiva.** Se define como la pérdida o anomalía funcionalidad del sistema auditivo y tiene su consecuencia inmediata en una dificultad para oír, lo que implica también dificultades en el acceso al lenguaje y el habla por lo que, cualquier trastorno en la percepción auditiva a edades tempranas afecta al desarrollo lingüístico, comunicativo y a los procesos cognitivos. Para considerarse una discapacidad auditiva, la deficiencia debe afectar a ambos oídos.



# Tipos de discapacidad

## Discapacidad psíquica

- Se habla de discapacidad psíquica cuando se presentan alteraciones, de forma previsiblemente permanente e intensa, en la conducta adaptativa o de relación. Generalmente están derivadas de trastornos mentales como la depresión, la esquizofrenia, el trastorno bipolar, trastornos de personalidad.
- Uno de los mayores problemas asociados para lograr la integración social de este colectivo es la estigmatización social de la enfermedad mental, tanto por las dificultades de reconocimiento y aceptación como por los miedos infundados en torno a los mismos.



# Tipos de discapacidad

## Discapacidad intelectual

- Implica una serie de limitaciones significativas en las habilidades que la persona aprende para funcionar en su vida diaria, comprender el entorno e interactuar con el mismo.
- Las personas con discapacidad intelectual tienen dificultades en las habilidades cognitivas, es decir, todas aquellas relacionadas con el procesamiento de la información: atención, percepción, memoria, resolución de problemas, comprensión, establecimiento de analogías.







# Tipos de discapacidad

## Discapacidad visceral.

Se trata de una de las discapacidades menos conocida y, sin embargo, una de las más frecuentes. Se corresponde con aquellas limitaciones en la vida y participación en comunidad de aquellas personas que padecen deficiencias funcionales y estructurales en alguno de los sistemas cardiovasculares, hematológicos, inmunológicos, respiratorios, digestivos, metabólicos, endocrinos y genitourinarios.



# Tipos de discapacidad

---



## Discapacidad múltiple.

- Se caracteriza por la presencia de distintas discapacidades en diferentes grados y combinaciones. Hablar de discapacidad múltiple no solamente es sumar los tipos de discapacidad que puede tener una persona, sino es la interacción que tienen juntas que en la mayoría de los casos suponen a su vez aspectos totalmente nuevos e individuales de distintos tipos de discapacidades. Pueden tener un rango variable, dependiendo de la edad, así como de la combinación y severidad de sus discapacidades.



# PUNTOS DE ATENCION FINANCIERA



Los puntos de atención financiera y puntos promocionales, deben ser fácilmente identificables y visibles por los clientes y/o usuarios, para lo cual deben estar adecuadamente identificados con elementos de señalética que hacen a la imagen institucional de la entidad supervisada (tales como logotipos, carteles y letreros luminosos interiores y exteriores, entre otros). En los espacios y áreas destinadas al acceso y atención de personas con discapacidad, la entidad supervisada debe utilizar el símbolo SIA conforme las especificaciones señaladas.

Las sucursales o agencias fijas que sirven de punto de atención financiera deben contar con:

La infraestructura necesaria para la atención a personas con discapacidad, como gradas, pasamanos, puertas, rampas y superficies debiendo considerar las especificaciones técnicas contenidas en el Reglamento.

La entidad supervisada que cuenta con Oficina Central, Sucursal y toda Agencia fija en Ciudad Capital de Departamento y adicionalmente, las ubicadas en las Ciudades de El Alto, Quillacollo y Montero, debe adecuar su infraestructura de acceso a personas con discapacidad, considerando las especificaciones técnicas.

Cuando la arquitectura de la Oficina Central, Sucursal o Agencia fija no permita la adecuación de la infraestructura para el acceso a personas con discapacidad conforme establece el presente Reglamento, el Gerente General de la entidad supervisada debe remitir un informe a ASFI con las justificaciones técnicas que correspondan además de las alternativas planteadas para el cumplimiento de la adecuada atención de las personas con discapacidad.

# SÍMBOLO INTERNACIONAL DE ACCESIBILIDAD (SIA)

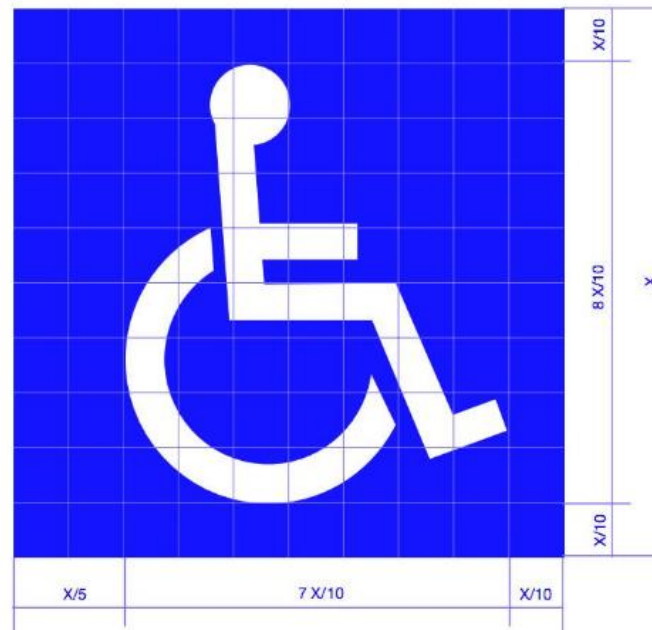


El símbolo representa a todas las discapacidades, no sólo a personas en sillas de ruedas (Norma Internacional ISO 7000)

Dimensión exterior: 15 x 15 cm mínimo

Fondo: Color azul Pantone 294C

Silueta: Color blanco





# INFRAESTRUCTURA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

## GRADAS:

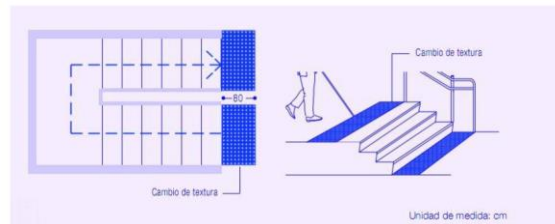
Los siguientes son parámetros que ayudan a las personas con: discapacidad visual, baja visión o discapacidad física.

## MATERIAL:

El pavimento o cualquier otro material empleado, debe ser antideslizante tanto en seco como en mojado

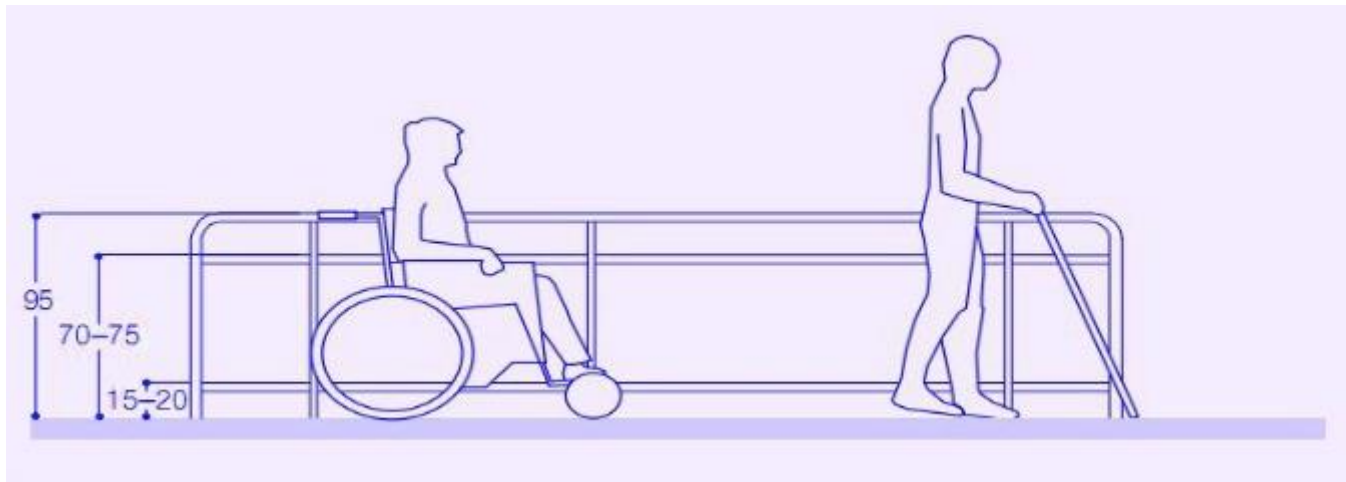
Dimensión de las gradas: 120 (ancho) x 30 cm. (huella) como mínimo. Es recomendable que la textura de la franja sea de color diferente, para avisar su presencia a las personas con discapacidad visual; esta textura debe ser de preferencia, en bajo relieve.

Dimensión de las franjas: 80 cm mínimo.



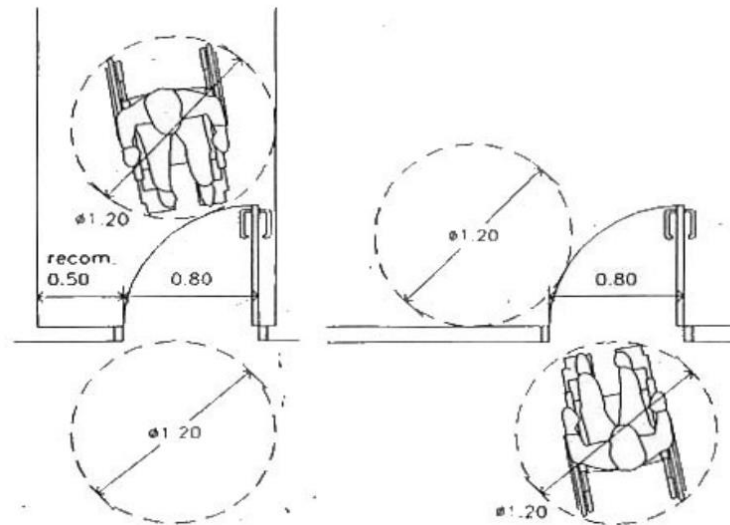
## INFRAESTRUCTURA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

**PASAMANOS:** Estas características se basan en la concepción de diseño universal de infraestructura para personas con discapacidad. **MATERIAL.** Los pasamanos deben ser de sección circular y de anclaje firme, continuos en todo su recorrido inclusive en los descansos (para gradas y rampas)



## INFRAESTRUCTURA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

**PUERTAS DE ACCESO PARA SILLAS DE RUEDAS:** Las puertas en las instalaciones de las entidades supervisadas deberán tener un ancho mínimo de 120 cm (las externas) y de 80 cm (las interiores), no deben ser pesadas y preferentemente se deben abatir hacia fuera. Para la maniobrabilidad de los usuarios o clientes en sillas de ruedas, debe dejarse un espacio libre lateral cerca de la apertura de la puerta entre 45 cm a 55cm, la profundidad del espacio libre debe ser de 120 cm adicional al barrido de la puerta.



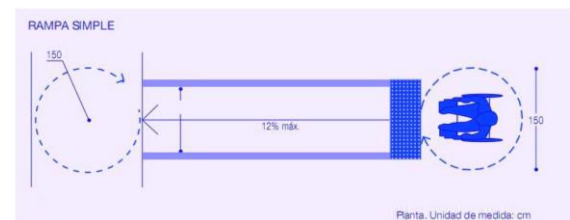
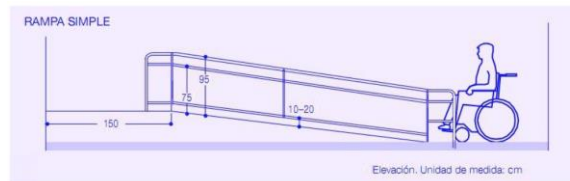
# INFRAESTRUCTURA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

**RAMPAS:** Deben ser de fácil acceso en especial para clientes y/o usuarios en silla de ruedas. Para las rampas se establecen los siguientes rangos en pendientes longitudinales, en función a su extensión, medidos en su proyección horizontal:

Hasta 15 metros: 6% a 8%; Hasta 10 metros: 8% a 10%; Hasta 3 metros: 10% a 12%.

Los descansos se colocarán entre tramos de rampa y frente a cualquier tipo de acceso, deben tener una dimensión mínima de 120 x 120 cm.

La señalización se hará con un pavimento de textura diferente al comienzo y al final, para que la persona ciega tenga conocimiento de su existencia al circular por ese tramo de la acera.





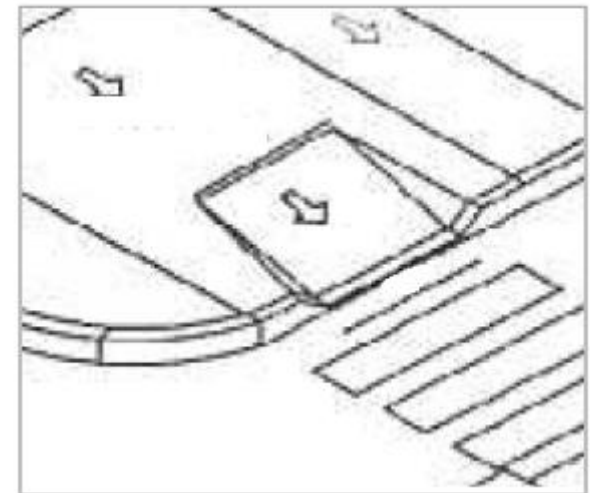
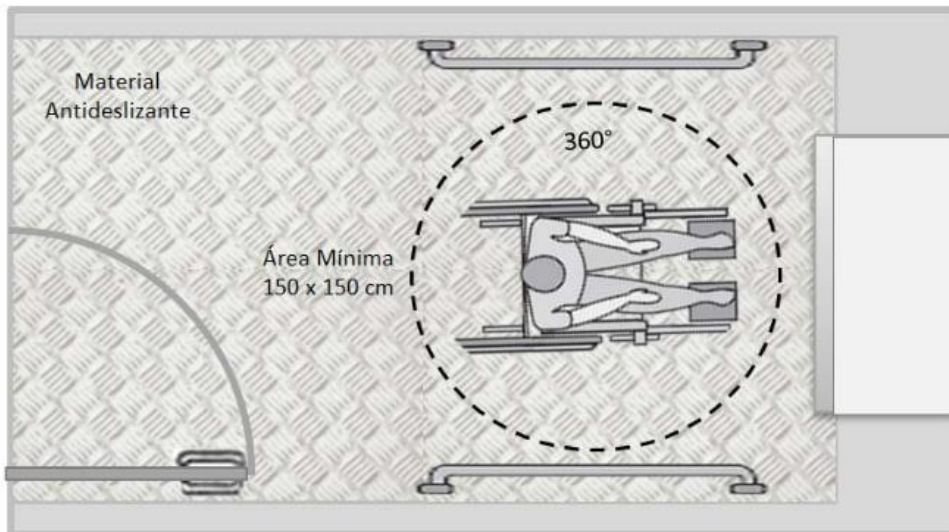


## INFRAESTRUCTURA DE CAJEROS AUTOMÁTICOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Los cajeros automáticos para personas con discapacidad deben contar con un audio guía que garantice el acceso a la información desplegada en pantalla a las personas con discapacidad visual o con baja visión, a efectos de que puedan realizar las transacciones respectivas.

- Debe disponer de una toma de salida de audio estándar mini-Jack que posibilite la instalación de auriculares personales.
- Debe contar con un software especial de audio para guiar al usuario a través de todo el proceso de consulta de saldos, retiro, transferencia de dinero y otros servicios brindados por el cajero automático.
- Al presionar las teclas correctamente se debe emitir un mensaje de confirmación, caso contrario, otro de error.
- El volumen de sonido debe ser ajustable por el usuario.
- Debe contar con la señalética adecuada para indicar al usuario que el mismo está equipado para conectar auriculares personales.
- El Audio Guía debe incluir la referencia al número de atención a emergencias para facilitar la comunicación de incidentes en el cajero por parte de las personas con discapacidad visual.

# INFRAESTRUCTURA DE CAJEROS AUTOMÁTICOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



# REGLAMENTO PARA OPERACIONES DE CRÉDITO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios financieros: Proceso mediante el cual, el entorno físico, el acceso a los servicios y la información del Sistema Financiero se ponen a disposición de las personas con discapacidad, en las mismas condiciones que para el resto de los consumidores financieros.

Para: Individuos con deficiencias físicas, mentales, intelectuales y/o sensoriales a largo plazo o permanentes, que al interactuar con diversas barreras puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

La entidad supervisada debe incluir en su política de créditos criterios y lineamientos para la atención de las solicitudes de crédito de personas con discapacidad, así como de sus cónyuges, padres, madres o tutores.

La entidad supervisada puede incluir en su política de créditos, los beneficios y ventajas que estime convenientes para la adecuada atención de las solicitudes de crédito de personas con discapacidad, así como de sus cónyuges, padres, madres o tutores. Para el acceso a dichos beneficios y/o ventajas, se debe requerir la presentación del Carnet de Discapacidad, otorgado por las Unidades Especializadas Departamentales o el Instituto Boliviano de la Ceguera (IBC), según corresponda.

# SERVICIOS Y ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD



- El cliente y el usuario reciben educación financiera básica que podrá ser provista por la entidad supervisada, por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y/o por diferentes organismos públicos o privados, dichas instancias en el caso de las personas con discapacidad deberán proporcionar y/o facilitar los medios o mecanismos respectivos que les permitan obtener y acceder a información adecuada.
- Identificación de necesidades.- Los clientes y/o usuarios con discapacidad reciben por parte de los funcionarios de las entidades supervisadas atención acorde a las limitantes de actuación que puedan presentar, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona en condiciones de igualdad.
- Realizar sus actividades de manera diligente y segura, en relación con los productos y/o servicios que proveen de acuerdo con las disposiciones legales y la normativa vigente , brindando una atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvularia.

# SERVICIOS Y ATENCION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD



- Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que brinden un trato respetuoso a sus clientes y a sus usuarios y les faciliten toda la información que requieran. Asimismo, éstos deben recibir capacitación especializada para ofrecer un trato adecuado a las personas con discapacidad.
- Comodidad: Conjunto de elementos que la entidad supervisada utiliza para brindar condiciones de atención óptima al cliente y/o usuario en las instalaciones del punto de atención, de acuerdo a las características del mismo, considerando las limitantes de actuación que puedan tener las personas discapacitadas.
- Personal de cajas capacitado para brindar un trato adecuado a personas con discapacidad .
- Prohibición de atención preferente.- La entidad supervisada está prohibida de contar con mecanismos de atención preferente en cajas, con excepción de la atención a adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvularia, de acuerdo a disposiciones legales y normativas vigentes.

## ATENCIÓN A PERSONAS CIEGAS



La atención en cajas a clientes y/o usuarios ciegos, puede ser realizada con la sola concurrencia de la persona con dicha discapacidad, asumiendo la misma la responsabilidad del riesgo de las operaciones o transacciones a ser efectuadas. Sin embargo, si la persona ciega desea ser asistida por un testigo a ruego sea familiar o no, ésta puede hacerlo sin que exista impedimento legal alguno. Para el caso de que dichas transacciones u operaciones se efectúen mediante comprobantes, boletas de pago u otros que tengan la calidad de documento privado, la persona ciega que no pueda leer ni escribir, deberá concurrir con un testigo a ruego sea familiar o no, en el marco de lo establecido en el Artículo 1299 del Código Civil. La persona ciega, que requiera de un testigo para efectuar operaciones o transacciones en caja, podrá solicitar a la Entidad de Intermediación Financiera le proporcione un testigo a ruego.

# Proceso para Realizar un Reclamo



## Pasos para Presentar un Reclamo

- **Por escrito:** Mediante el Formulario de Registro de Reclamos dirigido al Área del Punto de Reclamo del Banco.
- **Por teléfono.**
- **Por Internet:** a través de los Formulario de Reclamos existentes en el sitio público y/o sitio privado.
- **En forma personal:** En cualquiera de las oficinas de la entidad donde está el letrero de Punto de Reclamo.
- **ASFI Movil:** En cualquier dispositivo inteligente.

El reclamo será registrado en la institución, se le asignará un número único de reclamo y el plazo en el cual se emitirá la respuesta. Dentro del plazo establecido recibirá una comunicación de la institución dando respuesta al mismo.

**Punt de Reclamo** Fecha [ ] [ ] [ ] [ ]

**FORMULARIO DE REGISTRO DE RECLAMOS**

Nombre [ ]

Apellido [ ]

Empresa [ ]

Documento de Identificación  C.I.  R.U.N.  
 N.I.T.  Pasaporte  
N° [ ]

Dirección Domicilio [ ]

Dirección Empresa [ ]

Teléfono Domicilio [ ] Celular [ ]

Teléfono Empresa [ ]

Ciudad [ ] Ubicación [ ]

Producto [ ]

Monto comprometido en \$us [ ]

Monto comprometido en Bs [ ]

Problema [ ]

Descripción [ ]  
[ ]  
[ ]  
[ ]

Tiempo de solución [ ] E-mail [ ]

Documentos adjuntos [ ]  
[ ]  
[ ]



# Reclamos en primera y segunda instancia

The image shows a web form titled "Registro de Reclamo" (Complaint Registration). It is divided into two main sections: "Datos de Reclamante" (Complainant Data) and "Datos del Reclamo" (Complaint Data).  
**Datos de Reclamante:** Includes fields for "Nombre y Apellido del Reclamante", "Identificación" (with radio buttons for "Cédula de Identidad" and "NIT, Pasaporte u Otro"), "Celular", "Correo Electrónico", and "Ciudad/Dirección".  
**Datos del Reclamo:** Includes a "Descripción" text area, "Entidad" (with a dropdown menu and a "Buscar" button), and "Ubicación del Hecho".

El Consumidor Financiero puede hacer seguimiento a los reclamos de segunda instancia presentados a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en el marco de la Sección 5 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, que establece el procedimiento de atención de reclamos en segunda instancia.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

# San Antonio R.L.



GRACIAS