

Diana 2017
JUZ 3 CIVIL CTO BOG

JUN 16 '17 PM 12:27

Señor

JUEZ TERCERO (3º) CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ.

E. S. D.

Referencia: Acción Popular de JAVIER ELÍAS ARIAS IDARRAGA contra BANCO CAJA SOCIAL. Rad. 2015 - 519.

CONTESTACIÓN DE DEMANDA

Quien suscribe, **RICARDO VÉLEZ OCHOA**, mayor de edad, domiciliado en Bogotá D.C., identificado con la Cédula de Ciudadanía número 79.470.042 expedida en Bogotá, abogado en ejercicio, portador de la Tarjeta Profesional número 67.706 del Consejo Superior de la Judicatura, obrando en mi condición de apoderado judicial de **BANCO CAJA SOCIAL** de acuerdo con el poder que obra en el expediente, dentro del término legal procedo a **CONTESTAR LA DEMANDA** presentada por el señor **JAVIER ELIAS ARIAS IDARRAGA** en contra de **BANCO CAJA SOCIAL**, en los siguientes términos:

I. A LAS PRETENSIONES

Me opongo a toda y cada una de las pretensiones solicitadas en la demanda.

Además solicito que se condene en costas a la parte demandante en los términos del artículo 38 de la Ley 472 de 1998.





VÉLEZ GUTIÉRREZ
A B O G A D O S

117

II. A LOS HECHOS

En cuanto a lo planteado en las demandas correspondientes a los radicados **2015-104, 2015-717, 2015-729, 2016-103 y 2016-123:**

AL PRIMERO.- ES CIERTO.

AL SEGUNDO.- NO ES CIERTO que las instalaciones de mi procurada no estén dispuestas para la atención de la población discapacitada, así como tampoco que esté en la obligación de contar con un intérprete o guía de intérprete de planta permanente para garantizar la atención de los usuarios sordos, sordociegos e hipoacusticos; claramente la Ley 982 de 2005 está dirigida a destinatarios específicos y en todo caso debo advertir que de acceder a las pretensiones del accionante se llegaría al absurdo de indicar que tienen que adecuarse las instalaciones de particulares como mi procurada (que prestan servicios al público) a los diferentes tipos de discapacidad, que además de infinitos son disímiles. Mi procurada tiene establecidos procedimientos para la atención de este tipo de personas, de forma que si no quieren acceder desde la comodidad de su casa lo puedan hacer en nuestras oficinas a través de nuestros asesores o del subgerente de la oficina logrando con esto una igualdad real pues se le da un trato diferente a los desiguales.

El BANCO CAJA SOCIAL, estableció por demás en todos sus establecimientos un mecanismo de atención para las personas con limitaciones auditivas que garantiza una correcta y efectiva atención de los mismos y el acceso a los servicios prestados por el Banco. Dicho mecanismo de atención consiste en una asesoría personalizada a cualquier persona (cliente o usuario) que se acerque a una de las oficinas del Banco y que cuente con limitaciones auditivas, en virtud de la cual dicha persona es direccionada la oficina del gerente en donde se realizará, a través del software dispuesto en toda la red de oficinas del Banco, una videoconferencia con



funcionarios específicamente capacitados en lenguaje de señas y en atención a personas con limitaciones auditivas.

Para tal efecto, el BANCO CAJA SOCIAL expidió el INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DÉFICIT AUDITIVO en virtud del cual se pone en conocimiento a todos los funcionarios del Banco los procedimientos de atención a las personas con limitaciones auditivas. Así mismo, dispuso en toda su red de oficinas el acceso a un software específico que permite la realización de videoconferencias con los funcionarios de la entidad, que en asocio con la FEDERACIÓN NACIONAL DE SORDOS DE COLOMBIA, fueron capacitados en lenguaje de señas.

Por otra parte, ni siquiera está demostrado que mi procurada tenga algún cliente o usuario con este tipo de discapacidad, ni mucho menos el censo de población de la ciudad de Bogotá que padecen esta condición.

Así mismo es pertinente indicar desde ya que la ley 982 de 2005 establece en su artículo 8 que:

“Las entidades estatales de cualquier orden, incorporan paulatinamente dentro de los programas de atención al cliente, el servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordociegas que lo requieran de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio.

De igual manera, lo harán las empresas prestadoras de servicios públicos, las Instituciones Prestadoras de Salud, las bibliotecas públicas, los centros de documentación e información y en general las instituciones gubernamentales y no gubernamentales que ofrezcan servicios al público, fijando en lugar visible la información correspondiente, con plena identificación del lugar o lugares en los que podrán ser atendidas las personas sordas y sordociegas.”

Lo cual claramente delimita los sujetos de la Ley, así como también señala con claridad que su aplicación será PAULATINA.

En cuanto a lo planteado en las demandas 2015- 519 y 2015-577, si bien los mismos fueron planteados de forma anti técnica, en un formato que evidencia la ausencia de interés por las personas discapacitadas, que busca bajo tecnicismos y bajo un concepto de igualdad material y no real el pago injustificado de unas costas procesales por una presunta infracción de derechos colectivos (que en todo caso NO existe), procedo a pronunciarme frente al hecho único de la acción de la siguiente forma:

Reiterando lo indicado con anterioridad, **NO ES CIERTO** que las instalaciones de mi procurada no estén dispuestas para la atención de la población discapacitada, así como tampoco que esté en la obligación de contar con un intérprete o guía de intérprete de planta permanente para garantizar la atención de los usuarios sordos, sordociegos e hipoacusticos; claramente la Ley 982 de 2005 está dirigida a destinatarios específicos y en todo caso debo advertir que de acceder a las pretensiones del accionante se llegaría al absurdo de indicar que tienen que adecuarse las instalaciones de particulares como mi procurada (que prestan servicios al público) a los diferentes tipos de discapacidad, que además de infinitos son disímiles. Mi procurada tiene establecidos procedimientos para la atención de este tipo de personas, de forma que si no quieren acceder desde la comodidad de su casa lo puedan hacer en nuestras oficinas a través de nuestros asesores o del subgerente de la oficina logrando con esto una igualdad real pues se le da un trato diferente a los desiguales.

El BANCO CAJA SOCIAL, estableció por demás en todos sus establecimientos un mecanismo de atención para las personas con limitaciones auditivas que garantiza una correcta y efectiva atención de los mismos y el acceso a los servicios prestados por el Banco. Dicho mecanismo de atención consiste en una asesoría personalizada a cualquier persona (cliente o usuario) que se acerque a una de las oficinas del Banco y que cuente con limitaciones auditivas,

en virtud de la cual dicha persona es direccionada la oficina del gerente en donde se realizará, a través del software dispuesto en toda la red de oficinas del Banco, una videoconferencia con funcionarios específicamente capacitados en lenguaje de señas y en atención a personas con limitaciones auditivas.

Para tal efecto, el BANCO CAJA SOCIAL expidió el INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DÉFICIT AUDITIVO en virtud del cual se pone en conocimiento a todos los funcionarios del Banco los procedimientos de atención a las personas con limitaciones auditivas. Así mismo, dispuso en toda su red de oficinas el acceso a un software específico que permite la realización de videoconferencias con los funcionarios de la entidad, que en asocio con la FEDERACIÓN NACIONAL DE SORDOS DE COLOMBIA, fueron capacitados en lenguaje de señas.

Por otra parte, ni siquiera está demostrado que mi procurada tenga algún cliente o usuario con este tipo de discapacidad, ni mucho menos el censo de población de la ciudad de Bogotá que padecen esta condición.

III. EXCEPCIONES DE MÉRITO

1. MI PROCURADA SI TIENE ADECUADO SU ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE PARA PERSONAS, SORDAS, SORDO CIEGAS E HIPO ACÚSTICAS.

No obstante todos y cada uno de los señalamiento contenidos en este escrito que dan cuenta de la ausencia de obligación de mi procurada de adecuar sus oficinas a lo establecido en la ley 982 de 2005, es pertinente señalar que mi procurada si ha adecuado su área de servicio al cliente para efectos de atender a aquellas personas ciegas, sordo ciegas e hipo acústicas, tal y como se puede observar en la Carta Reglamentaria 2931 del Banco Caja Social que se anexa,

mediante la cual se adoptan normas y acciones que se deben tener en cuenta en las oficinas del Banco, para la atención a clientes y usuarios con discapacidades.

Es pertinente señalar que en dicho documento se establecen con claridad todos y cada uno de los procedimientos que deben adelantar los funcionarios para efectos de garantizar el acceso a los servicios que presta el Banco de las personas discapacitadas, incluyendo cualquier tipo de usuario con limitaciones como las relatadas en la demanda.

Por otra parte, tal y como se describió al momento de contestar los hechos de la demanda, el BANCO CAJA SOCIAL, en la búsqueda de eliminar cualquier tipo de barrera de acceso a la población discapacitada estableció en todos sus establecimientos un mecanismo de atención para las personas con limitaciones auditivas que garantiza una correcta y efectiva atención de los mismos y el acceso a los servicios prestados por el Banco.

Dicho mecanismo de atención consiste en una asesoría personalizada a cualquier persona (cliente o usuario) que se acerque a una de las oficinas del Banco y que cuente con limitaciones auditivas, en virtud de la cual dicha persona es direccionada la oficina del gerente en donde se realizará, a través del software dispuesto en toda la red de oficinas del Banco, una videoconferencia con funcionarios específicamente capacitados en lenguaje de señas y en atención a personas con limitaciones auditivas.

A su vez, el BANCO CAJA SOCIAL expidió el INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DÉFICIT AUDITIVO en virtud del cual se pone en conocimiento a todos los funcionarios del Banco los procedimientos de atención a las personas con limitaciones auditivas. Así mismo, dispuso en toda su red de oficinas el acceso a un software específico que permite la realización de videoconferencias con los funcionarios de la entidad, que en asocio con la FEDERACIÓN NACIONAL DE SORDOS DE COLOMBIA, fueron capacitados en lenguaje de señas.



122

Todo lo anterior ilustra claramente el esfuerzo de mi procurada en la búsqueda de adecuar sus servicios para toda la población los cuales han implicado no solo un importante esfuerzo tecnológico sino por demás normativo y educativo con sus funcionarios, siempre propendiendo por un excelente servicio y acceso a toda la población.

2. INEXISTENCIA DE VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS COLECTIVOS INVOCADOS POR EL ACTOR

En el presente caso, si bien resulta claro la imposibilidad de que prospere las pretensiones de la demanda, teniendo en cuenta que mi procurada no ha incumplido ningún tipo de normatividad, en todo caso resulta importante resaltar que para la prosperidad de la presente acción el actor no solo deben demostrar (en ejercicio de la carga probatoria que les asiste) la transgresión de la normatividad vigente para acceso a la población discapacitada, sino que además debe demostrar que con dicha transgresión se violan los derechos colectivos invocados pues se impide el acceso de dicha población a los servicios que presta mi procurada

En efecto, para que la acción tenga vocación de prosperidad la misma no se debe limitar a indicar, que por una presunta falta al no incorporar una normativa en las oficinas de una entidad financiera, se transgreden ciertos derechos colectivos, sino que además debe demostrar que esta circunstancia impide el “acceso” a las personas con discapacidad a los servicios que presta cada una de las entidades, teniendo en cuenta que por ejemplo las personas con discapacidad no pueden acceder vía electrónica a las oficinas del Banco y no se les da un trato preferente para acceder a los servicios que el establecimiento presta cuando deciden acudir a la entidad dada su condición de discapacitados.

Adicionalmente, debe demostrar el actor popular la existencia del grupo de personas cuyos derechos colectivos presuntamente se han trasgredido, ya que en el presente caso se parte del

supuesto equivocado que mi procurada tiene clientes o usuarios con este tipo de discapacidades, sin ni siquiera contar con el censo de personas ciegas, sordas e hipoacústicas en el municipio.

3. DE CONFORMIDAD CON LA LEY 982 DE 2005, MI PODERDANTE NO ESTÁ OBLIGADA A INCORPORAR LOS REQUERIMIENTOS DEL ACTOR POPULAR.

Es preciso señalar de forma previa, que si bien resulta desde todo punto de vista desproporcionado lo pretendido por el actor popular, quién mediante la interpretación aislada y mal intencionada de una norma dirigida a destinatarios específicos (la cual no ha sido por demás reglamentada) y en búsqueda de un interés particular, pretende que una entidad como mi procurada que tiene cientos de establecimientos abiertos al público incurra en la carga (desde todo punto de vista desproporcionado) de adecuar sus instalaciones para un pequeño grupo de la población que si bien merece mayor protección dada su condición de discapacitados, la misma no se logra modificando todas y cada uno de los establecimientos de mi procurada y en general de todas las instituciones financieras y contratando un sin número de intérpretes (circunstancia por demás materialmente imposible teniendo en cuenta el censo de personas que conocen el lenguaje de señas y las instituciones que se encargan de enseñar ese lenguaje) para garantizar la atención de un usuario de forma esporádica, sino brindándoles un trato preferente dadas sus condiciones de discapacitados logrando una igualdad real fundada en el trato desigual a los desiguales.

Explicado lo anterior es preciso señalar además que de conformidad con el texto mismo de la Ley 982 de 2005 mi procurada no está por demás actualmente obligada a incorporar los requerimientos del actor popular.

Basta con leer el texto mismo de la ley para evidenciar que dicha normativa está dirigida al Estado mismo que deberá apoyar las actividades de investigación, enseñanza y difusión de la Lengua de Señas en Colombia y deberá **garantizar y proveer la ayuda de intérpretes** y guías



VÉLEZ GUTIÉRREZ
A B O G A D O S

124

intérprete idóneos para que sea este un medio a través del cual las personas sordas y sordociegas puedan acceder a todos los servicios que como ciudadanos colombianos les confiere la Constitución, tal y como lo establecen los artículos 3 y 4 de dicho cuerpo normativo, de forma que la obligación está en cabeza del Estado quién para aplicar dicha normativa debe reglamentar la forma como debe cumplirse, así como señalando las cargas que deben asumir los particulares en el caso de existir.

En razón a la complejidad misma de la aplicación de la normativa el legislador señaló con claridad un amplio ámbito de aplicación el cual resulta evidente se encuentra en proceso y hoy por hoy no resulta exigible, mucho menos a un particular como mi procurada.

En efecto establece el artículo 8 de la citada ley:

“ARTÍCULO 8o. Las entidades estatales de cualquier orden, incorporan paulatinamente dentro de los programas de atención al cliente, el servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordociegas que lo requieran de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio.

De igual manera, lo harán las empresas prestadoras de servicios públicos, las Instituciones Prestadoras de Salud, las bibliotecas públicas, los centros de documentación e información y en general las instituciones gubernamentales y no gubernamentales que ofrezcan servicios al público, fijando en lugar visible la información correspondiente, con plena identificación del lugar o lugares en los que podrán ser atendidas las personas sordas y sordociegas.” Negrilla y subraya fuera de texto

Lo anterior ilustra el ámbito de aplicación de la Ley que claramente, dada la complejidad y el impacto de lo establecido, señala con claridad que la aplicación será **paulatina** de forma que no resulta posible incoar un pretensión como lo pretende el actor popular exigiendo el cumplimiento de una normatividad que no ha sido reglamentada y por demás está dirigida a otro tipo de destinatarios diferentes a mi procurada.

Así mismo, y con el ánimo simplemente de señalar las obligaciones que señala la Ley 982 de 2005 es preciso señalar que dicha normativa no exige la adecuación de todas las instalaciones que pueda tener una entidad estatal, empresas de servicios de salud, etc, sino que entiende que dicho deber se cumple informando a los usuarios discapacitados el lugar o lugares donde podrán ser atendidos.

Todo lo anterior ilustra sin lugar a dudas que la presente acción no tiene vocación de prosperidad, pues pretende bajo una interpretación aislada y mal intencionada de una norma, ilustrar una violación a unos derechos colectivos que claramente no existe con el único ánimo de un interés particular invocando unos derechos colectivos.

Así las cosas, solicito respetuosamente al Despacho niegue las pretensiones del actor y condene en costas al actor popular dada la temeridad de la acción.

4. NO SE ACREDITAN LOS SUPUESTOS DAÑOS QUE EL ACCIONANTE IMPUTA A LA ACCIONADA Y EN TODO CASO LOS MISMOS NO PUEDEN SER EXTENSIVOS AL BANCO CAJA SOCIAL

Contrario a lo que afirma el accionante, la Corte Constitucional, en buena hora y para estructurar los alcances de la acción popular, señaló que le corresponde al demandante probar los daños colectivos o individuales que reclama mediante el ejercicio de las acciones populares o de grupo -inclusive dicho tribunal constitucional fue más allá y afirmó que en general existe una presunción de inocencia a favor del demandado en un proceso de acciones populares.

En efecto, señaló la Corte:



VÉLEZ GUTIÉRREZ
A B O G A D O S

*"De otro lado, en cuanto se refiere al cargo formulado en concreto contra el artículo 20, y teniendo en cuenta la naturaleza de la acción popular, para la Corte resulta admisible, lógico y necesario que la demostración de los perjuicios sufridos por una persona en uno de sus derechos e intereses colectivos, le corresponda al afectado. En todo caso, el debido proceso queda a salvo, pues el mismo precepto establece que si por razones económicas o técnicas el demandante no puede acreditar las pruebas, el juez deba impartir las órdenes necesarias para suplir la deficiencia probatoria, para lo cual puede solicitar a la entidad pública cuyo objeto esté referido al tema materia de debate, dichos experticios probatorios y así obtener los elementos indispensables para adoptar un fallo de mérito. Además, el derecho fundamental a la presunción de inocencia consagrado en el artículo 29 superior es aplicable a todos los poderes públicos y a las personas en general, razón por la cual trasladar la carga de la prueba al demandado como lo pretende el actor, equivaldría presumir desde un comienzo, con la sola presentación de la demanda, su responsabilidad"*¹.

Lo anterior ha sido complementado por el H. Consejo de Estado, en sentencia proferida el 21 de septiembre de 2006 (Exp. No. 2004-259), cuando se pronunció en el sentido de definir el alcance del artículo 30 de la ley 472 de 1998 en los siguientes términos:

"4.- En orden a resolver lo pertinente, se tiene que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 472 de 1998, en principio, "la carga de la prueba corresponderá al demandante", es decir, que es deber del actor probar los hechos, acciones u omisiones que a su juicio constituyen la causa de la amenaza o vulneración de los derechos de intereses colectivos cuya protección reclama con la demanda.

No obstante, como lo dispone esa misma norma, "... si por razones de orden económico o técnico, si dicha carga no pudiere ser cumplida, el juez impartirá las órdenes necesarias para suplir la deficiencia y obtener los elementos probatorios indispensables para proferir un fallo de mérito, solicitando dichos experticios probatorios a la entidad pública cuyo objeto esté referido al tema materia de debate y con cargo a ella"; además, en el evento de no existir la posibilidad de allegar la prueba respectiva en virtud de lo antes establecido "el juez podrá ordenar su práctica con cargo al Fondo para la Defensa de los Derechos e Intereses Colectivos".

¹ Corte Constitucional. Sentencia C-215 de 1999.

En efecto, es evidente que no basta con afirmar que determinados hechos violan derechos e intereses colectivos para que se tenga por cierta su vulneración; el demandante tiene la carga procesal de demostrar los supuestos fácticos de sus alegaciones.

Sobre la carga de la prueba en acciones populares, esta Corporación ha señalado que:

"...la Sala considera importante anotar, que la acción popular no está diseñada para acudir a ella ante cualquier violación de la ley, irregularidad o disfunción que se presente ya sea en el ámbito público o privado. Por el contrario, como se indicó al inicio de estas consideraciones, la acción popular tiene un papel preventivo y/o remedial de protección de derechos e intereses colectivos, cuando quiera que éstos se ven amenazados o están siendo vulnerados, pero en uno y otro evento, tanto la amenaza como la vulneración, según el caso, deben ser reales y no hipotéticas, directas, inminentes, concretas y actuales, de manera tal que en realidad se perciba la potencialidad de violación del derecho colectivo o la verificación del mismo, aspectos todos que deben ser debidamente demostrados por el actor popular, quien conforme a lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 472 de 1998, tiene la carga de la prueba.

"Dado que los actores no demostraron de ninguna manera el supuesto hecho que generaba la violación de los derechos colectivos (...) confirmará la Sala la sentencia proferida por el tribunal de instancia..."⁸ (resalta la Sala).¹ Consejo de Estado, Sección Tercera, exp. AP-1499 de 2005". (Subrayado y resaltado fuera de texto).

En el presente caso resulta evidente que la accionante se limita simplemente a afirmar que determinados hechos vulneran ciertos derechos colectivos sin demostrar ni uno solo de los

supuestos daños colectivos que alega ha causado mi poderdante; lo anterior, toda vez que los mismos son inexistentes.

Así las cosas, a la luz de los anteriores pronunciamientos jurisprudenciales, las pretensiones de la accionante no pueden prosperar.

V. PRUEBAS

Para la defensa de los intereses de mi mandante y para el éxito de las excepciones propuestas, comedidamente solicito se tengan y decreten como pruebas las siguientes:

DOCUMENTALES

1. Poder que me legitima para actuar y obra en el expediente.
2. Certificado de Existencia y Representación Legal de **BANCO CAJA SOCIAL S.A.** expedido por la Superintendencia Financiera que obra en el expediente.
3. Copia de la Carta Reglamentaria 2931 del Banco Caja Social, mediante la cual se adoptan normas y acciones que se deben tener en cuenta en las oficinas del banco, para la atención a clientes y usuarios con discapacidades.
4. Instructivo de atención a personas con déficit auditivo. ✓

VI. FUNDAMENTOS DE DERECHO





1881
COMTE



VG

VÉLEZ GUTIÉRREZ
A B O G A D O S

Fundamento las contestaciones que aquí se presentan en los artículos 8, 13, 47 y 88 de la Constitución Política, los artículos 4 y 14 de la Ley 472 de 1998, la Ley 361 de 1997, el Decreto 1538 de 2005 del Ministerio del Medio Ambiente y Desarrollo Territorial, Ley 982 de 2005 y en las demás normas concordantes y complementarias.

VII. ANEXOS

1. Documentos citados en el acápite de pruebas.

VIII. NOTIFICACIONES

1. El accionante recibirá las notificaciones en la dirección indicada en la demanda o al correo electrónico dinosaurio013@hotmail.com.
2. La parte demandada **BANCO CAJA SOCIAL** recibirá notificaciones en la Carrera 7 No. 77-65 piso 9 de la ciudad de Bogotá.
3. Por mi parte recibiré notificaciones en la Calle 79 A No. 8 – 63 Piso 6 de la ciudad de Bogotá D.C., y en la secretaría de su Despacho. Correo electrónico mzuluaga@velezgutierrez.com.

Del señor Juez respetuosamente,

RICARDO VELEZ OCHOA
C.C. 79.470.042 de Bogotá
T.P. 67.706 del C. S. de la J.

PRESENTACION PERSONAL

El anterior escrito fue presentado ante el
NOTARIO ONCE (E) DEL CIRCULO DE BOGOTA, D.C.
personalmente por Ricardo Velez Ochoa

quien exhibió la c.c. 79470042 de [REDACTED]
y Tarjeta Profesional No. 67406 C.S.J.

Firma

Fecha

[Signature]
[Signature]
Nelson J. Sánchez García
NOTARIO (E)

15 JUN 2017



CARTA REGLAMENTARIA

EMISIÓN:



ACTUALIZACIÓN

No.

☐

FICHA DEL DOCUMENTO					
<u>Nombre del Documento</u>	ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS CON DISCAPACIDAD				
<u>Destinatarios</u>	FUNCIONARIOS BANCO CAJA SOCIAL				
<u>Ente Emisor</u>	VICEPRESIDENCIA DE NEGOCIO MASIVO				
<u>Área Responsable de Ejecución</u>	FUNCIONARIOS BANCO CAJA SOCIAL				
<u>No. Carta Reglamentaria</u>	2931	<u>Fecha de Publicación</u>	28-ene-2015	<u>Versión</u>	0
<u>Rige a Partir de</u>	28-ene-2015				

DETALLE DEL DOCUMENTO	
<u>Descripción Documento</u>	
La presente Carta Reglamentaria adopta las normas y acciones que se deben tener en cuenta en el Banco, para la atención a clientes y usuarios con discapacidades.	
<u>Derogaciones</u>	

CARTA REGLAMENTARIA

CONTROL APROBATORIO DE PROCESO		
<u>Elaborado Por</u>	Nombre: JOSÉ DAVID RODRÍGUEZ PINZÓN	Firma:
	Cargo: ANALISTA DE PROCESOS DE NEGOCIO	Fecha: APROBADO
<u>Responsable Revisión</u>	Nombre: AURA ROSA PRIETO	Firma:
	Cargo: LÍDER DE PROCESOS	Fecha: APROBADO
<u>Responsable Revisión</u>	Nombre: JAIRÓ ALBERTO LEÓN ARDILA	Firma: APROBADO
	Cargo: GERENTE SERVICIOS JURÍDICOS	Fecha: APROBADO
<u>Responsable Aprobación</u>	Nombre: MARA PATRICIA ORTIZ LLANOS	Firma: APROBADO
	Cargo: GERENTE DE TRANSFORMACIÓN Y PROCESOS	Fecha: APROBADO
<u>Responsable Publicación</u>	Nombre: ANA CECILIA RODRIGUEZ CUBIDES	Firma: APROBADO
	Cargo: TECNICO DE INFORMACIÓN	Fecha: APROBADO

CONTROL DE APROBACIONES DUEÑO (S) DE PROCESO / USUARIOS		
<u>Dueño de Proceso</u>	Nombre: LORENA MARÍA DEVIA LUQUE	Firma: APROBADO
	Cargo: GERENTE GESTIÓN DE VENTAS	Fecha: APROBADO

OBSERVACIONES

ENTE APROBATORIO DE PUBLICACIÓN	
Nombre: ESPERANZA PÉREZ	Firma APROBADO
Cargo: VICEPRESIDENCIA DE NEGOCIO MASIVO	

132

ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS CON DISCAPACIDAD

TABLA DE CONTENIDO

1	GENERALIDADES	2
1.1	Objetivo.....	2
1.2	Ámbito de Aplicación	2
1.3	Variables críticas para obtener el resultado.....	2
2	DEFINICIÓN SERVICIO.....	3
	N/A	3
3	NORMAS GENERALES	3
3.1	Pautas generales para protocolos de servicio según discapacidad	3
3.1.1	Personas con limitación visual.....	3
3.1.2	Personas con limitación auditiva – sordos	4
3.1.3	Personas sordo – ciegas.....	4
3.1.4	Personas con discapacidad intelectual	5
3.1.5	Personas con discapacidad física.....	5
3.1.6	Personas con dificultad en el habla	6
3.1.7	Personas con alteraciones corporales visibles	6
3.2	Pautas específicas para red de Oficinas	7

1 GENERALIDADES

1.1 Objetivo

La presente Carta Reglamentaria adopta las normas y acciones que se deben tener en cuenta en el Banco, para la atención a clientes y usuarios con discapacidades, entendiéndose como personas con discapacidad a aquellas con una condición de deficiencia física, mental, intelectual o sensorial, que les impide interactuar plenamente en la sociedad (personas sordomudas, sordo ciegas, personas ciegas, personas con movilidad reducida, entre otros).

1.2 Ámbito de Aplicación

Las normas y pautas establecidas en este documento aplican a todos los colaboradores del Banco Caja Social y se deben aplicar cuando los clientes y usuarios con discapacidad o alteraciones visuales visibles ingresan a las instalaciones del Banco Caja Social o tienen contacto con los colaboradores del mismo a través de los diferentes canales.

1.3 Variables críticas para obtener el resultado

- Infraestructura: No disponibilidad de las instalaciones adecuadas (edificios, plantas o piso).

134

ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS CON DISCAPACIDAD

2 DEFINICIÓN SERVICIO

N/A

3 NORMAS GENERALES

Es deber de cada uno de los colaboradores del Banco Caja Social ofrecer trato igualitario en la atención a cualquier población con discapacidad o personas con alteraciones visuales visibles, en lugar de observar a sus integrantes como seres extraños y diferentes.

A continuación se establecen las pautas a tener a aplicar cuando los clientes o usuarios con discapacidad o alteraciones visuales visibles ingresan a las instalaciones del Banco Caja Social o tienen contacto con los colaboradores a través de los diferentes canales:

3.1 Pautas generales para protocolos de servicio según discapacidad

3.1.1 Personas con limitación visual

- ✓ Ofrecer su brazo y caminar delante o al lado de él
- ✓ Avisar corporalmente el momento de subir o bajar obstáculos
- ✓ Evitar entregar información que genere confusión
- ✓ Diferenciar el paso por lugares estrechos
- ✓ Mostrar el respaldo del asiento guiando su mano
- ✓ Agregar otras orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como: "adelante", "atrás", "izquierda", "derecha", con respecto de la posición de la persona ciega.
- ✓ Permitirle ser independiente en el uso de pertenencias o en su desenvolvimiento en general.
- ✓ Evitar resaltar exageradamente, cuando una persona ciega hace algo, como si poseyera una suerte de "sexto sentido", ya que simplemente desarrolla y adapta sus sentidos a sus necesidades. Esta sugerencia también es aplicable para la atención a población sorda y sordociega.
- ✓ No modificar el lenguaje para evitar la palabra ver; la persona ciega la utiliza comúnmente y en el contexto adecuado.

135

ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS CON DISCAPACIDAD

- ✓ Continuar hablando al entrar en el recinto donde haya una persona ciega; eso le anuncia su presencia y le ayuda a identificarlo. De igual forma, evitar salir repentinamente si está conversando con ella, principalmente si hubiera ruido que le impidiera percibir su ausencia.
- ✓ Relacionar al visitante ciego con los presentes, facilitará su integración al grupo
- ✓ Indicarle las principales dependencias del lugar donde se encuentra, con el fin de que aprenda los detalles, posición y distribución del mobiliario, pudiendo movilizarse en forma independiente.
- ✓ Al dirigirse a una persona ciega o sordociega que hace uso del perro guía, no tire del arnés o la correa. Si requiere realizar algún tipo de actividad que lo involucre, pregúntele primero a su dueño. Recuerde que estos canes dóciles, son los ojos, oídos y olfato de sus usuarios.

3.1.2 Personas con limitación auditiva – sordos

- ✓ Ubicar a los sordos en primeras filas, si hay, para facilitar la comunicación cara a cara y el acceso a la información visual, y/o labiofacial.
- ✓ Evitar desplazarse de un lado a otro, dar la espalda o, taparse la boca.
- ✓ Si la persona en situación de discapacidad se encuentra acompañada de un intérprete para mediar la comunicación, dirigirse a ella y no al intérprete. El intérprete es quien media la comunicación entre sordos y oyentes, más no lo reemplaza ni en su labor, ni en sus responsabilidades.
- ✓ Para llamar su atención, tóquele en el hombro.
- ✓ Si es usuario de lengua de señas y usted no la conoce, hacer uso de escritos breves y concisos.
- ✓ No hay necesidad de gritar. Si la persona es usuaria de la lengua castellana oral, sitúese frente a ella, vocalice bien y hable pausadamente.
- ✓ Cuando tenga dificultad para comprender lo que el interlocutor dice, solicite de manera amable, que por favor lo repita.
- ✓ Explicarle aquellos términos que no comprende, sin hacerle sentir ignorante.

3.1.3 Personas sordo – ciegas

- ✓ Según el caso, se aplican las mismas indicaciones para poblaciones sorda y con limitación visual.

20

ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS CON DISCAPACIDAD

3.1.4 Personas con discapacidad intelectual

- ✓ Escuchar lo que el cliente quiere, evitando adelantarse a sus posibles deseos: Él le hará saber lo que necesita.
- ✓ Utilizar un lenguaje muy sencillo y concreto.
- ✓ Repetir la información cuantas veces sea necesario.
- ✓ En el caso de que se presuma que el cliente tiene una enfermedad mental evitar introducir factores que pudieran provocar estrés –tensión- en la relación y comunicación con el cliente.
- ✓ No ignorar a las personas con discapacidad intelectual. Saludar y despedirse de ellas normalmente, como con cualquier persona.
- ✓ Responder a sus preguntas, asegurándonos de que nos ha comprendido. Hay que tener paciencia, sus reacciones pueden ser lentas y tardar en comprender lo que se le dice.
- ✓ Salvo para cuestiones intelectuales, tratarlas de acuerdo con su edad.
- ✓ Limitar la ayuda a lo necesario, procurando que se desenvuelva sola en el resto de las actividades.
- ✓ Facilitar su relación con otras personas.
- ✓ Evitar la sobreprotección. Dejar que ellas hagan o traten de hacer solas todo lo que puedan. Ayudarlas sólo cuando sea realmente necesario.

3.1.5 Personas con discapacidad física

- ✓ Estar atento a sus necesidades: facilitar el alcance de los objetos, acercarle o retirar una silla para que se siente o para que pueda aproximarse con su silla de ruedas; abrir una puerta.
- ✓ Asegurarse consultando con naturalidad cuando no haya entendido lo dicho por el cliente, en el caso de que éste tuviera dificultades para hablar.
- ✓ Para hablar con una persona que utiliza silla de ruedas, situarse de frente y a la misma altura (de ser posible sentados).
- ✓ Preguntar al usuario cómo ayudarlo, si desconocemos el manejo de la silla de ruedas.
- ✓ Dirigirse a la persona en silla de ruedas y no a su acompañante.

ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS CON DISCAPACIDAD

- ✓ Recordar siempre que hay que preguntar si la persona necesita ayuda, antes de brindarla. Puede no ser necesaria o querida.
- ✓ Abstenerse de colgar cosas o apoyarse sobre una silla de ruedas ya que ella es parte del espacio corporal de la persona.
- ✓ Abstenerse empujar la silla sin decírselo al usuario.
- ✓ En las instalaciones con dos o más niveles, donde no haya Ascensor o se dificulte el acceso, se atenderá a la persona con discapacidad en el primer piso o en el lugar en la instalación donde a ésta se le facilite.

3.1.6 Personas con dificultad en el habla

- ✓ Mantener un tipo de conversación natural y apropiada para un adulto.
- ✓ Si es posible, reducir los ruidos ambientales al mínimo para facilitar la comunicación.
- ✓ Hablar en un tono de voz normal.
- ✓ Evitar corregir el habla del individuo.
- ✓ Permitirle a la persona un tiempo adicional para expresarse, siempre que sea posible. No forzar la comunicación oral más que en las situaciones en las que sea necesario.
- ✓ Si no se ha comprendido lo que dice, conviene hacérselo saber para que la persona utilice otra manera de comunicar lo que desea. No hay que aparentar haber comprendido si no ha sido así.
- ✓ Prestar atención y estimular todos los elementos comunicativos de naturaleza no verbal que la persona pueda transmitir: Escribir, dibujar, señalar, expresiones faciales, gestos con las manos y el contacto visual. Proporcionar alternativas de comunicación al lenguaje oral (escritura, correo electrónico, mensajes de texto, símbolos, entre otros).

3.1.7 Personas con alteraciones corporales visibles

- ✓ Advertir previamente a los compañeros de trabajo de las características de la persona.
- ✓ Recalcar que no hay que subestimar o infravalorar a una persona por su aspecto físico. Fomentar el trato igualitario.
- ✓ Evitar tanto mirar fijamente a las partes con deformidades, como apartar la vista de ellas.

136

ATENCIÓN A CLIENTES Y USUARIOS CON DISCAPACIDAD

- ✓ Actuar siempre con naturalidad: Evitar las situaciones exageradas, la sobreprotección y el paternalismo.
- ✓ De necesitar ayuda: Preguntarles antes de ayudar y seguir sus indicaciones.

3.2 Pautas específicas para red de Oficinas

- ✓ Es responsabilidad de los funcionarios de las Oficinas dar prioridad en la atención a las personas con discapacidad, adultos mayores o mujeres embarazadas.
- ✓ En las Oficinas, en el área de Caja, se tendrá prioridad a las personas con discapacidad por medio de una fila preferencial debidamente señalizada, en el área de Asesoría Comercial se deberá atender con prioridad, solicitando permiso al resto de usuarios o clientes que están esperando a ser atendidos. En caso de contar con Asignador de Turno en la Oficina se dará prioridad de atención en la parametrización de la herramienta.
- ✓ En las Oficinas de dos niveles, donde el área de Caja se encuentre en el primer piso y Asesoría comercial en el segundo piso, un Asesor comercial designado por el Subgerente, atenderá a la persona con discapacidad en el primer piso.
- ✓ En las Oficinas que tengan el área de Asesoría en el primer piso y Caja en el segundo piso, cuando el cliente requiera realizar trámites en el área de Caja, diferentes a los que requieren clave, el Subgerente deberá atenderlo y hacerse cargo del servicio que requiera, para aquellos casos en los cuales la operación se efectúa con Tarjeta Débito, es necesario direccionar al cliente a Oficinas de un solo nivel o a canales alternos.
- ✓ Es responsabilidad de los funcionarios de las Oficinas, informar a los clientes con discapacidad desde la vinculación, sobre la disponibilidad de los medios alternos u Oficinas con un solo piso, con el fin de que efectúen sus transacciones de manera fácil.

INSTRUCTIVO ATENCIÓN DE PERSONAS CON DÉFICIT AUDITIVO

Julio de 2016

140

Objetivo.

La discapacidad auditiva, se define como la pérdida total o parcial en la percepción sonora que afecta fundamentalmente a la comunicación. Por ello y con el fin de garantizar el servicio de atención en la red de oficinas del Banco a personas con déficit auditivo, en el presente instructivo se describen los pasos a seguir al atender un cliente con sordera o hipoacusia.

Personal capacitado

De forma permanente, en la mesa de ayuda tecnológica y/o en el CAT, se dispondrá de un intérprete de lenguaje de señas.

**Herramientas tecnológicas**

La atención a personas con discapacidad auditiva se realizará a través de link y cámara web (aplicación y herramienta instaladas en el computador del gerente de la oficina)

**Quienes participan**

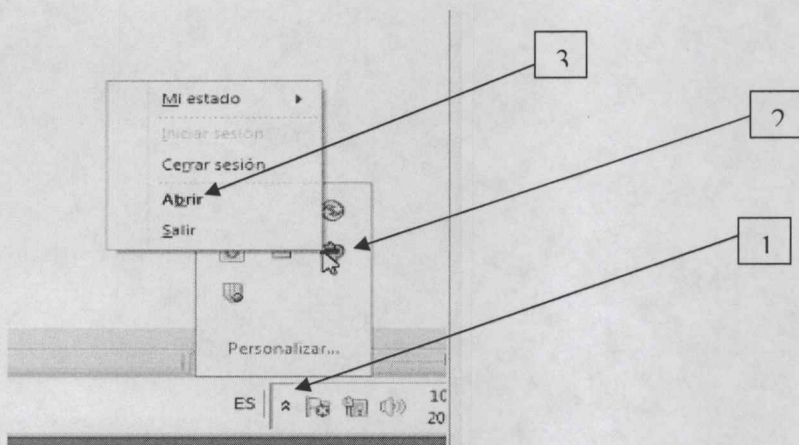
A nivel nacional en toda la red de oficinas estamos en capacidad de atender a las personas con discapacidad auditiva.

Proceso

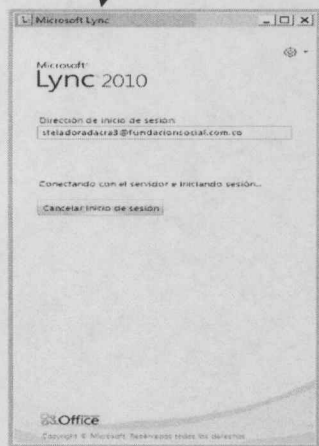
1. En el momento que se acerque a la oficina un cliente o usuario con discapacidad auditiva, inmediatamente debe ser direccionado con el subgerente.
2. El subgerente se logueará con su usuario en el equipo del gerente teniendo en cuenta mantener deshabilitado **StartBranch**.
3. El subgerente Ingresa a la aplicación link como se muestra en la siguiente imagen:



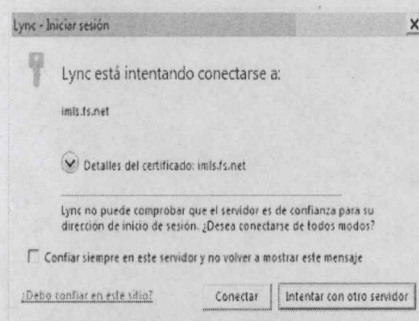
Click en la figura 1; Luego click en (2) y por último click en Abrir (3)



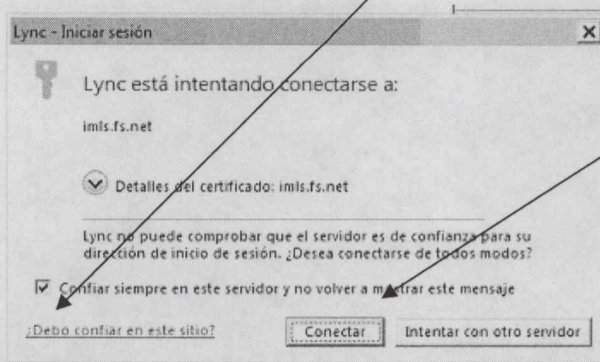
4. Después de dar click en abrir, se refleja la pantalla de inicio de link.



En caso que nos muestre la siguiente pantalla es necesario esperar unos segundos.



5. Habilitar la opción "Confiar siempre en este servidor y..." y click en Conectar



6. Después de haber dado click en conectar, se reflejará la siguiente pantalla en donde:

Ingresamos los siguientes datos del subgerente:

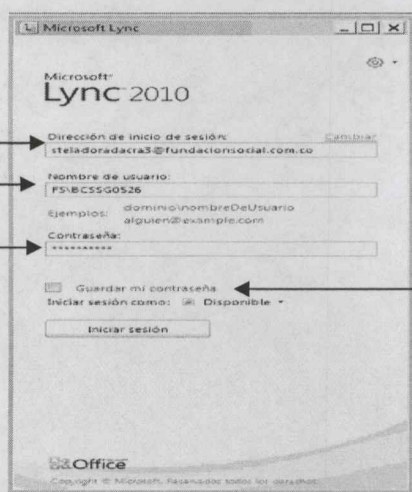
Correo institucional

FS/ y usuario de red

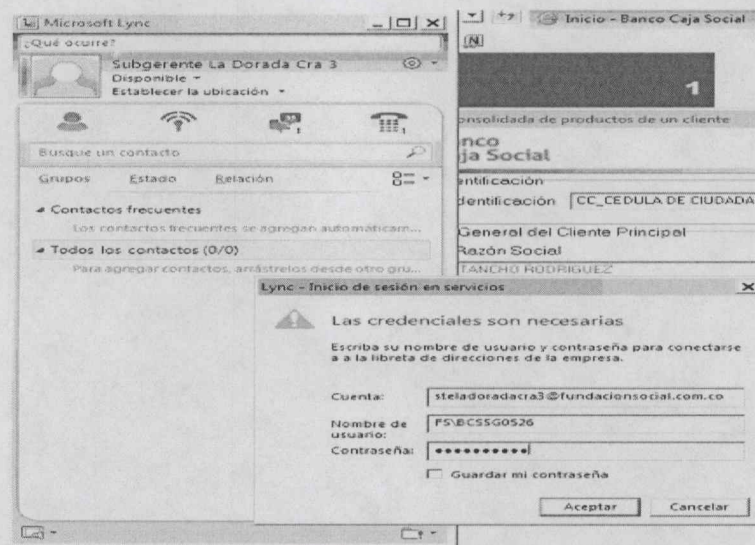
Contraseña de red

Deshabilitamos la opción "Guardar mi contraseña"

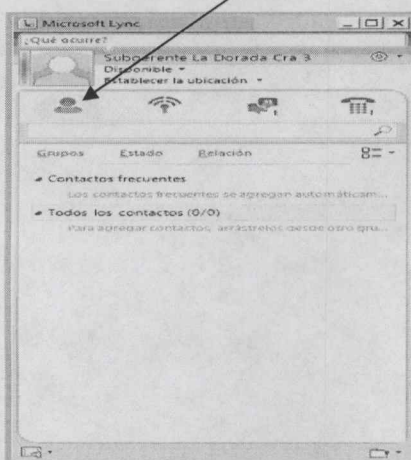
Y click en Iniciar Sesión.....



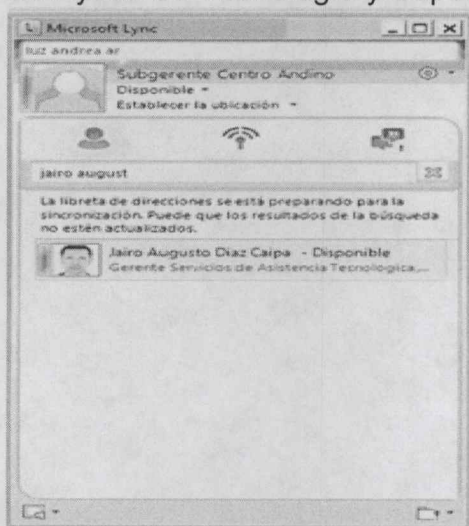
7. Se confirma la contraseña y click en Aceptar.



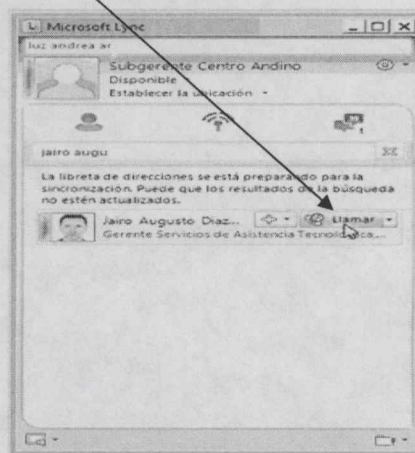
8. Después de dar click en aceptar, se reflejará la siguiente ventana. Dar click en el Icono de Contactos



9. En la siguiente pantalla digitamos el contacto a buscar. (Operador Mesa de Ayuda de Tecnología y Soporte Tecnico Especializado)

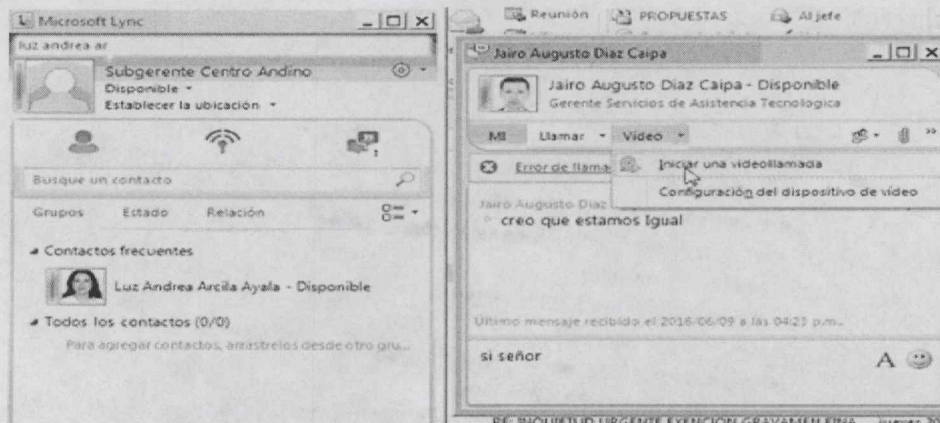


Cuando lo muestra en la parte inferior, Damos Click en Llamar....



144

10. Al recibir respuesta, Click en Video – Iniciar una Video conferencia.



11. De esta forma podrá atender al cliente con discapacidad auditiva mediante la videoconferencia y chat a través del Lync..

12. Una vez finalizada la asesoría se cierra la aplicación y se cierra la sesión del subgerente en el equipo del gerente.

A tener en cuenta.

- ✓ Para llamar la atención del cliente con discapacidad auditiva es suficiente con toque suave en el brazo o el hombro del cliente.
- ✓ Para facilitar la comunicación, construya frases claras, breves y concisas.
- ✓ Recuerde que el cliente es la persona con discapacidad, hable siempre de frente a él, no a la pantalla de la videoconferencia.
- ✓ En caso de requerir soporte tecnológico para el uso o funcionamiento de esta herramienta, podrá solicitarlo a través de la línea de la mesa de ayuda 13099 o las extensiones habilitadas exclusivamente para el soporte de link 13665 y 13667.
- ✓ El contacto a elegir en el paso 5 siempre será Operador Mesa de Ayuda de Tecnología y Soporte Técnico Especializado o CAT.

JUZGADO TERCERO CIVIL DEL
CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C.

Al Despacho del Señor Juez Informé que:

- ☐ 1. En firme el auto anterior
- ☐ 2. Vendió el término del traslado contenido en el auto anterior
- ☐ 3. La (s) parte (s) se pronunció (ron) en tiempo: **SI**
- ☐ 4. Se presentó la anterior solicitud para resolver
- ☐ 5. Ejecutoriedad de providencia anterior para cobrar
- ☐ 6. Al Despacho por reparto
- ☐ 7. Se dio cumplimiento al auto anterior
- ☐ 8. Con el anterior se tienen **tres**
- ☐ 9. Vendió el término de **resolución del recurso**
- ☐ 10. Vendió el traslado de **recurso**
- ☐ 11. **Consultación en tiempo. Inhabilitados**

Bogotá

27 JUN. 2017

Secretaría

JUZGADO TERCERO CIVIL DEL CIRCUITO
SANTAFE DE BOGOTÁ D.C.

12 JUL. 2017

En la fecha se **puso** en lista por un (1) día la anterior
Excepciones Queda a disposición de la parte
contraria por el término de **cuero** días, para lo que
estime conveniente.

JUZGADO

SANTAFE DE BOGOTÁ D.C.

En la fecha se **puso** en lista por un (1) día la anterior

Excepciones Queda a disposición de la parte
contraria por el término de **cuero** días, para lo que
estime conveniente.

Secretaría