



NORMA DE PROCEDIMIENTO

ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA  
LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL  
BANCO GNB SUDAMERIS  
CON DISCAPACIDAD

*Gerencia Nacional de Desarrollo de Productos y  
Mercadeo*

Vicepresidencia Administrativa y de Operaciones  
Gerencia de Organización y Soporte a Proyectos

## ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

---

### INTRODUCCIÓN

La presente norma de procedimiento describe las normas, políticas y procedimientos aplicables al Esquema de Atención y Servicio que ofrece el Banco GNB Sudameris a los Consumidores Financieros con discapacidad, que requieran realizar consultas y efectuar operaciones relacionadas con los Productos y Servicios de la Entidad, a través de los canales de atención existentes.

Esta Norma de Procedimiento deroga cualquier norma, política o procedimiento que haya sido emitido con anterioridad a la fecha de esta publicación y que sea contrario(a) a lo aquí reglamentado.

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos los Colaboradores de las dependencias involucradas en los procesos aquí descritos. Para certificar su lectura y conocimiento se debe firmar el formato ["Acta de Compromiso"](#), que se encuentra publicado en la Intranet Mi Portal y mantenerlo en las áreas correspondientes a disposición de los Entes de Control y Vigilancia.



ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS  
CON DISCAPACIDAD

GENERALIDADES DEL PROCESO

Tipo de Documento	Código
Norma de Procedimiento	NP-BVAO-CA-001

Área(s) Responsable(s) del Proceso

- ✓ Gerencia Nacional de Desarrollo de Productos y Mercadeo.
- ✓ Vicepresidencia Banca de Empresas e Institucional.
- ✓ Vicepresidencia Banca de Consumo.
- ✓ Vicepresidencia Banca de Libranzas.
- ✓ Gerencia de Mercadeo.
- ✓ Gerencia Canales de Atención.
- ✓ Dirección Red Nacional de Oficinas.

Normativa Externa

- ✓ Circular Externa 008 de 2017 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- ✓ Ley Estatutaria 1618 del 27 de febrero de 2013 emitida por el Congreso de la República de Colombia.
- ✓ Ley Estatutaria 1346 del 31 de julio de 2009 emitida por el Congreso de la República de Colombia.
- ✓ Ley Estatutaria 1328 del 15 de julio de 2009 emitida por el Congreso de la República de Colombia.

Controles

Los controles que comprende el proceso de Atención a Consumidores Financieros con Discapacidad, se encuentran definidos en el formato "[Controles Preventivos y Detectivos](#)" - [Anexo No.01](#).

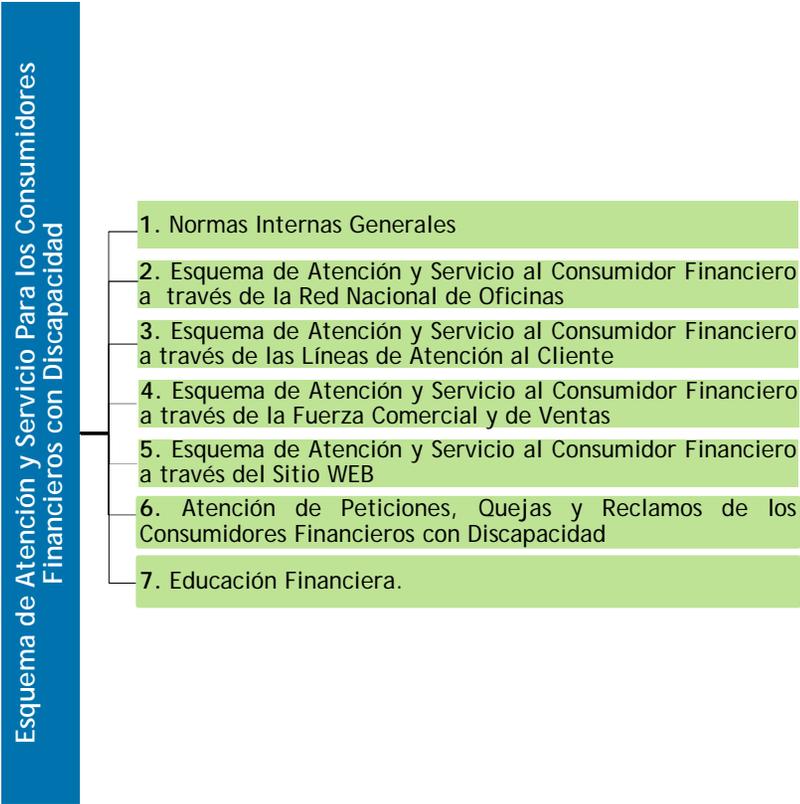
Anexos

No.	Nombre	Código
<a href="#">2</a>	Glosario de Términos.	-
<a href="#">3</a>	Términos Adecuados para Referirse al Consumidor Financiero con Discapacidad.	-
<a href="#">4</a>	Cartilla Asobancaria "Cultura Incluyente en el Sector Bancario".	-
<a href="#">5</a>	Acta de Compromiso de Lectura y Aplicación.	FO-BVAD-OP-003
<a href="#">6</a>	Acceso a Información Para los Consumidores Financieros con Discapacidad.	-
<a href="#">7</a>	Protocolo de Seguridad para el Ingreso de Consumidores Financieros con Discapacidad a la Red Nacional de Oficinas.	-
<a href="#">8</a>	Instructivo de Ingreso al Centro de Relevos con el Apoyo del Servicio de Interpretación en Línea - "SIEL".	-

Los formatos relacionados se encuentran publicados en la Intranet "Mi Portal" en el sitio "[Formatos Públicos del Banco y sus Filiales](#)".



MAPA DE PROCESOS



.:Control de Cambios y Aprobaciones:.



## ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

### 1. Generales.

#### Normas y/o Políticas Internas

1.1. El Banco GNB Sudameris, a través del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, propende porque se consolide al interior de la Entidad una cultura adecuada de atención, protección, respeto y servicio a los Consumidores Financieros con discapacidad. Para tal fin y de acuerdo con lo descrito en la presente normativa, se han implementado mecanismos de acceso y accesibilidad procurando que dichos Consumidores reciban información cierta, suficiente, clara, oportuna, velando por la satisfacción de sus necesidades en los términos de la ley.

1.2. El respeto por los Consumidores Financieros con discapacidad implica el conocimiento general por parte de todos los Colaboradores del Banco de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente. Por tal razón el personal que tiene interacción directa con el Consumidor Financiero, es responsable de brindarle un trato adecuado, y de cumplir y promover los lineamientos descritos con el fin de adoptar una conducta y lenguaje incluyente que le permita acceder a los Productos y Servicios que ofrece el Banco.

A continuación, y de manera general se mencionan y definen los tipos de discapacidad:

Tipos de Discapacidad	Clasificación	Definición
Sensorial	Discapacidad Auditiva	Se manifiesta como pérdida total (sordera) o pérdida parcial (hipoacusia) de la audición. Como apoyo para su manejo, se usan audífonos, implantes cocleares, o intérprete de lengua de señas.
	Discapacidad Visual	Se manifiesta como ceguera total o baja visión. Como apoyo para su manejo se usa la ayuda humana, bastones, sistema braille, lectores y magnificadores de pantalla y perros guía.
	Sordoceguera	Se manifiesta con la disminución parcial o total tanto de la audición como de la visión. Como apoyo para su manejo se usan guías intérpretes.
Intelectual o Cognitiva	Síndrome de Down, Síndrome de Asperger, Retraso Mental, Autismo, Dificultad en el Aprendizaje.	Se refiere a quienes tienen deficiencias significativas tanto en el funcionamiento cognitivo como en las conductas de respuesta a situaciones de la cotidianidad.
Física, con Movilidad o Funcionalidad Reducida	Talla baja, obesidad, adultos mayores, personas con muletas, yesos, en silla de ruedas.	Son las personas que tienen dificultades en la capacidad de movimiento en una o varias partes del cuerpo. Se manifiesta con amputación o parálisis total o parcial de sus extremidades superiores o inferiores.
Mental o Psicosocial	Depresión mayor, trastorno de ansiedad, psicosis, trastorno bipolar, esquizofrenia, entre otros.	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.

(Fin)



## ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

---

1.3. Los Colaboradores del Banco que tienen relación directa con los Consumidores Financieros con discapacidad a través de alguno de los canales de atención existentes al interior de la Entidad, deben:

- ✓ Adoptar y cumplir para el desarrollo de sus labores diarias, el contenido del [Anexo No. 03](#) - "Términos Adecuados para Referirse al Consumidor Financiero con Discapacidad".
- ✓ Conocer y aplicar de forma obligatoria los lineamientos descritos en la cartilla elaborada y divulgada por la Asociación Bancaria de Colombia "Asobancaria" denominada "Cultura Incluyente en el Sector Bancario" - [Anexo No. 04](#), donde se encuentran incorporadas las pautas sobre lenguaje y trato incluyente.
- ✓ Certificar su lectura, con la firma del "Acta de Compromiso de Lectura y Aplicación" - [Anexo No. 05](#), la cual se debe remitir a la Dirección de Desarrollo adscrita a la Gerencia de Recursos Humanos, para el respectivo archivo en la carpeta de cada uno de los Colaboradores del Banco máximo ocho (8) días hábiles posteriores a la lectura de la presente cartilla. Los Colaboradores responsables de las áreas involucradas deben garantizar el cumplimiento del lineamiento mencionado.
- ✓ Dar estricto cumplimiento a los principios, políticas y procedimientos establecidos en el "Manual de Políticas Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC", vigente.

1.4. Es responsabilidad de la Gerencia de Recursos Humanos, capacitar al personal nuevo que se vincule al Banco y que tendrá contacto directo con el Consumidor Financiero con discapacidad, de manera que conozcan el esquema de atención y su aplicación al interior de la Entidad, según corresponda.

1.5. El Banco GNB Sudameris dispone de los siguientes canales, a través de los cuales se entrega información y se genera accesibilidad a los Consumidores Financieros con discapacidad, en los términos de la ley:

- ✓ Red Nacional de Oficinas.
- ✓ Líneas de Atención al Cliente.
- ✓ Fuerza Comercial y de Ventas.
- ✓ Sitio Web del Banco.

1.6. Para efectos de dar cumplimiento a lo expuesto en el numeral anterior, en el Sitio Web del Banco se encuentra publicado el documento "[Acceso a Información Para los Consumidores Financieros con Discapacidad](#)" - [Anexo No. 06](#), cuyo objetivo es informar a los Consumidores Financieros con discapacidad el tipo de información a la cual pueden acceder a través de los canales existentes.

[Volver a Mapa de Procesos](#)



## ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

---

### 2. Esquema de Atención y Servicio Para los Consumidores Financieros con Discapacidad a Través de la Red Nacional de Oficinas.

---

#### Normas y/o Políticas Internas

---

##### 2.1. Lineamientos Aplicables a Todas las Discapacidades.

2.1.1. El Banco GNB Sudameris a través de la Red Nacional de Oficinas, brinda atención preferencial al Consumidor Financiero con discapacidad. Por tal razón, la Entidad ha dispuesto políticas y procedimientos asociados a su atención en Oficinas, que se enmarcan en la debida atención y en el cumplimiento de las normas mínimas de accesibilidad.

2.1.2. Las Oficinas de la Red Nacional, disponen de ventanillas con Fila Preferencial para la atención prioritaria de Consumidores Financieros con discapacidad, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo, la cual es señalizada con un poste de "FILA PREFERENCIAL".

2.1.3. La Dirección de Seguridad Física, debe propender porque el personal de vigilancia conozca y cumpla las políticas de atención establecidas al interior del Banco por cuanto usualmente son el primer contacto de la Entidad con el Consumidor Financiero. Junto con los Colaboradores de las Oficinas, son el personal dispuesto para orientar y facilitar la ubicación de los Consumidores Financieros con discapacidad en la Fila Preferencial.

2.1.4. Adicionalmente los Colaboradores de la Red Nacional de Oficinas, deben dar estricto cumplimiento a los lineamientos descritos en el "Protocolo de Atención al Cliente en Oficinas" vigente, descrito en la Guía de Atención al Cliente, disponible en la Intranet "Mi Portal".

2.1.5. Las Oficinas de la Red Nacional disponen de espacios adecuados en sus ventanillas y puestos de atención con zonas amplias y suficientes para el fácil desplazamiento del Consumidor Financiero con movilidad reducida, sin afectar la circulación de los demás usuarios.

2.1.6. El orden es una de las reglas básicas que debe respetarse para que los Consumidores Financieros con discapacidad visual ejerzan su independencia. Por tal razón dentro de las Oficinas, es responsabilidad de los Colaboradores del Banco, mantener una cultura del orden libre de obstáculos.



## ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

### 2.2. Acceso y Señalización en Oficinas Para Consumidores Financieros con Discapacidad.

2.2.1. El Banco GNB Sudameris propende porque la Red Nacional de Oficinas cuente con una infraestructura arquitectónica adecuada para facilitar el ingreso y la atención del Consumidor Financiero con discapacidad a través de los siguientes mecanismos de acceso y señalización:

Mecanismos	Descripción	Funcionalidad
De Acceso	Rampas	Mecanismo inclinado que permite el desplazamiento e ingreso en Oficinas de la Red Nacional a los Consumidores Financieros con movilidad reducida que por su discapacidad no pueden hacer uso de escaleras.
	Plataforma Salvaescaleras	Sistema que debe ser utilizado por los Consumidores Financieros en silla de ruedas o con movilidad reducida, que les permite subir o bajar, obviando el uso de las escaleras.
	Puertas de Ingreso Alternas	En las Oficinas que cuentan con sistema de seguridad por esclusas la cual permite el ingreso de personas con discapacidad en sillas de ruedas con movilidad reducida, o cualquier otra condición que les impida transitar por las mismas.
De Señalización	Avisos	Ubicados en la entrada de las Oficinas con la mención "Atención Preferencial a Personas con Discapacidad" y el horario de atención en sistema de lectura y escritura Braille para los Consumidores Financieros con discapacidad visual.
	Cenefas	De color verde para las esclusas de las Oficinas que cuentan con estos elementos de acceso, para que los Consumidores Financieros con baja visión puedan identificarlos.
	Avisos "Hale" "Empuje"	Localizados en las puertas de las esclusas de ingreso a Oficinas, para facilitar su manipulación a los Consumidores Financieros con discapacidad auditiva.
	Postes de Fila	Con señalización de "Fila Preferencial" en sistema de lectura y escritura Braille para los Consumidores Financieros con discapacidad visual.
	Avisos en Puestos de Trabajo	Del Director de Oficina con la siguiente mención: "Atención Preferencial a Personas con Discapacidad".

(Fin)



## ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

---

2.2.2. Las medidas mínimas de seguridad definidas para el ingreso de Consumidores Financieros con discapacidad, se encuentran descritas en el documento denominado [“Protocolo de Seguridad para el Ingreso de Consumidores Financieros con Discapacidad a la Red Nacional de Oficinas” - Anexo 07.](#)

2.2.3. Para el ingreso a las Oficinas que cuentan con plataforma salvaescalera, el Consumidor Financiero con discapacidad o su acompañante, puede hacer uso del timbre ubicado al inicio de la plataforma para solicitar el apoyo del personal de vigilancia o de un Colaborador de la misma Oficina, con el fin de brindarle la atención requerida.

2.2.4. Teniendo en cuenta lo anterior, el Colaborador responsable del uso de la plataforma debe asegurarse de cumplir con los lineamientos mínimos de seguridad definidos, con el fin de evitar situaciones que pongan en riesgo la integridad del Consumidor Financiero con discapacidad.

2.2.5. El acceso de perros, guías, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias para facilitar la ubicación y desplazamiento, por parte de los Consumidores Financieros con discapacidad visual, o que presenten dificultad o limitación para su movilidad, debe ser coordinado por el Director de Oficina directamente o a través del personal de vigilancia respectivo, cumpliendo con las medidas de seguridad definidas para su ingreso.

2.2.6. Finalmente, las Oficinas deben permanecer en orden, con sus zonas despejadas y en perfecto estado de limpieza con el fin de evitar distractores que afecten la labor de los perros guía o que obstaculicen el desplazamiento de los Consumidores Financieros con discapacidad.

### 2.3. Atención y Servicio Aplicables a Consumidores Financieros con Discapacidad Visual y Física.

2.3.1. A través de la Red Nacional de Oficinas, se brinda atención preferencial a los Consumidores Financieros con cualquier tipo de discapacidad. Para el caso de discapacidad visual (persona ciega, persona con baja visión), o con movilidad reducida, los Directores de Oficina son responsables de tramitar, ejecutar y/o gestionar las operaciones relacionadas con los Productos y Servicios del Banco, una vez sean conducidos por el personal de vigilancia o cualquier Colaborador, hasta su oficina.

2.3.2. De acuerdo con la disponibilidad de Colaboradores en la Oficina y en los casos que considere el Director, las transacciones en caja y plataforma pueden ser canalizadas por éste y direccionadas a los Cajeros y Asesores de Productos y Servicios respectivamente, con el fin de brindar un servicio ágil y preferencial al Consumidor Financiero con discapacidad visual o movilidad reducida.

2.3.3. Los Consumidores Financieros de talla baja, que requieran realizar operaciones en caja deberán utilizar la fila preferencial. Las transacciones en plataforma se deben efectuar bajo los procedimientos habituales.

2.3.4. Para la atención de Consumidores Financieros con algún tipo de discapacidad a través de la Red Nacional de Oficinas, se permite el acceso de un familiar o acompañante autorizado por el mismo para la realización de operaciones, las cuales se deben llevar a cabo bajo los procedimientos habituales reglamentados al interior de la Entidad.

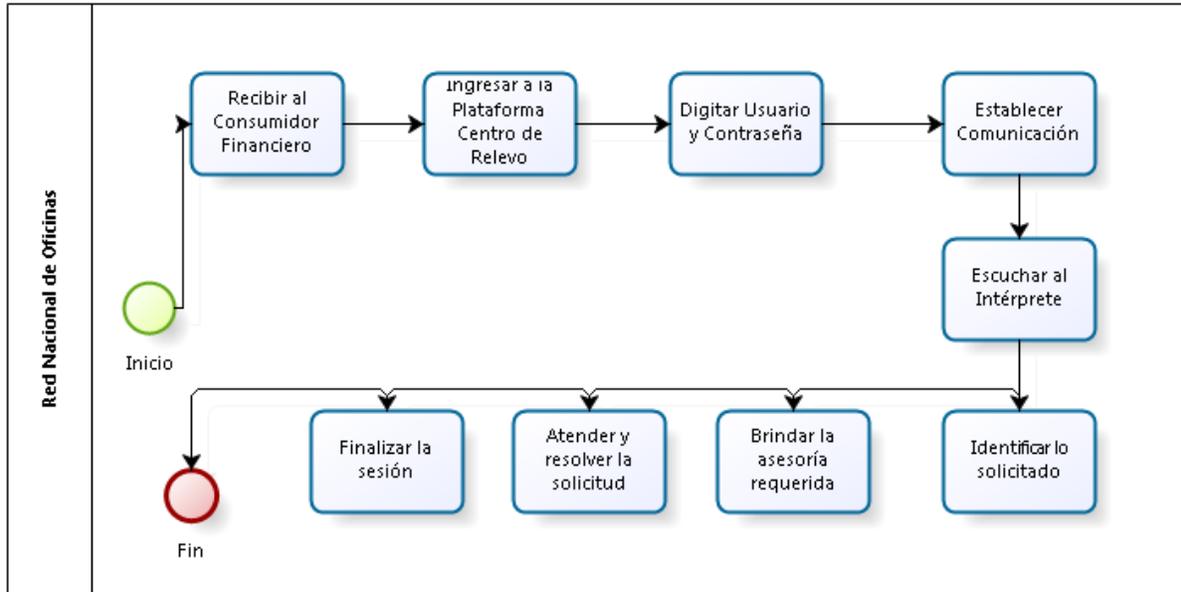
[Volver a Mapa de Procesos](#)



ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

2.4. Atención y Servicio Aplicables a Consumidores Financieros con Discapacidad Auditiva.

Flujograma



2.4.1. El personal de Oficina que identifique la visita de una persona sorda, y que requiera efectuar una operación en plataforma o solicitar información de los Productos y/o Servicios ofrecidos por el Banco, deberá conducirla de inmediato al puesto de trabajo del Director, responsable de su atención.

2.4.2. El Banco GNB Sudameris en alianza con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “MINTIC”, pone a disposición de los Consumidores Financieros con discapacidad auditiva, el Centro de Relevó el cual permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana (LSC) en línea.

2.4.3. Teniendo en cuenta lo anterior, los servicios de las Oficinas son accesibles para todos. Por tal razón los Consumidores Financieros con discapacidad auditiva, podrán establecer una conversación con el Director de Oficina, a través del ingreso a la plataforma virtual del Centro de Relevó, con el apoyo del Servicio de Interpretación en Línea - “SIEL”, el cual facilita la comunicación por video entre personas sordas y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un intérprete en línea.

2.4.4. Para el acceso al Servicio de Interpretación en Línea en Oficinas, cada Director de Oficina debe tener en cuenta los lineamientos descritos en el [“Instructivo de Ingreso al Centro de Relevó con el Apoyo del Servicio de Interpretación en Línea - SIEL” - Anexo No. 08.](#)

2.4.5. Los Directores de Oficina de la Red, disponen de nombre de usuario y clave personal solicitados previamente por el Banco y asignados por el Centro de Relevó. De igual forma cuentan con un equipo de cómputo con conexión a internet, y un sistema de amplificación de audio y micrófono (Diadema), a través de los cuales el intérprete en línea del Centro de Relevó puede darle a conocer las solicitudes e inquietudes presentadas por los Consumidores Financieros con discapacidad auditiva.

2.4.6. Para establecer comunicación con la plataforma del Centro de Relevó es responsabilidad del Director de Oficina verificar previamente que los dispositivos tecnológicos de audio y video requeridos, se encuentren debidamente conectados y habilitados.



## ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

2.4.7. El horario de atención del Servicio de Interpretación en Línea - SIEL, es de lunes a viernes sin incluir festivos de 7:30 a.m. a 8:30 p.m., y los sábados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

2.4.8. El Servicio de Interpretación en Línea - SIEL, puede ser utilizado en sesiones hasta de 30 minutos, tiempo en el cual el Director de Oficina podrá brindar la atención requerida por el Consumidor Financiero con discapacidad auditiva, a través del intérprete en línea suministrado por el Centro de Relevo. De requerirse más tiempo para atender la solicitud, se pueden hacer las llamadas que sean necesarias.

2.4.9. Para la atención de Consumidores Financieros con discapacidad auditiva, es responsabilidad del Director de Oficina, dar cumplimiento a los lineamientos descritos en la cartilla "Cultura Incluyente en el Sector Bancario" - Anexo No. 03.

2.4.10. Los Consumidores Financieros con discapacidad auditiva, que requieran realizar operaciones en caja pueden utilizar la fila preferencial. Dichas operaciones se deben efectuar bajo los procedimientos habituales reglamentados al interior de la Entidad.

Atención a Consumidores Financieros con Discapacidad Auditiva.		
No.	Descripción	Responsable
1	Ingresar a la dirección <a href="http://www.centroderelevo.gov.co">www.centroderelevo.gov.co</a> , y dar clic en el link "Registro/Iniciar Sesión".	Director de Oficina
2	Digitar el nombre de usuario y contraseña e iniciar la conexión con el Centro de Relevo teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el "Instructivo de Ingreso al Centro de Relevo con el Apoyo del Servicio de Interpretación en Línea - SIEL" - Anexo No. 08.	
3	Ubicar el equipo y la cámara de frente al Consumidor Financiero, para que el mismo pueda visualizar al intérprete e iniciar la conversación a través de Lengua de Señas.	
4	Escuchar atentamente a través de la diadema al intérprete del Centro de Relevo e identificar lo solicitado por el Consumidor Financiero para brindar la información y asesoría requerida a través del mismo.	
5	Atender la consulta y resolver la solicitud del Consumidor Financiero, con base en la información disponible.	
6	Finalizar la sesión.	

(Fin)

[Volver a Mapa de Procesos](#)



**ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD**

**3. Esquema de Atención y Servicio a Consumidores Financieros con Discapacidad a Través de las Líneas de Atención al Cliente.**

**Normas y/o Políticas Internas**

**3.1. Lineamientos Aplicables a Todas las Discapacidades.**

3.1.1. Con el fin de brindar un servicio telefónico incluyente y preferencial a los Consumidores Financieros con discapacidad, el Banco dispone también de las siguientes líneas de atención:

Línea	Teléfonos	Horario de Atención
Línea GNB en Contacto	3 077707 01 8000 910499 - 01 8000910660	Lunes a Domingo 24 horas al día.
Línea GNB Premier	3 361500 01 8000 512236	Lunes a Sábado 6:00 a.m. a 10:00 p.m.
Línea Telelibranzas	6 069697 01 8000919689	Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 8:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 4:00 pm.

3.1.2. Los Asesores de las Líneas de Atención al Cliente son responsables de atender las solicitudes realizadas por los Consumidores Financieros con discapacidad, teniendo en cuenta los protocolos establecidos y los lineamientos descritos en la Norma de Procedimiento “Operación de las Líneas de Atención al Cliente”, vigente.

3.1.3. Los Asesores de las Líneas de Atención al Cliente, deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Aun cuando no brindan un trato cara a cara al Consumidor Financiero con discapacidad, el tono de voz indica el estado de ánimo. Por lo tanto, es importante mantener una tonalidad homogénea, amigable, buena pronunciación y articulación de las palabras.
- ✓ Comunicar de manera explícita, clara y sencilla la información que les es solicitada.
- ✓ Verificar siempre que el Consumidor Financiero con discapacidad haya comprendido lo solicitado.
- ✓ Contar con tiempos amplios de comunicación en caso que el Consumidor Financiero con discapacidad requiera algún tipo de apoyo adicional o tenga dificultades de comunicación o comprensión.

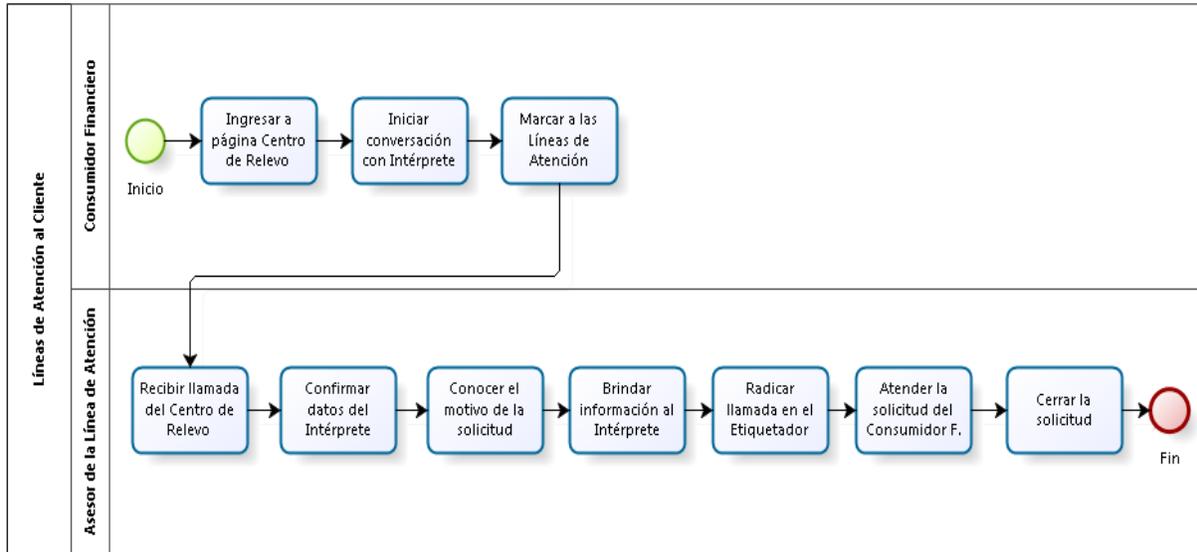
3.1.4. La atención a Consumidores Financieros con discapacidad diferente a la auditiva, se brindará por este canal bajo los procedimientos habituales dispuestos para cualquier Consumidor Financiero.



ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

3.2. Atención y Servicio Aplicables a Consumidores Financieros con Discapacidad Auditiva.

Flujograma



Normas y/o Políticas Internas

- 3.2.1. Los Consumidores Financieros con discapacidad auditiva que requieran comunicarse con las Líneas de Atención al Cliente del Banco GNB Sudameris, deben hacer uso del Centro de Relevo el cual permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana (LSC) en línea.
- 3.2.2. El Consumidor Financiero con discapacidad auditiva debe ingresar a la página del Centro de Relevo [www.centroderelevo.gov.co](http://www.centroderelevo.gov.co) y dar clic en la opción “Relevo de Llamadas”, sistema a través del cual un intérprete en lengua de señas a distancia hace posible la efectiva interacción con el Banco.
- 3.2.3. De acuerdo con lo anterior, el Consumidor Financiero con discapacidad auditiva tiene la posibilidad de conectarse por video con un intérprete en lengua de señas. De inmediato el Colaborador del Centro de Relevo atiende la solicitud y realiza la marcación a los números de las Líneas de Atención al Cliente del Banco GNB Sudameris. La llamada telefónica ingresa y es recibida y atendida por los Asesores de las Líneas de Atención al Cliente a través del intérprete.
- 3.2.4. Este servicio de Relevo está disponible de lunes a domingo incluyendo festivos de 6:00 a.m. a 12:00 p.m., no genera ningún costo y puede usarse para cualquier tipo de llamada a nivel nacional o a destinos móviles.
- 3.2.5. La atención a personas con discapacidad auditiva a través de la solución mencionada, es realizada considerando los horarios de atención establecidos por el Centro de Relevo y los horarios de atención de las líneas del Banco.
- 3.2.6. La duración de cada llamada es de máximo 45 minutos, tiempo adecuado en el que el Asesor de la Línea de Atención al Cliente debe brindar toda la información requerida al intérprete del Centro de Relevo, para que la misma sea transmitida al Consumidor Financiero con discapacidad. De requerirse más tiempo para atender la solicitud, se pueden hacer las llamadas que sean necesarias.



## ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

3.2.7. Con el fin de facilitar una rápida y adecuada atención al Consumidor Financiero con discapacidad, los Asesores de las Líneas de Atención al Cliente, pueden identificar la llamada entrante del Centro de Relevó, a través del servicio de identificación de llamadas.

3.2.8. Los números telefónicos a través de los cuales el intérprete del Centro de Relevó se comunica con las Líneas de Atención al Cliente son los siguientes:

Números Telefónicos del Centro de Relevó	Fijos: 3 791630 al 3 791639 Celular: 310 3099417
--	---

3.2.9. Cuando la llamada es recibida a través de las Líneas de Atención al Cliente, el funcionario del Centro de Relevó, debe identificarse ante el Asesor como “el intérprete número xx” del Servicio de Relevó de Llamadas.

3.2.10. El Asesor debe atender la llamada, teniendo en cuenta el protocolo de atención telefónica establecido en el Centro de Atención al Cliente, e invitar al Consumidor Financiero con discapacidad auditiva para que conozca los demás canales que ofrece el Banco.

3.2.11. A través de las Líneas de Atención al Cliente se debe brindar información general de Productos y Servicios. Dentro de la conversación con el intérprete del Centro de Relevó, el Asesor de la Línea de Atención al Cliente debe abstenerse de suministrar información de carácter confidencial relacionada con el Consumidor Financiero.

3.2.12. Si el Consumidor Financiero con discapacidad auditiva requiere información confidencial de sus Productos, activación de los Canales Electrónicos, o asesoría especializada, el Asesor de la Línea de Atención lo debe invitar a acercarse a cualquier Oficina de la Red Nacional para tramitar su solicitud.

Atención a Consumidores Financieros con Discapacidad Auditiva.		
No.	Descripción	Responsable
1	Ingresar a la página del Centro de Relevó <a href="http://www.centroderelevo.gov.co">www.centroderelevo.gov.co</a> y dar clic sobre la opción “Relevó de Llamadas”.	Consumidor Financiero con Discapacidad Auditiva
2	Establecer contacto por cámara e iniciar la conversación con el Consumidor Financiero a través de lengua de señas.	Intérprete del Centro de Relevó
3	Marcar a los números de Atención al Cliente del Banco para transmitir al Asesor lo requerido por el Consumidor Financiero.	
4	Recibir llamada del Consumidor Financiero a través del intérprete del Centro de Relevó.	Asesor Líneas de Atención al Cliente
5	Verificar que la llamada recibida sea originada desde los números telefónicos del Centro de Relevó.	
6	Dar inicio a la llamada de acuerdo con el protocolo establecido, confirmar los datos de identificación del intérprete y el motivo de la solicitud.	
7	Solicitar el número de identificación del Consumidor Financiero y registrar la llamada en el etiquetador de llamadas con el código del intérprete, los datos del Consumidor Financiero, Producto, Tipo de Discapacidad, solicitud y detalle de lo requerido.	
8	Identificar lo solicitado por el Consumidor Financiero para brindar la información y asesoría requerida a través del intérprete, siempre que no implique el suministro de información confidencial.	
9	Atender la consulta y resolver la solicitud con base en la información disponible en el Centro de Atención al Cliente y la matriz de riesgo vigente.	
10	Cerrar la solicitud.	

(Fin)

[Volver a Mapa de Procesos](#)



## ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

---

### 4. Esquema de Atención y Servicio al Consumidor Financiero con Discapacidad a Través de la Fuerza Comercial y de Ventas.

#### Normas y/o Políticas Internas

4.1. La Fuerza Comercial y de Ventas del Banco, es un canal de atención presencial y está conformada por los Gerentes y Directores de Negocio de las diferentes Bancas Comerciales, los Directores o Ejecutivos de Captación, Coordinadores y Ejecutivos de Libranzas, Asesores Fuerza de Ventas y Fuerzas de Ventas Externas.

4.2. El esquema de atención de los Consumidores Financieros con discapacidad a través de la Fuerza Comercial y de Ventas, se desarrolla bajo los siguientes lineamientos:

4.2.1. Es responsabilidad de los Colaboradores de la Fuerza Comercial y de Ventas, brindar atención a los Consumidores Financieros con discapacidad, teniendo en cuenta los procedimientos comerciales habituales establecidos en la normativa interna del Banco para cada una de las Bancas.

4.2.2. La Red Nacional de Oficinas opera como canal de apoyo a la Fuerza Comercial y de Ventas de las diferentes Bancas Comerciales, con el fin de brindar atención al Consumidor Financiero con discapacidad auditiva, en los casos que lo requieran, a través del Centro de Relevos con el Servicio de Interpretación en Línea - "SIEL", funcionalidad que se encuentra disponible en cada una de las Oficinas de la Red Nacional a través de los Directores de las mismas y según los parámetros descritos en la presente Norma de Procedimiento.

4.2.3. Para el caso específico del Producto Libranzas, los Coordinadores de la Fuerza de Ventas tienen asignada clave y usuario para el ingreso al Centro de Relevos, a través de cualquiera de las Oficinas de la Red Nacional o de la aplicación para móviles del Centro de Relevos la cual podrá ser descargada en su teléfono celular.

[Volver a Mapa de Procesos](#)



## ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

---

### 5. Esquema de Atención y Servicio al Consumidor Financiero con Discapacidad a Través del Sitio Web.

#### Normas y/o Políticas Internas

5.1. El Banco GNB Sudameris dispone de Sitio Web al cual los Consumidores Financieros con discapacidad pueden ingresar a través de la dirección electrónica [www.gnbsudameris.com.co](http://www.gnbsudameris.com.co).

5.2. En el Sitio Web del Banco, los Consumidores Financieros con discapacidad encuentran la información, características, condiciones y beneficios de los Productos y Servicios ofrecidos, así como los programas de Educación Financiera que el Banco GNB Sudameris ofrece, en un lenguaje sencillo, útil, comprensible, el cual es constantemente actualizado. Adicionalmente, está diseñado bajo los criterios y consideraciones de la accesibilidad digital requeridos por el Gobierno Nacional, el cual exige que sea un canal virtual con contenidos claros y entendibles.

5.3. El Sitio Web del Banco, es un canal virtual de consulta que está construido de tal forma que los Consumidores Financieros ciegos o con baja visión, podrán navegar a través de herramientas tecnológicas que brinda el Gobierno Nacional, mediante el programa llamado "Convertic", iniciativa creada por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Dichas herramientas deberán ser descargadas en el computador del usuario para permitirle acceder a la información que se encuentra publicada allí.

5.4. Las soluciones tecnológicas mencionadas, a través de las cuales el Consumidor Financiero con discapacidad visual podrá acceder a los contenidos incluidos en el Sitio Web del Banco, son el software "JAWS" (Job Access With Speech), herramienta lectora de pantalla que ofrece la funcionalidad de poder escuchar los contenidos y el MAGIC, software magnificador de pantalla que, mediante descarga del mismo, permite aumentar hasta 16 veces el tamaño de las letras.

[Volver a Mapa de Procesos](#)



## 6. Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos de los Consumidores Financieros con Discapacidad.

### Normas y/o Políticas Internas

6.1. El Banco cuenta con diferentes medios y canales a través de los cuales los Consumidores Financieros con discapacidad pueden presentar sus peticiones, quejas y reclamos. Lo anterior se debe tramitar de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos en la Norma de Procedimiento “Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos de los Consumidores Financieros del Banco GNB Sudameris”, vigente.

6.2. Como una política de atención preferencial, los Colaboradores del Banco GNB Sudameris que tienen contacto directo con el Consumidor Financiero a través de los canales disponibles, deben indagar con el mismo, a través de cual medio (físico, correo electrónico, de manera personal), prefiere recibir respuesta a su requerimiento para que, con la instrucción impartida, la Gerencia de Canales de Atención proceda con la atención de la misma bajo los procedimientos habituales establecidos.

6.3. Todas las peticiones, quejas y reclamos presentados por el Consumidor Financiero con discapacidad, se deben recibir y atender a través de los canales dispuestos para tal fin. Para los Consumidores Financieros con discapacidad auditiva, se podrán recibir a través de las Líneas de Atención al Cliente, bajo los procedimientos establecidos, con el apoyo del Centro de Relevó según se indica en la presente Norma de Procedimiento.

[Volver a Mapa de Procesos](#)



## ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD

---

### 7. Educación Financiera.

#### Normas y/o Políticas Internas

7.1. El Banco mantendrá su política general del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, en lo que concierne a la Educación Financiera que se realiza a través del Sitio Web (al que en todo caso los Consumidores Financieros con discapacidad visual pueden acceder de acuerdo con lo previsto en los numerales 5.3 y 5.4 de este documento), extractos, e - mailing, insertos, plegables, afiches y volantes.

7.2. De manera adicional, los Consumidores Financieros con discapacidad podrán acceder a educación financiera personalizada, a través de la Red Nacional de Oficinas, las Líneas de Atención al Cliente y/o la Fuerza Comercial y de Ventas.

7.3. Para situaciones o casos específicos y según necesidad evaluada por el Banco, podrán utilizarse herramientas como el sistema de escritura braille para la emisión de insertos y plegables.

7.4. Adicionalmente a los programas de educación financiera mencionados, el Banco GNB Sudameris se acoge como gremio al programa "Saber Más Ser Más" de la Asociación Bancaria de Colombia "Asobancaria", entidad que ha desarrollado mecanismos de información significativos, con el fin de brindar una adecuada atención al Consumidor Financiero con discapacidad.

7.5. Los mecanismos de divulgación a través de los cuales el Banco GNB Sudameris informará sobre el Esquema de Atención y Servicio para los Consumidores Financieros con discapacidad son los siguientes:

- ✓ E-mailing enviado por correo electrónico a los Clientes.
- ✓ Ventanas comerciales de los extractos de Productos.
- ✓ Banners publicados en el Sitio Web de la Entidad.
- ✓ Boletín mensual "GNB Sudameris en Contacto".
- ✓ Afiches en Oficinas de la Red Nacional.
- ✓ Documento informativo publicado en el Sitio Web de la Entidad, sección "Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC".

[Volver a Mapa de Procesos](#)



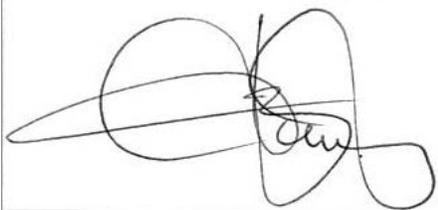
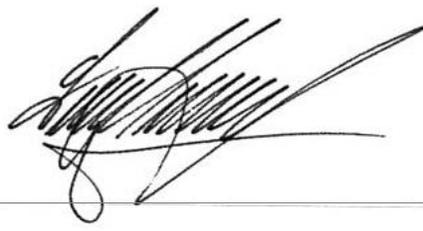
ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS  
CON DISCAPACIDAD

Control de Cambios

Versión	Fecha de Emisión			Fecha de Publicación		
	Año	Mes	Día	Año	Mes	Día
1	2017	09	15	2017	11	01
Descripción						
Las políticas y procedimientos contenidos en la presente Norma de Procedimiento, fueron aprobadas en la Junta Directiva del Banco GNB Sudameris, mediante Acta No. 776 de fecha 31 de octubre de 2017.						

[Volver](#)

Aprobaciones

Rol	Nombre	Cargo	Firma
Aprueba	Lesbia Benavides León	Vicepresidente Administrativo y de Operaciones	
Valida	Nora Ximena Hernández Perdomo	Gerente Nacional de Desarrollo de Productos y Mercadeo	
	Jorge Augusto Becerra Mora	Gerente de Mercadeo	
	Luisa Silva Lozano	Gerente de Canales de Atención	
Revisa	Sandra Milena González Díaz	Gerente de Organización y Soporte a Proyectos	
Elabora	Vanessa Foglia Peña	Analista de Organización	



# CULTURA INCLUYENTE EN EL SECTOR BANCARIO



CONSTRUYENDO LA EXPERIENCIA DE SERVICIO PARA EL CONSUMIDOR FINANCIERO CON DISCAPACIDAD.

## PRESENTACIÓN:

**ASOBANCARIA presenta esta herramienta de uso práctico,** cuyo fin es fortalecer la experiencia del consumidor financiero con movilidad / funcionalidad reducida<sup>(1)</sup> o discapacidad en su interacción con las entidades del sector, a través de pautas de trato y lenguaje incluyente.

De esta forma reforzamos nuestro compromiso con la construcción de una **“Banca para Todos”**, en la que cualquier persona pueda acceder, de forma equitativa, digna y con igualdad de oportunidades a los múltiples beneficios de la inclusión financiera.

## PERSONAS CON DISCAPACIDAD

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<sup>(2)</sup>.

Por lo tanto, la discapacidad no debe ser vista como algo inherente a la persona, sino como el resultado de la interacción entre dicha condición y las barreras que le impone el entorno.

### SE AGRUPA EN LAS SIGUIENTES TIPOLOGÍAS:

- » Sensorial (que incluye a las personas con discapacidad visual, auditiva y con sordoceguera).
- » Intelectual o cognitiva.
- » Física (en esta se incluyen también las personas de talla baja, que se refiere a quienes tienen estatura significativamente inferior al promedio).

<sup>(1)</sup> Personas obesas, adultos mayores, mujeres gestantes, personas con yesos, entre otras.

<sup>(2)</sup> Según la convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad promulgada por la ONU en el 2006 y la Ley Estatutaria 1618 de 2013.



- » Mental o psicosocial.
- » Múltiple (con dos o más discapacidades).

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.

**BANCA  
PARA  
TODOS**





# LENGUAJE INCLUYENTE

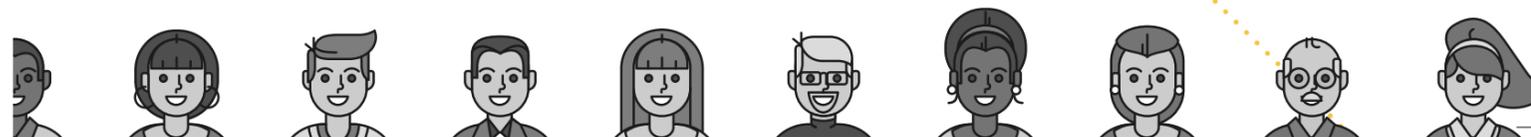
...el lenguaje que se utilice tiene el poder de excluir o incluir porque crea un elemento determinante en la socialización.

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 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.

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 personas con discapacidad (PcD) promulgada por la ONU en el año 2016, se definió como referencia universal el término **“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.



## EXPRESIONES INCLUYENTES

## EXPRESIONES EXCLUYENTES



### PERSONA CON DISCAPACIDAD

Persona con discapacidad

- » Minusválido
- » Deficiente
- » Enfermo
- » Incapacitado
- » Disminuido
- » Inútil



### DISCAPACIDAD VISUAL

- » Persona con discapacidad visual
- » Persona ciega
- » Persona con baja visión

- » Invidente
- » Ciego
- » Cegatón
- » Cieguito o cualquier expresión en diminutivo



### DISCAPACIDAD AUDITIVA

- » Persona con discapacidad auditiva
- » Persona sorda

- » Sordomudo
- » Mudo
- » Sordo



### DISCAPACIDAD INTELLECTUAL O COGNITIVA

Persona con discapacidad intelectual o cognitiva

- » Retardado mental
- » Mongólico
- » Tonto
- » Bobito
- » Incapaz
- » Tarado
- » Subnormal



### DISCAPACIDAD MENTAL O PSICOSOCIAL

Persona con discapacidad mental o psicosocial

- » Loco
- » Demente
- » Trastornado



### DISCAPACIDAD FÍSICA

- » Persona de baja talla
- » Persona con discapacidad física

- » Enano
- » Parálítico
- » Cojo
- » Lisiado
- » Inválido
- » Tullido
- » Minusválido
- » Impedido

**RECUERDE LO MÁS ADECUADO ES REFERIRSE A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD POR SU NOMBRE.**

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



# TRATO INCLUYENTE

Acciones que fomentan la cultura incluyente.



## DISCAPACIDAD AUDITIVA

... recuerde mirar y dirigirse siempre a la persona con discapacidad, aun cuando ella no le mire todo el tiempo ...

La discapacidad auditiva puede manifestarse como pérdida total (sordera), o pérdida parcial (hipoacusia) de la audición; como apoyos se 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.

» 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 (¿quién? ¿qué? ¿cuando? ¿cómo?).

» 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 hacen lectura labio facial.

» Hable con un ritmo adecuado, puede ayudarse con mímica y gestos sencillos.



» 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.

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 comunicándose en tono agresivo.



» Una persona con hipoacusia que hace uso de audífonos comúnmente no llega 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.

» Para llamar su atención 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 al emisor para que la persona sorda le pueda seguir, evitando que varias personas hablen en forma simultánea.

» 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.



...Si la persona le solicita apoyo guíelo...

## 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 desempeñan estos últimos se les debe permitir el ingreso sin restricciones a 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 can está trabajando.

» 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 y haciendo referencia a espacios y objetos desde la ubicación de la persona: "al frente encuentra el dispositivo digiturno a 5 pasos de dis-



tancia”, “a su derecha puede encontrar las sillas para que espere mientras le anunciamos la disponibilidad de un Agente de Servicio”; evite usar expresiones como: “allá encuentra el cajero electrónico”, o “coja por ahí para ir a las cajas”. Si se tienen guías podotáctiles en el piso se hace un recorrido con la persona teniendo presente su necesidad específica.

» Acompáñele en el registro de atención prioritaria, bríndele el apoyo que necesite para su uso, permitiéndole que interactúe con el dispositivo (digital o manual) en la medida de sus posibilidades.

» Si la persona le solicita apoyo guíelo 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, 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, tampoco entre en un recinto sin saludar, facilite que sea conocida su presencia mediante sus pasos y un breve saludo; infórmele si hay 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”.

» 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, por lo tanto, la atención debe ser lo más ágil posible.

» Pregunte a la persona si requiere ayuda para realizar las transacciones o si prefiere interactuar de manera autónoma con el Agente de Servicio. En caso afirmativo describa rápidamente el lugar de atención y la disposición de elementos, indíquele 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 indíquele 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.

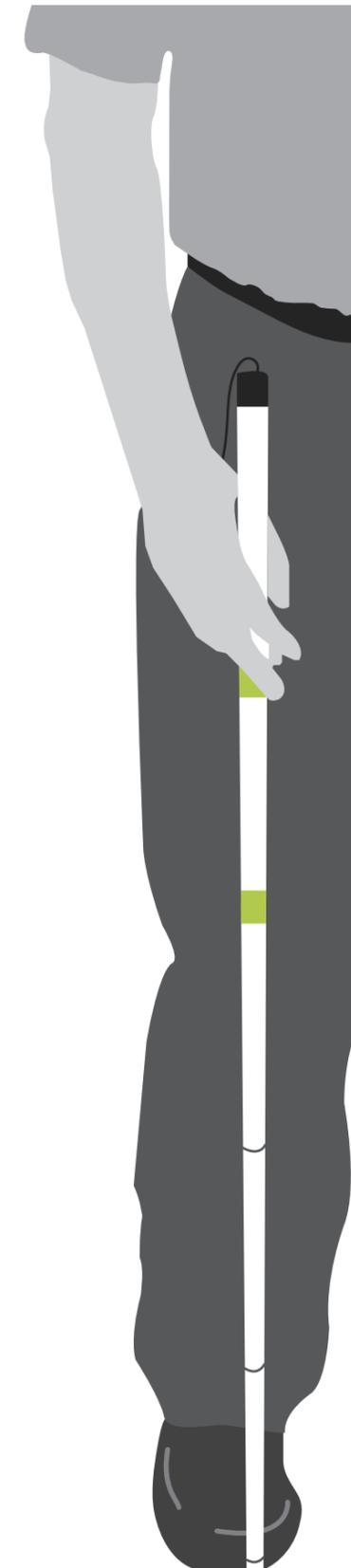
» Si está realizando algún procedimiento relativo a la administración, apertura o terminación de productos, debe verificar el pleno entendimiento de la información. Si debe leerle un documento hágalo despacio, no abrevie, ni haga comentarios sobre el contenido; indique al leer los signos ortográficos: comillas, interrogación o exclamación.

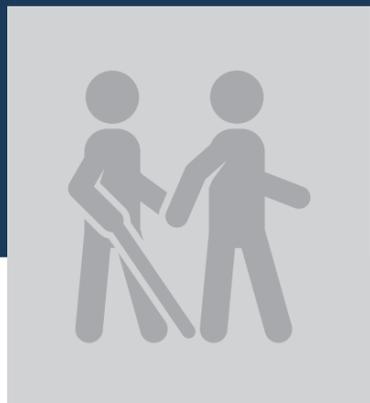
» Para la firma de documentos, previo consentimiento, llévele el dedo índice de la mano contraria a la que utilizará para firmar hasta el inicio de la línea en donde debe plasmarla; la persona elegirá la manera para hacerlo eficientemente, algunos usan tarjetas especialmente diseñadas con una ventanilla, los dedos de su mano o 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 de interacción entre ellos, y que debe dirigirse siempre a la persona con discapacidad y no exclusivamente a su acompañante.

» 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.

» 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.





## SORDO CEGUERA

...Establezca una comunicación asertiva...

» 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 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 grandes sobre un papel blanco para que contraste. Procure ubicarse donde usted 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.

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:

» Establezca una comunicación asertiva con el guía intérprete, es quien puede orientarle en la mejor manera para transmitirle la información.

» Coloque a la persona sordo ciega próxima a un referente en el espacio, cómodo y seguro cuando se despida, orientándolo sobre dónde está.

» Muestre tangiblemente dónde se encuentran los objetos y, de precisarlos en varias ocasiones, no los cambie de lugar.

» Tenga en cuenta las pautas indicadas para las personas con discapacidad auditiva y visual.



## INTELECTUAL O COGNITIVA

...Si la persona le solicita apoyo guíelo...

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 o 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.

» 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.

» 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.

» Dele mucha importancia a la interacción, use un paralingüaje (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; lo recomendable es que usted mantenga la distancia igual que con todos sus clientes.



...Si la persona le solicita apoyo guíelo...

## 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, alteración de control y coordinación de movimiento, trastornos en el tono muscular o en el equilibrio.

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

- » Pregunte primero si la persona necesita ayuda y de ser afirmativo, indague cómo puede usted hacerlo.
- » 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.
- » Procure dejar siempre al alcance de la persona las muletas, caminadores, bastones o sillas de ruedas.
- » Ofrézcale su ayuda si ve que carga objetos como paquetes, bolsos, sombrillas, maletas.
- » 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.

» Si la persona lo requiere bríndele apoyo en el proceso de asignación de turno (manual o digital), es posible que la altura o el campo visual no sean alcanzables para ella.

» 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. 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.

» 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.

Evite tomar a la persona por los brazos, esto puede causar inestabilidad corporal; si ella lo requiere le indicara a usted la manera de hacerlo.



...Si la persona le solicita apoyo guíelo...

## 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:

» 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 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. 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 los otros; 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.



**PROMOVIENDO ACCIONES QUE  
GARANTICEN LA ADECUADA ATENCIÓN Y  
RESPECTO A LOS CONSUMIDORES  
FINANCIEROS, SIN DISTINCIÓN DE GÉNERO,  
ETNIA, ORIENTACIÓN SEXUAL,  
FUNCIONALIDAD, EDAD O CONDICIÓN,  
SEGUIMOS CONSTRUYENDO UNA BANCA  
PARA TODOS.**

### **Asobancaria**

(+1) 326 6600  
Carrera 9 No. 74- 06 piso 9 - Bogotá  
Edificio Profinanzas  
[consumidorfinanciero@asobancaria.com](mailto:consumidorfinanciero@asobancaria.com)

---

### **Asociación Amigos con Calor Humano**

(+4) 2921140  
Carrera 50C 59 - 87 - Medellín  
[direccion@asociacionamigos.org](mailto:direccion@asociacionamigos.org)  
[www.asociacionamigos.org](http://www.asociacionamigos.org)

Señores  
**JUGADO 4 CIVIL DEL CIRCUITO DE BUCARAMANGA**  
E.S.D.

REFERENCIA.: ACCION POPULAR 2012-00204.  
ACCIONANTE JAIME ORLANDO MARTINEZ GARCIA  
ACCIONADO: BANCO GNB SUDAMERIS S.A.  
ASUNTO:

Respetado Señor Juez:

En atención a lo dispuesto por ese Despacho mediante auto del 4 de diciembre de 2020, a través del cual solicita que el Banco emita pronunciamiento sobre la documentación remitida con el oficio 3328 del 19 de noviembre de 2019, correspondiente al folio 316 del cuaderno principal, de manera comedida nos pronunciamos como sigue:

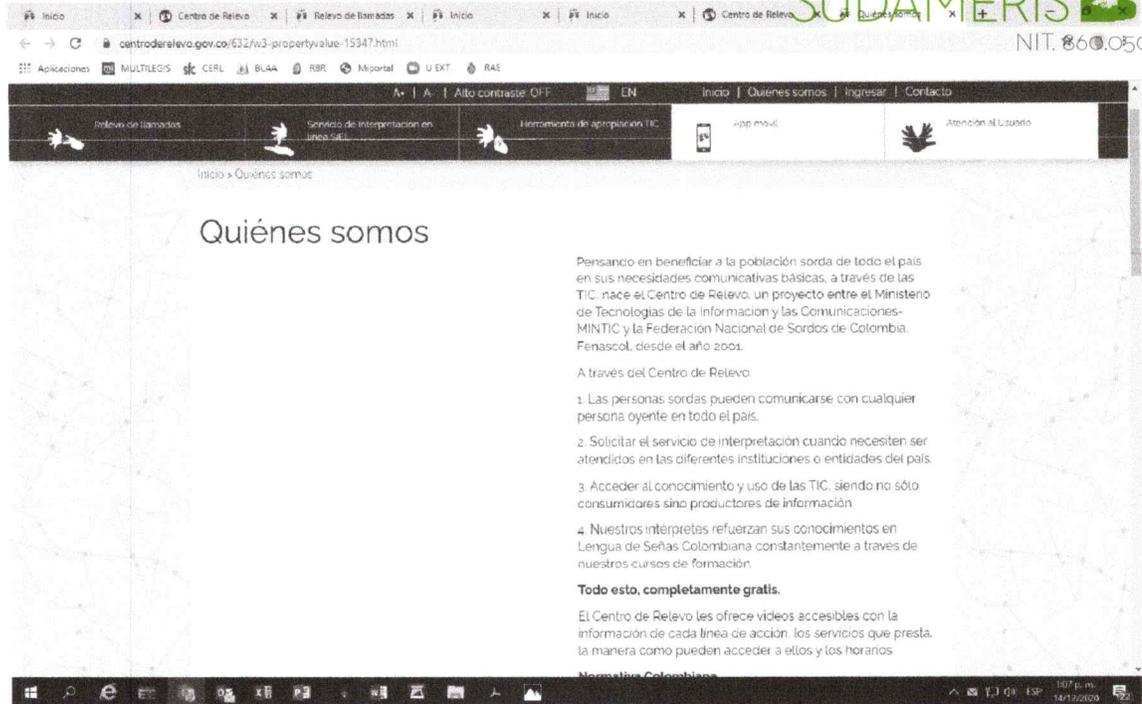
Visto el folio 316, se observa que el Accionante pretende que ese Despacho no tenga en cuenta los avisos fijados por el Banco en la oficina ubicada en la calle 48 No. 28 – 61 de Bucaramanga, exigiendo que los avisos indiquen por lo menos: “2.1. *El nombre del establecimiento de comercio.* 2.2 *Horarios.* 2.3. *Que en el sitio pueden las personas solicitar sin costo económico para ellos un intérprete..”*

Como fue citado en su oportunidad y atendiendo la Sentencia dictada por ese Despacho el 8 de octubre de 2018, se pudo establecer por parte de esa Autoridad Judicial que “*En ese orden de ideas, es claro que en las instalaciones de la entidad accionada **si existe una sistema virtual que les permite atender de forma indefinida en sus horarios de atención al público a las personas SORDOMUDAS que eventualmente lo requieran...***”

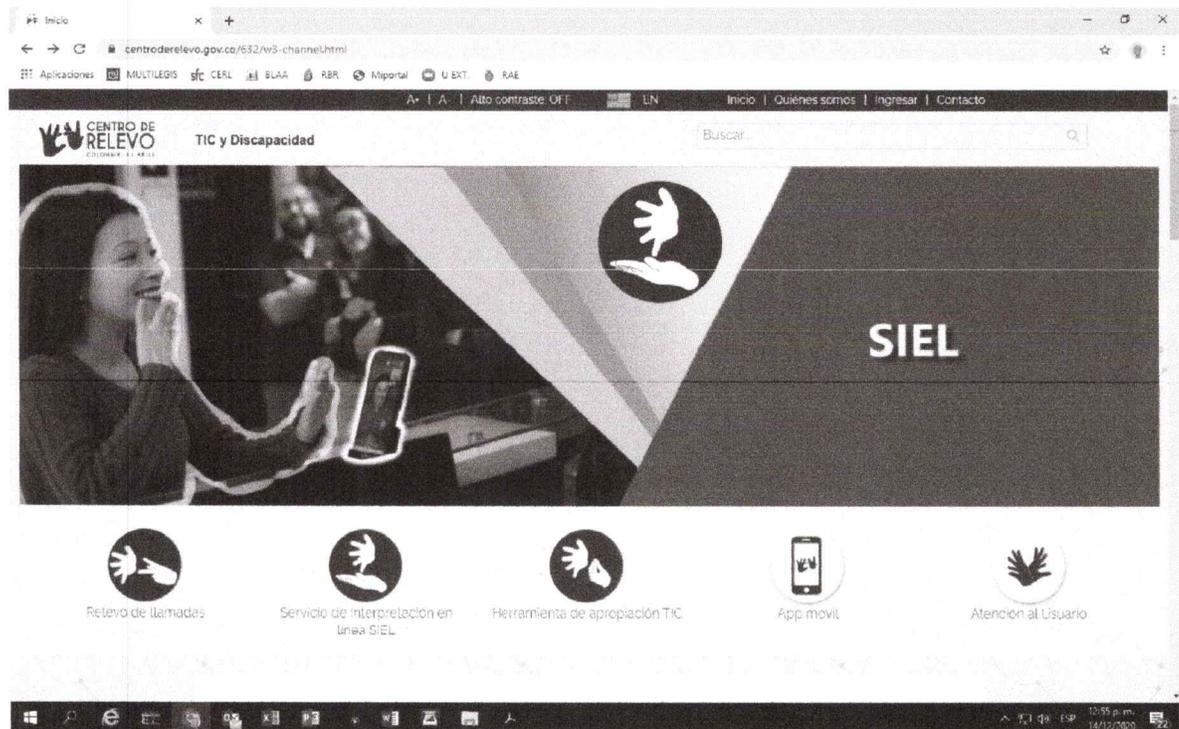
En cumplimiento de la Sentencia, el Banco instaló los avisos de que dan cuenta los registros fotográficos adjuntos, **Anexo 1**, tanto al ingreso de la Oficina como a su interior, en los que claramente se observa:

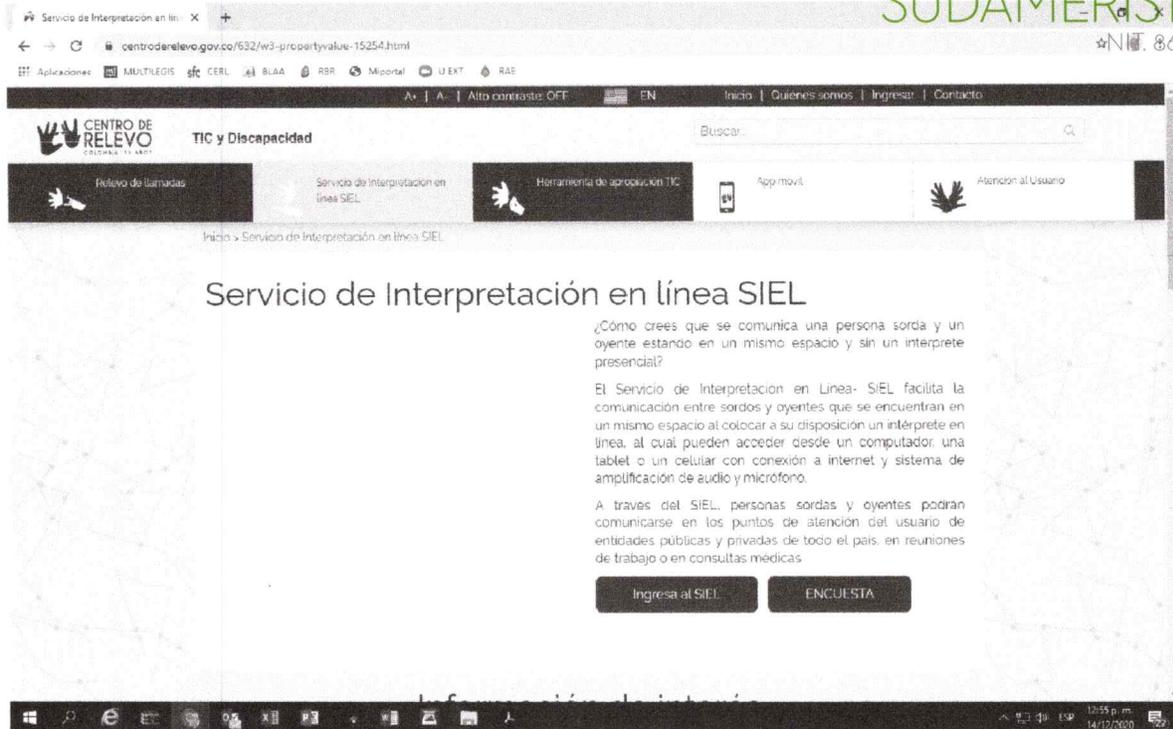
- a. Nombre del Establecimiento: Se indica BANCO GNB SUDAMERIS S.A.
- b. Horarios: Se indica como horarios de atención al público, para el aviso del ingreso.
- c. El Banco anuncia en dichos avisos que el mismo se hace a través del Centro de Relevos del Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones.

El Centro de Relevos es un proyecto entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MINTIC y la Federación Nacional de Sordos de Colombia, Fenascol, tal como se anuncia en su página web, en el link <https://centroderelevos.gov.co/632/w3-propertyvalue-15347.html>, destacando la gratuidad del mismo.



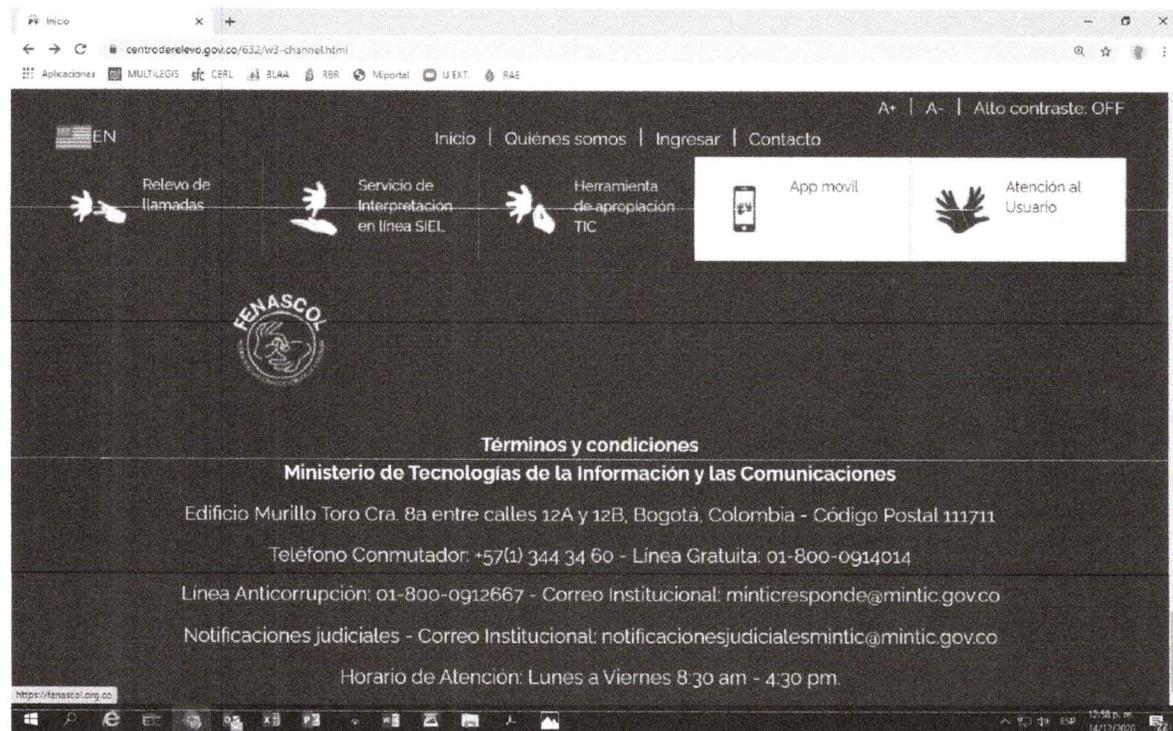
A través del acceso al Centro de Relevo habilitado en el Banco se puede contar con los diferentes servicios ofrecidos para personas en situación de discapacidad, de los cuales a manera de ejemplo se destaca el Servicio de Interpretación en Línea SIEL:





Así las cosas, se tiene que los requisitos mínimos que pretende el Accionante se cumplan por los avisos fijados por el Banco se cumplen a cabalidad.

El Centro de Relevo cuenta inclusive con participación de la Federación Nacional de Sordos de Colombia.



Para anunciar el servicio ofrecido y prestado a través del Centro de Relevo se utilizan avisos fijados en fachada, en la puerta de acceso al local bancario y al interior de la Oficina, empleando para ello el logo del Centro de Relevo dispuesto por las autoridades del Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y publicitado inclusive por Fenascol en su sitio web.



Luego los anuncios fijados por el Banco, no han sido definidos ni determinados arbitrariamente por el Banco, y mucho menos tienen la intencionalidad de desconocer o ignorar las decisiones judiciales. Tales anuncios corresponden a toda una política institucional, en la que el Gobierno Nacional, con la participación de entidades privadas y agremiaciones que representan el interés de las personas en situación de discapacidad, como en este caso Fenascol, han establecido inclusive el logo a utilizar para anunciar la

prestación del servicio del Centro de Relevó, sin que exista como lo pretende hacer ver el Accionante, interés de la entidad que represento de desatender la orden judicial. Inclusive FENASCOL anuncia en su sitio web que el Centro de Relevó surgió como iniciativa suya al Gobierno Nacional, agremiación que ha difundido el logo del Centro a nivel nacional, la información relativa al mismo, promoviendo su utilización, entre otros aspectos, haciendo claramente identificable el logo símbolo.

Los avisos no pueden ser los que quiera el Accionante que se fijen, como lo pretende, pues está demostrado que los avisos fijados por el Banco anuncian claramente que en las instalaciones se cuenta con los servicios prestados y ofrecidos por el CENTRO DE RELEVO, de iniciativa público - privada, que atienden realmente las necesidades de la población en situación de discapacidad.

Parte de la política desarrollada a la par, forma la normativa que a nivel interno estableció el Banco para ello, **Anexo 2**, es decir, se prueba la total disposición de recursos para atender la población en situación de discapacidad, habiendo adoptado a nivel interno por parte de la Organización directrices y procedimientos claros para la atención a los usuarios, en consonancia con la orden judicial.

En virtud de lo anterior, solicito al Despacho tener como probado que el Banco cumplió la Sentencia que ordenó instalar las señales que permiten identificar que en el local ubicado en la calle 48 No. 28 – 61 de Bucaramanga se presta el servicio de lenguaje de señas a través del CENTRO DE RELEVO.

Del Señor Juez,



**JESÚS EDUARDO CORTÉS MÉNDEZ**  
C.C. 93.379.283 de Ibagué  
T.P. 65.381 del C S de la J

Señores  
**JUZGADO 4 CIVIL DEL CIRCUITO DE BUCARAMANGA**  
E. S. D.

Referencia: ACCION POPULAR 2012-00204  
Accionante: JAIME ORLANDO MARTINEZ GARCIA  
Accionado: BANCO GNB SUDAMERIS S.A.  
Asunto: Incidente de Desacato

En atención a lo dispuesto por el Despacho mediante auto de fecha 20 de abril de 2021, a través del cual se corre traslado al Banco del incidente de desacato presentado por el accionante dentro del asunto de la referencia el 13 de abril del año en curso, nos permitimos pronunciarnos como sigue:

Respecto al escrito presentado por el accionante, debemos manifestar que no son ciertas las manifestaciones que él hace en su escrito, en particular a que los clientes a los cuales se presten los servicios del Banco a través del Centro de Relevo deban contar con un celular de alta tecnología y tener minutos disponibles para efectuar dicha comunicación, sin que se entienda cómo el accionante llegó a dicha conclusión.

Al respecto, y conforme lo informado al Juzgado en su oportunidad, el Banco en cumplimiento de la Sentencia dictada dentro de la Acción Popular, instaló avisos en la parte externa del Banco, en los cuales se informa que en dicha Oficina se presta el servicio financiero a personas en situación de discapacidad, lo cual se hace a través del Centro de Relevo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Lo anterior no significa que el cliente o usuario deba contar con celulares o equipos de comunicación de ninguna especie, sin poder entender o conocer las razones que llevan al incidentante a dichas conclusiones.

Al ingresar la persona al Banco, los anuncios dispuestos por la entidad lo dirigen y orientan al Director de la Oficina, quien es el encargado a nombre del Banco a efectuar el enlace con el Centro de Relevo.

De acuerdo con lo indicado en la norma de procedimiento *“ESQUEMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL BANCO GNB SUDAMERIS CON DISCAPACIDAD”*, Anexo 1, que fue puesta en conocimiento del Despacho y del accionante y que obra en el expediente, se indica que la comunicación con el centro de relevo es realizada por el Director de la Oficina.

Nuevamente remitimos el aviso interno puesto en la Oficina, también remitido al Despacho en oportunidad anterior, en el cual se anuncia que es el “Director de Oficina” el encargado

de la “Atención Preferencia a Personas con Discapacidad” y se anuncia el logo y demás símbolos del Centro de Relevó.



Indica la norma de procedimiento citada según se transcribe:

*“...2.4.1. El personal de Oficina que identifique la visita de una persona sorda, y que requiera efectuar una operación en plataforma o solicitar información de los Productos y/o Servicios ofrecidos por el Banco, deberá conducirla de inmediato al puesto de trabajo del Director, responsable de su atención.*

*2.4.2. El Banco GNB Sudameris en alianza con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “MINTIC”, pone a disposición de los Consumidores Financieros con discapacidad auditiva, el Centro de Relevó el cual permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana (LSC) en línea.*

*2.4.3. Teniendo en cuenta lo anterior, los servicios de las Oficinas son accesibles para todos. Por tal razón los Consumidores Financieros con discapacidad auditiva, podrán establecer una conversación con el Director de Oficina, a través del ingreso a la plataforma virtual del Centro de Relevó, con el apoyo del Servicio de Interpretación en Línea - “SIEL”, el cual facilita la comunicación por video entre personas sordas y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un interprete en línea...”.*

En cuanto a los avisos fijados a la entrada de la Oficina del Banco informamos que en los mismos se encuentran los días y horarios de atención, en los cuales se puede realizar el contacto al Centro de Relevó con el fin de brindar la atención correspondiente a personas en situación de discapacidad, como se indicó anteriormente.

Tal como se indicó en oportunidad anterior ante el Despacho, el Centro de Relevo es un proyecto del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Federación Nacional de Sordos de Colombia, Fenascol, por lo cual es de amplio conocimiento dentro de dicho tipo de población, quienes fácilmente identifican el Centro de Relevo con la prestación del servicio de intérprete.

Dentro de las pruebas aportadas por el Banco y el escrito que da cuenta del cumplimiento de la Sentencia, se indicó que “..través del acceso al Centro de Relevo habilitado en el Banco se puede contar con los diferentes servicios ofrecidos para personas en situación de discapacidad” y para el caso de los sordomudos, se cuenta con el Servicio de Interpretación en Línea SIEL, constituyéndose en un sistema de atención personalizada para el sordomudo, en el cual podrá conocer en detalle lo que requiera, incluidos los días y horarios de atención.

2. En cuanto al segundo punto del memorial de incidente de desacato, debemos indicar que en Sentencia ejecutoriada del 8 de octubre de 2018, la cual a la fecha no admite modificación, ajuste, reforma o adición alguna, el Despacho estableció que *“En este orden de ideas, es claro que en las instalaciones de la entidad accionada sí existe un sistema virtual que les permite atender de forma indefinida en sus horarios de atención al público a las personas SORDOMUDAS que eventualmente lo requieran, tal y como quedó en evidencia al momento en que se practicó la inspección judicial,...”*

Y de ahí, que en la parte resolutive el Despacho dispuso en el numeral tercero de la Sentencia aludida *“..Ordenar a BANCO GNB SUDAMERIS que dentro del término de un (1) mes a la ejecutoria del presente fallo, instale señales en la entrada del referido establecimiento comercial en el que advierta al público que allí se atiende a personas con lenguaje de señas, con el objeto de que esta población sepa, al ver el aviso, que allí tiene acceso y que se le prestará un servicio acorde a su necesidad”*.

Y fue precisamente lo que hizo el Banco, instaló avisos que dan cuenta y anuncian al público que allí se presta el servicio a personas en situación de discapacidad y que dicho servicio se hace en forma coordinada con el Centro de Relevo tantas veces citado, en este memorial como a través del escrito mediante el cual el Banco acreditó haber cumplido la Sentencia.

El Juzgado probó la existencia del sistema establecido por el Banco para atender a las personas SORDOMUDAS, lo consideró suficiente, acorde, adecuado y respecto de dicho sistema no ordenó nada adicional, no incluyó condición alguna para la prestación del servicio, ni adicionó requisito alguno. El sistema fue observado en el curso de una inspección judicial, momento en el que el accionante no hizo manifestación alguna respecto de la prueba practicada.

Respecto de la forma de prestación del servicio, el Despacho en Sentencia ejecutoriada, sí ordenó dar aviso al público de la existencia de dicho servicio, y fue la única observación, para lo cual dispuso en la Sentencia que el Banco debía fijar los avisos, como en efecto se

hizo, mas no estableció requisitos adicionales como los que pretende el incidentante se incluyan y que debió solicitar al momento de dictarse Sentencia mediante los recursos de ley o las solicitudes de aclaración del fallo si ello precedía.

En cuanto a las posibles fallas tecnológicas a las que refiere el accionante puedan presentarse, nos permitimos manifestar que ante esa eventualidad, el Banco aplicaría los planes de contingencia para la continuación de la prestación de los servicios a todos los usuarios de la Entidad incluyendo a personas con discapacidad.

Es importante reiterar que el responsable de la atención al consumidor financiero de situación de discapacidad auditiva es el Director de la Oficina quien debe dar cumplimiento a la cartilla “*Cultura Incluyente en el Sector Bancario*”, publicada por Asobancaria, documento que corresponde a una guía para la atención de personas en situación de discapacidad, la cual se encuentra anexa a la norma interna del Banco antes citada, **Anexo 2**.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, Señor Juez, el Banco dio cumplimiento a la Sentencia proferida por el Despacho el 08 de octubre de 2018, habiendo fijado los avisos que permiten identificar claramente que en la Oficina se atienden personas con lenguaje de señas a través del Centro de Relevó, respecto del cual el Banco brindó las explicaciones correspondientes sobre su origen e implementación por parte del Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, en memorial remitido al Despacho el 14 de diciembre de 2020, **Anexo 3**.

Finalmente, y teniendo en cuenta que el Banco ha dado cumplimiento a lo ordenado a la sentencia proferida por el Despacho y garantiza la atención y prestación del servicios a todas las personas con discapacidad, solicito en consecuencia de manera respetuosa a su Despacho, se dicte providencia mediante la cual:

- Se dé por cumplida la orden impartida por el Despacho y a cargo del Banco, al acreditarse que la orden impartida a nuestra entidad ha sido cumplida.
- Se abstenga de abrir el trámite incidental propuesto por el accionante contra nuestra entidad, en razón al cumplimiento de la orden impartida por el Despacho y al no existir razones de hecho, ni de derecho para su procedencia.

Del Señor Juez,

  
**JESUS EDUARDO CORTES MENDEZ**  
C.C. 93.379.283 de Ibagué  
T.P. 65.381 del C S de la J



En atención a lo ordenado en auto que se adjunta de fecha 20/04/2021, proferido dentro del cuaderno principal de la acción popular de la referencia, por medio del presente se corre traslado de la petición de incidente de desacato realizada por el accionante para que se pronuncie sobre la misma.

Atentamente

JORGE ANDRES CASTELLANOS CRISTANCHO  
SECRETARIO

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: Este correo electrónico contiene información de la Rama Judicial de Colombia. Si no es el destinatario de este correo y lo recibió por error comuníquelo de inmediato, respondiendo al remitente y eliminando cualquier copia que pueda tener del mismo. Si no es el destinatario, no podrá usar su contenido, de hacerlo podría tener consecuencias legales como las contenidas en la Ley 1273 del 5 de enero de 2009 y todas las que le apliquen. Si es el destinatario, le corresponde mantener reserva en general sobre la información de este mensaje, sus documentos y/o archivos adjuntos, a no ser que exista una autorización explícita. Antes de imprimir este correo, considere si es realmente necesario hacerlo, recuerde que puede guardarlo como un archivo digital.

**JUZGADO CUARTO CIVIL DEL CIRCUITO**  
**Palacio De Justicia Oficina 305-Teléfono 6339595**  
**[J04ccbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:J04ccbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co)**

CONSTANCIA SECRETARIAL

Al Despacho del señor Juez para proveer sobre la respuesta realizada por la entidad Banco GNB Sudameris.

Bucaramanga, 06 de Mayo de 2021.



**JORGE ANDRES CASTELLANOS CRISTANCHO**  
**SECRETARIO**