La nueva cara de **vivaseguro fasecolda.com**

Adriana Yauhar Pacheco, coordinadora de Protección al Consumidor
Fasecolda

Un sitio web accesible para mejorar la experiencia de navegación de los consumidores financieros de seguros.

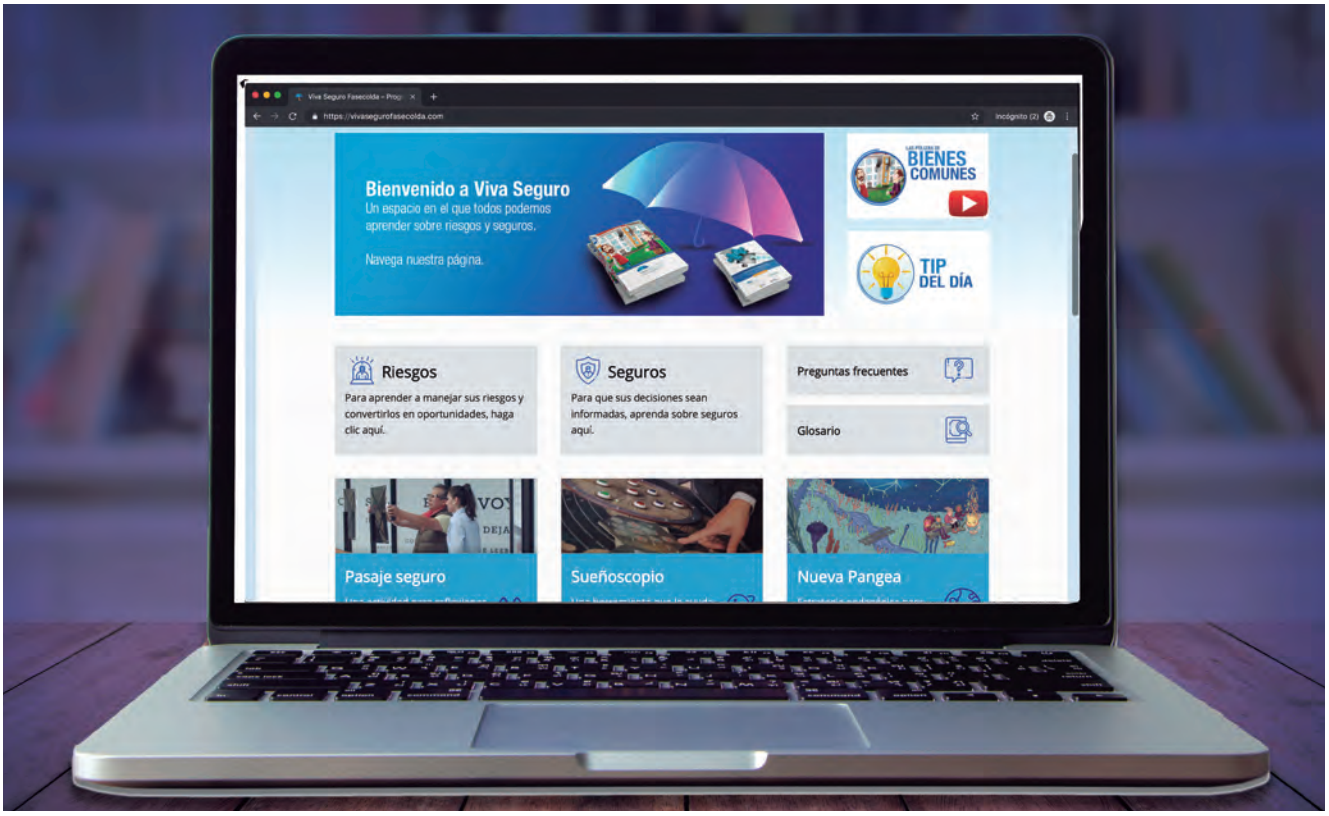
Viva Seguro, el programa de educación financiera de las compañías aseguradoras en Colombia, renueva su web para permitir a las personas en situación de discapacidad aprender sobre riesgos, seguros, títulos de capitalización, comportamientos financieros saludables y otros temas de interés de la industria aseguradora.

Contexto

La Ley 1328 de 2009, por la cual se dictaron normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones, estableció que todas las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben tener un sistema de atención al consumidor financiero (SAC), entendido como un conjunto de actividades de identificación, medición, control y monitoreo de cualquier hecho que incida en la debida atención y protección del mismo.

Algunos de los elementos del SAC, de acuerdo con la Ley, son:

- Brindar información sobre los productos y servicios ofrecidos.
- Instruir a los funcionarios sobre la figura del Defensor del Consumidor Financiero y capacitarlos para ofrecer asesoría sobre los productos o servicios que se manejan en cada entidad.



- Producir estadísticas sobre los motivos de queja de los consumidores y establecer los correctivos necesarios.
- Tener campañas y programas de educación financiera directamente, o a través de las agremiaciones o asociaciones de consumidores.

Desde el 2008 el gremio venía desarrollando iniciativas para mejorar los conocimientos de las personas sobre su exposición a los riesgos y los mecanismos financieros para enfrentarlos. No obstante, con la expedición de la citada ley se formalizó el programa de educación financiera de la industria aseguradora: Viva Seguro.

En el año 2012, luego de que el programa desarrollara un portafolio de herramientas, como cartillas educativas, emisiones radiales, talleres presenciales, videos y cápsulas informativas en medios de comunicación masiva, para educar a las personas sobre los diferentes seguros, se lanzó el sitio web www.vivasegurofasecolda.com.

Este se convirtió en un portal de información con material pedagógico útil para el consumidor de seguros, y en un repositorio de investigaciones gremiales para los promotores de la educación financiera.

De acuerdo con las estadísticas de los usuarios de la página web, se conoció que las personas dentro y fuera del país acceden sobre todo a los contenidos relacionados con las generalidades del seguro (qué es, cómo funciona, dónde comprarlos y cómo hacerlos efectivos), e información específica de los seguros, especialmente de accidentes personales, rentas vitalicias, automóviles y el SOAT.

No obstante, una de las características de la página web era que no estaba diseñada para que las personas en situación de discapacidad accedieran a ella y obtuvieran la misma información que quienes no tienen discapacidad. Esto, sumado a los crecientes avances de la norma, llevaron a Viva Seguro a renovar su sitio web.



Accesibilidad de páginas web

Una página web accesible es aquella que permite que el mayor número de personas, con o sin discapacidad, puedan acceder a ella. Cuando se específica que no es accesible para personas con discapacidad, se refiere a que su estructura y contenido no están diseñados para que estas personas puedan ingresar.

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas, las personas con discapacidad son todas aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás[1].

Lo anterior implica la necesidad de eliminar los obstáculos que dificultan el acceso a bienes y servicios de las personas con discapacidad, incluido el acceso a la web. Esto no significa que se deban crear páginas para personas con y sin discapacidad, sino que se deben incluir en su diseño ciertas características para que todos puedan acceder fácilmente a ellas.

Al respecto, Colombia publicó la Norma Técnica 5854, basada en las pautas internaciones de accesibilidad para contenido web 2.0, del World Wide Web Consortium (W3C). En la norma se establecen los niveles de accesibilidad que puede tener un sitio web según la cantidad de requisitos que cada nivel establece.

Ahora bien, aunque este artículo no pretende ahondar en los requisitos de accesibilidad para cada nivel, es importante dar algunos ejemplos sobre diseño y contenidos accesibles para personas en situación de discapacidad.

- Las personas sordas acceden a las páginas web de la misma forma como lo hacen las personas sin discapacidad, no obstante, al momento de encontrar videos necesitan que estos contengan subtítulos o cápsulas de lengua de señas, preferiblemente ambos.

- Las personas ciegas acceden a través de programas (software) que permiten leer los textos en voz alta y describir las imágenes; para ello, la página debe tener en su programación, entre otros, un orden jerárquico de títulos y descripciones claras y concisas de cada imagen.

- Las personas con baja visión irreversible necesitan tener la opción de aumentar el tamaño de la letra o cambiar los contrastes.

- Si la persona tiene una discapacidad física en la mano requiere que la programación de la página

permita hacer clic a través del teclado y no del ratón.

- Las personas con discapacidad cognitiva requieren que los contenidos se encuentren de forma clara y precisa; además, deben tener apoyos visuales como gráficos o imágenes.

Contenidos y otras novedades

La nueva web del programa Viva Seguro ofrece accesibilidad para las personas con discapacidad, se vincularon los canales de Facebook y YouTube para permitir a los usuarios acceder de manera fácil a las herramientas digitales del programa, todos los videos tienen subtítulos y algunos cuentan también con lengua de señas. Además, se reorganizó la presentación de los temas para que puedan ser reconocidos por el software utilizado por las personas ciegas o con discapacidad visual.

En cuanto a los contenidos, se incluyeron los siguientes:

- **Pasaje Seguro:** con el ánimo de fomentar la lectura de la póliza, la comparación de las opciones de seguro que ofrecen las compañías y la búsqueda de asesoría antes de adquirir los productos, se diseñó el Pasaje Seguro, una experiencia lúdico-pedagógica que ayuda a reflexionar sobre los hábitos de compra. La programación de esta actividad se puede encontrar en la web.

- **Títulos de capitalización**: estos productos ayudan a que las personas cumplan una meta de ahorro mientras participan en sorteos periódicos. A través de la página se podrá conocer en detalle cómo funcionan.

- **Sueñoscopio:** es una herramienta que ayuda a trazar un plan para alcanzar las metas de manera fácil y organizada; con ella se aprende sobre presupuesto, crédito, ahorro, riesgos que afectan la consecución de las metas y seguros.

- **Nueva Pangea, la expedición:** este es el nombre que recibe la estrategia pedagógica ludificada, diseñada por el Ministerio de Educación Nacional y Fasecolda, para enseñar a niños y adolescentes a gestionar los riesgos que los rodean. A través de la web se podrá acceder a los documentos de trabajo para su libre utilización.

Reflexión

La normatividad en Colombia está cambiando para promover la inclusión de las personas con discapacidad. Uno de los mecanismos para lograrlo es volver accesibles las páginas web para asegurar que todos, sin excepción alguna, vivamos la revolución digital. Construir una web accesible puede no resultar una tarea fácil, pero cada vez hay más personas capacitadas o entidades públicas y privadas que guían o prestan sus servicios para facilitar su construcción.

Invitamos a todos a que visiten la nueva página del programa de educación financiera de las compañías aseguradoras www.vivasegurofasecolda.com y nos acompañen en este proceso de mejora continua para ofrecer a los consumidores de seguros información clara y útil para la toma de decisiones financieras informadas.



1. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, artículo primero. Documento electrónico disponible en: https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf