

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**LIBRO 2º, TÍTULO VI, CAPÍTULO I****ANEXO 4: INFRAESTRUCTURA DE CAJEROS AUTOMÁTICOS
PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD****1. AUDIO GUÍA:**

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

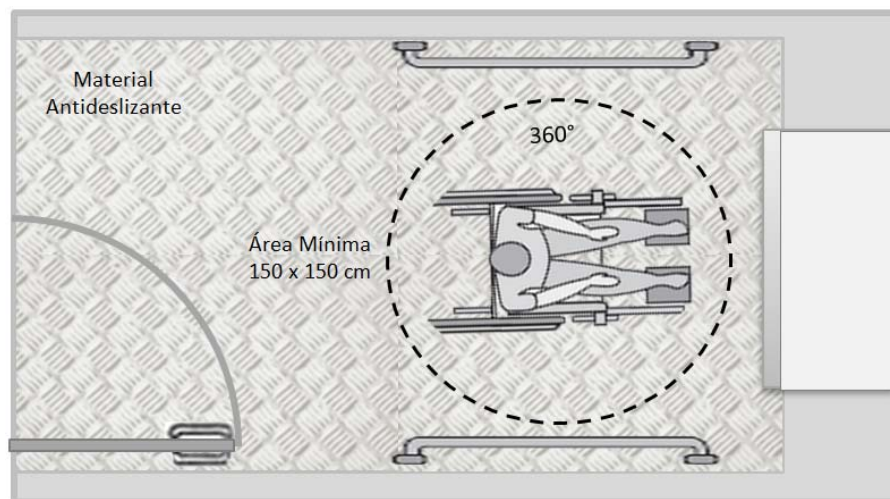
El audio guía instalado en estos cajeros automáticos debe cumplir con las siguientes características:

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



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**2. ESPACIO INTERIOR**

El recinto destinado al cajero automático para personas con discapacidad debe tener como mínimo un área de 150 x 150 cm que permita la maniobrabilidad de una persona en silla de ruedas. Asimismo, la superficie del suelo debe estar cubierta por un material antideslizante.

**3. TECLADOS ESPECIALES**

Los teclados de los cajeros automáticos para personas con discapacidad deben cumplir con las siguientes características:

- a) Teclado con lectura táctil en código Braille (alto relieve) o teclado con números del 1 al 0 en arreglo ascendente que incluya un distintivo táctil en la tecla del número 5 y teclas de funciones en alto relieve: "I" para borrar, "X" para cancelar y "0" para anotación.
- b) La altura de las teclas debe ser mínimamente de 1 mm y la separación entre las mismas al menos de 3 mm. El tamaño mínimo de las teclas será de 10 x 10 mm.
- c) El tiempo de respuesta por cada operación debe ser modificado de forma tal que no se anulen las transacciones por falta de actividad o respuesta del usuario.

4. LA PANTALLA

La pantalla de los cajeros automáticos para personas con discapacidad debe ser ajustada por la entidad para posibilitar una mejor visualización de la información desplegada, a través del aumento de contraste de colores y/o el incremento de tamaño de los caracteres. Estos cajeros no utilizan pantalla táctil.

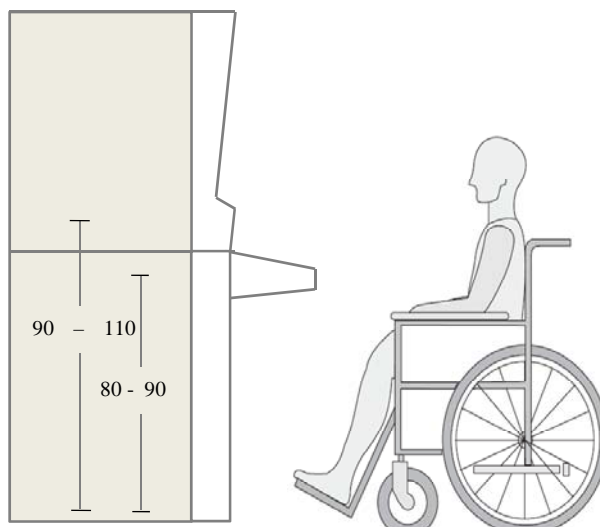
RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**5. BOCA DE ENTRADA PARA LA TARJETA**

La boca de entrada debe ser fácilmente localizable tanto táctil como visualmente. Tiene que ser de color diferente al resto del cajero y permitir que la tarjeta introducida sea dirigida con facilidad hacia la ranura de entrada.

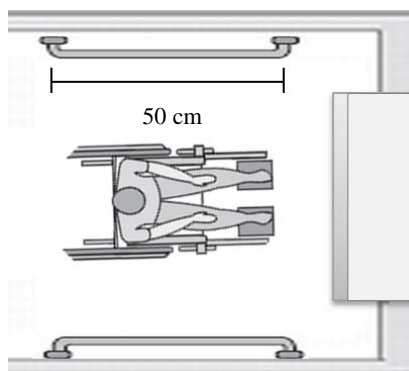
6. MÁQUINA DEL CAJERO

La máquina del cajero automático para personas con discapacidad debe cumplir con las siguientes características:

- a) El teclado debe estar situado a una altura de aproximadamente de 80 a 90 cm por encima del nivel del suelo;
- b) La pantalla debe estar ubicada a una altura de aproximadamente 90 a 110 cm por encima del nivel del suelo;
- c) Las instrucciones de manipulación del cajero automático deben estar en Sistema Braille además de las indicaciones convencionales, incluido el número de emergencias.

**7. BARRAS DE APOYO:**

Cada cajero debe tener un par de barras de apoyo ancladas en las paredes laterales del recinto, situadas a una altura de 90 a 120 cm sobre el nivel del suelo con un largo mínimo de 50 cm., dichas barras de apoyo permitirán a las personas con discapacidad apoyarse y tener mayor comodidad al momento de utilizar el cajero automático.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**8. PUERTAS DE ACCESO PARA SILLA DE RUEDAS:**

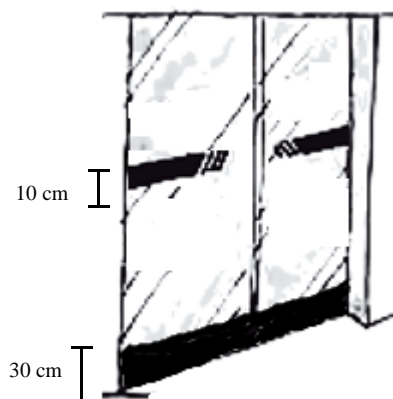
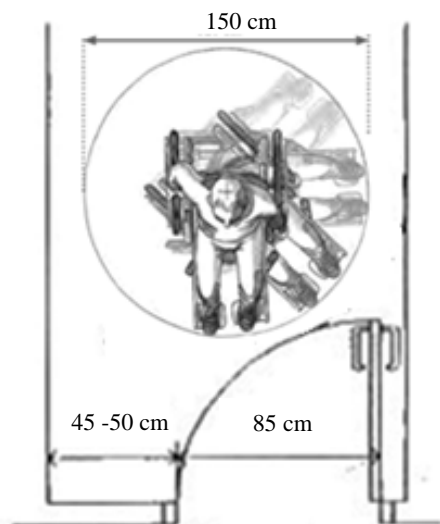
Las puertas de acceso a los cajeros automáticos para personas con discapacidad deben tener un ancho mínimo de 85 cm., debiendo abrirse y cerrarse hacia fuera y hacia adentro. Los jaladores o tiradores tienen que ser accesibles a 80 cm de altura y sus cerraduras entre 80 cm y 120 cm del nivel del piso. Tiene que existir un zócalo de protección de 30 cm de alto en todo el ancho de la puerta en las dos caras, para disminuir los efectos de choques del reposapiés de la silla de ruedas.

Es pertinente que se instalen puertas corredizas de apertura automática, dotadas de un sensor de movimiento o dispositivo similar, siempre y cuando la ubicación del cajero lo permita.

Para garantizar la maniobrabilidad de los usuarios o clientes en sillas de ruedas, se tiene que dejar un espacio libre lateral cerca de la apertura de la puerta entre 45 cm a 50 cm, la profundidad del espacio libre debe ser de 150 cm, adicional al barrido de la puerta.

Deben situarse a más de 150 cm de la rampa, en caso de que ésta haya sido instalada.

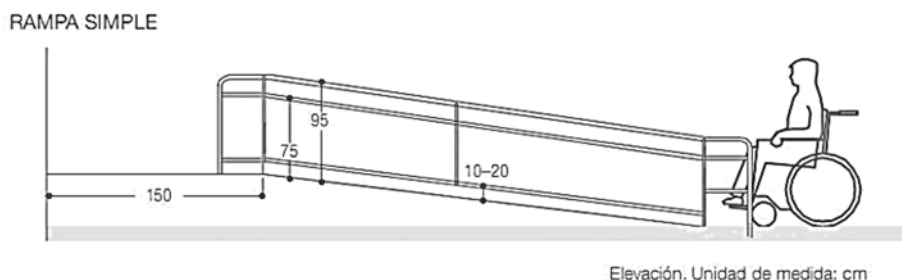
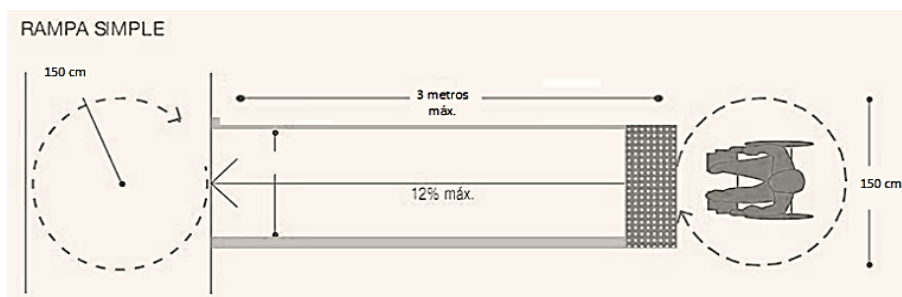
Las puertas de vidrio deben contar a lo largo con una franja amarilla de 10 cm de ancho mínimo, ubicada a 80-100 cm sobre el nivel del piso, para ser fácilmente localizables por personas con deficiencia visual.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**9. RAMPA DE ACCESO:**

En caso de desnivel en la entrada al cajero automático para personas con discapacidad, se debe instalar una rampa que facilite el acceso al recinto, de acuerdo a las siguientes características:

- a) La rampa instalada debe tener entre 10% a 12% de pendiente longitudinal, cuando su proyección horizontal sea de hasta 3 metros;
- b) Debe llevar pasamanos de 3.8 cm de diámetro a ambos lados de la rampa a una altura de 70 a 90 cm, la forma de fijación de la misma no podrá interferir con el deslizamiento de la mano y su anclaje será firme;
- c) La señalización se hará con un pavimento de textura diferente al comienzo y al final, para que la persona con discapacidad visual tenga conocimiento de su existencia al circular por ese tramo de la acera;
- d) Los materiales del pavimento a emplear deben ser firmes y antideslizantes, descartando superficie pulimentadas o esmaltadas, sin resaltos ni elementos que faciliten el tropiezo de personas con bastones o en silla de ruedas;
- e) Las rampas irán provistas de un zócalo de al menos 10 cm de altura.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

10. ACERA

En el marco de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 24807 de 4 de agosto de 1997, la entidad financiera supervisada debe coordinar con el Gobierno Municipal de las ciudades donde se instalen los cajeros automáticos para personas con discapacidad, la autorización correspondiente, a fin de adecuar la acera de acceso al recinto del cajero automático.

