



## **NOTA DE PRENSA**

FUNCIONARIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE TODO EL PAÍS PARTICIPARON EN UN TALLER

### **Personal de VIVA es capacitado por la UCB para dar un buen trato a personas con discapacidad**

*La actividad formativa se realizó como parte de la política de responsabilidad social de VIVA, que contempla varias acciones en beneficio de este segmento de la comunidad.*

---

Febrero 2015

Personal de atención al cliente de tiendas, agencias y oficinas de VIVA de todo el país participó en el taller interactivo “Cultura del Buen Trato a Personas con Discapacidad”, ofrecido por un equipo itinerante con y sin discapacidad del Programa Comunicación y Discapacidad del SECRAD de la Universidad Católica Boliviana (UCB), en la Biblioteca Central de esta casa de estudios superiores en la ciudad de La Paz.

Esta actividad se realizó en el marco de la política de responsabilidad social de VIVA y tuvo como objetivo formar a su personal para brindar un trato inclusivo y respetuoso, así como una atención adecuada, a las personas con discapacidad. “Es importante que nos instruyamos en la manera correcta de atender e interactuar con personas con discapacidad. El taller fue impartido por profesionales de alto nivel de la UCB, expertos en la materia”, dijo Jorge Sánchez, Gerente Regional de VIVA.

El taller fue ofrecido por José Luis Aguirre Alvis, Director del Servicio de Capacitación en Radio y Televisión para el Desarrollo de la UCB (SECRAD) y un equipo de profesionales. Como parte del contenido se desarrollaron los siguientes temas: “Introducción a la temática de la discapacidad desde la comunicación”; proyección del documento audiovisual “Buen trato a la Discapacidad”; reflexiones sobre “Reconocimiento social a las personas con discapacidad”, “Buenas prácticas para un trato inclusivo a las personas con diferentes discapacidades en la Telefónica Viva” y “Nociones de accesibilidad en el contexto de la discapacidad”.

“En VIVA tenemos un fuerte compromiso con nuestros clientes y creemos que todo tipo de aprendizaje que nos lleve brindar una mejor atención, será siempre bienvenido”, señaló Sánchez.

#### **Otros beneficios**

VIVA, semanas atrás, anunció su nuevo Plan Solidario para que las personas con discapacidad hablen más con la Tarifa Solidaria implementada por la ATT y la operadoras. Los lineamientos establecidos en el instructivo emitido por la ATT establecen que la Tarifa Solidaria se aplica hasta Bs 50 de consumo mensual en las



llamadas de voz que realizan los usuarios con discapacidad; el plan de VIVA duplica este margen, ampliando la Tarifa Solidaria a Bs 100 de consumo.

Esto quiere decir que las personas con discapacidad que sean clientes de VIVA y se suscriban al nuevo Plan Solidario, pagan una tarifa de Bs. 0,80 en horario normal, Bs. 0,60 en horario reducido y Bs. 0,40 en horario súper reducido hasta consumir 100 Bs. de crédito al mes. Superado ese margen, las tarifas son las mismas que para los otros usuarios.

### **Accesibilidad de tiendas**

Por otra parte, VIVA anunció que durante esta gestión 2015 sus tiendas están siendo gradualmente accesibles con la implementación de señalética para facilitar el acceso de las personas con discapacidad, como ya se hizo en sus stands en las diferentes ferias del país.

“Recordemos que por iniciativa de la Fundación Estás Vivo de VIVA, nuestros stands en Expocruz, Feicobol, Exposur y otros eventos similares tienen accesos, rampas y señalética para personas con discapacidad, y además, hemos introducido intérpretes en Lengua de Señas Boliviana en algunos de nuestros eventos”, indicó Claudia Cárdenas, Gerente General de la Fundación Estás Vivo de VIVA.

“Nuestra principal motivación son los resultados de nuestra inversión social, ya que a seis años de haber iniciado nuestro trabajo de RSE, tenemos indicadores que nos dicen que vamos por buen camino”, concluyó Cárdenas.