


- Número y nombre de la/s categoría/s a inscribirse:  
Categoría 2.9. Sustentabilidad de diversidad, inclusión y género
- Capítulo: general.
- Título del programa: Hablar hasta por las manos.
- Nombre de la compañía o institución: ICBC Argentina.
- Departamento, área: Relaciones Institucionales / Sustentabilidad.
- Persona/s responsable/s del plan de comunicación:  
Macarena Santos Muñoz (Responsable de Relaciones Institucionales) y Paula Mazzucchelli (Analista de Relaciones Institucionales).

**ICBC**



A photograph of a woman in a yellow sweater and glasses giving a high-five to a man in a dark suit. They are in a meeting room with a white table, papers, and a laptop. Another woman in a white shirt is visible on the right, also appearing to be part of the meeting. The scene is brightly lit, suggesting a modern office environment.

# 1. INTRODUCCIÓN: PLANTEO Y DIAGNÓSTICO.

## DIAGNÓSTICO

- La hipoacusia, sordera o deficiencia auditiva, es un trastorno sensorial que consiste en la incapacidad para percibir sonidos, y que dificulta el desarrollo del habla, el lenguaje y la comunicación.
- Puede presentarse en forma unilateral, cuando afecta a un solo oído, o ser bilateral cuando afecta a ambos.
- La discapacidad auditiva constituye aproximadamente el 18% de las incapacidades que existen en Argentina.





+70.000

Personas sordas

450.000



Con algún tipo de discapacidad auditiva

5%



De la población mundial sufre pérdida auditiva

# COMUNIDAD SORDA

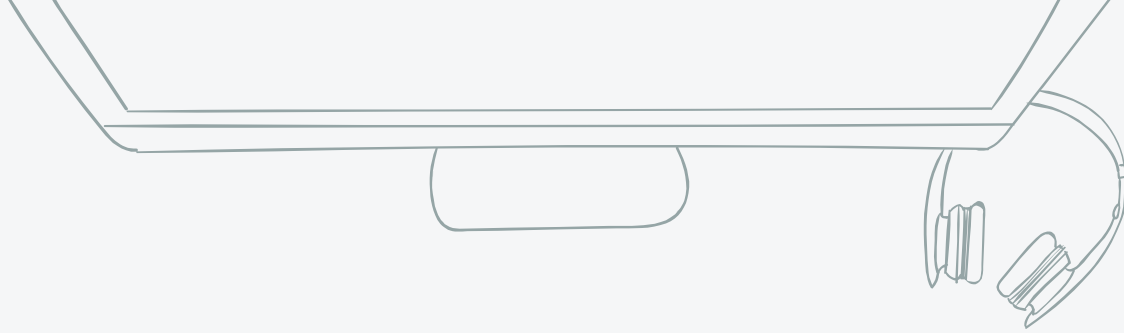
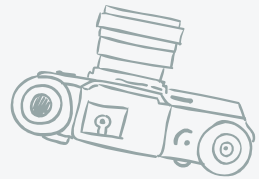


La Federación Mundial del Sordo estima que **70 millones** utilizan la lengua de señas como primer idioma o lengua materna.

## DIAGNÓSTICO

- En 2020 relevamos en nuestras sucursales situaciones que viven clientes con discapacidad. Uno de los escenarios más repetidos era **la llegada de personas sordas y la dificultad para comunicarse y comprenderlos.**
- Incluso, verificando malas interpretaciones ya que el alto volumen con el que intenta comunicarse algunas personas con hipoacusia, puede interpretarse como enojo o malestar, dando lugar a la incomodidad tanto de esa persona como de quien lo atiende y se relaciona dentro del recinto.





*En ICBC buscamos que las personas no hablen hasta por los codos,  
sino que hablen hasta por las manos.*





## 2. ESTRATEGIA: PROPUESTA / ENUNCIADO DE LA CAMPAÑA





## OBJETIVOS DENTRO DEL EJE DIVERSIDAD

### Objetivo inmediato

Iniciar a los empleados de ICBC en las destrezas necesarias para la práctica comunicativa de lengua de señas argentina (LSA) a través de **encuentros virtuales**, a cargo de **En Buenas Manos**, organización social que desde 2011 brinda servicios realizados por personas con discapacidad.

### Objetivo a mediano plazo

Que todas las sucursales y oficinas de ICBC cuenten con por lo menos **una persona instruida en LSA**, capaz de atender y entender a personas sordas, sea en el ámbito de la atención al público, tal como en sucursales, o en el ámbito interno, entre empleados.

### Objetivo a 3 años

Apuntamos a **eliminar las barreras y promover la accesibilidad comunicacional** en todas nuestros espacios y dependencias a lo largo del país.

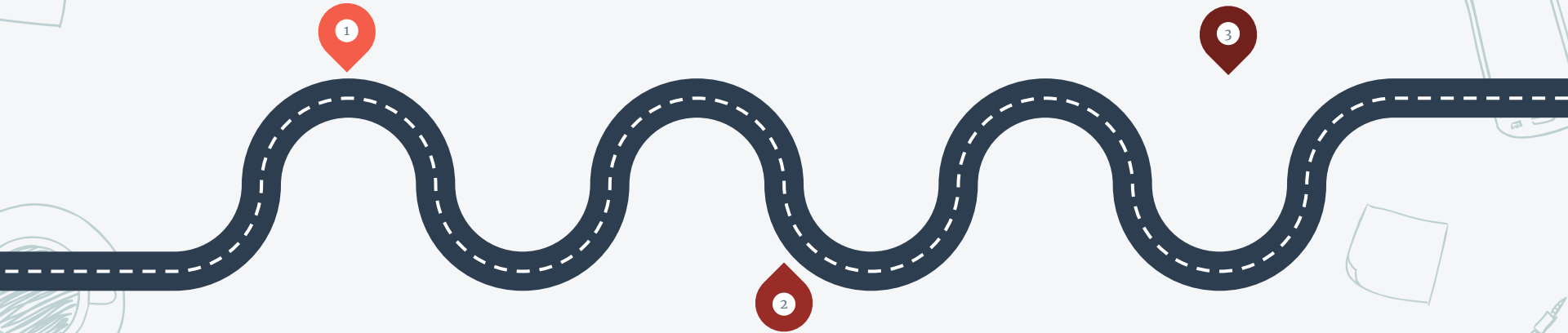
# ESTRATEGIA

**Convocatoria de voluntarios** para realizar los talleres.

**Objetivo de esta etapa:** generar entusiasmo y futuros promotores de la actividad.

**Incluir el taller dentro de la oferta de capacitaciones anuales,** con un monitoreo por área y sucursal.


**Objetivo de esta etapa:** ampliar la currícula de capacitación y desarrollo profesional brindada por el banco, sumando opciones que fomenten la diversidad e inclusión



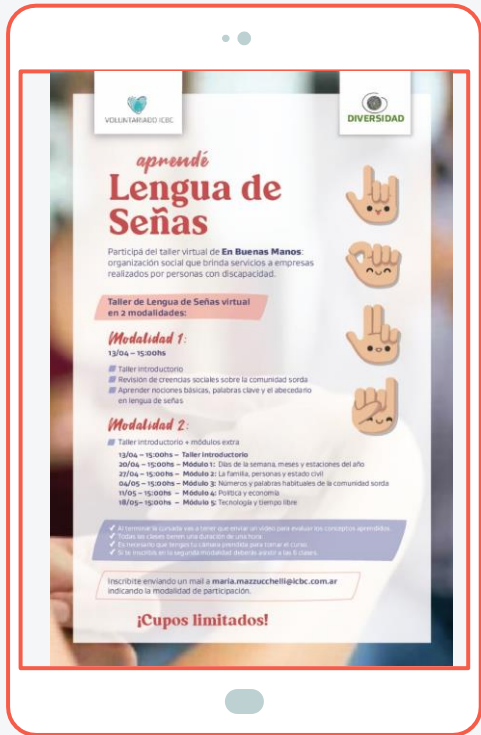
a) Edición de un video (en proceso) con una **invitación para sumarse a futuros talleres**. El video contará con los empleados ya capacitados componiendo, entre todos, un mensaje en formato LSA y será transmitido por los canales internos de ICBC.

b) **Compromiso del máximo responsable de Sucursales** para fomentar el curso, capacitándose él a modo de ejemplo en la próxima edición.

**Objetivo de esta etapa:** lograr visibilidad de la temática y mostrar resultados concretos.

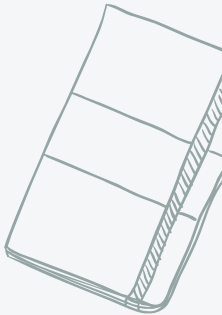
A close-up photograph of a hand moving a white chess king piece on a wooden board. The background is blurred, showing other chess pieces and a person in a white shirt. A semi-transparent orange rectangle is overlaid on the left side of the image, containing white text.

### 3. DESARROLLO/EJECUCIÓN DEL PLAN: TÁCTICAS Y ACCIONES



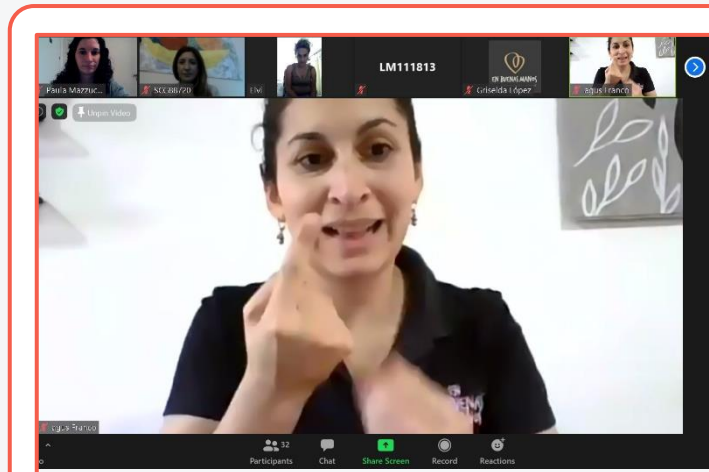
# COMUNICACIÓN INTERNA

El taller se comunicó a través de la intranet del banco para que los empleados pudieran inscribirse



## CAPACITACIÓN



- Durante 2020 y 2021, la **pandemia** provocó que **rediseñáramos varias de nuestras campañas**. Nos brindó herramientas para concretar capacitaciones virtuales y llegar a todos los empleados de las sucursales del interior.
- Los empleados se capacitaron con **2 profesionales** de la organización social **En Buenas Manos**.
- Se realizaron **12 encuentros** de 1 hora cada clase a través de la plataforma Zoom.
- Durante 2020 y 2021: **108 personas** que **aprendieron Lengua de Señas Argentina (LSA)**.





## CAPACITACIÓN

Los 2 talleres se realizaron en dos modalidades:

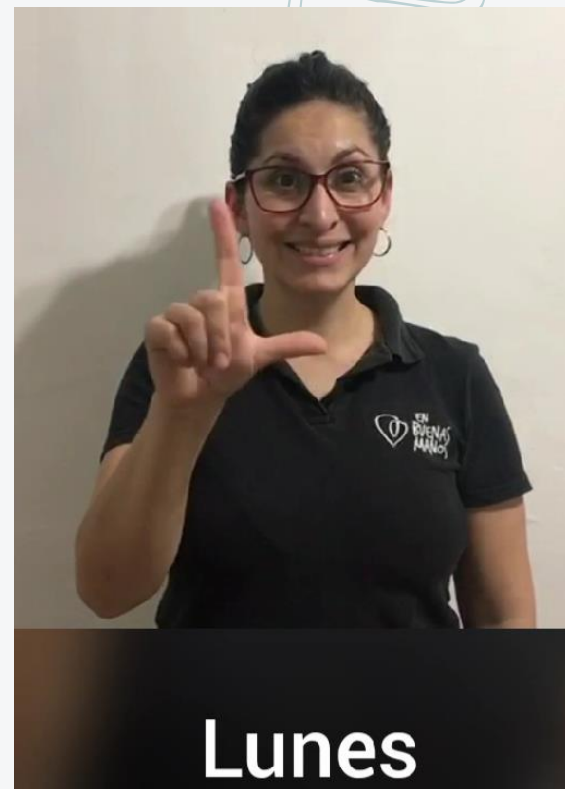
- **Módulo inicial:** taller introductorio en el que se realizó una revisión de creencias sociales sobre la comunidad sorda, se aprendieron nociones básicas, palabras clave y el abecedario en lengua de señas. Cupo máximo 50 personas.
  - **5 Módulos específicos:** contenido con mayor vocabulario y palabras específicas de la industria financiera.
  - Participaron empleados de áreas centrales, sucursales ICBC de AMBA y del interior del país.
- 
- 





## CAPACITACIÓN

- En cada clase las profesoras **señaban el vocabulario nuevo**. Los empleados iban mostrando las señas para que, en caso de que fuera necesario, pudieran corregirlas. Al finalizar cada clase se enviaban **videos por Whats App** con el nuevo temario aprendido para que pudieran practicar en sus casas.
- Además de enseñar el vocabulario, las profesoras compartieron **dos películas** de la comunidad sorda para debatir en clase: **La Famille Bélier** (francesa) y **Sordo** (argentina).

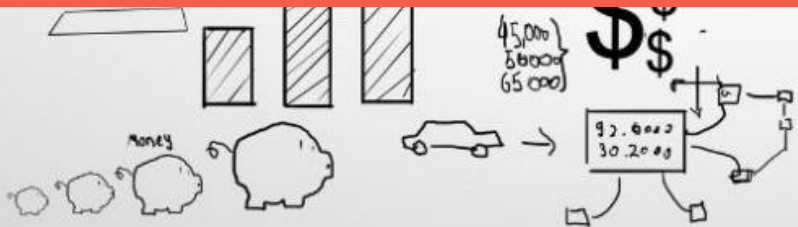
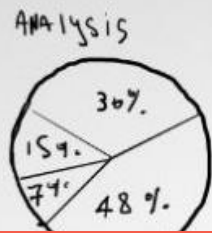


# CAPACITACIÓN

Una vez terminados los módulos y a modo de cierre, los empleados enviaron sus videos con lengua de señas presentándose, contando cómo están constituidas sus familias, el trabajo que desempeñan en el banco y actividades que realizan en su tiempo libre.





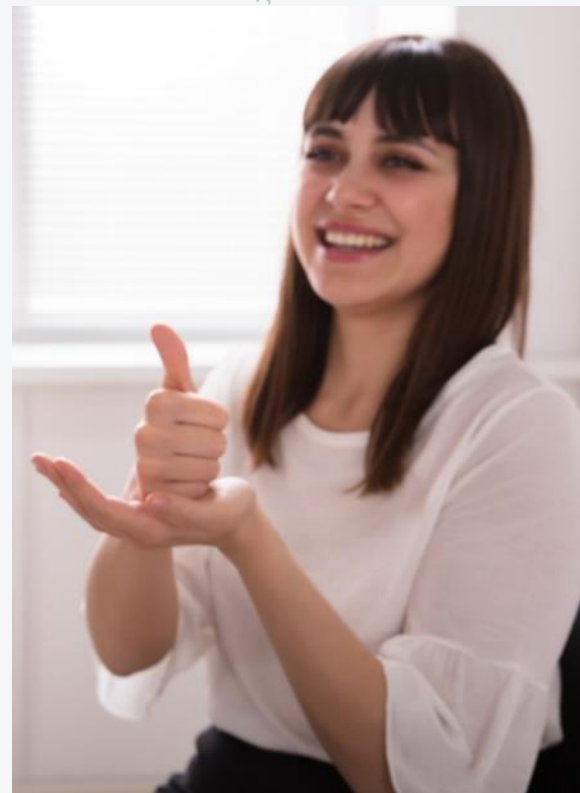
# 4. RESULTADOS Y EVALUACIÓN





## EXPECTATIVAS

- Nuestra expectativa se vio superada durante la inscripción al taller el primer año.
  - Se completó el cupo rápidamente, **superando en 30% la capacidad del curso.**
  - Esta situación se repitió en 2021, lo que mostró que la diversidad **está en la agenda de nuestros colaboradores**, con gran entusiasmo.
  - Luego de los dos talleres, **el máximo responsable de la red de sucursales sumó su compromiso personal** indicando que se capacitará personalmente en el próximo taller para impulsar a los colaboradores de su equipo a hacerlo también.
- 
- 



# TESTIMONIOS DE NUESTROS EMPLEADOS

1

**Camila Peralta Pino**  
Sucursal Villa María

Vino un cliente, que tenía dificultades para entender lo que le estaba diciendo, hasta que en un momento me pidió si podía sacarme el barbijo así me leía los labios cuando hablaba porque él no podía escuchar. Casi me muero de la vergüenza, cuando me di cuenta que **yo nunca había contemplado la opción de que esa persona no me entendía porque era sorda**. Por eso tomé la decisión de anotarme al curso, para poder brindar un mejor servicio a todos nuestros clientes.

2

**Ivan Corral**  
Florida 99

Valoro el taller, porque no solamente nos enseñaron las señas, sino que también las alternativas para lograr la comunicación. Por ejemplo, entender que las personas sordas nos leen los labios. Cuando una persona sorda visitó la sucursal **evité elevar mi tono de voz a la par del cliente porque sabía que de nada iba a servir**.

3

**Melina Valsi**  
Sucursal Parque Patricios

El curso es muy útil para quienes trabajamos en la sucursal o en atención al cliente, usé algunas frases varias veces con un cliente que viene usualmente, **es difícil comunicarse con los barbijos sin que nos lea la boca**.



## TESTIMONIOS DE NUESTROS EMPLEADOS

4

**Matías Luchetti**  
Sucursal Rosario

Ponerse en el lugar del otro para poder construir desde allí y entre todos. **Como empleados de atención al público es vital hablar en lengua de señas para poder atender en todos los aspectos a los clientes**, saber que necesitan, derivarlos al sector correspondiente, ayudarlos a resolver los conflictos que puedan tener. Aprender la lengua, es respetar al otro, es darse cuenta que es entre todos.

5

**Belén Lird**  
Florida 99

¡Me encantó el taller de lengua de señas! Me pareció una iniciativa excelente por parte del banco, siempre es lindo seguir aprendiendo y sobre todo si se trata de inclusión. **¡La modalidad fue súper didáctica, tanto en los encuentros virtuales, como en los materiales que enviaban** (imágenes, videos, etc), felicitaciones a todo el equipo que participó!

6

**Cecilia Nuñez Tempone**  
Florida 99

Me sentí parte de un idioma universal donde se prioriza la inclusión y la igualdad entre todas las personas **eliminando todas las barreras que existen para lograr una comunicación** entre las mismas. El curso fue muy bueno y de un nivel de excelencia de las profesoras.

Desde ya estoy muy agradecida que me hayan dado la posibilidad de ser parte de un gran cambio en mí y darme cuenta de que este tipo de cursos nos los deberían dar en la currícula del colegio.




## PRENSA

- **Ámbito Financiero - Banca Responsable**
- **Fecha: 28 de abril de 2021**
- **Link:**  
<https://www.ambito.com/ambito-biz/ambito-biz/banca-responsable-n5188009>
- **Ave: 52819,83**
- **Reach: 5710252**



### 4|Taller virtual de lengua de señas

Taller virtual de lengua de señas para empleados de ICBC brindado por la organización social En Buenas Manos. El objetivo es iniciar a los empleados en las destrezas necesarias para la práctica comunicativa de lengua de señas argentina (LSA) a través de encuentros virtuales a cargo de En Buenas Manos, organización social que desde 2011 brinda servicios realizados por personas con discapacidad. "La propuesta del taller de lengua de señas nació de la necesidad de romper las barreras de comunicación, hacer una revisión de las creencias que la sociedad tiene sobre la comunidad sorda, aprender las nociones básicas, el abecedario y palabras claves", contó Macarena Santos Muñoz. Responsable de Relaciones Institucionales ICBC.



\$121.000

Inversión realizada hasta el  
momento

# CONTACTO



**Macarena Santos Muñoz**

Responsable de Relaciones  
Institucionales



[macarena.santosmunoz@icbc.com.ar](mailto:macarena.santosmunoz@icbc.com.ar)



**Paula Mazzucchelli**

Analista de Relaciones  
Institucionales



[maria.mazzucchelli@icbc.com.ar](mailto:maria.mazzucchelli@icbc.com.ar)

