

Aso
Ban
Caria



Fundación
Saldarriaga
Concha

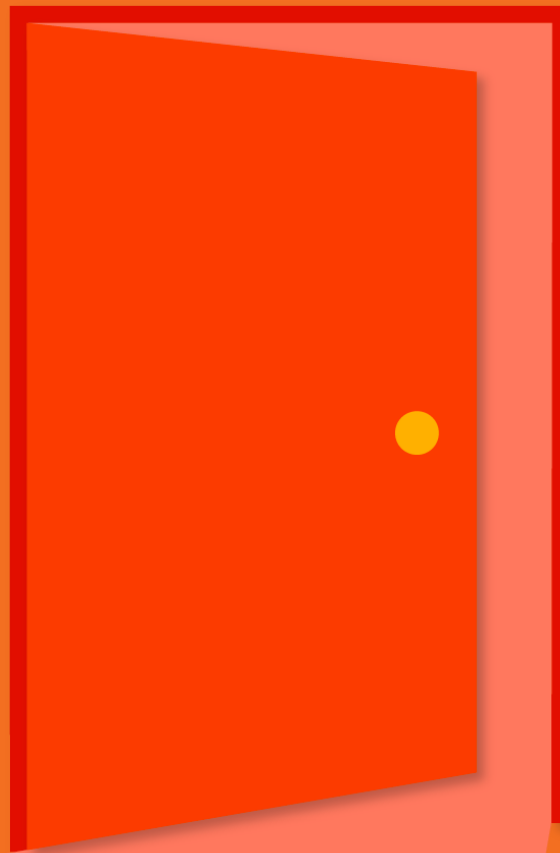
INFORME TOP DOWN DEL PROYECTO ABRIENDO PUERTAS

Estado del arte: acceso y experiencia de usuario con discapacidad en el Sector Financiero

Un proyecto desarrollado con:



PROGRAMA EMPRESARIAL DE PROMOCIÓN
LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD





Empecemos entendiendo ¿Qué es discapacidad
y quiénes son las Personas con discapacidad?,
así podremos construir

#UnMundoSinBarreras



Concepto discapacidad

La Convención de Derechos de Personas con discapacidad- CDPCD, la define como:

“Un producto social, generado por la interacción de las personas con deficiencias y un entorno con barreras y obstáculos que evitan la participación plena y efectiva en la sociedad de la persona con la deficiencia, en igualdad con los demás”.



Deficiencia

Entorno

Discapacidad

Lo clave de esta definición es que reconozcas que la discapacidad es el resultado de la interacción entre la deficiencia que presenta una persona y su entorno (sociedad).



Evolución conceptual del término “discapacidad”

Prescindencia

Se comprende la discapacidad como un **asunto netamente religioso**, considerada un **castigo divino**, una consecuencia producto del pecado de los padres.

En este marco se asume que la Persona con discapacidad no aporta nada a la sociedad, es improductiva y genera una pesada carga.

Médico rehabilitador

Considera que las causas de la discapacidad son científicas, definiéndola en **términos de salud o enfermedad**.

En este las Personas con discapacidad son consideradas **útiles** a la sociedad en la medida en que atraviesen por **procesos de rehabilitación**.

Modelo social y de enfoque de derechos

Argumentando que las causas de la discapacidad son primordialmente sociales y es resultado de la interacción entre **las limitaciones individuales del sujeto con las barreras del entorno**.

Se considera que las Personas con discapacidad tienen **mucho que aportar a la sociedad**, en la medida que el medio garantice los **ajustes pertinentes** y la comunidad en general parta de un principio de **aceptación de la diferencia**.

¿Quiénes son la Personas con discapacidad?

De acuerdo con la *Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con discapacidad*, las Personas con discapacidad incluyen a 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.



Visual

Personas ciegas y personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos.



Auditiva

Personas sordas y personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras, frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva.



Física

Personas con dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades e interactuar con otros sujetos.



Psicosocial

Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad



Sordoceguera

Es una discapacidad única que se caracteriza por la pérdida total o parcial de la visión y de la audición, que trae como consecuencia dificultades en la comunicación, orientación, movilidad y acceso a la información.



Intelectual

Personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia.



Múltiple

Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia sino por la interacción que se presenta entre ellos.





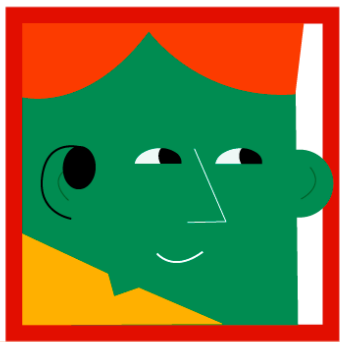
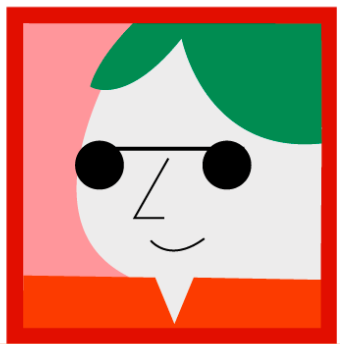
Las Personas con discapacidad NO somos iguales entre nosotras, al igual que tú, gozamos de unas diferencias individuales que nos caracterizan. Algunas veces nuestra categoría de discapacidad no es evidente a simple vista. Si tienes dudas, pregúntame.





A lo largo de este documento nos referiremos a la población con discapacidad como “Persona (s) con Discapacidad”.

De acuerdo con, lo estipulado en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con discapacidad, aprobada por Colombia a través de la Ley 1346 de 2009.



3.100.000 personas tienen discapacidad en Colombia y representan el

7,1%

de la población total del país.

Según las cifras del DANE, durante el trimestre comprendido entre julio y septiembre de 2023, la tasa de participación global, que se refiere a la relación porcentual de la población económicamente activa con aquella en edad de trabajar, fue del 24,9% para las personas con discapacidad y del 66,7% para las personas sin discapacidad. Esto indica una diferencia de -41,8% entre ambas tasas.

Las cifras presentadas en la Convención Bancaria 57ª de junio de 2023 revelan un dato impactante:

Más de 1.2 millones

de adultos colombianos adquirieron productos financieros por primera vez en el transcurso del año 2022.

Además, un sorprendente **92.3%** de los adultos en Colombia tenía al menos un producto financiero al concluir el año pasado.

Sin embargo, este dato destaca una realidad que a menudo permanece en la sombra: **las Personas con discapacidad son invisibles en estas estadísticas financieras.**

<https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/discapacidad/Panorama-general-de-la-discapacidad-en-Colombia.pdf>



Las cifras descritas en la introducción de este informe (pág. 11) demuestran que las Personas con discapacidad poseen un gran potencial como consumidores financieros, lo cual subraya la urgente necesidad de priorizar acciones que mejoren su experiencia de usuario al acceder a productos y servicios financieros.



Alex



Andrea



Sofía



Juan

Te contaremos nuestras historias

En este informe, te abriremos las puertas de nuestras realidades.

Para esto tenemos 4 representantes que acompañarán el desarrollo de cada capítulo.

En primer lugar, tenemos a **Alex y Andrea** quienes serán tu guía en las secciones:

- **Contexto de Personas con discapacidad.**
- **Proyecto Banca para Todos.**
- **Retos en la experiencia financiera.**

Por otro lado, **Sofía y Juan** serán tus guías en las secciones **Marco Normativo, Buenas prácticas y tendencias.**

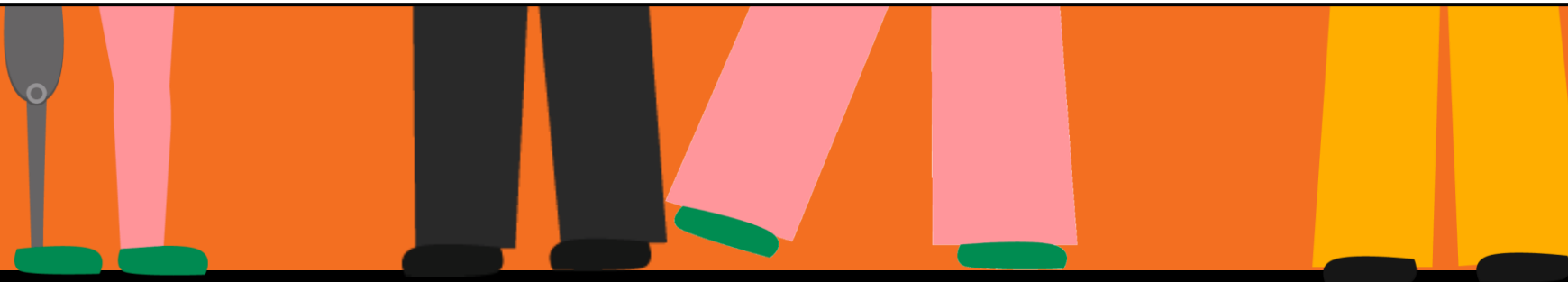
Todos, guiarán la sección de **Retos en la experiencia financiera.**

El tránsito por estos capítulos te permitirá entender nuestro contexto, las normas nacionales e internacionales que nos respaldan, las barreras que enfrentamos y mejores prácticas de atención.

Además, te permitirá reconocernos como clientes potenciales en el sector financiero.



Con este informe, buscamos visibilizar la realidad de nuestra experiencia de usuario con discapacidad y dar un paso hacia el objetivo de redefinir la manera en cómo nos perciben en el sector financiero.



Índice

Capítulo 1. Contexto Personas con discapacidad

Distribución demográfica.....	17
Contexto social.....	27
Contexto económico y laboral.....	30

Capítulo 2. Marco normativo

Políticas Públicas nacionales	40
Referentes internacionales.....	46

Capítulo 3. Proyecto Banca para Todos

Análisis proyecto	53
-------------------------	----

Capítulo 4. Buenas prácticas, tendencias y retos

Buenas prácticas identificadas.....	65
Tendencias.....	71
Retos en la experiencia financiera.....	83

Capítulo 5. Conclusiones

Capítulo 6. Bibliografía

01

1.1 Contexto demográfico

1.2 Contexto social

1.3 Contexto económico

Contexto de las Personas con discapacidad





Hola, somos Alex y Andrea

Este será el primer capítulo en el que te guiaremos. El objetivo es proporcionarte una comprensión profunda de las circunstancias que nos rodean en la sociedad.

En este capítulo abordaremos aspectos esenciales de nuestro contexto demográfico, social y económico.

Este es el primer paso para empezar a abrirle las puertas a las Personas con discapacidad de acuerdo a nuestras características y necesidades.

Contexto

demográfico



En Colombia existen dos grandes enfoques para la medición estadística de la discapacidad:

1

La primera es el set de preguntas sobre dificultades en el funcionamiento humano, recomendada por el Grupo de Washington para realizarse en censos y encuestas, enfoque utilizado en operaciones estadísticas del DANE.

2

La segunda es la adoptada para los registros administrativos, principalmente el Registro de Localización y Caracterización de Personas con discapacidad del Ministerio de Salud y Protección Social.



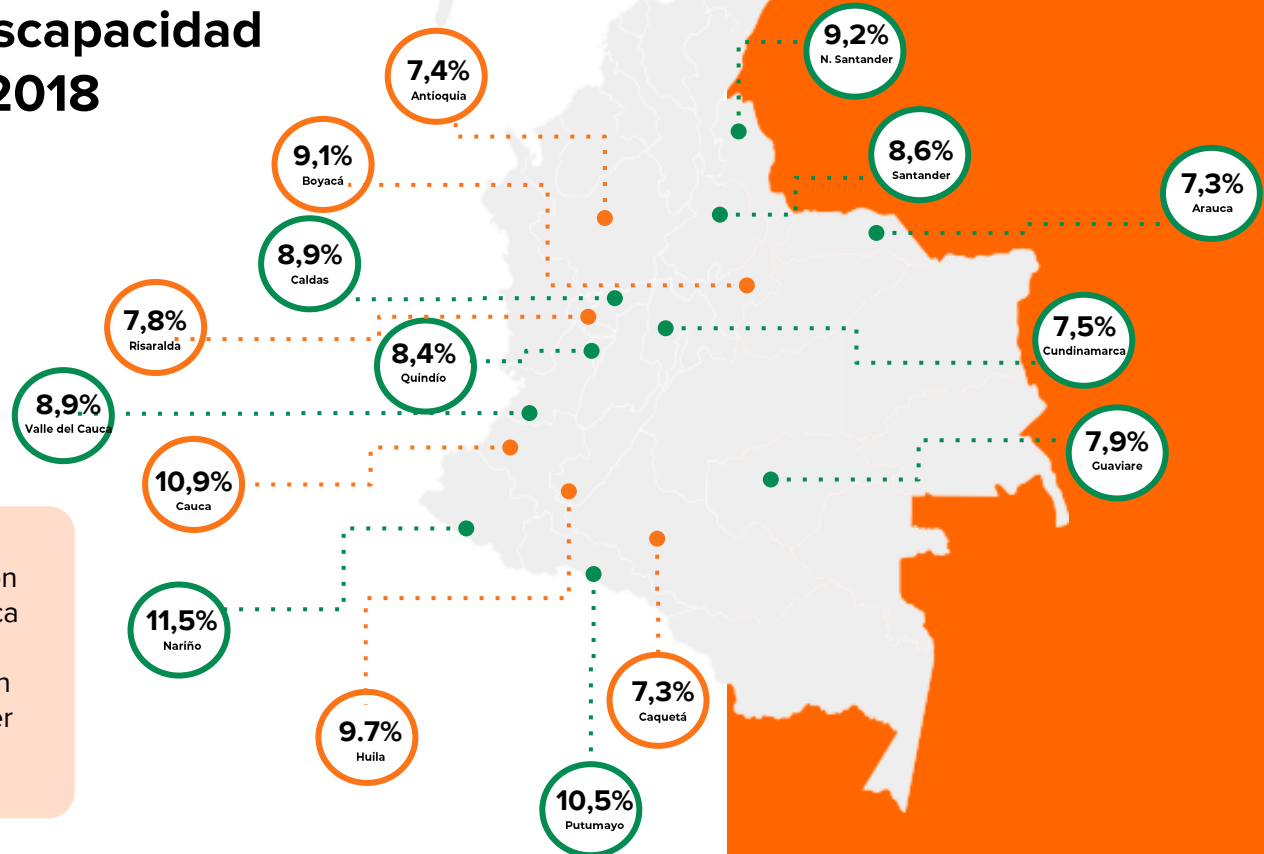
NOTA: Para este estudio, tendremos en cuenta las cifras del primer enfoque.

* *Censo DANE (pág. 20)*

* *Encuesta Nacional de Calidad de Vida, 2020 (pág. 21 – 25)*

1.1 Cifras Personas con discapacidad de acuerdo con el censo 2018

3,1 = **7,1%**
Millones de personas de la población colombiana



En Colombia se reconoce que esta cifra presenta un subregistro y que la proporción de personas con discapacidad estaría cerca al porcentaje global fijado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 15% de la población general, o podría ser inclusive superior. *Correa Montoya, Lucas y Castro Martínez, Marta Catalina. (2016).*

<https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/discapacidad/Panorama-general-de-la-discapacidad-en-Colombia.pdf>

1.2 Según la Encuesta Nacional de Calidad de Vida 2020, la

población con discapacidad en Colombia se estima en 2,65 millones de personas.

Representan el 5,6% de las personas de 5 años y más. De ellas el 54,6% son mujeres y el 45,4% son hombres.

Según el método de recolección de información, éstos pueden ser: Encuestas, Censos y Registros. Las encuestas tienen por objetivo obtener información estadística continua a una muestra de la población, mientras que los censos y registros de población son de mayor alcance y extensión. Las encuestas se pueden adelantar de varias formas: por muestreo, sondeo de opinión, prueba piloto.

<https://www.dane.gov.co/files/Glosario.pdf>

Fuente: [Estado actual de la medición de la discapacidad en Colombia, \(2020\)](#)

2,65 millones

de personas con discapacidad

54,6%

Mujeres



45,4%

Hombres



Esta prevalencia varía en los dominios geográficos



56,7%

Cabeceras



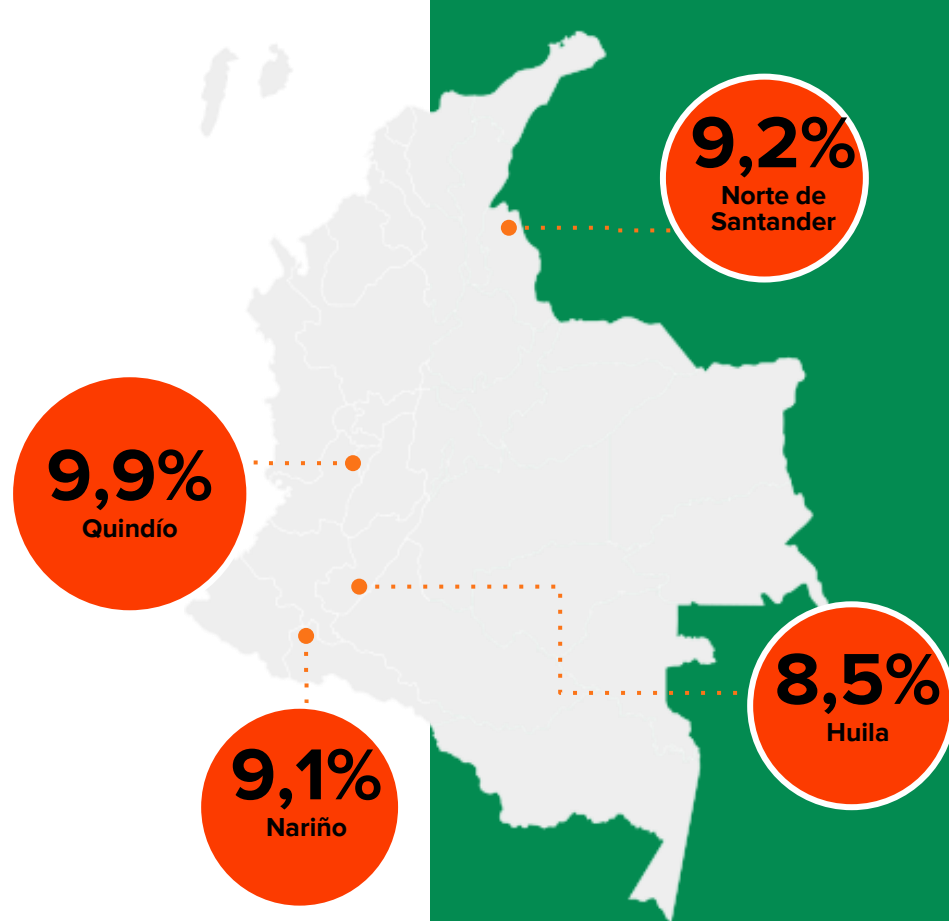
53,2%

Centros poblados y rural disperso

Personas con discapacidad: departamentos

Los departamentos con una mayor proporción de Personas con discapacidad son **Quindío, Nariño, Norte de Santander y Huila.**

Fuente: Estado actual de la medición de la discapacidad en Colombia, (2020)



Fuente: [Estado actual de la medición de la discapacidad en Colombia, \(2020\)](#)

Personas con discapacidad: rango de edad más representativos



23,2%

Pertenece al rango de edad de **60 a 74 años.**



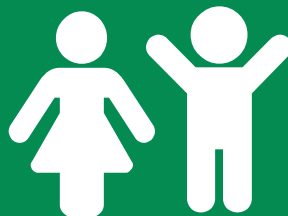
23,0%

Pertenece al rango de edad de **45 a 59 años.**



13,3%

Pertenece al rango de edad de **30 – 34 años.**



12,9%

Pertenece al rango de edad de **15 – 29 años.**

Fuente: Estado actual de la medición de la discapacidad en Colombia, (2020)

Personas con discapacidad: rango de edad



21,3%

Pertencen al rango de edad de **75 y más**



La mayoría de las personas con discapacidad (67,5%) se encuentran agrupadas entre los grupos de edad mayores a 45 años (45 a 59 años, 60 a 74 años y 75 años y más).

Fuente: [Estado actual de la medición de la discapacidad en Colombia, \(2020\)](#)



35,5%
Mujeres



28,5%
Hombres

Personas con discapacidad: con mayor dificultad para realizar ciertas actividades

1



56,6%

de las personas tienen dificultad para ver de cerca, de lejos o alrededor.

2



31,0%

de las personas tienen dificultad para mover el cuerpo, caminar o subir y bajar escaleras

Fuente: [Estado actual de la medición de la discapacidad en Colombia, \(2020\)](#)

3



17,1%

de los hombres tienen dificultad para entender, aprender, recordar o tomar decisiones por sí mismos.

4



13,7%

de las mujeres presenta dificultades para agarrar o mover objetos con las manos



Reconocer nuestras características y necesidades individuales, es indispensable para realizar ajustes razonables y pertinentes a nuestra diversidad.



Por “ajustes razonables” se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Unión Europea, 2006.

Algo que solemos escuchar es que los ajustes razonables son costosos y difíciles de implementar. Esto **NO** es cierto, muchos ajustes son simples y a bajo costo.

En la medida que nos abras tus puertas te darás cuenta de ello.





Contexto **Social**



Históricamente, las Personas con discapacidad hemos pertenecido a los grupos más desfavorecidos de la sociedad, hemos sido excluidas del acceso a los recursos, el reconocimiento y la posibilidad de participar plenamente en la vida económica, social, política y cultural (CEPAL, 2012).



América Latina y el Caribe tienen aproximadamente 66 millones de Personas con discapacidad.



El 70 % de Personas con discapacidad en América Latina no tienen empleo.

<https://www.cepal.org/notas/74/Titulares2>



Nuestra realidad social evidencia las desigualdades y los retos que hemos tenido que enfrentar. Al abrirle las puertas a las personas con discapacidad, estás contribuyendo activamente a transformar nuestra sociedad.

La exclusión tiene efectos directos en las condiciones de pobreza, generando un círculo vicioso. Las implicaciones de la pobreza en Colombia están directamente relacionadas con la discapacidad, ya que amplía las brechas de acceso a alimentos, agua potable, instalaciones sanitarias, salud, vivienda, educación y trabajo. Esto agudiza las probabilidades de crear condiciones favorables para la salud y el bienestar de las personas, especialmente para aquellas históricamente vulnerables y excluidas de entornos, servicios y productos.



Índice multidimensional de inclusión social y productiva para Personas con discapacidad

Resultados nacionales 2019



Las personas con discapacidad se encuentran en una situación de mayor exclusión social y productividad que las personas sin discapacidad.

Por zonas, la inclusión social y productiva de PcD ha crecido a un mayor ritmo en la zona rural. Sin embargo, existe una amplia brecha entre ambas zonas, donde la inclusión social urbana duplica la rural.

La exclusión social de las personas con discapacidad se explica principalmente por la dimensión de educación. Dentro de esta dimensión se destacan las brechas en materia de bajo logro educativo individual y analfabetismo respecto a las personas sin discapacidad.

En materia de acceso a trabajos de calidad, la ocupación de las personas con discapacidad es casi la mitad de la de las personas sin discapacidad.

Se observan diferencias en variables de conectividad donde las personas sin discapacidad tienen un uso de internet 1.7 veces el de las personas con discapacidad.

<https://www.saldarriagaconcha.org/wp-content/uploads/2022/08/Presentacion-Resultados-nacionales-IMISP-2019-Personas-con-discapacidad.pdf>



Contexto

económico y laboral



El **25.7%**

de esta población es económicamente activa, por lo tanto, es potencial consumidor financiero

A partir del proceso de rediseño de la Gran Encuesta Integrada de Hogares -GEIH (2019-2021), el DANE incluyó dentro de sus objetivos el de promover la visibilidad estadística de grupos poblacionales priorizados que han sido históricamente discriminados y no visibles en la información estadística oficial.

Fuente: <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/bol-GEIHMLPD-abr-jun2023.pdf>

Datos población con discapacidad según censo DANE (2018)



El **58,5%** de esta población tiene nivel de formación entre ninguno y primaria. Sólo el 11,3% accede a educación superior y un 1,6% a posgrado.



El **72%** de esta población pertenece al estrato 1 y 2



De acuerdo con cifras del BID, el desempleo de las Personas con discapacidad representa una pérdida en el PIB entre **5,35%** y **6,97%**

<https://www.andi.com.co/Home/Noticia/16003-poblacion-con-discapacidad-cual-es-el-p>

Inclusión laboral de las Personas con discapacidad.

1.817.221 personas con discapacidad, que corresponde al **52,30%** están en edad de trabajar y pueden desempeñarse laboralmente. Están clasificados de la siguiente manera:



Mujeres



Hombres

Trabajando



■ Mujeres ■ Hombres

Buscando trabajo



■ Mujeres ■ Hombres

Oficios del hogar



■ Mujeres ■ Hombres

Estudiando



■ Mujeres ■ Hombres

Fuente: [Estado actual de la medición de la discapacidad en Colombia \(2020\)](#)

Seguridad social y salud

En Colombia, alrededor de 2.527 Personas con discapacidad se encuentran afiliadas al sistema de salud, se distribuyen así:

43,6%

Régimen contributivo

56,2%

Régimen subsidiado



Fuente: Estado actual de la medición de la discapacidad en Colombia, (2020)



Abrir las puertas a la inclusión no solo es beneficio para las Personas con discapacidad, sino que enriquece a la sociedad en su conjunto.

1 Como puedes darte cuenta, enfrentamos muchos desafíos en lo social, económico y laboral debido a las barreras que dificultan nuestra participación plena.

2 En mi vida cotidiana, me doy cuenta de que muchos lugares y espacios públicos no están diseñados según mis necesidades. Esto puede llevarme a enfrentar dificultades para acceder a lugares, servicios y actividades que son fundamentales para una vida activa.

3 En el ámbito laboral, a menudo me encuentro luchando por encontrar un empleo que tenga en cuenta mis competencias, habilidades y necesidades.

4 En el plano económico, me enfrento a obstáculos para acceder a servicios financieros que se ajusten a mis requerimientos y circunstancias. La falta de opciones y productos financieros adaptados a mis necesidades afectan mi independencia financiera y capacidad para administrar mis recursos.

02

2.1 Leyes y políticas nacionales

2.2 Tratados internacionales

2.3 Referentes internacionales

Marco normativo





Hola, somos Sofía y Juan

Este será el primer capítulo en el que te guiaremos. El objetivo es proporcionarte una comprensión sobre las implicaciones y aprendizajes que las leyes, acuerdos y tratados pueden tener sobre las organizaciones financieras.

Evaluando los marcos normativos e identificando las acciones que los motivan, podemos abrirle la puerta a garantizar plenamente nuestros derechos como Personas con discapacidad.

Políticas Públicas **Nacionales**

Ley 1346 de 2009

En Colombia adoptamos la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con discapacidad a través de esta Ley.



Esta Convención es crucial para nosotros por varias razones:

- Reconoce nuestra igualdad y prohíbe la discriminación a razón de la discapacidad.
- Reconoce nuestro derecho de participar plenamente en la sociedad y a tomar nuestras propias decisiones.
- Enfatiza la importancia de la accesibilidad en todos los ámbitos (entorno físico, el transporte, la información y la comunicación).



En el numeral 5 del artículo 12 expresamente quedó consagrado que las personas con discapacidad tienen derecho a : “ ... Ser propietarias y heredar bienes, controlar sus propios asuntos económicos y tener acceso en igualdad de condiciones a préstamos bancarios, hipotecas y otras modalidades de crédito financiero, y velarán porque las personas con discapacidad no sean privadas de los bienes de manera arbitraria. “

Denominación	Responsable	Descripción	Implicaciones
<p>01 <u>Circular externa 08 DE 2017</u></p>	<p>Superintendencia Financiera</p>	<p>Modificación a la Circular Básica Jurídica, expedida mediante la Circular Externa 029 de 2014, respecto del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros en situación de discapacidad.</p>	<p>Establecer medidas específicas relativas a la atención, protección y respeto de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad. Dichas medidas deben incluir políticas, procedimientos y aspectos relacionados con atención adecuada que considere las condiciones de dichos consumidores financieros.</p>
<p>02 <u>Ley 1328 de 2009</u></p>	<p>Congreso de la República</p>	<p>Estableció como un derecho del consumidor financiero a recibir una adecuada información y educación sobre los diferentes productos y servicios, sus derechos y obligaciones.</p>	<p>Definió una obligación especial de las entidades financieras de capacitar a sus funcionarios, para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los servicios. En el capítulo V: la divulgación de información a los clientes por parte de las instituciones financieras en Colombia debe ser de fácil acceso.</p>

	Denominación	Responsable	Descripción	Implicaciones
03	<u>CONPES 3424 de 2006</u>	Banca de las Oportunidades	Se adoptó la Política de Inclusión Financiera – Banca de las oportunidades y se creó el Programa de inversión “Banca de las oportunidades” (Decreto 3078 de 2006), con el objetivo de crear las condiciones necesarias para promover el acceso al crédito y los demás servicios financieros de la población de menores ingresos, las MiPymes y emprendedores.	Ha permitido la inclusión en aspectos como: cobertura geográfica regional, rural y la creación de productos de ahorro simplificados con menores costos y requisitos de acceso y se impulsó el crédito diferenciación en las tasas de microcrédito, revisión del régimen de garantías y medidas regulatorias para dinamizar el factoring y el leasing.
04	<u>Ley 982 de 2005</u>	Congreso de la República	Se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.	<i>“Artículo 22. Todo sordo o sordociego tendrá el derecho inalienable de acceder a una forma de comunicación, ya sea esta la Lengua de Señas Colombiana o el oralismo. Aunque se trate de un menor de edad”</i>

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/NTC6047.pdf>

Denominación	Responsable	Descripción	Implicaciones
05 Ley 1996 de 2019	Congreso de la República	Establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las Personas con discapacidad acorde a lo establecido por la Convención Internacional de los derechos de las Personas con Discapacidad.	Eliminar la figura de la interdicción, lo anterior quiere decir que la ley considera a la persona con discapacidad con plena capacidad legal para ejercer por sí mismo sus derechos y contraer obligaciones.
06 Decreto 222 de 2020	Presidente de la República	Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con los corresponsales, las cuentas de ahorro electrónicas, los depósitos electrónicos, el crédito de bajo monto y se dictan otras disposiciones.	Reglamentación de inclusión financiera a los corresponsales bancarios y lo relacionado con las cuentas de ahorro electrónicas, los depósitos electrónicos y los créditos de bajo monto con los cuales se persigue eliminar los “gota a gota” o “paga diario”.

Denominación	Responsable	Descripción	Implicaciones
<p>07 <u>Ley 1680 de 2013</u></p>	<p>Congreso de la República</p>	<p>Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones.</p>	<p>Implementar ajustes que garanticen el acceso autónomo e independiente de las personas ciegas y con baja visión a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y las comunicaciones..”</p>
<p>08 <u>Decreto 103 de 2015</u></p>	<p>Presidente de la República</p>	<p>Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.</p>	<p>Artículo 13°. Todos los medios de comunicación electrónica dispuestos para divulgar la información deberán cumplir con las directrices de accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Artículo 14. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. ..”cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047”.</p>

Denominación

Responsable

Descripción

Implicaciones

09

[Ley 1618 de 2013](#)Congreso de la
República

Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Artículo 14. Acceso y accesibilidad: “...con el objetivo de fomentar la vida autónoma e independiente de las personas con discapacidad, las entidades garantizarán el acceso, al entorno físico, al transporte, a la información y a las comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, el espacio público, los bienes públicos, los lugares abiertos al público y los servicios públicos, tanto en zonas urbanas como rurales.

Artículo 16. Derecho a la información y comunicaciones. Las personas con discapacidad tienen derecho al ejercicio efectivo del derecho a la información y a acceder a las comunicaciones en igualdad de condiciones.

Denominación	Responsable	Descripción	Implicaciones
<p>10 <u>NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 6047 DE ICONTEC</u></p>	ICONTEC	<p>Esta norma técnica establece los requisitos de accesibilidad y señalización en espacios físicos de acceso al ciudadano en entidades públicas y las entidades del sector privado que ejerzan funciones públicas para todos los ciudadanos y las personas con discapacidad.</p>	<p>Dicha Norma Técnica establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido.</p> <p>En el numeral 30 de esta norma, se da pauta para los ajustes que deben implementar los bancos.</p>

Denominación	Responsable	Descripción	Implicaciones
<p>11 <u>NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 5854 DE ICONTEC</u></p>	ICONTEC	Esta norma técnica establece los requisitos de accesibilidad y señalización en espacios físicos de acceso al ciudadano en entidades públicas y las entidades del sector privado que ejerzan funciones públicas para todos los ciudadanos y las personas con discapacidad.	<p>Dicha Norma Técnica establece los requisitos de accesibilidad que se deben implementar en las páginas web en los niveles de conformidad A, AA y AAA.</p> <p>Los dispositivos de la entidad financiera deben proveer la voz (audio descripción), ampliación y sonidos necesarios para que las personas con discapacidad visual puedan hacer un uso autónomo e independiente. Así como Alternativa para los medios tempodependientes para personas con discapacidad auditiva.</p>

	Denominación	Responsable	Descripción	Implicaciones
12	<u>NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 5610 DE ICONTEC</u>	ICONTEC	Esta norma especifica los requisitos de diseño e instalación para las señales táctiles sobre superficies peatonales para movilidad independiente y segura de personas con limitación Visual.	Dicha Norma Técnica establece los requisitos de accesibilidad física que se deben implementar las oficinas para que los usuarios con discapacidad visual puedan transitar en dicho espacio.
13	<u>NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 4201 DE ICONTEC</u>	ICONTEC	Esta Norma establece los requisitos mínimos y las características generales que deben cumplir los bordillos, pasamanos, barandas y agarraderas a utilizar en determinados elementos y ambientes a los efectos de facilitar el uso de forma segura.	Dicha Norma Técnica establece los requisitos de accesibilidad física que se deben implementar las oficinas para que los usuarios con discapacidad física puedan transitar en dicho espacio.

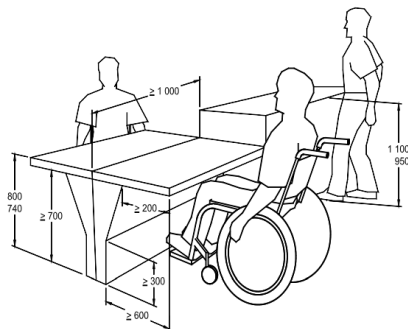
	Denominación	Responsable	Descripción	Implicaciones
14	<u>NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 4143 DE ICONTEC</u>	ICONTEC	Esta norma establece las dimensiones mínimas y las características que deben cumplir las rampas para los niveles de accesibilidad.	Dicha Norma Técnica establece los requisitos de accesibilidad física que se deben implementar en las edificaciones y los espacios urbanos para facilitar el acceso a las personas.
15	<u>NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 4279 DE ICONTEC</u>	ICONTEC	Esta norma establece las dimensiones mínimas y las características funcionales y constructivas que deben cumplir las vías de circulación peatonales horizontales.	Dicha Norma Técnica establece los requisitos de accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Espacios urbanos y rurales. Vías de circulación peatonales horizontales

	Denominación	Responsable	Descripción	Implicaciones
16	<u>NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 4145 DE ICONTEC</u>	ICONTEC	Esta norma establece las dimensiones mínimas y las características generales que deben cumplir las escaleras principales en los edificios y espacios urbanos y rurales , advirtiendo que no se constituyen en un elemento idóneo para el logro de la accesibilidad plena.	Dicha Norma Técnica establece los requisitos de accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y espacios urbanos y rurales. Escaleras.
17	<u>NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 4349 DE ICONTEC</u>	ICONTEC	Esta norma establece las dimensiones mínimas y los requisitos generales que deben cumplir los ascensores de los edificios.	Dicha Norma Técnica establece los requisitos de accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y Ascensores

Denominación	Responsable	Descripción	Implicaciones
<p>18</p> <p><u>NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 4141 DE ICONTEC</u></p>	<p>ICONTEC</p>	<p>Esta norma establece la imagen que contiene el símbolo usado para informar sobre la presencia de personas con hipoacusia, sordera y para señalar lo que es adecuado para ser usado directamente por ellas o donde se les brinda algún servicio específico.</p>	<p>Dicha Norma Técnica establece los requisitos de accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultad de comunicación</p>
<p>19</p> <p><u>Ley 361 de 1997</u></p>	<p>Congreso de la República</p>	<p>Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones.</p>	<p>Capítulo II Eliminación de Barreras arquitectónicas.</p> <p>Artículo 68.- El lenguaje utilizado por personas sordas, es un medio válido de manifestación de la voluntad y será reconocido como tal por todas las autoridades públicas y privadas.</p>

Denominación	Responsable	Descripción	Implicaciones
<p>20 <u>Resolución 1239 de 2022</u></p>	<p>Ministerio de Protección Social</p>	<p>Por la cual se dictan disposiciones en relación con el procedimiento de certificación de discapacidad y el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad.</p>	<p>En el numeral 1.2 del Anexo técnico se informa sobre las 7 discapacidades reconocidas en Colombia: Física, Intelectual, Auditiva, Visual, Sordoceguera, Psicosocial y Múltiple.</p>
<p>21 <u>Ley 1752 de 2015</u></p>	<p>Congreso de la República</p>	<p>Esta ley tiene por objeto sancionar penalmente actos de discriminación por razones de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación.</p>	<p>Artículo 134A. <i>Actos de discriminación. El que arbitrariamente impida, obstruya o restrinja el pleno ejercicio de los derechos de las personas por ... discapacidad y demás razones de discriminación, incurrirá en prisión de doce (12) a treinta y seis (36) meses y multa de diez (10) a quince (15) salarios mínimos legales mensuales vigentes.</i></p>

Denominación	Responsable	Descripción	Implicaciones
22 <u>Ley 2265 de 2022</u>	Senado de la República	El objeto de la presente Ley es asegurar el acceso a la información para las personas con discapacidad visual, sobre productos alimenticios, facturas de servicios públicos domiciliarios, cosméticos, plaguicidas de uso doméstico, aseo, medicamentos de uso humano y animal, servicios turísticos y sitios de interés de carácter público por medio del uso de aplicaciones móviles, la utilización de otros medios tecnológicos, digitales, informativos disponibles, o por medio del sistema Braille.	<p>ARTÍCULO 7°. Establecimientos de crédito y sociedades de servicios financieros. Los establecimientos de crédito y sociedades de servicios financieros deberán integrar el sistema Braille en los extractos bancarios impresos, de acuerdo con la solicitud de los clientes con discapacidad visual.</p> <p>ARTÍCULO 3°. Información. La información de los productos podrá ser puesta a disposición de los interesados a través de aplicaciones móviles, la utilización de medios tecnológicos, digitales o por medio del sistema Braille o atención personalizada.</p>



Accesibilidad física: Altura de mostradores adecuada para usuarios de sillas de rueda.



Accesibilidad a la información: Cajeros accesibles con braille y audio.



Accesibilidad a la información: Señalética en español, lengua de señas y braille
<https://www.crearsenalizacion.com/MSmedia/IMG20190221WA0094.jpg>



Accesibilidad a la comunicación: Para mediar la comunicación a través de videollamada, entre las personas oyentes y las personas sordas



La CDPDC define accesibilidad como “medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones”, Es la posibilidad de llegar o de entrar fácilmente a un lugar y de entender algo con facilidad.

Fuente: [Naciones Unidas, 2006](#)

Tratados **internacionales**

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad - CDPCD

Para las Personas con discapacidad este documento es de suma importancia porque representa un hito en el reconocimiento y la protección de nuestros derechos fundamentales en todo el mundo.

Esta Convención, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2006, tiene el propósito de promover, proteger y asegurar el pleno goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales de las Personas con discapacidad, así como garantizar la inclusión en todas las esferas de la sociedad.



Colombia adoptó esta convención, a través de la Ley 1346 de 2009 y la ratificó el 10 de mayo de 2011.



<https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Organización de Estados Americanos (OEA)

Es relevante destacar la importancia de la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad de la Organización de los Estados Americanos (OEA), en la cual Colombia es participante activo. Esta es la única iniciativa regional que ha adoptado un tratado específico para proteger y promover los derechos humanos de las Personas con discapacidad.



El término "discriminación contra las personas con discapacidad" significa toda distinción, exclusión o restricción basada en una discapacidad, antecedente de discapacidad, consecuencia de discapacidad anterior o percepción de una discapacidad presente o pasada, que tenga el efecto o propósito de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de las personas con discapacidad.



OEA

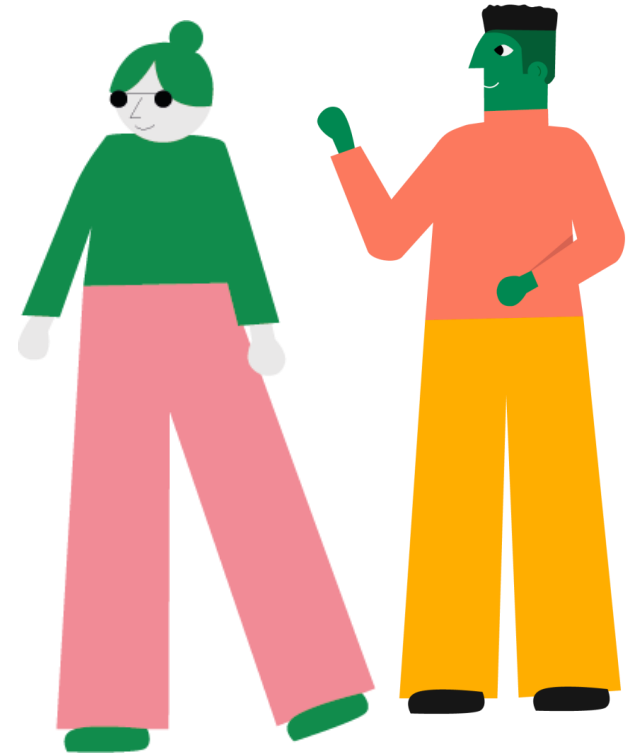
Más derechos para más gente

<https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-65.html>

Día Internacional de las Personas con Discapacidad

3 de diciembre

El Día Internacional de las Personas con Discapacidad se instituyó en 1992 a través de la resolución 47/3 de la Asamblea General de las Naciones Unidas. Su propósito es impulsar los derechos y la calidad de vida de las personas con discapacidad en todas las esferas de la sociedad y el progreso, además de generar conciencia sobre su posición en todos los aspectos de la vida política, social, económica y cultural.



<https://daccess-ods.un.org/tmp/2966394.12641525.html>

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible



Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) reconocen la importancia de incluir y proteger nuestros derechos en su agenda global.

En particular, el ODS número 10, "Reducir la desigualdad dentro de los países y entre ellos", y el ODS número 11, "Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles", son particularmente relevantes en relación con las Personas con discapacidad.





Además de estos dos ODS específicos, otros objetivos también pueden ser relevantes para las Personas con discapacidad. Por ejemplo, el ODS 4 ("Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad") se relaciona con el derecho a una educación inclusiva para las Personas con discapacidad.



El ODS 8 ("Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos") busca promover la inclusión laboral de todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Referentes **internacionales**

Denominación	Responsable	Descripción	Aprendizajes
<p>01</p> <p>Circular número 18 de 2018</p>	<p>Jordania</p>	<p>Dispuso que los bancos que tienen más de 10 sucursales deben tener: accesibilidad física de instalaciones, facilidad de firmas (huella dactilar – identificación por biometría), cajeros adaptados (altura, servicios de voz, audífonos, teclados con sistema braille), capacitación, políticas de atención.</p>	<p></p> <p>Reconocimiento y trabajo con todas las categorías de discapacidad, la importancia de tener un marco regulatorio para la protección del consumidor y sus características.</p>
<p>02</p> <p>Circular número 1 de 2015</p>	<p>Bangladesh</p>	<p>Amplía y profundiza la inclusión financiera en la población desatendida. Desarrollan productos y servicios financieros innovadores. Ofrecen facilidades para abrir cuentas de depósito y acceder a créditos con tasas preferenciales y facilidades de pago.</p>	<p></p> <p>Visibiliza en su propósito de su Encuesta Nacional de Inclusión Financiera la importancia de mejorar el bienestar de las Personas con discapacidad a través de la inclusión financiera.</p>

Fuente: [Armas, Mesa y otros, Inclusión financieras Personas con discapacidad, 2021](#)

Denominación	Responsable	Descripción	Aprendizajes
03 Protocolo voluntario de acceso a la banca	Reino Unido	En 2015 se firmó un “protocolo voluntario de acceso a la banca”, en el cual los bancos se comprometen a notificar a los clientes con cierto plazo el cierre de sucursales y así minimizar los impactos en el acceso a los servicios bancarios.	 <p>La importancia del tener presente al cliente, mediante la adopción de un protocolo que mantiene informado a sus usuarios de todas las decisiones importantes para ellos, y así minimizar impactos negativos.</p>
04 Ley 4 de 2022	España	La ley recuerda que la normativa europea conmina a proteger a las personas consumidoras vulnerables, no sólo en aspectos económicos, como tradicionalmente se ha hecho en la normativa sectorial, sino también en relación con aquellas otras circunstancias, entre ellas la discapacidad.	 <p>Promoción de medidas para un mercado único más ecológico, digital y justo, fortaleciendo la confianza y toma de decisiones de los consumidores, así como la protección eficaz de sus intereses en las relaciones de consumo.</p>

Fuente: [Armas, Mesa y otros, Inclusión financieras Personas con discapacidad, 2021](#)



Colombia cuenta con un marco regulatorio sólido que promueve la implementación de ajustes razonables para Personas con discapacidad, con especial énfasis en discapacidad física, auditiva y visual. Esto se refleja en la existencia de numerosas normas técnicas que establecieron pautas claras para mejorar la accesibilidad de esta población, **en este capítulo identificamos 13 Normas Técnicas de Colombia que así lo indican.**

Esto es algo muy positivo, pero también abre la puerta a una reflexión importante acerca de la necesidad de que, desde una perspectiva normativa, se proporcionen directrices que permitan comprender las necesidades de categorías de discapacidad menos evidentes, como discapacidad intelectual y psicosocial. Esto, a su vez, facilitaría la implementación de ajustes razonables de manera más integral y efectiva.

Recomendaciones a partir del análisis normativo.

- Cualquier iniciativa regulatoria o protocolo para la inclusión financiera de Personas con discapacidad debe estar alineada con las leyes 1346 de 2009 y 1996 de 2019 sobre capacidad jurídica de Personas con discapacidad en aspectos tan relevantes como “los apoyos “que se deben brindar a las Personas con discapacidad para que hagan uso efectivo de sus derechos.
- Es necesario hacer inclusión financiera orientada a las Personas con discapacidad como un dinamizador clave para la reducción de la pobreza en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible al año 2030.
- Es preciso continuar generando acciones afirmativas concretas de las entidades financieras para lograr la inclusión financiera real de las Personas con discapacidad, por ejemplo: formación y concientización de colaboradores en la atención e interacción con personas con discapacidad desde el modelo social y enfoque de derechos.
- En espacios de incidencia ante la Superfinanciera y otras entidades públicas, se recomienda a las entidades bancarias abogar por que la normatividad contribuya al acceso de las personas con discapacidad al sector financiero y a su inclusión financiera.



03

3.1 Objetivos

3.2 Ejecución

3.3 Productos

3.4 Hallazgos



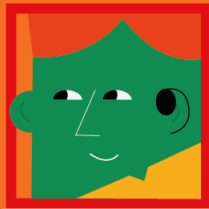
Banca para Todos

Análisis proyecto “Banca para Todos”.



Es un verdadero placer presentarles el proyecto "Banca para Todos", que fue liderado por Asobancaria y ejecutado por la Fundación Amigos con Calor Humano. Este proyecto es un esfuerzo, por identificar barreras y establecer ajustes razonables, especialmente en lo que respecta a la interacción y atención en el canal presencial de las Personas con discapacidad.

Quiero destacar que 7 bancos que participaron en el proyecto "Banca para Todos" también participan activamente del proyecto "Abriendo Puertas". Esta coincidencia me llena de mucha alegría, pues reafirma su auténtico interés en mejorar la experiencia de las Personas con discapacidad y subraya su compromiso en la construcción de un entorno más inclusivo y accesible para todos nosotros.



Objetivos

El proyecto Banca para Todos fue ejecutado para el logro de los siguientes objetivos:

- 1** Tomar el liderazgo en Colombia y América Latina, ajustando de manera razonable y progresiva los canales y entornos bancarios y financieros, bajo el criterio de accesibilidad universal que favorecerá tanto a las Personas con discapacidad como a otras personas.
- 2** Incrementar la ventaja competitiva de estas poblaciones.
- 3** Contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible –ODS– y al cumplimiento de la Convención de Derechos de las Personas con discapacidad.



El término "Accesibilidad Universal" es una característica de un lugar, un producto o una información con uso o acceso para todo el mundo.

<https://www.plenainclusion.org/discapacidad-intelectual/recurso/accesibilidad-universal/#lectura-dificil>

Bancos participantes Proyecto Banca para Todos

01 **Bancoomeva**

02 **Banco Popular**

03 **Mundo Mujer**

04 **Banco Pichincha**

05 **Davivienda**

06 **Banco de Occidente**

07 **Banco Caja Social**

08 Banco Agrario

09 HELM

10 Banco Falabella

11 Procredit

12 Coorpbanca

13 BBVA

14 Bancompartir

15 Coopcentral



Bancos que también participan del Proyecto "Abriendo puertas"

EJECUCIÓN

Este proyecto se ejecutó en dos momentos; uno en el año 2017 y otro en el año 2019.

1

Actividades momento 1 Año 2017

FASE I: Análisis de barreras y facilitadores para Personas con discapacidad.

Diseño, aplicación y análisis de un instrumento de recolección de información, visita 71 Sucursales de las diferentes entidades ubicadas en Bogotá, Entrevistas presenciales, elaboración de informes por cada Entidad Bancaria (15 en total) y un informe consolidado.

FASE II: Formulación de la “Guía de Atención Incluyente” para Personas con discapacidad en el sector bancario.

Diseño y elaboración de la Guía para la Atención Incluyente, aplicación de instrumentos para el análisis de barreras facilitadores de los canales virtuales y telefónico, análisis normativo de circulares y actos administrativos.




EJECUCIÓN

En el 2017, se identifica la necesidad de brindar capacitación a los colaboradores, ya que expresaron carecer de las herramientas adecuadas para interactuar con Personas con discapacidad.



Actividades momento 2 Año 2019

Actividades centradas en el diseño y elaboración de un curso virtual abierto sobre aproximación a la Lengua de Señas Colombiana en temáticas relacionadas con la atención de los consumidores con discapacidad auditiva y sordoceguera en entornos financieros.



Intermedio

Curso básico de lengua de señas

- **Público:** Adultos
- **Modalidad:** Virtual
- **Duración:** 20 horas
- **Costo:** Gratis.

Aproximación a la Lengua de Señas Colombiana en temáticas relacionadas con la atención de los consumidores con discapacidad auditiva y sordoceguera en entornos financieros.

Inscríbese aquí



PRODUCTOS

1 Documento “Guía de Atención Incluyente para el sector bancario”: herramienta de uso práctico, cuyo fin es fortalecer la experiencia del consumidor financiero con discapacidad en su interacción con las entidades del sector, a través de pautas de trato y lenguaje incluyente.

2 Curso básico de aproximación a la Lengua de Señas Colombiana en temáticas relacionadas con la atención de los consumidores con discapacidad auditiva y sordoceguera en entornos financieros.



PRODUCTOS

3 Documento de “Diagnóstico de barreras y facilitadores para Personas con discapacidad” en los servicios y canales de atención priorizados para 15 entidades bancarias.

4 Documento “Inclusión para todos en los servicios bancarios en Colombia” que consolida las recomendaciones de accesibilidad a plataformas web de 5 entidades financieras.

Hallazgos

Resultado de la revisión documental, las entrevistas a profundidad y las consultas realizadas al equipo de Asobancaria para cada uno de los productos.



1. Guía Cultura incluyente en el sector bancario

1. El proyecto llegó hasta el diseño de la guía y no contempló una estrategia de implementación.

2. La guía se encuentra alojada en <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2021/12/Cultura-Incluyente-en-el-Sector-Bancario.pdf> y es de consulta abierta para cualquier persona interesada.

3. No se cuenta con cifras sobre la implementación de la guía.

2. Curso básico de Lengua de Señas

1. Se encuentra alojado en la plataforma <https://www.sabermassermas.com/capacitaciones-saber-mas/>. Los interesados pueden inscribirse y desarrollar el curso de manera asincrónica.

2. Asobancaria no cuenta con datos estadísticos oficiales sobre la implementación (personas que ingresan, personas que terminan, personas formadas, personas certificadas)

Hallazgos

Resultado de la revisión documental, las entrevistas a profundidad y las consultas realizadas al equipo de Asobancaria para cada uno de los productos.



3. Documento de “Diagnóstico de barreras y facilitadores para Personas con discapacidad” en los servicios y canales de atención priorizados para 15 entidades bancarias

Esta información es de carácter confidencial; sin embargo, con autorización previa del área de Jurídica, se compartieron las conclusiones y recomendaciones generales del diagnóstico.

En la fase de Bottom-Up se plantearon dos actividades: recorridos en sedes y entrevistas a profundidad. Para ambas actividades, se priorizaron los 7 bancos que participaron en 'Banca para Todos' y que también forman parte del Proyecto 'Abriendo Puertas', con el fin de dar seguimiento a los avances en la implementación.

4. Documento “Inclusión para todos en los servicios bancarios en Colombia”.

1. Los sitios web se eligieron de manera aleatoria y no se tiene conocimiento de a qué entidad pertenecían.
2. El alcance fue hasta la entrega del documento con las recomendaciones y no contempló plan de implementación y seguimiento.

04

4.1 Buenas prácticas Latinoamérica

4.2 Buenas prácticas Colombia

4.3 Tendencias

4.4 Retos



Buenas prácticas, tendencias y retos



En este capítulo, te compartiremos una recopilación de buenas prácticas de experiencia de usuario con discapacidad en el contexto Colombiano y Latinoamericano, tuvimos la oportunidad de escuchar prácticas de **Guatemala, México, Paraguay, Costa Rica y Perú** y conocer los avances en este tema, en torno a las barreras que se mitigan.

Además, también encontrarás **tendencias de experiencias aplicables a la inclusión financiera de Personas con discapacidad** en el contexto mundial, espero encuentres inspiración para continuar abriendo las puertas a nuevas oportunidades

Buenas Prácticas Latinoamérica

Entrevistas

BBVA Latinoamérica - México

- Turno prioritario que reduce el tiempo de espera, adecuaciones arquitectónicas de sucursales basadas en los principios del diseño inclusivo.
- En el 2022 se conforma un equipo de diseño incluyente, el equipo sabe lengua de señas, persona sorda vinculada al equipo de diseño.
- Inclusión laboral e inclusión para los servicios ofrecidos a los clientes.

Explorar



ITAÚ Paraguay

- Cuenta con protocolos de atención.
- Capacitación a los empleados para la adecuada interacción.
- Brindan atención a todas las categorías de discapacidad.
- Inclusión de intérprete de lengua de señas.
- Diagnósticos de accesibilidad

Explorar



Banco Popular Costa Rica

- Primer país en Latinoamérica en tener tarjetas crédito y débito en braille.
- App móvil accesible.
- Apertura club Lesco (Lengua de señas costarricense) .
- Guía de apoyo para la promoción del lenguaje justo e inclusivo.
- Reconocimiento por mantener el compromiso con la inclusión y accesibilidad / Índice de Gestión en Discapacidad y Accesibilidad (IGEDA).

Explorar



Nota: Además de la revisión de escritorio, se realizaron 6 entrevistas en Guatemala, México, Paraguay, Costa Rica y Perú. Se relacionan las 3 que fueron directamente con los bancos.

Fuentes secundarias

BAC CREDOMATIC Costa Rica



- Aplicación Lazarillo que guía a los clientes con discapacidad visual.

Explorar 

Santander Chile

- En la mayoría de las sedes cuentan con una guía auditiva.
- Teclado en braille para las personas ciegas.
- Oficinas bancarias accesibles del país durante 2021 y aplicaciones innovadoras como la app “Háblalo” para facilitar la comunicación de las personas sordas.

Explorar 

BancoEstado Chile

- La iniciativa, que se implementará a lo largo de todo Chile, busca potenciar la accesibilidad universal.
- Las personas ciegas, o con algún grado de discapacidad visual, podrán autogestionarse a través de un cajero automático que funciona por guía audible, de forma autónoma, simple y segura.

Explorar 

Buenas Prácticas Colombia

Referentes

Banco de Bogotá

- Oficinas accesibles.
 - SERVIR (Servicio de Interpretación Virtual) en 60 oficinas para personas sordas.
 - Señalética en braille
 - Protocolo.
-
- Curso virtual para interactuar con la población (curso para todos los colaboradores).
 - Protocolo y curso de accesibilidad e interacción.

Información recolectada mediante entrevista

Banco Popular

- Cuenta con protocolos de atención en toda red de oficinas para Personas con discapacidad.
- Servicio de interpretación virtual para Personas con discapacidad auditiva.



Explorar 

Bancolombia

- Servicio incluyente y preferencial a los consumidores financieros con discapacidad.
- Medidas y canales para atención prioritaria a personas con discapacidad.
- Políticas de atención prioritaria a clientes y usuarios con discapacidad, movilidad o funcionalidad.
- Guía de Atención Incluyente.
- Accesibilidad en sucursales Bancolombia.

Explorar 

Fuentes secundarias

Davivienda

- Cuenta en la ciudad de Bogotá, con cajeros con teclado braille para facilitar el acceso a las Personas con discapacidad visual.
- Accesibilidad arquitectónica.
- Uso de centro de relevo para personas sordas.



Explorar



ITAÚ

- Cuenta con protocolos de atención en toda red de oficinas para Personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos



Explorar



BBVA

- BBVA Colombia está trabajando en el concepto de banca incluyente para permitir una interacción positiva de los consumidores financieros con discapacidad física, visual, auditiva y cognitiva leve. Para ello, está capacitando a la red comercial, facilitando el acceso físico a las oficinas y realiza una adecuación de los canales, incluido el digital.

Explorar



Es valioso notar que diversas entidades financieras en Colombia y en otros lugares del mundo han demostrado interés en comprender las necesidades de las personas con discapacidad y han tomado medidas concretas para mejorar su experiencia en el sector financiero a través de ajustes razonables.

Sin embargo, es importante señalar que la mayoría de estos ajustes razonables se enfocan en discapacidades física, visual y auditiva, dejando de lado otras categorías de discapacidad, como intelectual, psicosocial y sordoceguera. Para lograr una inclusión integral y equitativa, es fundamental reconocer y abordar las necesidades de todas las personas con discapacidad, sin importar su categoría, tal como lo indican la Ley 1346 de 2009 y la Ley 1618 de 2013.



Tendencias

Una tendencia es...

Elemento o comportamiento que expresa una necesidad colectiva y se materializa a través del consumo masivo, **repetición, extensión y aceptación general.**

¿Para qué nos sirven las tendencias?

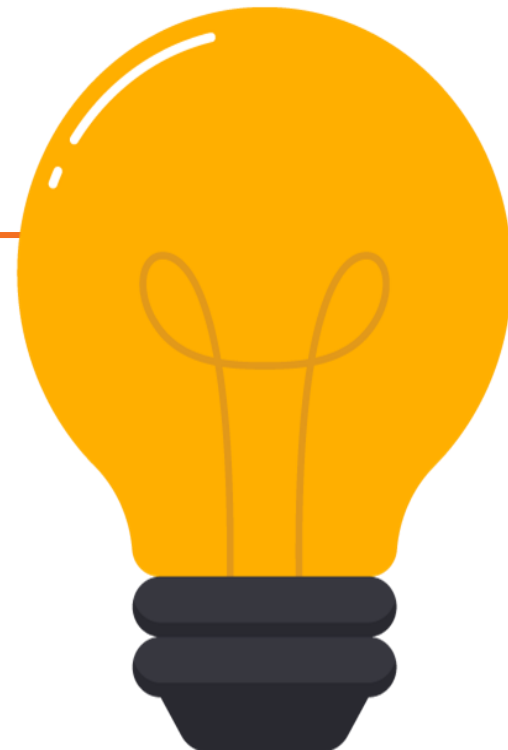
Nos ayudan a inspirar procesos de innovación desde un entendimiento sobre los cambios en los comportamientos de la sociedad, las necesidades colectivas y las respuestas ante éstas.

¿Cómo identificamos las tendencias en este estudio?



Lógica deductiva:

A través de la triangulación de información en fuentes secundarias e informes globales, validamos los patrones identificados y reconocemos casos que den evidencia de las tendencias.





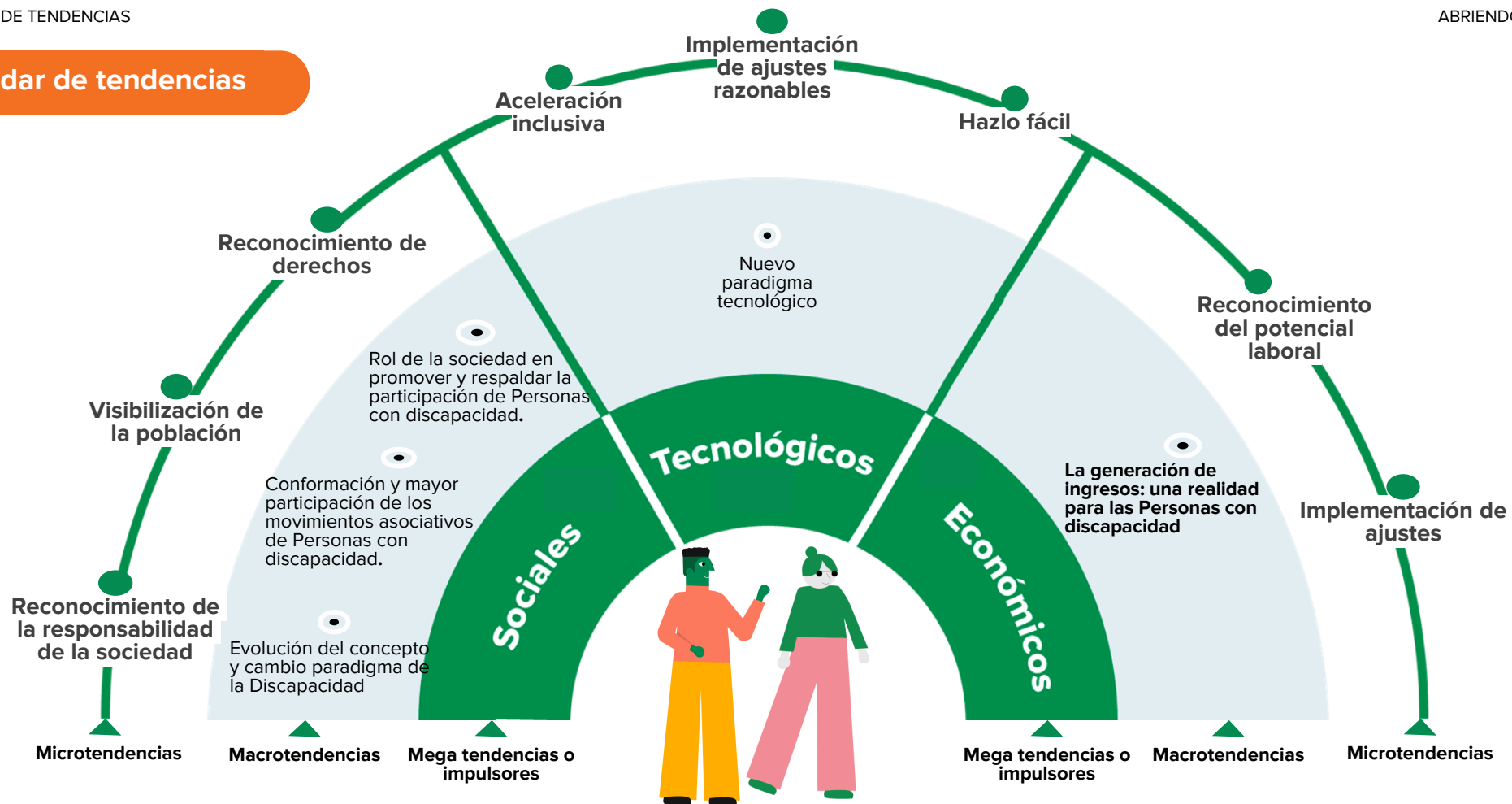
Para poder entender de qué tratan y cómo se usan las tendencias es necesario empezar por saber que hay unas fuerzas en el mundo que no controlamos y que ejercen cambios en cómo todos pensamos y actuamos.

A estas fuerzas las denominamos impulsores y en el caso de las **Personas con discapacidad** podemos decir que los **tecnológicos, sociales y económicos** son los que han **marcado con más fuerza cómo actuamos hoy.**

A continuación les mostraré un mapa de tendencias que se relacionan con mi generación y cómo percibimos el mundo. En el mapa se ve a cada tendencia relacionada con un impulsor particular. Sin embargo; hay que tener presente que todos los impulsores se conectan en algún punto.



Radar de tendencias



Impulsores sociales

Son eventos que han sido catalizadores de cambio a la forma en cómo históricamente se ha comprendido la discapacidad y las Personas con discapacidad.



Macrotendencias

Evolución conceptual y cambio de paradigma de la Discapacidad

Adopción de la Convención Internacional de los derechos de las Personas con discapacidad de la Organización de Naciones Unidas ONU y el modelo de enfoque de derechos.

Fuente: Naciones Unidas, 2006

Conformación y mayor participación de los movimientos asociativos de Personas con discapacidad.

El movimiento asociativo es un espacio de participación política de las Personas con discapacidad. Se trata de agrupaciones de todo tipo y condición en las que Personas con discapacidad se reúnen con la intención de velar por el cumplimiento de sus derechos.

Fuente: <https://www.fundacioncaser.org/sites/default/files/adjuntos/2203.pdf>

Referentes

Ley 1346 de 2009, artículo 12: las Personas con discapacidad tienen derecho a : “ ... Ser propietarias y heredar bienes, controlar sus propios asuntos económicos y tener acceso en igualdad de condiciones a préstamos bancarios, hipotecas y otras modalidades de crédito financiero, y velarán porque las Personas con discapacidad no sean privadas de los bienes de manera arbitraria. “

Explorar



AD HOC COMMITTEE ON AN INTERNATIONAL CONVENTION : “Uno de los principales cambios observados es el énfasis en el reconocimiento de las Personas con discapacidad como agentes y beneficiarios del desarrollo de las sociedades en que viven, en lugar de considerarlas desde la óptica de los servicios biomédicos.

Este cambio vino acompañado de comprender que los factores que determinan el entorno en que se desempeñan las Personas con discapacidad (sociales, económicos, institucionales y normativos), influyen en la discapacidad.”

Explorar



Impulsores sociales

Son eventos que han sido catalizadores de cambio a la forma en cómo históricamente se ha comprendido la discapacidad y las Personas con discapacidad.



Macrotendencias

Rol de la sociedad en promover y respaldar la participación de las Personas con discapacidad.

A partir de la adopción del Modelo de enfoque de derechos, se ha pasado de un enfoque médico al reconocimiento de que las personas con discapacidad tenemos mucho que **aportar a la sociedad, en la medida que el entorno (sociedad)** garantice los ajustes pertinentes.

Fuente: Naciones Unidas, 2006

Referentes

Artículo El modelo social de la discapacidad “una cuestión de derechos humanos”
Nuevo paradigma de la discapacidad, considera que las causas que originan la discapacidad no son religiosas, ni científicas, sino que son, en gran medida, sociales.

La premisa es que la discapacidad es una construcción social, no una deficiencia que crea la misma sociedad que limita e impide que las Personas con discapacidad se incluyan, decidan o diseñen con autonomía su propio plan de vida en igualdad de oportunidades.

Explorar 

Gobierno de España- Tendencias sociales.

- Los resultados de la encuesta realizada por el Centro de Investigaciones Sociológicas de España, indican que el 71,4% de las personas encuestadas cree que dentro de 10 años habrá mas integración de las Personas con discapacidad que ahora. Un 24,2% considera que la situación será igual que ahora y un 3,6% opina que la integración de las Personas con discapacidad en 10 años será peor.

Explorar



ONU- Inclusión de Personas con discapacidad.

- El Secretario General de las Naciones Unidas recomienda que se siga fortaleciendo la capacidad para incorporar la inclusión de las Personas con discapacidad en las estrategias, políticas y programas.



Explorar



España- Movimientos asociativos.

- “El movimiento asociativo tiene que hacer una militancia, a título particular y a título colectivo, mucho más activa e incisiva en la denuncia, pública, jurídica, defensa legal, y así favoreceremos que ese clima de impunidad vaya a menos y no a más”

Explorar



<https://www.observatoriodeladiscapacidad.info/wp-content/uploads/NOTA-OED-TENDENCIAS-SOCIALES-CIS.pdf>

Impulsores tecnológicos

Corresponde a nuestra interacción con todas las innovaciones tecnológicas que han ampliado y modificado las fronteras de nuestras comunicaciones.



Macrotendencias

Nuevo paradigma tecnológico

La intersección entre discapacidad y tecnología ha desencadenado un horizonte de posibilidades realmente asombroso. A medida que avanzamos en el campo de la innovación tecnológica, se abren puertas que empoderan de manera significativa a las Personas con discapacidad, brindándoles un acceso más amplio a la información, la comunicación y una participación plena en la sociedad.

Fuente: <https://cinia.com.mx/blog/5-innovaciones-tecnologicas-para-personas-con-discapacidad/>

Referentes

5 Innovaciones tecnológicas para Personas con discapacidad:

- Dot Watch- el reloj Braille (reloj inteligente tiene una pantalla táctil braille y un diseño plano y elegante),
- Ava – app que transcribe voz a texto en formato chat (facilitar las conversaciones en grupo personas sordas),
- Dring – bastón inteligente (prevenir accidentes o para avisar cuando uno ocurra.),
- Lazzus – app para la orientar en el entorno a las personas ciegas,
- Alfombrilla Gaspard, para la silla de ruedas (mejorar la postura, eliminar el dolor de espalda y aumentar la movilidad).

Explorar



Plena Inclusión: Tecnología para las Personas con discapacidad Intelectual.



- 99 tecnologías donde se destaca la accesibilidad cognitiva, que es hacer la tecnología fácil de entender y usar.

Explorar 

https://www.plenainclusion.org/wp-content/uploads/2021/03/tecnologia_para_personas_con_discapacidad_intelectual.pdf

Chase - Estados Unidos



- Accesibilidad de su aplicación móvil para Personas con discapacidad visual.
- La aplicación cuenta con opciones de ajuste de tamaño de fuente, alto contraste y compatibilidad con lectores de pantalla, lo que facilita el acceso y uso de los servicios bancarios desde dispositivos móviles.

Explorar 

<https://www.chase.com/es/digital/resources/accessibility>

Tendencias de Marketing España

Los resultados de la encuesta realizada por el Centro de Investigaciones Sociológicas de España, indican que:

- el 71% de las Personas con discapacidad considera clave la tecnología para la inclusión social y laboral.
- Una de las conclusiones más evidentes señala que los avances tecnológicos están estrechamente relacionados con la inclusión de las Personas con discapacidad.
- Las nuevas tecnologías, por tanto, son aliadas imprescindibles que mejoran su calidad de vida.

Explorar 

<https://www.observatoriodeladiscapacidad.info/wp-content/uploads/NOTA-OED-TENDENCIAS-SOCIALES-CIS.pdf>

TD Bank Estados Unidos - Canadá



- Ha implementado mejoras para Personas con discapacidad visual.
- Han equipado sus cajeros automáticos con características accesibles, como teclados y pantallas táctiles con opciones de alto contraste y braille.
- Han creado kits de documentos en formatos accesibles, como Braille y letra grande, para clientes con discapacidad visual.

Explorar 

A pesar de que las cifras no han aumentado según nuestras expectativas y aún persiste una brecha en comparación con la población sin discapacidad, en la actualidad se está reconociendo que la participación laboral representa una contribución significativa de la población con discapacidad al desarrollo económico del país.

Macrotendencias

La generación de ingresos: una realidad para las Personas con discapacidad

El reconocimiento del potencial laboral y creativo de las Personas con discapacidad está reformulando la percepción de sus aportes en el entorno laboral y empresarial. A través de ajustes en el ambiente de trabajo, regulaciones inclusivas y programas de capacitación, estamos impulsando una participación más dinámica en la economía.

Los beneficios económicos y sociales derivados de las contribuciones de las Personas con discapacidad no solo enriquecerán a las naciones, sino que también mitigarán los gastos relacionados con su marginación.

Fuente: [OIT, Datos sobre discapacidad en el mundo del trabajo, 2007](#)

Referentes

Más allá de la discapacidad: una oportunidad de inclusión laboral: Las Personas con discapacidad son tan capaces como aquellas que no tienen discapacidad, no podemos seguir permitiendo que el desconocimiento y los imaginarios les quiten la oportunidad de crecer.

Una economía digital inclusiva para las Personas con discapacidad: La inclusión de Personas con discapacidad en el mundo del trabajo es esencial para el ejercicio de derechos en el ámbito laboral, e implica la lucha contra la discriminación y la promoción de la igualdad de oportunidades.

Explorar



Explorar



Fundación Adecco: Tendencias en materia de diversidad e inclusión - España

- En materia de inclusión laboral de Personas con discapacidad se ha avanzado bastante desde el año 1982 (año en el que se creó la Ley de Integración Social de los Minusválidos -LISMI, actualmente Ley General Discapacidad -LGD).
- Las Personas con discapacidad tienen una mayor participación en el mercado laboral. Sin embargo, la tendencia, especialmente en discapacidad intelectual y psíquica, es que la inclusión se produzca en Centro Especial de Empleo (CEE).

Explorar 

<https://fundacionadecco.org/azimut/tendencias-en-materia-de-diversidad-e-inclusion/>

Inclusión Laboral BBVA España y México

- “En BBVA trabajamos para fomentar la formación de equipos diversos que enriquezcan la plantilla. Buscamos la integración de personas con talento y capacidades diferentes, cualificadas y que aporten una visión distinta”, afirma Imma Catalá, responsable global de Cultura y ‘Engagement’ en BBVA.
- Un claro ejemplo es la colaboración del banco con Specialisterne, empresa social dedicada a la inclusión laboral de personas con diagnósticos dentro de la neurodiversidad, que ha permitido la incorporación de personas con autismo y síndrome de Asperger en entornos tecnológicos.

Explorar 

Referentes

La apuesta de Colcafé: reconocer las competencias de las Personas con discapacidad y tumbar el mito de que son personas enfermas - Colombia

- Desde el 2018, aproximadamente 83 Personas con discapacidad han sido contratadas. Esta experiencia ha evidenciado que la inclusión aporta positivamente al ambiente laboral, favorece la productividad y la innovación de la compañía.
- Para permitir un ambiente de trabajo incluyente, se han realizado ajustes razonables en todos los procesos de gestión humana.
- Esta cultura se ha extendido a otros proyectos que buscan apoyar a los familiares con discapacidad de trabajadores de la compañía.

Explorar 

EPM primera empresa pública en hacer inclusión laboral de Personas con discapacidad - Colombia

- En la actualidad, están contratadas 73 Personas con discapacidad en cargos de gerencia media, trabajadores calificados y trabajadores semi y no calificados, los cuales se encuentran distribuidos por toda la organización, y 23 aprendices patrocinados que ya obtuvieron el título de técnicos en asistencia administrativa con el SENA.
- Los espacios de diversidad generados reflejan la apertura, el compromiso y la acogida que EPM da a sus colaboradores, así como el fortalecimiento de la confianza e interacción con las Personas con discapacidad, que se han sentido valoradas por sus competencias y habilidades y respetadas desde su diferencia.



Explorar 

Fuente: [Fundación Corona y otros. \(2020\). Mas allá de la discapacidad: una oportunidad de inclusión laboral.](#)

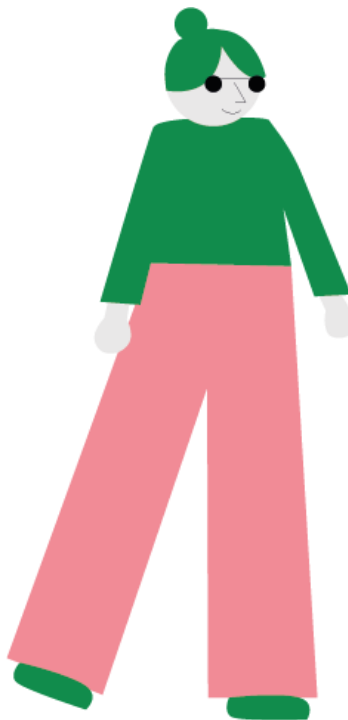
Retos

En la experiencia financiera

1 Accesibilidad y usabilidad en la digitalización de los servicios financieros



Tal como se evidencia, la tecnología emerge como una herramienta fundamental para posibilitar el acceso a instituciones y servicios financieros, desencadenando la independencia y la participación plena de las Personas con discapacidad en diferentes campos. No obstante, en esta ecuación, la garantía de la inclusión digital emerge como un factor primordial. Asegurar que todos los contenidos, productos y servicios desarrollados sean accesibles para las Personas con discapacidad se convierte en un pilar esencial para derribar las barreras a las que este grupo se enfrenta.



En ese sentido, es imprescindible reconocer que únicamente **una de cada diez Personas con discapacidad** tiene acceso a las tecnologías necesarias para llevar una vida autosuficiente. Por lo tanto, el desarrollo de productos y servicios accesibles para este segmento no solo corresponde a una responsabilidad social, sino que también constituye un terreno fértil de oportunidades para la industria móvil. Esta diversificación de clientes puede generar un impacto económico y social significativo, al tiempo que promueve una sociedad más inclusiva y equitativa en la que la tecnología sea un motor de cambio positivo para todos (GSMA, 2020).

Fuente: https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2021/01/GSMA_Principles-for-driving-the-digital-inclusion-of-persons-with-disabilities_18pp_SPANISH_WEB.pdf

2 Educación financiera ajustada a las características de la población



La educación financiera emerge como un pilar fundamental para fomentar la independencia y autonomía de las Personas con discapacidad.

La carencia de programas de educación financiera adaptados a sus características y necesidades representa una limitación que coarta su acceso al conocimiento sobre las opciones y recursos disponibles para gestionar sus finanzas de manera eficaz.



La información relacionada con productos y servicios financieros a menudo se presenta de manera poco accesible, lo que puede obstaculizar la toma de decisiones informadas. Esta dificultad puede derivar en problemas para comprender conceptos financieros fundamentales y para tomar decisiones acertadas en términos de ahorro, inversión y planificación a futuro.

Superar este desafío implica la creación de materiales educativos claros y adaptados, que permitan a las Personas con discapacidad acceder a conocimientos financieros esenciales de manera comprensible y aplicable a su contexto individual.

3 Reconocer las necesidades de las Personas con discapacidad intelectual, psicosocial y sordoceguera.

La creencia de que la discapacidad es fácilmente reconocible y está asociada exclusivamente a desafíos claramente visibles es un equívoco común. Esta errónea concepción conlleva a que las Personas con discapacidades menos evidentes enfrenten mayores prejuicios en comparación con aquellas cuyas discapacidades son más visibles. En Colombia, se han reconocido siete categorías de discapacidad, lo que subraya la necesidad imperante de implementar ajustes razonables que abarquen todas estas categorías.





Durante el transcurso de nuestra investigación para este informe, hemos constatado que muchos de los ajustes existentes están orientados principalmente hacia Personas con discapacidades físicas, visuales y auditivas, lo cual es un paso positivo y alentador.

No obstante, es esencial que también se consideren las necesidades de las Personas con discapacidades intelectuales, psicosociales y sordoceguera.

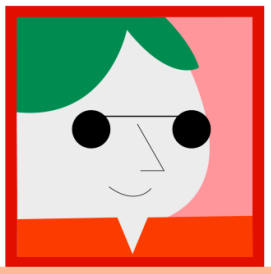
05

Conclusiones





Fue muy importante poderlos acompañar en la presentación de este informe. Que ustedes pudieran reconocer y comprender la diversidad de nuestra realidad individual, social y económica, es un punto de partida para visibilizar nuestras necesidades e intereses. A continuación, deseamos compartir las principales conclusiones que hemos extraído del análisis de lo presentado.



Existe un patrón recurrente en el sector financiero: **la falta de cifras específicas identificando la población con discapacidad**. Esto actúa como una barrera, ya que dificulta la priorización de acciones y asignación de recursos para mejorar la experiencia del usuario al acceder a productos y servicios financieros.



Aunque existe una normatividad que respalda y protege los derechos de las Personas con discapacidad, así como promueve su inclusión en diversas áreas, es imperativo continuar implementando acciones por parte de las entidades financieras, como la formación y concientización de los colaboradores en la atención e interacción con este grupo, adoptando un enfoque basado en el modelo social y los derechos.



Es alentador identificar que entidades financieras en Colombia, Latinoamérica y otras partes del mundo, **han mostrado interés en conocer nuestros dolores**, y han implementado ajustes razonables con el objetivo de mejorar nuestra experiencia en el sector financiero.

No obstante, la mayoría de los ajustes razonables implementados están orientados principalmente hacia Personas con discapacidad física, visual y auditiva. Es crucial **reconocer** también las necesidades de las **Personas con discapacidad intelectual, psicosocial y sordoceguera**, de manera que se pueda abordar de manera integral y equitativa todas las categorías de discapacidad.



Es crucial impulsar la capacitación que aborden las diversas manifestaciones de discapacidad y las necesidades específicas de cada grupo. Esta inversión en conocimiento permitirá una comprensión más profunda de los ajustes razonables necesarios y la **incorporación de la accesibilidad universal**, que asegure una inclusión efectiva para todas las Personas con discapacidad, independientemente de su categoría.



El “Proyecto Banca para Todos” se destaca como una **iniciativa de gran importancia y con un potencial impacto**, siempre y cuando los bancos involucrados hayan logrado una implementación adecuada. Información que se podrá verificar la aplicación de la fase del Bottom up.



En esta primera fase, no se evidencia que el **diseño universal** sea un enfoque en la ejecución de proyectos destinados a mejorar la experiencia del usuario. El diseño universal tiene su foco en la creación de entornos, productos y servicios accesibles para todas las personas, sin importar sus capacidades. Esta perspectiva se presenta como una **oportunidad clave que debe ser desarrollada en las próximas etapas** del proyecto, esta llave nos permitirá seguir abriendo puertas en el sector.

06

Bibliografía



A

Alianza para la inclusión financiera, AFI. (2021). Servicios financieros más accesibles para los no bancarizados del mundo. Tomado de <https://www.afi-global.org/>

Alianza para la inclusión financiera, AFI. (2022). La Declaración Maya. Tomado de <https://www.afi-global.org/global-voice/maya-declaration/>

Alonso M., Gutiérrez E., Moral – Benito E., Posada D., y Tello – Casas P. (2023). Un repaso de las diversas iniciativas desplegadas a nivel nacional e internacional para hacer frente a los riesgos de exclusión financiera. Ed. Banco de España

Armas A., Mesa D., y Pradere Da Silva I. (2021). Inclusión financiera de Personas con discapacidad: Evidencia en estrategias y políticas. Ed. Universidad Autónoma de Madrid

Asobancaria. (2021). Acercando la Banca a los Colombianos. Tomado de <https://www.asobancaria.com/acercandolabanca/>

Asobancaria. (2022). La Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) como estrategia sostenible del sector financiero. Tomado de https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2022/06/1331_BE.pdf

B

Banco de la República. (2015). Guía para la atención de Personas con discapacidad. Tomado de <https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/guia-atencion-personas-discapacidad.pdf>

Banco Interamericano de Desarrollo BID. (2020). Somos todos. Tomado de <https://publications.iadb.org/es/somos-todos-inclusion-de-las-personas-con-discapacidad-en-america-latina-y-el-caribe>

Banco Mundial. (2022). Inclusión Financiera: enfoque integrado y unificado que se centra en cinco pilares entrelazados. Tomado de <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeinclusion/overview>

Banco Pichincha. (2021). Atención Incluyente. Tomado de <https://bancopichincha.com.co/web/personas/atencion-incluyente>

Banco Santander. (2021). Banco Santander convierte 3000 cajeros automáticos. Tomado de <https://www.santander.com/es/sala-de-comunicacion/notas-de-prensa/2021/05/banco-santander-convierte-3-000-cajeros-automaticos-en-accesibles-para-personas-con-discapacidad-visual>

Bancolombia. (2016). Atención prioritaria para las Personas con discapacidad. Tomado de <https://www.bancolombia.com/personas/documentos-legales/personas-con-discapacidad>

C

CEPAL. (2018). Inclusión Financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo. Tomado de <https://dds.cepal.org/redesoc/portal/publicaciones/ficha/?id=4861>

CERMI. (2022). Documento de propuestas del movimiento– Comité Español de representantes de Personas con discapacidad a los proyectos normativos del gobierno sobre inclusión financiera para la protección de las Personas con discapacidad como consumidoras de este tipo servicios. <http://www.convenciondiscapacidad.es/2022/03/27/documento-de-propuestas-del-movimiento-cermi-discapacidad-organizada-a-los-proyectos-normativos-del-gobierno-sobre-inclusion-financiera-para-la-proteccion-de-las-personas-con-discapacidad-como-consu/>

CNBV & GIZ. (2023). Inclusión financiera de las Personas con discapacidad: retos y recomendaciones.

Correa Montoya, Lucas y Castro Martínez, Marta Catalina. (2016). Discapacidad e inclusión social en Colombia. Informe alternativo de la Fundación Saldarriaga Concha al Comité de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad. Editorial Fundación Saldarriaga Concha. Bogotá D.C., Colombia. 162p.

Cramm, J. M., & Finkenflugel, H. (2008). Exclusion of disabled persons from microcredit in Africa and Asia.

Cristina Ortega. (2022). Experiencia del cliente Omnicanal. Tomado de <https://www.questionpro.com/blog/es/experiencia-de-cliente-omnicanal/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20experiencia%20de,una%20experiencia%20de%20marca%20coherente>

D

DAVIVIENDA. (2021). Davivienda pone servicios inteligentes a disposición de Personas con discapacidad. Tomado de <https://www.larepublica.co/finanzas/davivienda-pone-a-disposicion-servicios-inteligentes-para-personas-con-discapacidad-3269256>

Diario la República Bogotá. (2021). Davivienda pone servicios inteligentes a disposición de Personas con discapacidad. Tomado de <https://www.larepublica.co/finanzas/davivienda-pone-a-disposicion-servicios-inteligentes-para-personas-con-discapacidad-3269256>

F

Fundación Corona y otros. (2020). Mas allá de la discapacidad: una oportunidad de inclusión laboral. Tomado de <https://www.andi.com.co/Uploads/M%C3%A1s%20all%C3%A1%20de%20la%20Discapacidad,%20una%20oportunidad%20de%20inclusi%C3%B3n%20laboral.pdf>

Fundación ONCE y la Red Mundial de Empresas y Discapacidad de la OIT. (2021). Una economía digital inclusiva para las Personas con discapacidad. Tomado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms_780957.pdf

G

Global System for Mobile Communications – GSMA. (2020). *Principios para impulsar la inclusión digital de las Personas con discapacidad*. Tomado de https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2021/01/GSMA_Principles-for-driving-the-digital-inclusion-of-persons-with-disabilities_18pp_SPANISH_WEB.pdf

Grant Thornton (2022, Julio) *Las diez principales tendencias en el sector bancario*. Tomado de <https://www.grantthornton.es/perspectivas/entorno-economico/las-10-principales-tendencias-del-sector-bancario/>

L

La República. (2023). En 2022, nueve de cada 10 personas ya contaban con un producto financiero. Tomado de <https://www.larepublica.co/especiales/convencion-bancaria-2023/inclusion-financiera-colombia-2022-92-3-de-los-adultos-tiene-un-producto-financiero-3637167>

O

Organización de las Naciones Unidas ONU. (2006) *Convención sobre los derechos de las Personas con discapacidad*. Tomado de <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Organización de las Naciones Unidas ONU. (2019b). *Estrategia de las Naciones Unidas para la Inclusión de la Discapacidad*. Tomado de https://www.un.org/en/content/disabilitystrategy/assets/documentation/UN_Disability_Inclusion_Strategy_spanish.pdf

P

Paauwe, M. C. (2010). Microcredit and People with Disabilities in Uganda.

R

Raja, D. S. (2016). *Bridging the disability divide through digital technologies. Background paper for the World Development report*. Tomado de <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/123481461249337484-0050022016/original/WDR16BPBridgingtheDisabilityDividethroughDigitalTechnologyRAJA.pdf>

W

W3C.ORG. (2008). Las Directrices de accesibilidad al contenido web 1.0 [WCAG10] Tomado de <https://www.w3.org/WAI/WCAG1AA-Conformance.html.es#:~:text=Las%20Directrices%20de%20Accesibilidad%20para%20el%20Contenido%20Web%201.0%20explican,W3C%20no%20verifica%20las%20Declaraciones>

Aso
Ban
Caria



Fundación
Saldarriaga
Concha

INFORME TOP DOWN DEL PROYECTO ABRIENDO PUERTAS

Estado del arte: acceso y experiencia de usuario con discapacidad en el Sector Financiero

Un proyecto desarrollado con:



PROGRAMA EMPRESARIAL DE PROMOCIÓN
LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

