

Aso
Ban
Caria



Fundación
Saldarriaga
Concha

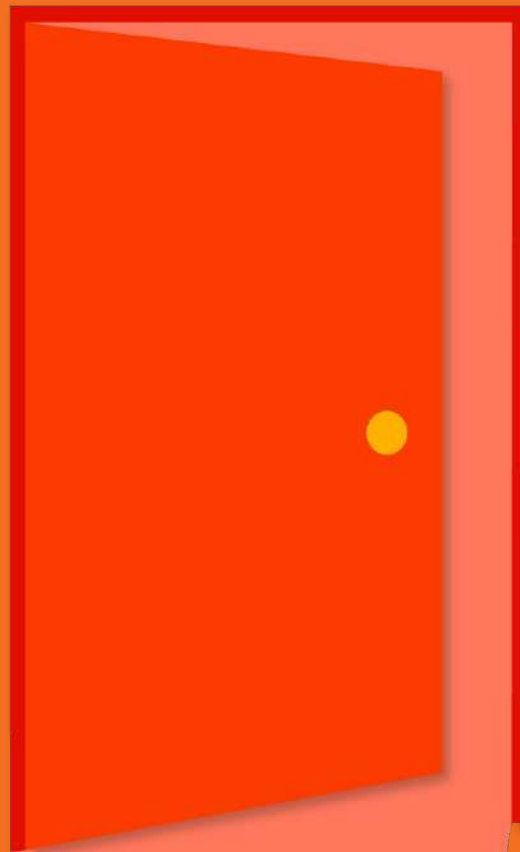
Resumen ejecutivo

Acceso y experiencia de usuario con discapacidad en el Sector Financiero

Un proyecto desarrollado con:



PROGRAMA EMPRESARIAL DE PROMOCIÓN
LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD





Pacto de
productividad

PROGRAMA EMPRESARIAL DE PROMOCIÓN
LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Fundación
Saldarriaga
Concha

Concepto discapacidad

Evolución conceptual del término “discapacidad”



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

La Convención de Derechos de Personas con discapacidad- CDPD, 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”.

1. 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 improductivo y genera una pesada carga.

2. 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**.

3. Modelo social y de enfoque de derechos: Argumentando que las causas de la discapacidad son primordialmente sociales y que esta es el producto de la **relación de 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**.

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

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.

Psicosocial



Personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntoma atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional).

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.

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.

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.

Múltiple



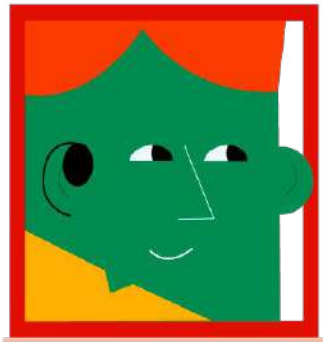
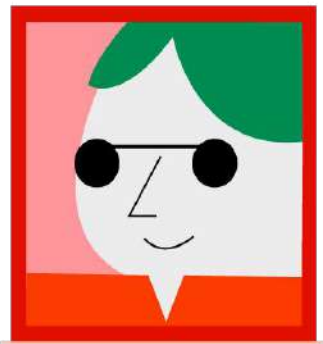
Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes.

Fuente: Ministerio de la Protección Social, 2022.



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.

De este segmento poblacional, se ha identificado que durante el trimestre comprendido entre marzo y mayo de 2023, la tasa de participación global (relación porcentual de la población económicamente activa como a aquella en edad de trabajar) alcanzó un **25,7%**.

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.**

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

Índice

Capítulo 1. Contexto Personas con discapacidad

Distribución demográfica.....	9
Contexto social.....	13
Contexto económico y laboral.....	14

Capítulo 2. Marco normativo

Políticas Públicas nacionales	16
Tratados internacionales.....	17
Referentes internacionales.....	17

Capítulo 3. Proyecto Banca para Todos

Análisis proyecto	19
-------------------------	----

Capítulo 4. Buenas prácticas, tendencias y retos

Buenas prácticas latinoamérica.....	25
Buenas prácticas Colombia.....	26
Tendencias.....	28
Retos en la experiencia financiera.....	33

Capítulo 5. Conclusiones

Capítulo 6. Bibliografía

01

1.1 Contexto demográfico

1.2 Contexto social

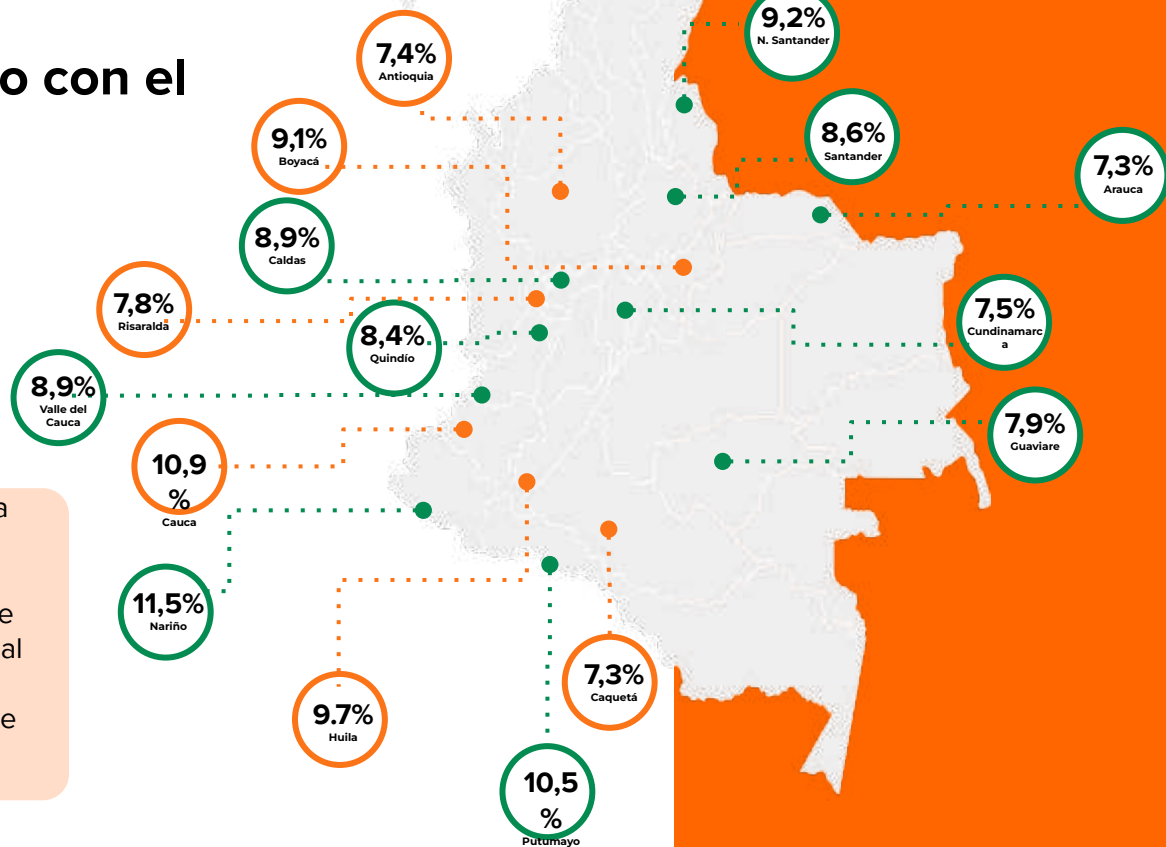
1.3 Contexto económico

Contexto de las Personas con discapacidad



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).*

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

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%.**

54,6%

Mujeres



45,4%

Hombres



Esta prevalencia varía
en los dominios
geográficos



56,7%

Cabeceras

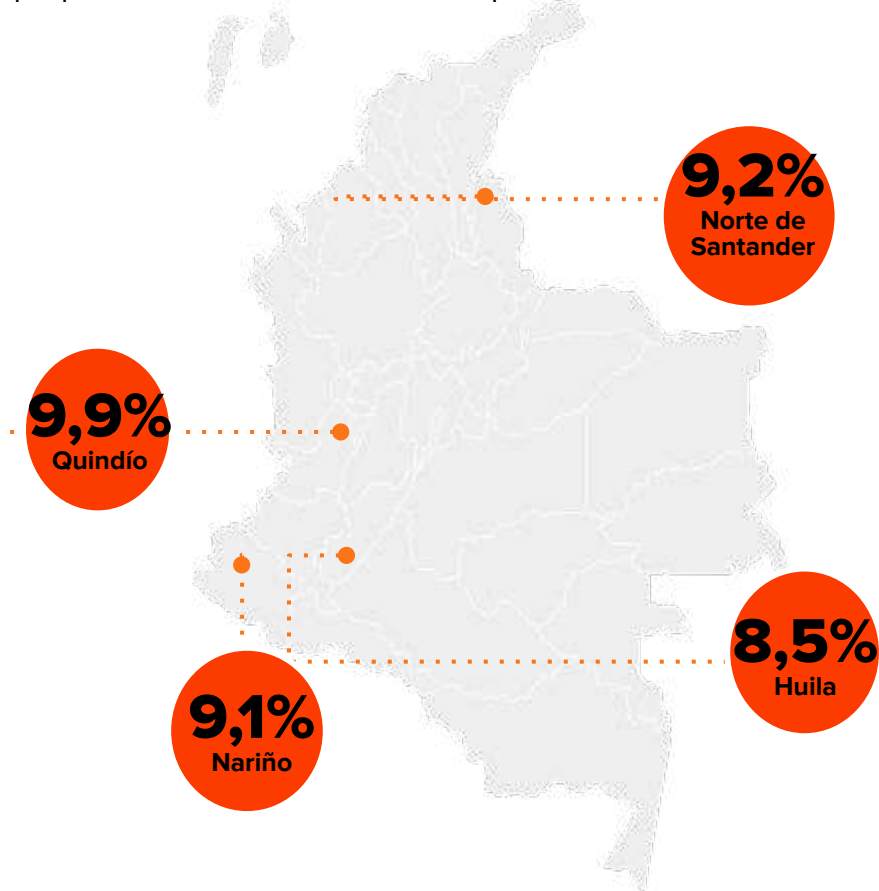


53,2%

Centros
poblados y rural
disperso

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

Los departamentos con una mayor proporción de Personas con discapacidad son:



Personas con discapacidad: rango de edad más representativos



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).



- **23,2%** Pertenecen al rango de edad de **60 a 74 años.**
- **23,0%** Pertenecen al rango de edad de **45 a 59 años.**
- **21,3%** Pertenecen al rango de edad de **75 y más.**
- **13,3%** Pertenecen al rango de edad de **30 a 34 años.**
- **12,9%** Pertenecen al rango de edad de **15 a 29 años.**

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

Personas con discapacidad: Actividades que generan mayor dificultad

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

③



17,1%

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

④



13,7%

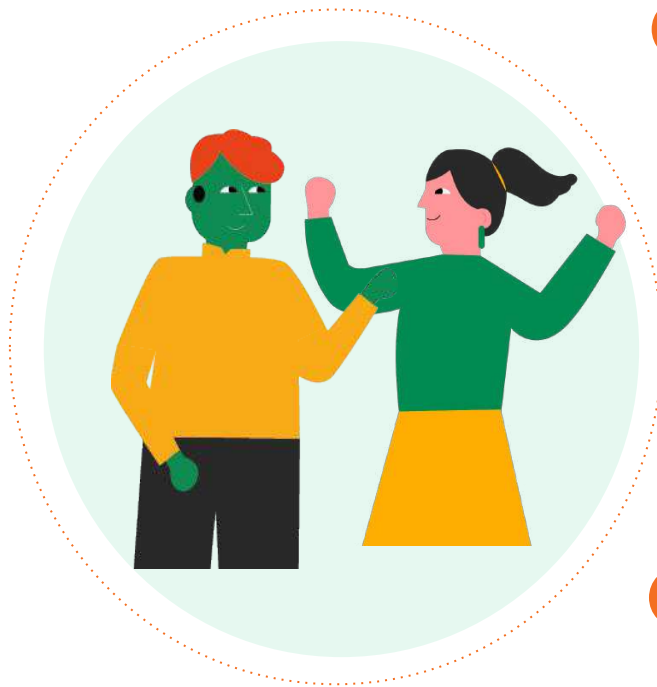
de las mujeres presenta dificultades para agarrar o mover objetos con las manos

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

Índice multidimensional de inclusión social y productiva para Personas con discapacidad - Resultados nacionales 2019

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.

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



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 Personas con Discapacidad 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.

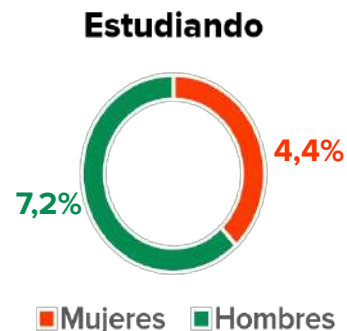
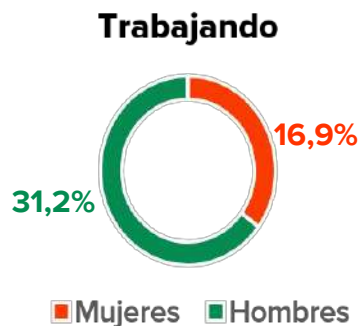
En materia de acceso a trabajos de calidad, la ocupación de las personas con discapacidad es casi la mitad de la de las personas sin discapacidad.

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

Inclusión laboral de las Personas con discapacidad.

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%** (Andi, 2021)

1.817.221 que corresponde al **52,30%** de personas que están en edad de trabajar y pueden trabajar, se encuentran clasificados de la siguiente manera:



En Colombia la mayoría de las Personas con discapacidad se encuentran afiliadas al sistema de salud. **43,6%** régimen contributivo **56,2%** régimen subsidiado.

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

02

- 2.1 Leyes y políticas nacionales
- 2.2 Tratados internacionales
- 2.3 Referentes internacionales

Marco normativo



2.1 Leyes y Políticas Nacionales



En Colombia existe un extenso marco normativo para la promoción de los derechos de las personas con discapacidad y la implementación de ajustes razonables, en este capítulo presentamos 23 normas, de las cuales se resaltan 13 Normas Técnicas de Colombia (NTC) que establecen pautas claras para mejorar la accesibilidad para personas con discapacidades física, auditiva y visual.

Esto es algo muy positivo, a su vez, una reflexión 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

- ❑ Ley 1346 de 2009. Colombia adopta la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con discapacidad; Ley 1618 de 2013: Establece disposiciones para asegurar derechos de personas con discapacidad; Ley 1361 de 1997: Establece mecanismos de integración social para personas con limitaciones.
- ❑ Ley 1328 de 2009: Establece normas en el ámbito financiero, seguros, mercado de valores y otras disposiciones; Ley 982 de 2015: Establece normas para equiparar oportunidades para personas sordas y sordociegas, entre otras disposiciones; Ley 1996 de 2019: Regula el ejercicio de la capacidad legal de personas con discapacidad mayores de edad.
- ❑ Ley 1680 de 2013: Garantiza el acceso a información, comunicaciones, conocimiento y tecnologías para personas ciegas y con baja visión.
- ❑ 13 Normas Técnicas de Colombia: Proporcionan directrices claras para mejorar la accesibilidad de esta población.
- ❑ Circular externa 008 de 2017: Modificación a la Circular Básica Jurídica, expedida mediante la Circular Externa 029 de 2014, respecto del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros con discapacidad.

Haz click [aquí](#) para conocer implicaciones de estas normas para tu entidad.

2.2 Tratados internacionales



Convenios internacionales que buscan garantizar los derechos de las Personas con discapacidad, eliminar formas de discriminación y promover acciones de inclusión de la población en la sociedad.

- ❑ Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad – CDPD.
- ❑ El Día Internacional de las Personas con Discapacidad fue declarado en 1992 por la Asamblea General de las Naciones Unidas mediante la ([Resolución 47/3](#)).
- ❑ Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad de la Organización de los Estados Americanos (OEA).
- ❑ Objetivos de Desarrollo Sostenible: En particular, el ODS 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".

2.3 Referentes internacionales

El derecho comparado permite aprender de lo que se hace en otras partes a través de la legislación, para tener una visión de las acciones que se pueden implementar para beneficiar a las personas con discapacidad en el futuro.

- ❑ Circular número 18 de 2018 iniciativas de inclusión financiera para facilitar el acceso y uso de los servicios bancarios– Jordania
- ❑ Protocolo voluntario de acceso a la banca – Reino Unido.
- ❑ Ley 4 de 2022 de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica – España-
- ❑ Circular número 1 de 2015 iniciativas de inclusión financiera para facilitar el acceso y uso de los servicios bancarios - Bangladesh

Haz click [aquí](#) para conocer implicaciones de estos tratados y aprendizajes para tu entidad

Algunas 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 y hallazgos

Análisis proyecto “Banca para Todos”





Objetivo general

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.

Objetivos específicos:

1

Ajustar de manera razonable y progresiva los canales y entornos bancarios y financieros, bajo el criterio de accesibilidad universal para Personas con discapacidad.

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-difcil>

Bancos participantes Proyecto Banca para Todos

- | | | | | | |
|----|-----------------|----|--------------------|----|--------------|
| 01 | Bancoomeva | 06 | Davivienda | 11 | Procredit |
| 02 | Banco Popular | 07 | Banco de Occidente | 12 | Coorpbanca |
| 03 | Banco Agrario | 08 | Banco Caja Social | 13 | BBVA |
| 04 | Mundo Mujer | 09 | HELM | 14 | Bancompartir |
| 05 | Banco Pichincha | 10 | Banco Falabella | 15 | Coopcentral |



Bancos que también participan del Proyecto “Abriendo puertas”

3.2 Ejecución

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

Actividades momento 1 Año 2017

- 1.** 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.
- 2.** 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.

Actividades momento 2 Año 2019

- 3.** 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.

[Inscribase aquí](#)

3.3 Productos y hallazgos



Producto: 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.

Hallazgos:

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

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



Producto: 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.

Hallazgos:

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

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



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

Hallazgos: 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, 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.



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

Hallazgos:

* Los sitios web se eligieron de manera aleatoria y no se tiene conocimiento de a qué entidad pertenecían.

* El alcance se acordó hasta la entrega del documento con las recomendaciones y no contempló plan de implementación o seguimiento.

04

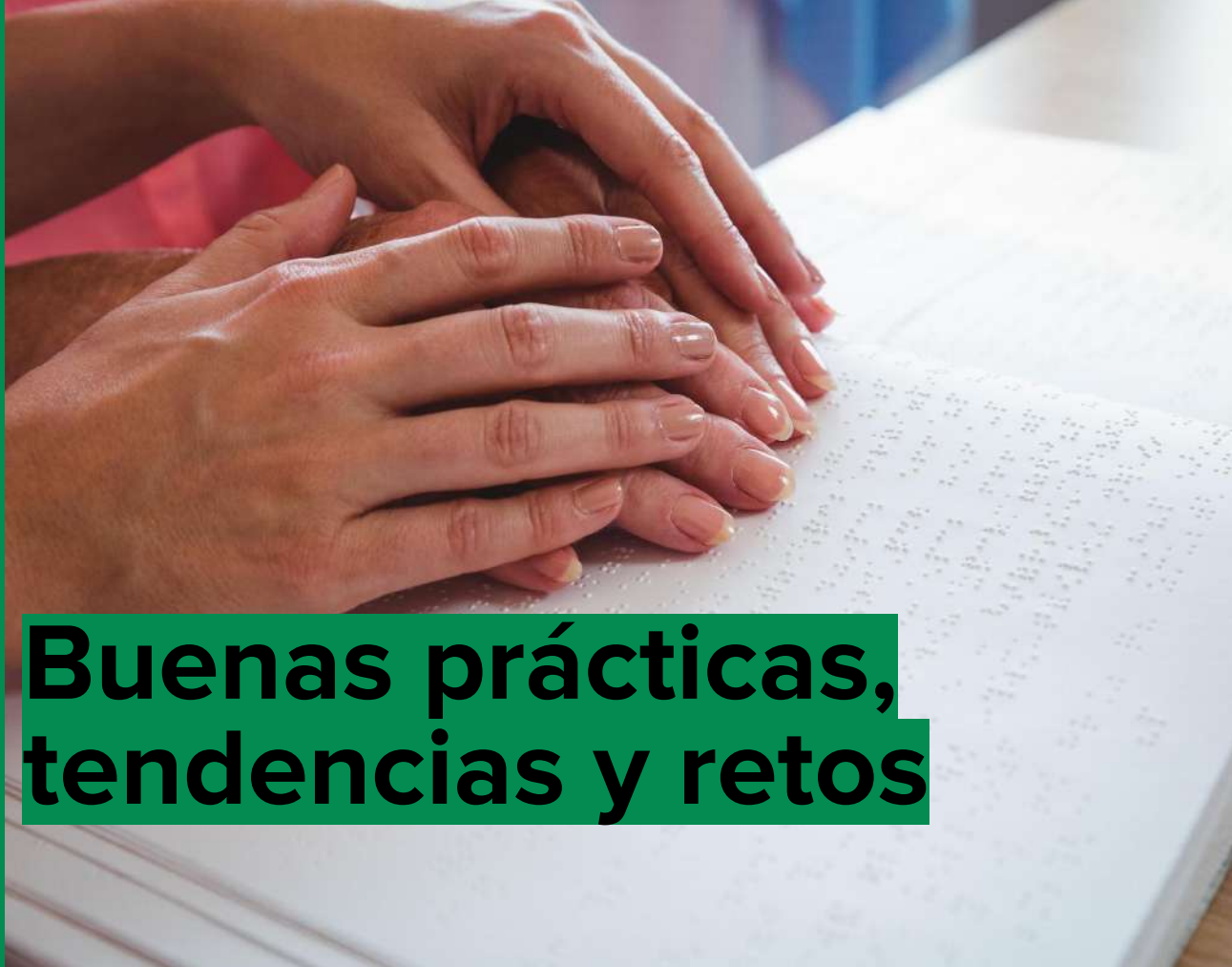
4.1 Buenas prácticas
Latinoamérica

4.2 Buenas prácticas
Colombia

4.3 Tendencias

4.4 Retos

Buenas prácticas, tendencias y retos



4.1 Buenas prácticas Latinoamérica

BBVA - México

[Explorar](#) 

- 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.

Entrevistas

ITAÚ - Paraguay

[Explorar](#) 

- 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

Banco Popular - Costa Rica

[Explorar](#) 

- 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).

Fuentes secundarias

BAC CREDOMATIC - Costa Rica

[Explorar](#) 



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

Santander - Chile

[Explorar](#) 

- 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.

BancoEstado - Chile

[Explorar](#) 

- 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.

4.2 Buenas prácticas Colombia

Banco de Bogotá

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

Davivienda

[Explorar](#) 

- 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.



Referentes

Banco Popular

[Explorar](#) 

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

Bancolombia

[Explorar](#) 

- 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.

Fuentes secundarias

ITAÚ

[Explorar](#) 

- 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

BBVA

[Explorar](#) 

- 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.
- Capacitación a la red comercial,
- Accesibilidad arquitectónica y ajustes al canal digital.

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.



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?

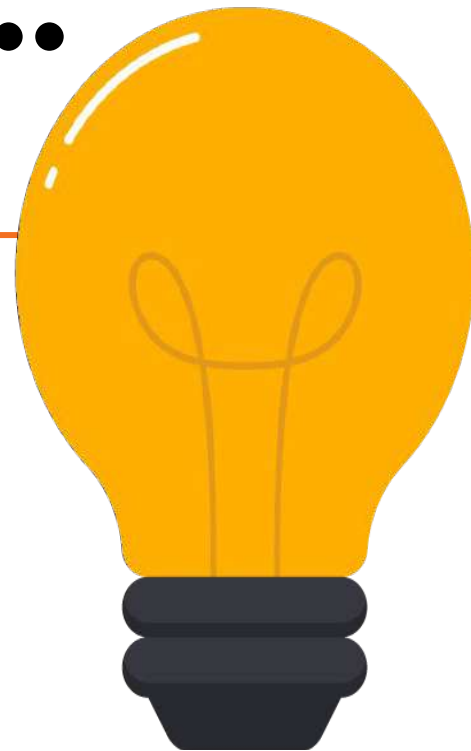
Nos ayudan a inspirar procesos de innovación desde un entendimiento sobre los cambios en los comportamientos de la sociedad, las necesidades colectivas y las respuestas ante éstas.

¿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.



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.

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

Macrotendencias

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

Espacios de participación política de las Personas con discapacidad. Se trata de agrupaciones de todo tipo y condición en las que Personas se reúnen con la intención de velar por el cumplimiento de sus derechos.

Fuente:

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

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

Con la adopción del Modelo de enfoque de derechos, se reconoce que las personas con discapacidad tiene mucho que **aportar a la sociedad, en la medida que el entorno** garantice los ajustes pertinentes.

Fuente: Naciones Unidas, 2006

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**](#)

Haz click [aquí](#) para conocer más referentes de impulsores sociales en el mundo



Impulsores tecnológico s

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](#)



Haz click [aquí](#) para conocer más referentes de impulsores tecnológicos en el mundo

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 sólo 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](#) 

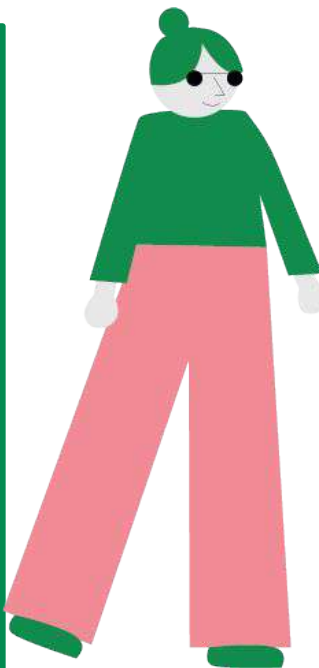
[Explorar](#) 

Haz click [aquí](#) para conocer más referentes de impulsores económicos en el mundo

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.



2. 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 la investigación se constató 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



5. Conclusiones

1. 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.

2. Existe una normatividad que respalda y protege los derechos de las Personas con discapacidad y promueven su inclusión en diversas áreas; sin embargo, se requiere de un **marco regulatorio de inclusión financiera que guarde coherencia con la CDPD** para derrumbar no sólo las barreras de accesibilidad física y de información sobre productos y servicios financieros, sino también de las barreras sociales y culturales relacionadas con las actitudes discriminatorias e ideas negativas frente al acceso de las Personas con discapacidad en este sector.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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

Dirígete al informe completo para consultarla

An illustration of four stylized people with disabilities on an orange background. From left to right: a woman with a prosthetic right leg, a man with a red afro, a woman with a white face and green hair, and a man with a green face and black hair. They are all wearing colorful clothing and have their arms raised in a celebratory gesture. A large white text box is centered over the image.

Descarga aquí el informe completo para
seguir aprendiendo a cómo crear
#UnMundoSinBarreras

[Haz clic aquí](#)

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:



Pacto de
productividad

PROGRAMA EMPRESARIAL DE PROMOCIÓN
LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

