



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS**  
REPÚBLICA DOMINICANA

# **INFORME SOBRE INCLUSIÓN FINANCIERA Y LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL SECTOR BANCARIO AL 31 DE JULIO 2021**

**DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN  
E INCLUSIÓN FINANCIERA**  
3 de diciembre 2021



## Contenido

<b>1. Introducción</b> .....	5
1.1 Objetivo general.....	6
1.2 Metodología.....	6
<b>2. Marco teórico y conceptual</b> .....	7
2.1 Definición de Discapacidad .....	7
2.2 Accesibilidad y diseño universal.....	7
2.3 Discapacidad en el mundo .....	7
2.4 Principales redes y alianzas internacionales en el tema de discapacidad .....	8
2.5 Referencias internacionales de buenas prácticas en el sector bancario dirigidas a personas con discapacidad .....	8
<b>3. Marco legal para personas con discapacidad en la República Dominicana</b> .....	10
3.1 CONAPREM.....	10
3.2 Ley 42-2000 General sobre Discapacidad en la República Dominicana.....	10
3.3 Ley 05-13 Ley Orgánica sobre Igualdad de Derechos de las Personas con Discapacidad.....	10
3.4 Accesibilidad en los entornos financieros en la República Dominicana .....	11
3.5 Asociaciones sin fines de lucro (ASFL) abocadas a las personas con discapacidad en la República Dominicana.....	11
3.6 Reconocimiento a las buenas prácticas en la República Dominicana.....	12
<b>4. Resultados encuesta a las EIF</b> .....	14
4.1 Concientización sobre el trato a las personas con discapacidad. ....	14
4.2 Grado en que las EIF gestionan colaboración con organismos dirigidos a personas con discapacidad.....	14
4.3 Programas de inclusión laboral en las EIF .....	14
4.4 Personas con discapacidad contratadas en las EIF .....	15
4.5 Identificación de los usuarios que tienen discapacidad.....	16
4.7 Accesibilidad digital.....	18
4.8 Funcionalidades y servicios ofrecidos en los canales digitales .....	18
4.9 Requerimientos para la apertura de productos a las personas con discapacidad .....	19

4.10 Accesibilidad en los cajeros automáticos.....	20
4.11 Medidas de accesibilidad física .....	21
4.12 Medidas de accesibilidad universal.....	22
<b>5. Posición de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana sobre la accesibilidad a las personas con discapacidad .....</b>	<b>23</b>
<b>6. Índice de gráficas y tablas .....</b>	<b>24</b>

## Abreviaturas

<b>AAyP</b>	Asociaciones de Ahorros y Préstamos
<b>ACA</b>	<i>The Accessible Canada Act</i> , que significa Ley de Canadá Accesible
<b>ADA</b>	<i>Americans with Disabilities Act</i> , que significa Ley de Estadounidenses con Discapacidades
<b>ASFL</b>	Asociaciones sin Fines de Lucro
<b>BAC</b>	Bancos de Ahorro y Crédito
<b>BM</b>	Bancos Múltiples
<b>CC</b>	Corporaciones de Crédito
<b>CDPD</b>	Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
<b>CIF</b>	Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud
<b>CONADIS</b>	Consejo Nacional de Discapacidad
<b>CONAPREM</b>	Consejo Nacional Para la Prevención, Rehabilitación, Educación e Integración de las Personas con Minusvalía
<b>EIF</b>	Entidad de Intermediación Financiera
<b>EPyM</b>	Entidades de Intermediación Públicas y Mixta
<b>OEA</b>	Organización de los Estados Americanos
<b>ONCE</b>	Organización Nacional de Ciegos Españoles
<b>ONE</b>	Oficina Nacional de Estadística
<b>OMS</b>	Organización Mundial de la Salud
<b>PNUD</b>	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
<b>PCD</b>	Persona con discapacidad
<b>WCAG</b>	<i>Web Content Accessibility Guidelines</i> , que significa <i>Pautas de Accesibilidad para Contenido Web</i>

## 1. Introducción

Desde la entrada en vigor de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) en 2006, el acceso a las personas con discapacidad se considera una cuestión de derechos humanos. Sin embargo, aunque es un tema relevante, no se dispone de documentos suficientes que analicen las formas en que los países establecen las mejores políticas para abordar las necesidades de las personas con discapacidad, en lo adelante (PCD).

La agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en aplicación a partir del año 2016, constituyen un compromiso político de los países miembros “en favor de las personas, el planeta y la prosperidad”, con 17 objetivos, 169 metas y sus indicadores para el monitoreo de los avances en el desarrollo sostenible que promueve.

El tema de la discapacidad fue incluido de manera transversal y en su doble dimensión del respeto de derechos humanos e inclusión en el desarrollo sostenible con la participación de un grupo poblacional numeroso y socialmente vulnerable. En específico, se hace referencia explícita a las PCD en la introducción, en cinco de los ODS y en 11 indicadores. El país se ha comprometido a la producción y seguimiento de los indicadores de los ODS que incluyen la transversalización de la discapacidad en las mediciones estadísticas.

El 15% de la población mundial, o 1,000 millones de habitantes, experimentan algún tipo de discapacidad, y la prevalencia de la discapacidad es mayor en los países en desarrollo. Entre 110 millones y 190 millones de personas se ven afectadas por discapacidades importantes. Los obstáculos a la inclusión social y económica plena de las PCD son la inaccesibilidad de los entornos físicos y el transporte, la falta de disponibilidad de dispositivos y tecnologías de apoyo, medios de comunicación no adaptados, las deficiencias en la prestación de servicios, y los prejuicios y estigmas sociales discriminatorios.<sup>1</sup>

En la República Dominicana, según datos censales, en 2010 el 12.41% de la población total del país vivía con algún tipo de discapacidad, para un total de 1,160,847 personas<sup>2</sup>.

La Superintendencia de Bancos realizó una encuesta para conocer las políticas e iniciativas internas, así como las condiciones de accesibilidad en general, de las EIF en la atención de las PCD, mientras hacen uso de los servicios financieros, y para motivar a las entidades a la creación de entornos favorables hacia este grupo vulnerable.

Vale señalar que la Superintendencia de Bancos tiene la inclusión financiera como uno de sus ejes fundamentales. De manera deliberada, la definición de inclusión financiera adoptada por la Superintendencia de Bancos en su planificación estratégica institucional incluye tanto la dimensión convencional de acceso al sistema financiero – como la inclusión de PCD al acceso a los productos y servicios tanto de las entidades de intermediación financiera e intermediarios cambiarios, como los servicios públicos que ofrece la misma superintendencia. Por esto, publicamos el presente

---

<sup>1</sup> Entendiendo la pobreza. (Marzo de 2021). Obtenido de <<https://www.bancomundial.org>>

<sup>2</sup> Población con discapacidad en República Dominicana: un acercamiento a partir del IX Censo Nacional de Población y Vivienda 2010. Boletín Mensual PANORAMA ESTADISTICO (Año 5, No. 55). Abril 2013. Oficina Nacional de Estadísticas

estudio como una iniciativa para visibilizar la problemática y crear consciencia para el diseño de políticas públicas e iniciativas privadas que permitan lograr una mayor inclusión de las PCD.

### 1.1 Objetivo general

- Identificar las políticas, iniciativas y mejores prácticas implementadas en las EIF en República Dominicana relacionadas a las PCD.
- Identificar las facilidades de accesibilidad para PCD en las sucursales, así como a través de los canales alternos y digitales de las EIF en República Dominicana.
- Motivar la voluntad de las EIF en República Dominicana a crear las condiciones de accesibilidad para los colaboradores y usuarios con discapacidades.
- Evaluar la accesibilidad de los servicios de la propia Superintendencia de Bancos y de la Oficina de Servicios y de Protección de los Usuarios Financieros (ProUsuario) brindan al público.

### 1.2 Metodología

La Superintendencia de Bancos de la República Dominicana supervisa 49 EIF distribuidas en cuatro categorías según establece la Ley Monetaria y Financiera No. 183-02 del 21 de noviembre de 2002: 17 bancos múltiples (en lo adelante, BM), 14 bancos de ahorro y crédito (en lo adelante, BAC), 6 corporaciones de crédito (en lo adelante, CC), 10 asociaciones de ahorro y préstamos (en lo adelante, AAyP) y 2 entidades públicas y mixtas (en lo adelante, EPyM).

Las 49 EIF respondieron un cuestionario digital con el propósito de conocer la población de los usuarios financieros y colaboradores con discapacidad y también el entorno en el que los usuarios ejercen el uso de los productos y servicios financieros.

- Universo de encuestados: las 49 EIF supervisadas por la Superintendencia de Bancos.

La Superintendencia de Bancos realiza este levantamiento con el fin de mostrar el estado del arte de la accesibilidad para las PCD que proveen las EIF. Este no persigue impacto prudencial ni regulatorio, si no que busca motivar a las entidades a realizar iniciativas que optimicen la accesibilidad y aumenten la inclusión.

## 2. Marco teórico y conceptual

### 2.1 Definición de Discapacidad

La discapacidad se entiende como una construcción simbólica, un término genérico y relacional que incluye condiciones de salud y déficits, limitaciones en la actividad, y restricciones en la participación. Este concepto indica los aspectos negativos de la interacción, entre un individuo y sus factores contextuales, considerando los ambientales y personales (concepto basado en la Clasificación Internacional de Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud de la OMS, 2001).

La OMS presentó en el año 2001, a través de la CIF, una clasificación del funcionamiento y de la discapacidad como situación, proceso y resultado de la interacción del estado de la salud de la persona con los factores contextuales. En ella, la discapacidad no solamente supone deficiencias de las funciones estructurales corporales, sino que éstas en interacción con los factores contextuales pueden dar lugar a limitaciones en la actividad y restricciones en la participación.

### 2.2 Accesibilidad y diseño universal

La accesibilidad mercedamente reclamada por las PCD sea para movilizarse, comunicarse o informarse con fluidez, no se considera como un derecho específico sino como una condición o un medio necesario para que cada derecho pueda hacerse efectivo. La accesibilidad entonces no es un fin en sí mismo, sino que es un medio importantísimo para la realización de un derecho.

El término diseño universal se refiere al desarrollo de productos, entornos y edificios que permiten accesibilidad de uso a la mayor cantidad de personas. A través del diseño universal todas las personas deberían poder disfrutar de espacios o actividades sin necesidad de tener que ajustarlos a sus condiciones particulares o de realizar mayores esfuerzos. Un objeto, espacio o edificio diseñado bajo este precepto debe permitir la igualdad de uso, debe ser flexible (que se pueda usar de diferentes maneras), intuitivo (que no requiera instrucciones de uso) y seguro.<sup>3</sup>

### 2.3 Discapacidad en el mundo

En los últimos años, se ha producido una transformación significativa en la percepción de las PCD, en donde antes se les hacía referencia como discapacitados y minusválidos, mientras que ahora se conocen como personas. Este cambio tiene un impacto importante en el día a día de millones de PCD en todo el mundo. Antes, a las PCD se les negaba el derecho a tomar decisiones importantes en sus vidas, ahora se promueve y respeta su autonomía personal.

Las infraestructuras públicas accesibles en muchos países son deficientes o simplemente no existen. En zonas rurales suelen ser inexistentes y las extremas condiciones típicas de países mayormente tropicales suponen una dificultad mayor para las PCD.

---

<sup>3</sup> Tus derechos también son los míos. Manual básico para incorporar el enfoque de discapacidad en las organizaciones de derechos humanos y de desarrollo. Sanna Laitamo. Primera edición. Septiembre de 2020.

El desarrollo de tecnologías de apoyo es constante, brindando grandes oportunidades de inclusión a las PCD. Entre los principales avances están los implantes cocleares y audífonos, los programas informáticos de accesibilidad, impresoras en braille, las sillas de ruedas motorizadas, los vehículos adaptados, los dispositivos informáticos para la comunicación, entre otros. Sin embargo, en países de ingresos bajos, las PCD tienen muy poco acceso a estas tecnologías.

A nivel global existen organismos de cooperación para mejorar las condiciones de accesibilidad de las PCD. Algunos ejemplos se citan en la próxima sección.

#### 2.4 Principales redes y alianzas internacionales en el tema de discapacidad<sup>4</sup>

- *Disabled Peoples' International*
- *Global Applied Disability Research and Information Network (GLADNET)*
- *Global Partnership for Disability and Development (GPDD)*
- *ILO Global Business and Disability Network*
- *International Disability Alliance (IDA)*
- Red de Gestión inclusiva del Riesgo de Desastres y Discapacidad
- Red de Organizaciones No Gubernamentales de Personas con Discapacidad y sus Familias (RIADIS)
- Red Iberoamericana de Expertos en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
- Red por los derechos de las personas con discapacidad (REDI)
- *Rehabilitation International (RI)*
- La Red Iberoamericana de Entidades de Personas con Discapacidad Física

#### 2.5 Referencias internacionales de buenas prácticas en el sector bancario dirigidas a personas con discapacidad

Países como Estados Unidos y Canadá se rigen por acuerdos marcos contra la discriminación hacia las PCD, y a través de *The Accessible Canada Act (ACA)* y *la Americans with Disabilities Act (ADA)*, que luchan por los derechos de las personas y la no discriminación.

En Canadá, la ACA<sup>5</sup>, Ley legislada en 2019, exhorta a que todas las organizaciones del Estado y privadas desarrollen estándares y capacitaciones para que empleados y PCD puedan acceder a los servicios de dichas organizaciones, de manera eficiente y efectiva. Promueve la mejora del proceso de reclutamiento, la retención y promoción de PCD, la disposición de la información y comunicación tecnológica accesible para todos, equipamiento y educación a las instituciones de servicio en el tema de la accesibilidad para que así puedan proveer los mejores servicios y la creación de un sistema sólido de accesibilidad en el cual la gente pueda confiar.

<sup>4</sup> Redes y alianzas en el tema de Discapacidad. (2021). Discapacidad e inclusión social. Biblioguias Biblioteca CEPAL, Naciones Unidas

<sup>5</sup> *Making an accessible Canada for persons with disabilities*. (2019). <https://www.canada.ca/>

Bajo el Título III de la ADA, la cual fue legislada en el 1990, los bancos y uniones de crédito de los Estados Unidos están obligados a proveerle un servicio y trato igualitario a todos los clientes, con o sin discapacidades. Esto tiene implicaciones sobre sus espacios físicos como también sus canales digitales.

Al igual que Canadá, el gobierno de los Estados Unidos exhorta a que los bancos y las instituciones financieras se rijan por el *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG). Esta se enfoca en 4 principios para crear contenido digital accesible: perceptibilidad, operabilidad, comprensibilidad y robustez. Su principal función es orientar en el diseño de páginas *web* para reducir las barreras de acceso a la información.

La Asociación de Bancos de Australia tiene principios y reglamentos dirigidos hacia la accesibilidad en las instituciones financieras del país, consolidados en lo que llaman *Every customer counts: Accessibility Principles for Banking Services*<sup>6</sup>, con el que la industria bancaria australiana se compromete a garantizar la accesibilidad de todos los productos y servicios bancarios para todas las personas, incluidas las PCD.

Esta reconoce tres dimensiones principales del diseño inclusivo:

- Reconocer la diversidad y la singularidad.
- Procesos y herramientas inclusivos: incluir personas de diversos grupos, con diversas necesidades y perspectivas, en el diseño de productos y servicios.
- Impacto beneficioso más amplio: toma en consideración el contexto y el entorno y busca soluciones que beneficien a todos a través de la flexibilidad, la adaptación y la personalización.

La Fundación ONCE, impulsada en 1988 por la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE), creó en el año 2007 la guía servicios financieros: accesibles para todas las personas. Esta guía fue realizada con la colaboración de Bankinter y la Asociación Española de Banca.

El objetivo de esta guía es garantizar a todos los clientes de las entidades bancarias las mismas oportunidades de acceso a las oficinas y demás servicios bancarios, independientemente de sus circunstancias personales. La guía de la accesibilidad incide en este objetivo desde una doble perspectiva. Por un lado, propone a las entidades bancarias un conjunto de normas que puedan servir de orientación para mejorar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios financieros, tanto si se prestan desde infraestructuras físicas como si se hace a través de medios virtuales o electrónicos. Por otra parte, la guía analiza qué aspectos se deben considerar antes de poner en marcha un nuevo servicio para así hacerlo más accesible, y qué reformas deben emprenderse para acondicionar los que ya están funcionando.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Bligh, A. *Australian Banking Association* (November 2018). *Every customer counts: Accessibility Principles nor Banking Services*.

<sup>7</sup> Hernández Galán J. (noviembre 2007) *SERVICIOS FINANCIEROS, Accesibles para todas las personas*. Colección Manuales de Accesibilidad de Fundación ONCE.

### 3. Marco legal para personas con discapacidad en la República Dominicana

#### 3.1 CONAPREM

En el año 1988 con el Protocolo de San Salvador sobre “Protección de los Minusválidos” de la Organización de los Estados Americanos (OEA), fue la base sobre la cual se promulgó la Ley 21-91 del 5 de septiembre del 1991, la cual creó el primer organismo rector en materia de discapacidad en República Dominicana llamado “Consejo Nacional Para la Prevención, Rehabilitación, Educación e Integración de las Personas con Minusvalía (Conaprem)”.

#### 3.2 Ley 42-2000 General sobre Discapacidad en la República Dominicana

En un margen de nueve años, la Ley 21-91 que reconoce los derechos y deberes de las personas con limitaciones físicas, sensoriales y/o mentales, sirvió como referente nacional para impulsar proyectos e iniciativas con relación a PCD. No obstante, los avances en materia de derechos humanos obligaron a introducir reformas a esta ley, dando como resultado la eventual promulgación de la Ley General sobre Discapacidad en la República Dominicana (Ley 42-2000).

La Ley General sobre Discapacidad en la República Dominicana (Ley 42-2000) promulgada el 29 de junio del 2000, crea el Consejo Nacional para la Discapacidad, CONADIS, como una institución del Estado, rectora de políticas en materia de discapacidad encargada de garantizar el cumplimiento de las atribuciones y los deberes consignados en esta ley. Además, el CONADIS debe velar por el cumplimiento de los compromisos y acuerdos nacionales e internacionales asumidos por el Estado a través de su estructura gerencial y administrativa, a nivel nacional, regional y provincial.

#### 3.3 Ley 05-13 Ley Orgánica sobre Igualdad de Derechos de las Personas con Discapacidad

El 15 de enero de 2013 se promulgó la Ley Orgánica sobre Igualdad de Derechos de las Personas con Discapacidad que ratifica al CONADIS como una institución autónoma y descentralizada con personalidad jurídica, autonomía administrativa, financiera y técnica. El CONADIS está adscrito a la Presidencia de la República, bajo la vigilancia del Ministerio de la Presidencia.

Esta ley ampara y garantiza la igualdad de derechos y la equiparación de oportunidades a todas las PCD y regula las personas morales, sin fines de lucro, cuyo objeto social sea trabajar para mejorar la calidad de vida de las PCD. Los principios que fundamentan esta ley son:

- Respeto a la dignidad inherente a la condición humana.
- No discriminación.
- Igualdad de derechos.
- Equidad.
- Solidaridad.
- Justicia social.

- Integración e inclusión.
- Participación.
- Accesibilidad.

### 3.4 Accesibilidad en los entornos financieros en la República Dominicana

La normativa vigente del sistema financiero, específicamente el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros aprobado por la Junta Monetaria mediante la Primera Resolución del 5 de febrero de 2015 y su modificación, dispone en su artículo 4, literales “h” e “i”, el trato equitativo, no discriminatorio o abusivo y el trato igualitario para usuarios discapacitados.

Por consiguiente, el literal h) establece que: “los productos y servicios financieros deben ser ofrecidos en forma no discriminatoria a todos los usuarios, salvo las excepciones que pudieran resultar de políticas fundamentadas en razones de riesgo y de cumplimiento regulatorio nacional y de acuerdos internacionales”. Y, a su vez, el literal i) de dicho artículo ordena que: “las políticas y procedimientos de las entidades de intermediación financiera y cambiaria deben garantizar a las personas con discapacidad física, limitación motora o movilidad reducida, la prestación de los servicios financieros, documentación e información, así como el acceso a los espacios físicos de las mismas”.

### 3.5 Asociaciones sin fines de lucro (ASFL) dedicadas a las personas con discapacidad en la República Dominicana

Encaminado hacia la visión nacional de lograr la inclusión plena de las personas con discapacidad en la sociedad dominicana, el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) asumió desde inicios del 2018 el papel rector ante todas las asociaciones sin fines de lucro (ASFL) que desarrollan acciones por y para el segmento de la población con discapacidad en el país. Dicha acción permite brindar a estas entidades orientación y acompañamiento continuo tanto en su conformación como en la regulación de su accionar<sup>8</sup>.

El CONADIS, en coordinación con otras instituciones públicas, trabaja para el fortalecimiento de las ASFL, realizando diagnósticos y planes de fortalecimiento y brindando asesoría en materia de sostenibilidad y apoyo en el proceso de legalización a dichas organizaciones.

En el año 2020 se registra un total de 78 ASFL habilitadas<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> CONADIS y asociaciones sin fines de lucro que trabajan para discapacitados. (agosto 30, 2018). Obtenido de <[www.impulsar.org](http://www.impulsar.org)>

<sup>9</sup> Memoria Institucional (2020). Conadis

### 3.6 Reconocimiento a las buenas prácticas en la República Dominicana<sup>10</sup>

Con el objetivo de seguir fomentando la aplicación del marco normativo nacional e internacional en materia de derechos de las PCD, el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) ha impulsado la creación de un programa de reconocimiento y visibilización de todas aquellas buenas prácticas que promueven la inclusión plena de las PCD y sus familias en los diferentes ámbitos.

El sello de buenas prácticas inclusivas para las PCD “RD Incluye” es un reconocimiento otorgado a quienes implementan iniciativas exitosas, que contribuyen a la inclusión de las PCD y la promoción de sus derechos.

#### **¿Qué son las Buenas Prácticas Inclusivas para las personas con discapacidad?**

Las buenas prácticas inclusivas para las personas con discapacidad son aquellas acciones que buscan reducir o eliminar la discriminación existente hacia las PCD, así como mejorar su calidad de vida y fomentar su participación en la sociedad.

Como resultado, una buena práctica debe mejorar o generar un producto, servicio o procedimiento beneficioso para las PCD y sus familias. Para que una acción sea considerada buena práctica debe estar sistematizada y documentada, de modo que pueda ser institucionalizada y servir de modelo a otros interesados.

Serán consideradas como buenas prácticas inclusivas aquellas que estén en coherencia con los principios y lineamientos de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD). La CDPD se basa en un enfoque de derechos humanos, en el que se reconoce que las PCD son sujetos de derechos, al igual que las demás personas (derecho a la educación, derecho a los servicios de salud, derecho a la justicia, derecho a un trabajo digno, derecho a una vivienda, entre otros). Por ello, se considera buena práctica aquella acción que incide en mejorar el acceso y disfrute de estos derechos, de manera que pueda haber una inclusión plena de esta población en los diferentes ámbitos de la sociedad y la economía.

Las buenas prácticas reconocidas con el Sello “RD Incluye”, deben estar enmarcadas en uno o varios de los ámbitos que se detallan a continuación: accesibilidad universal, educación, trabajo, salud, participación, justicia, sensibilización y concientización, así como producción de conocimiento.

Pueden aspirar a este reconocimiento las instituciones y empresas públicas, empresas privadas y asociaciones sin fines de lucro.

Para la implementación del sello “RD Incluye”, el Conadis cuenta con el apoyo y acompañamiento del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). El programa de reconocimiento se enmarca dentro las acciones llevadas a cabo por este organismo internacional para fomentar el

---

<sup>10</sup> RD Incluye, buenas prácticas inclusivas para las personas con discapacidad. Bases para la postulación. (2021). Conadis. PNUD.

logro de los ODS, en particular en lo que concierne al Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países.

El proceso de evaluación de las buenas prácticas está a cargo de la Comisión Evaluadora, compuesta por representantes del Conadis más un representante del PNUD.

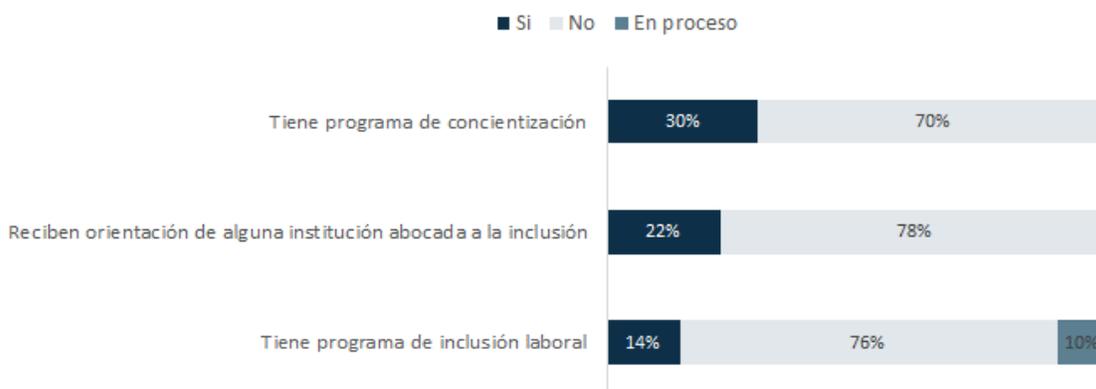
#### 4. Resultados encuesta a las EIF

La encuesta realizada a las 49 entidades de intermediación financiera levantó aspectos relacionados con las alianzas logradas, las capacitaciones o sensibilizaciones desarrolladas, los empleados y las iniciativas en favor de los usuarios financieros con alguna discapacidad.

**Gráfico 1.** Entidades que cuentan con programas de accesibilidad

Fuente: Encuesta realizada a las EIF.

Valores en porcentajes (%).



##### 4.1 Concientización sobre el trato a las personas con discapacidad.

El 30% de las EIF indican que cuentan con un programa de concientización para el trato a las PCD. En general, el programa es facilitado para todos los niveles de la organización, desde los representantes de servicio, hasta los mandos medios y ejecutivos.

##### 4.2 Grado en que las EIF gestionan colaboración con organismos dirigidos a personas con discapacidad.

De las 49 EIF supervisadas por la SB, el 22% (11 EIF) recibe orientaciones para la planificación y ejecución de proyectos dirigidos a mejorar las condiciones de las PCD. Entre las principales instituciones citadas que colaboran con las EIF están CONADIS, Probien, Fundación Francina y el PNUD.

##### 4.3 Programas de inclusión laboral en las EIF

El 24% de las EIF (12 entidades) ya cuenta con una iniciativa de inclusión laboral orientada a PCD o se encuentra en proceso de despliegue.

Las EIF que han implementado algún programa dirigido a PCD se detalla a continuación:

- La Asociación Cibao de Ahorros y Préstamos indica que cuenta con una **Política de Inclusión**, así como con una **Comisión de Inclusión** y una **Comisión de Equidad y Conciliación laboral**, que dan seguimiento al plan operativo de accesibilidad en términos

de edificaciones, canales digitales, procesos de selección y contratación, servicios, cultura y trato digno.

- La Asociación Popular de Ahorros y Préstamos revela que tienen una **Política de Igualdad y no Discriminación**, así como un manual de atención a PCD, que define los lineamientos y pautas para atender a los colaboradores y los usuarios con discapacidad, desarrollado bajo estándares delimitados por las Naciones Unidas.
- El Banco de Ahorro y Crédito Adopem indica que dispone del programa **Principios de Respeto a la Diversidad**, que promueve la igualdad de oportunidades y la inclusión.
- El Banco Múltiple BHD León cuenta con el **Programa de Inclusión de Personas con Discapacidad**, cuyo propósito es garantizar la igualdad de oportunidades, derechos y eliminar toda forma de discriminación hacia las PCD.
- Banco Múltiple Caribe Internacional dispone del programa **Gente Caribe sin Barreras**, que promueve la cultura de la diversidad y la inclusión y ofrece formación a los colaboradores en lengua de señas. Además, aplican los principios de accesibilidad universal en la apertura de nuevas sucursales y remodelación de las existentes.
- El Banco Popular Dominicano comenta que cuenta con la política **Popular para Todos**, que considera ofrecer una experiencia inclusiva y accesible a los usuarios y colaboradores con discapacidad.
- El Banco de Reservas cuenta actualmente con el programa **BR Accesible**, que considera la adecuación física de todas sus edificaciones y adaptación de sus canales electrónicos, la formación de los colaboradores en lengua de señas, sensibilización y trato digno a PCD.

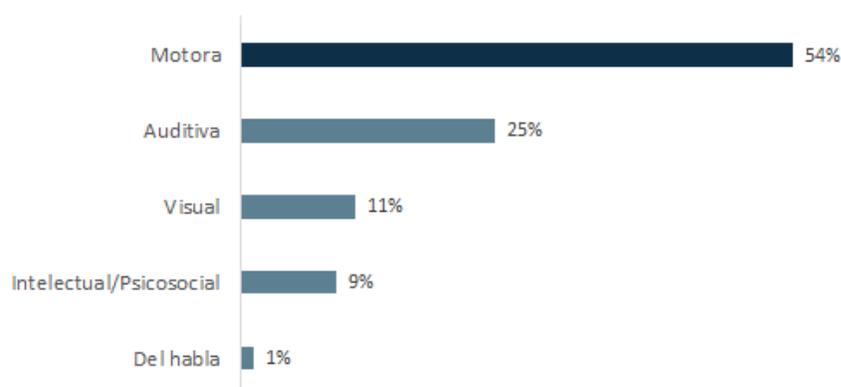
#### 4.4 Personas con discapacidad contratadas en las EIF

El 33% de las EIF (16 entidades) indica que tiene contratadas a PCD, de los cuales señalan que un 53% son PCD motora, un 25% con discapacidad auditiva, 11% visual, 9% intelectual/psicosocial y un 1% con discapacidad del habla.

**Gráfico 2.** Distribución de los empleados con discapacidades.

Fuente: Encuesta realizada a las EIF.

Valores en porcentajes (%).

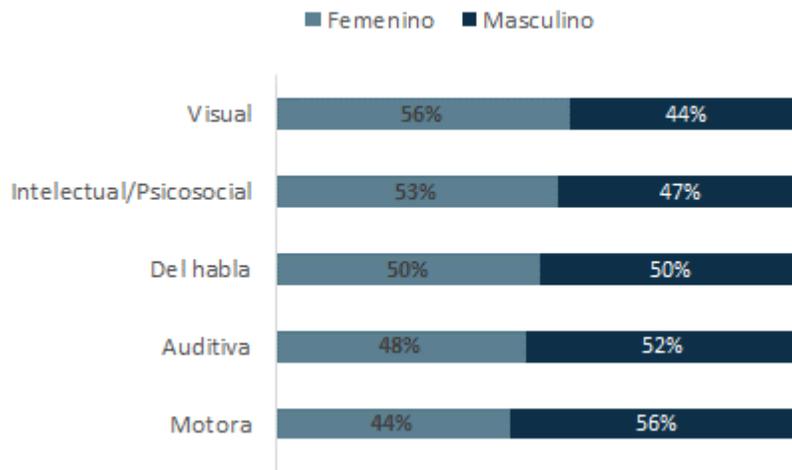


Existe una similitud en la proporción de género de PCD que laboran en las EIF. Cada género tiene una participación promedio de 50% en el conjunto de PCD. El gráfico 3 muestra la composición de los colaboradores de EIF según el tipo de discapacidad.

**Gráfico 3.** Empleados con discapacidad por género.

Fuente: Encuesta realizada a las EIF.

Valores en porcentajes (%).



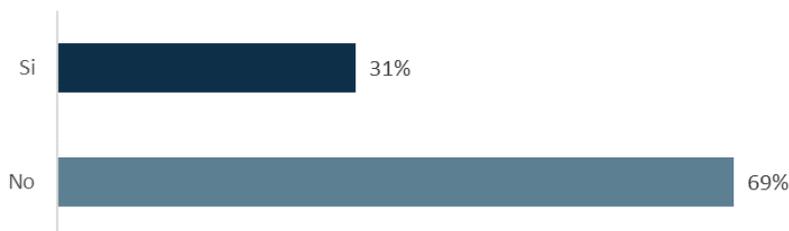
#### 4.5 Identificación de los usuarios que tienen discapacidad

Un 31% de las EIF señalan que tienen identificados a los clientes con discapacidad. De éstas, un 53% indica que obtiene los datos a través de los gerentes de sucursales que conocen a los clientes de sus carteras y un 47% almacena la información en la base de datos de la entidad.

**Gráfico 4.** Porcentaje de EIF que identifica a los clientes con discapacidad

Fuente: Encuesta realizada a las EIF.

Valores en porcentajes (%).



El 75% de estas entidades identifica el tipo de discapacidad en sus usuarios, y cabe destacar que cada uno de sus usuarios con discapacidad tiene por lo menos un tipo de las discapacidades identificadas (visual, auditiva, físico-motora, intelectual y del habla).

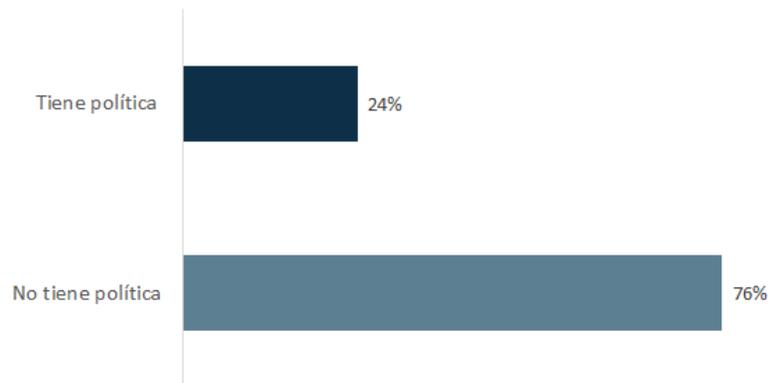
#### 4.6 Políticas y planes de acción de las EIF sobre accesibilidad

El 24% de las EIF destacan que cuentan con políticas dirigidas a la inclusión de PCD; de estas entidades, el 67% son BM, seguido de las AAyP con un 17%. Los BAC y CC representan un 8% cada uno.

**Gráfico 5.** EIF que cuentan con políticas o planes de acciones dirigidos a la accesibilidad.

Fuente: Encuesta realizada a las EIF.

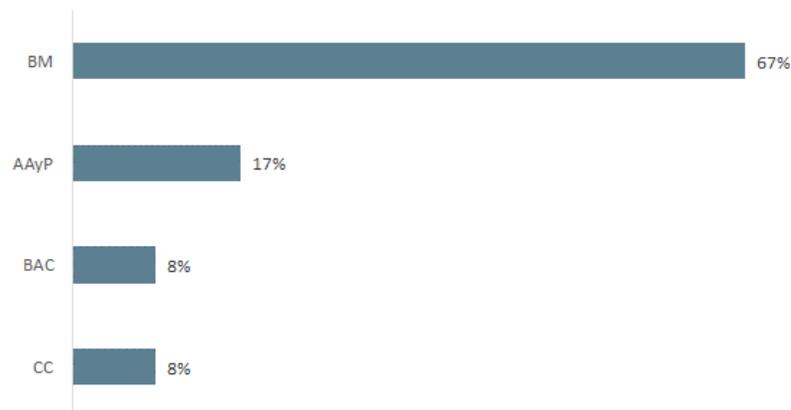
Valores en porcentajes (%)



**Gráfico 6.** EIF que cuentan con políticas dirigidas a la accesibilidad por tipo de entidad.

Fuente: Encuesta realizada a las EIF.

Valores en porcentajes (%)



Las políticas que destacan las entidades son las siguientes:

- Alineación a las normas internacionales de accesibilidad.
- Políticas de igualdad y no discriminación.
- Políticas de respeto a la diversidad.
- Recomendaciones del CONADIS.

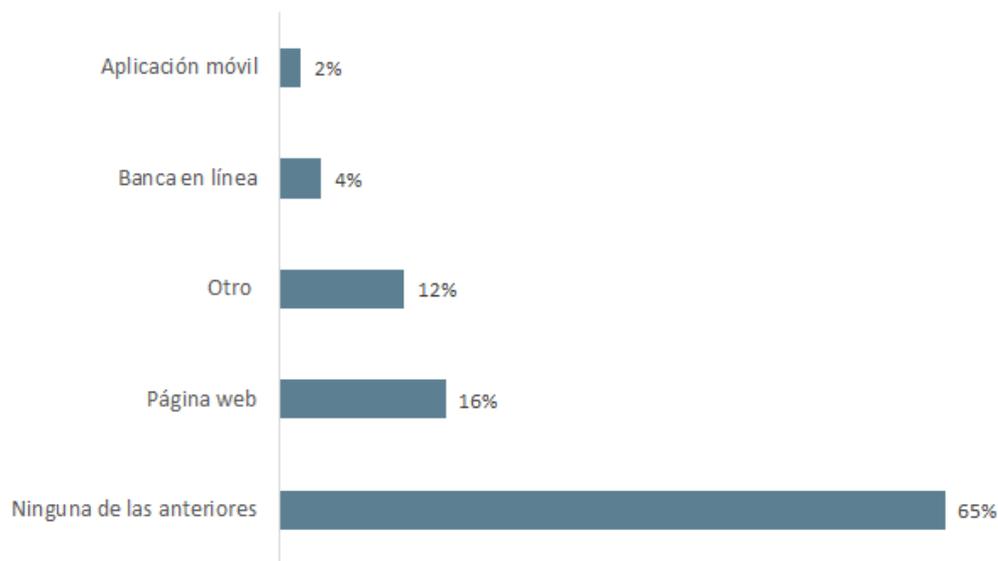
#### 4.7 Accesibilidad digital

En términos de accesibilidad a través de los canales digitales, el 16% de las EIF señala que cuenta con una página web accesible, el 4% dispone de un portal de banca en línea accesible y un 2% ya cuenta con accesibilidad en sus aplicaciones móviles. Del restante, un 65% aún no dispone de un medio digital accesible para los clientes con discapacidad, y un 12% dispone de otros canales, como el *chat*, para PCD auditivas, aplicación de citas por videoconferencias para PCD que solicitan asistencia de personal con lengua de señas y disposición de ajustes de paletas de colores para personas daltónicas.

**Gráfico 7.** Cantidad de EIF con disponibilidad de canales digitales accesibles

Fuente: Encuesta realizada a las EIF.

Valores en porcentajes (%)



#### 4.8 Funcionalidades y servicios ofrecidos en los canales digitales

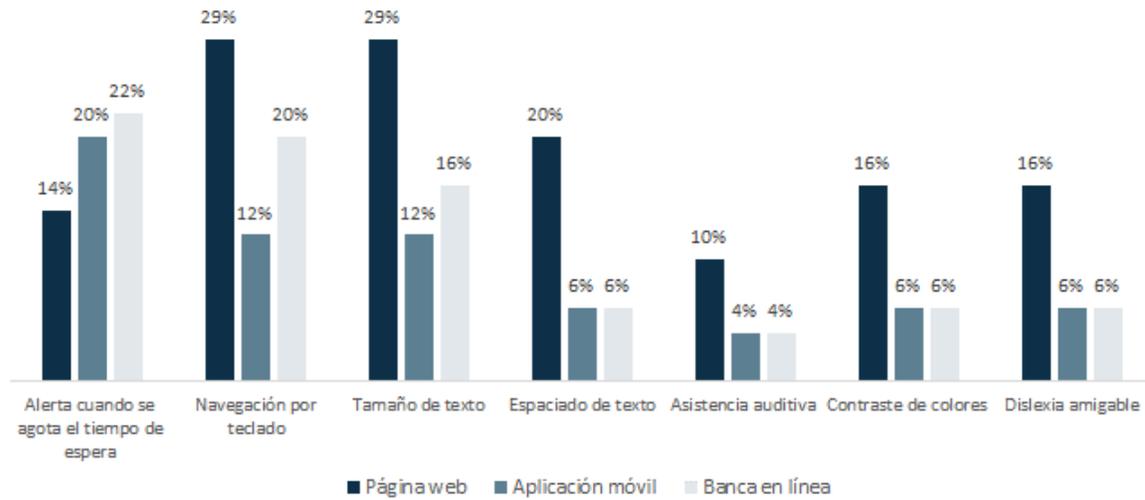
De las EIF que disponen de canales digitales accesibles, de manera general, el 48% tiene la página *Web*, el 29% la banca en línea, mientras que el 23% cuenta con una aplicación móvil accesible.

Las respuestas obtenidas destacan que las principales funcionalidades disponibles son: la navegación por teclado, la alerta cuando se agota el tiempo de espera de una transacción o proceso dentro del canal y el aumento del tamaño de texto y el espaciado entre caracteres. Estas 4 funcionalidades representan un 92% de todas las funcionalidades de las páginas *web*, un 65% de la banca en línea y un 51% de las aplicaciones móviles de las entidades que poseen estos canales accesibles.

**Gráfico 8.** Funcionalidades disponibles en los canales digitales accesibles por tipo de canal

Fuente: Encuesta realizada a las EIF.

Valores en porcentajes (%)



Otras funcionalidades disponibles en las EIF en menor proporción son las siguientes:

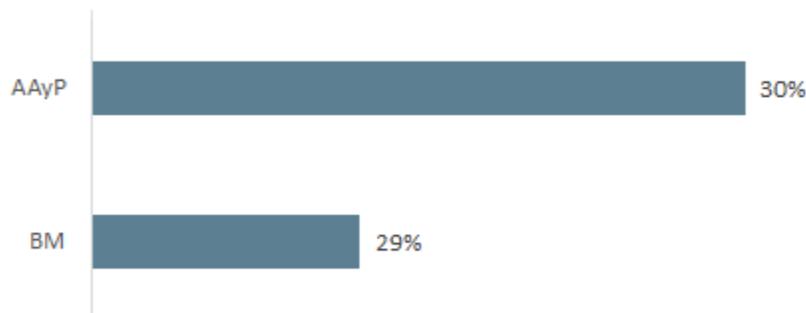
- Subtítulos
- Descripción de audio y subtítulos sincronizados
- Formato video VRS

El 16% de las entidades tiene personal capacitado para el servicio de lengua de señas en sucursales seleccionadas. Según el cuestionario, este servicio solo se encuentra disponible en las AAyP y BM, en un 30% y 29% de este tipo de entidades respectivamente.

**Gráfico 9.** Disponibilidad de personal capacitado en lengua de señas.

Fuente: Encuesta realizada a las EIF.

Valores en porcentajes (%)



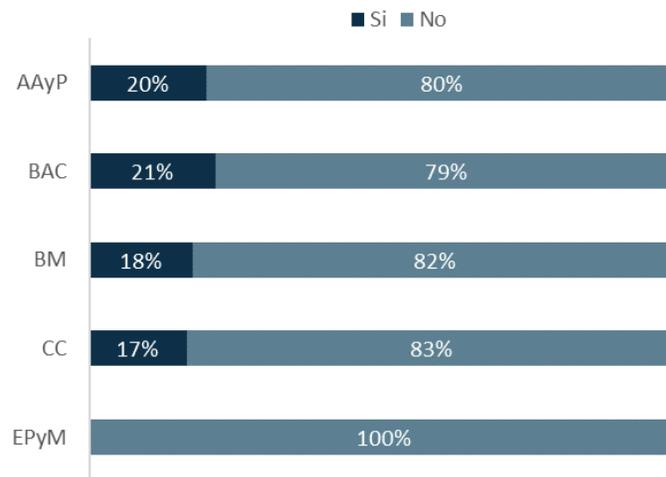
#### 4.9 Requerimientos para la apertura de productos a las personas con discapacidad

El 18% de las EIF revela que precisan de requisitos adicionales para las PCD, al momento de solicitar un producto financiero, diferentes a los establecidos para una persona sin discapacidad.

**Gráfico 10.** Cantidad de EIF con requerimientos adicionales para las PCD por tipo de entidad.

Fuente: Encuesta realizada a las EIF.

Valores en porcentajes (%)



Los requisitos adicionales citados por las entidades fueron los siguientes:

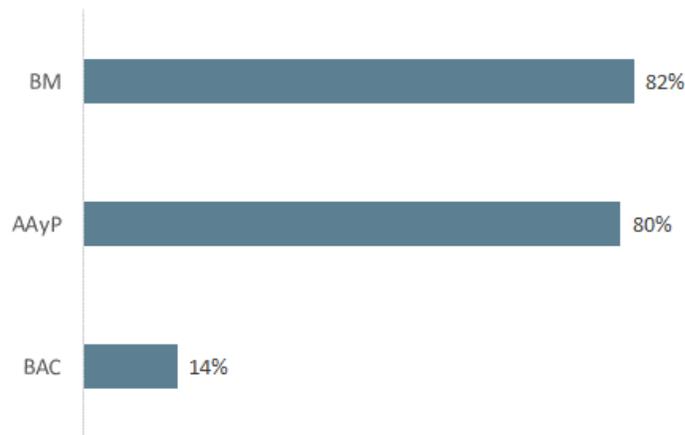
- Tres de las entidades indican que para la apertura de un producto se requiere la firma de dos testigos frente a un notario.
- Una entidad indica que, para los casos de préstamos, se requiere un pagaré notariado. El costo de este lo cubre la institución.
- Dos entidades solicitan presentar la certificación de la discapacidad en caso de que no se evidencie a simple vista.
- Otras dos entidades señalaron que, para el caso de préstamos de vehículos, requieren que el usuario demuestre su capacidad para conducir el vehículo.
- Una de las entidades indica que los requerimientos adicionales dependen del tipo de discapacidad.

#### 4.10 Accesibilidad en los cajeros automáticos

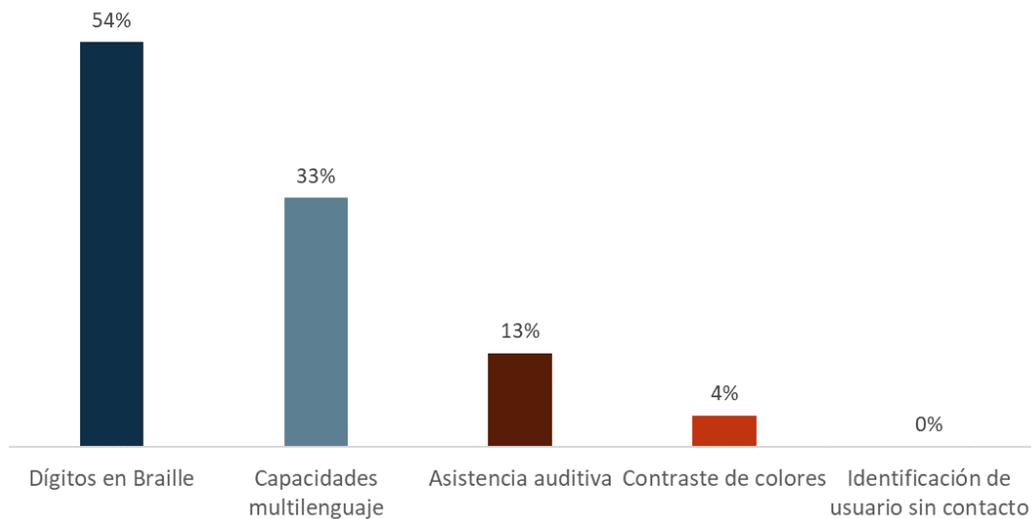
Un 49% de las EIF (24 entidades) dispone del canal de cajeros automáticos. Dentro de estas 24 entidades, la participación por tipo de entidad está consolidada en los BM, AAyP y los BAC, las cuales disponen de cajeros en 82%, 80% y 14%, respectivamente.

El 54% de los cajeros disponibles en las entidades incluyen lectura táctil en código Braille, 33% de los cajeros cuenta con capacidad multilenguaje, mientras que las funcionalidades de asistencia auditiva y el contraste de colores están disponibles en 13% y 4% de los cajeros, respectivamente.

**Gráfico 11.** Cantidad de EIF con cajeros automáticos por tipo de entidad  
**Fuente:** Encuesta realizada a las EIF.  
**Valores en porcentajes (%)**



**Gráfico 12.** Cantidad de cajeros automáticos accesibles por tipo de funcionalidad  
**Fuente:** Encuesta realizada a las EIF.  
**Valores en porcentajes (%)**



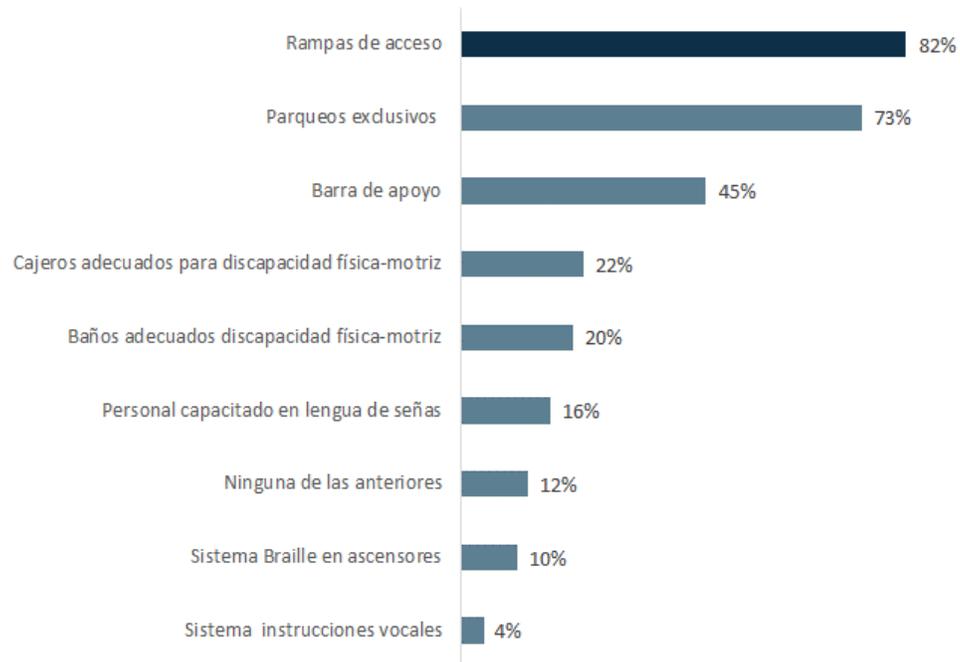
#### 4.11 Medidas de accesibilidad física

Las principales medidas de accesibilidad presentes en las EIF son las rampas de acceso - el 82% de las entidades. Mientras, el 73% de las EIF cuenta con parqueos exclusivos para PCD física-motora y 45% con barras de apoyo. Las EIF que respondieron afirmativamente a esta pregunta, se refieren a que disponen estas medidas de accesibilidad física en al menos una de sus sucursales.

**Gráfico 13.** Cantidad de EIF con accesibilidad física en sucursales por tipo de accesibilidad.

Fuente: Encuesta realizada a las EIF.

Valores en porcentajes (%)



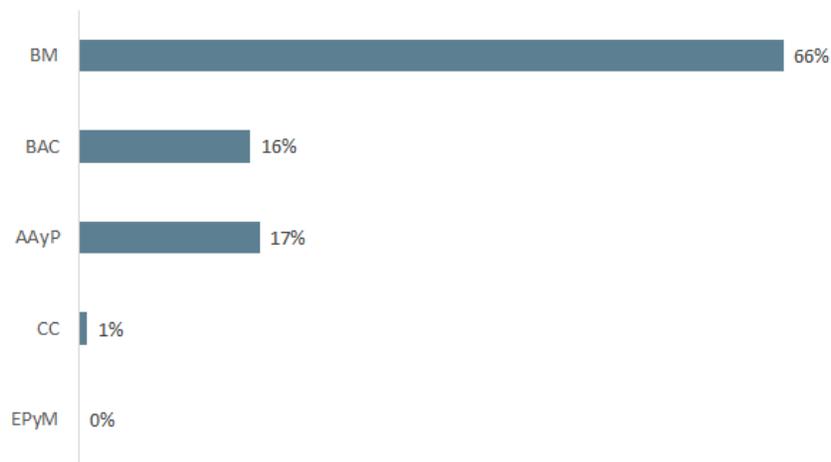
Entre otras medidas de accesibilidad nombradas por las EIF están las siguientes:

- Una AAyP cuenta con sistema de alarma de incendios con instrucciones vocales y destellos de luz en su oficina principal. También dispone de acera podo táctil, luces estroboscópicas (señalización de evacuación para sordos) y sillas de ruedas en todas sus sucursales.
- Un BM cuenta con ventanillas accesibles para PCD físico-motora y un plan de evacuación adecuado para todos los tipos de discapacidad.
- Un BM señala contar en las sucursales con señalizaciones para atender con preferencia a las PCD.

#### 4.12 Medidas de accesibilidad universal

Al momento de la encuesta, en agosto del 2021, un 37% de las sucursales en el sistema financiero cuenta con al menos una medida de accesibilidad implementada (565 sucursales).

**Gráfico 14.** Cantidad de sucursales con accesibilidad por tipo de entidad.  
**Fuente:** Encuesta realizada a las EIF.  
**Valores en porcentajes (%)**



## 5. Posición de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana sobre la accesibilidad

La Superintendencia de Bancos se compromete a realizar acciones que apoyen el trato igualitario para usuarios con discapacidad, según los lineamientos establecidos en el literal (i), artículo 4 del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, aprobado por la Junta Monetaria mediante la Primera Resolución del 5 de febrero de 2015 y su modificación. Este compromiso considera las siguientes actividades:

- Establecer las alianzas necesarias para realizar proyectos que repercutan en la accesibilidad de las PCD.
- Dentro de la estrategia del periodo 2020-2024 de la Superintendencia de Bancos se ha diseñado un plan maestro en el que se crearán infraestructuras físicas accesibles. Dentro del alcance de las iniciativas están las rampas de acceso, las señalizaciones audio visuales, piso podo táctil, diseño de baños de accesibilidad universal.
- Adecuación del portal web de la Superintendencia de Bancos y ProUsuario, para certificarnos con la norma de Accesibilidad Web del Estado Dominicano (NORTIC B2), que otorga la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la información y Comunicaciones (OGTIC).
- Capacitar al personal de atención a usuarios en temas de sensibilización, para un trato inclusivo de las personas que visitan y contactan la Oficina de Servicios y Protección al Usuario (ProUsuario) y la Superintendencia de Bancos. Entre las primeras iniciativas contaremos con talleres de sensibilización sobre interacción y trato digno a personas con discapacidad y el reforzamiento de talleres sobre lengua de señas.
- Crear un programa de reclutamiento con apertura a la contratación de perfiles profesionales sin importar la condición especial del interesado.

## 6. Índice de gráficas y tablas

Ubicación		Nombre
Sección 4	Gráfica 1	Entidades que cuentan con programas de accesibilidad
Sección 4	Gráfica 2	Distribución de los empleados con discapacidades
Sección 4	Gráfica 3	Empleados con discapacidad por género
Sección 4	Gráfica 4	Porcentaje de EIF que identifica a los clientes con discapacidad
Sección 4	Gráfica 5	EIF que cuentan con políticas o planes de acciones dirigidos a la accesibilidad
Sección 4	Gráfica 6	EIF que cuentan con políticas dirigidas a la accesibilidad por tipo de entidad
Sección 4	Gráfica 7	Cantidad de EIF con disponibilidad de canales digitales accesibles
Sección 4	Gráfica 8	Funcionalidades disponibles en los canales digitales accesibles por tipo de canal
Sección 4	Gráfica 9	Disponibilidad de personal capacitado en lengua de señas
Sección 4	Gráfica 10	Cantidad de EIF con requerimientos adicionales para las PCD por tipo de entidad
Sección 4	Gráfica 11	Cantidad de EIF con cajeros automáticos por tipo de entidad
Sección 4	Gráfica 12	Cantidad de cajeros automáticos accesibles por tipo de funcionalidad
Sección 4	Gráfica 13	Cantidad de EIF con accesibilidad física en sucursales por tipo de accesibilidad
Sección 4	Gráfica 14	Cantidad de sucursales con accesibilidad por tipo de entidad

©2021 Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.  
Departamento de Innovación e Inclusión Financiera.

Informe sobre inclusión financiera y laboral de personas con discapacidad en el sector bancario, 2021

Superintendente de Bancos: Alejandro Fernández W.

**Autores:** Arlene De Frías, Inés Páez y Xiomy Ramírez.

**Revisión editorial:** Francina Hungría de Fundación Francina y por la Superintendencia de Bancos: Enmanuel Cedeño Brea, Manuel Ignacio Díaz y Windler Soto.

Para más información o comentarios sobre el informe, dirigirse a: [innovacionfinanciera@sb.gob.do](mailto:innovacionfinanciera@sb.gob.do)



**Atribución - No Comercial - Sin Derivadas CC BY-NC-ND:** permite compartir la obra, siempre que no se modifique y que no se utilice con fines comerciales.