

INCLUSIÓN FINANCIERA

de las personas con discapacidad

Retos y recomendaciones

Mayo 2023



Versión accesible



COMISIÓN NACIONAL
BANCARIA Y DE VALORES



Página 1

Los contenidos fueron desarrollados en el marco del programa “Iniciativa Agenda 2030” de la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, en coordinación con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y Consultoría en TIC y Discapacidad. Asimismo, se emplearon múltiples fuentes de información, destacando la aplicación de un cuestionario de inclusión financiera a personas con discapacidad para informar las recomendaciones del estudio. El análisis y las conclusiones expresadas en este documento no reflejan necesariamente las posiciones institucionales de la CNBV, GIZ u otras personas colaboradoras. Se autoriza la reproducción parcial o total, siempre y cuando sea sin fines de lucro y se cite la fuente de referencia.

Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH Programa Iniciativa Agenda 2030

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)

Avenida Insurgentes Sur 1971
Col. Guadalupe Inn
Alcaldía Álvaro Obregón
01020, Ciudad de México
www.gob.mx/cnbv

Consultoría en TIC y Discapacidad

<https://www.linkedin.com/in/carolina-zetina-luna-4362251a8>

Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Dag-Hammerskjöld-Weg 1-5
65760 Eschborn/Alemania
www.giz.de

Agencia de la GIZ en México

Av. Insurgentes Sur No. 826
Col. Del Valle
Alcaldía Benito Juárez
03100, Ciudad de México
Teléfono +52 55 55 36 23 44
Fax +52 55 55 36 23 44

E-mail giz-mexiko@giz.de

I www.giz.de/mexico

Por encargo del Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania.

Participantes en la elaboración del documento

Carolina Zetina (Consultoría en TIC y Discapacidad), Socorro Vargas (CNBV), Christopher Castro (CNBV), Laura Ríos (CNBV), Julissa Hernández (CNBV), Yolanda Sosa (CNBV), Ana Paola De la Vega (GIZ), , Marco Del Río, Mario Bernal, María Argüello.

Diseño editorial: SK3 Estudio Creativo

Se agradece el apoyo de las organizaciones de la sociedad civil e instituciones aliadas que atienden a personas con discapacidad, en diversos estados de la República Mexicana, que accedieron a colaborar en este estudio: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) Municipal Aguascalientes. Atención a Personas con Discapacidad Visual, Centro de Rehabilitación Infantil Teletón. Aguascalientes, Dirección General de Atención a los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), Fundación para la Inclusión de Personas con Discapacidad (FINDEDIS-CDMX), Instituto para la Inclusión de Personas Sordas (INCLUSOR- CDMX), Dirección de Inclusión a Personas con Discapacidad, Subsecretaría de Derechos Humanos, Gobierno del Estado de Jalisco, Consejo Estatal de Personas con Discapacidad N.L. Gobierno del Estado de Nuevo León, Movimiento de Personas con Discapacidad de Nuevo León, Universidad Tecnológica de Santa Catarina en Nuevo León, Educación Superior Inclusiva, Instituto de Inclusión de Personas con Discapacidad de Yucatán, y el Instituto para la Inclusión y Atención de Personas con Discapacidad de Zacatecas. También al equipo de la Dirección General de Comunicación Social de la CNBV, por sus comentarios. Especial agradecimiento al Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Conapred) por sus sugerencias y observaciones.

Ciudad de México, mayo de 2023

Se sugiere citar esta publicación de la siguiente manera: CNBV & GIZ (2023). Inclusión financiera de las personas con discapacidad: retos y recomendaciones.

Contenido:

Presentación

Resumen ejecutivo

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.2 Marco normativo

1.3 Nota metodológica

1.4 Contexto sobre la discapacidad en México

II. Inclusión financiera de las personas con discapacidad

2.1 Tenencia de productos e instrumentos financieros

2.2 Canales de acceso y medios de pago

2.3 Competencias económico-financieras y salud financiera

2.4 Comparativa con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

III. Interacción de las personas con discapacidad y los servicios financieros

3.1 Apropiación del sistema financiero

3.2 Accesibilidad en el uso de canales financieros

3.3 Percepción del trato recibido

3.4 Contratación de productos financieros

IV. Evaluación de la accesibilidad de páginas web y banca móvil

4.1 Evaluación de páginas web

4.2 Evaluación de las aplicaciones móviles

V. Recomendaciones para mejorar el acceso y accesibilidad al sistema financiero

Para mejorar la accesibilidad en el uso de canales financieros

Para mejorar la percepción del trato recibido

Para mejorar la contratación y uso de productos financieros

Para incrementar la apropiación del sistema financiero

Anexos

Glosario

Pautas de Accesibilidad de Contenido Web (WCAG)

Resultados obtenidos por cada banco en la evaluación de los principios WCAG 2.1

Índice de figuras

Bibliografía

Presentación

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, establecida por la Organización de las Naciones Unidas, integra el principio transversal de “No dejar a nadie atrás”, el cual plantea que el desarrollo económico y el bienestar social deben beneficiar a todas las personas, convocando a prestar especial atención a aquellos grupos poblacionales que han sido históricamente excluidos. También la Política Nacional de Inclusión Financiera, en México, incorpora específicamente, entre sus objetivos y estrategias, incrementar la accesibilidad al sistema financiero para las personas en situación de vulnerabilidad.

En este sentido, las acciones para fomentar la inclusión financiera de las personas con discapacidad contribuyen a la consecución de dicho principio, a la vez que fomenta sociedades más justas y menos desiguales. Actualmente, existe una gran diversidad de condiciones y posibilidades de infraestructura y tecnología para propiciar que las personas con discapacidad puedan hacer uso de los servicios financieros. Sin embargo, es necesario fortalecer las alternativas de accesibilidad para garantizar el derecho a la igualdad y no discriminación de esta población, así como fomentar su autonomía en el ejercicio de su derecho al acceso a servicios financieros.

Las mejoras en la accesibilidad de personas con discapacidad también pueden facilitar condiciones para la demanda de productos financieros por parte de este grupo de personas. Adicionalmente, para las instituciones financieras significa diferenciarse, al contar con una ventaja competitiva, de forma que podrán capturar un mercado comúnmente ignorado y tener clientes con mayores grados de

satisfacción. Mientras que las personas usuarias podrán tener un acceso seguro, eficiente y autónomo.

El presente estudio da luz sobre las experiencias de las personas con discapacidad, dignificando su rol como personas económicamente activas y usuarias de los canales financieros que se enfrentan a múltiples barreras en el acceso y el uso de los productos financieros. Un sistema financiero inclusivo tiene que tomar en cuenta la diversidad de condiciones de las personas con discapacidad, respetar sus derechos y garantizar igualdad de condiciones a toda la población para no dejar a nadie atrás, para no dejar a nadie afuera.

Resumen ejecutivo

Este documento busca contribuir a identificar las condiciones de acceso, uso y accesibilidad de los servicios financieros de las personas con discapacidad en México. Fue elaborado por la **Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)** y el **proyecto Iniciativa Agenda 2030 de la Cooperación Alemana al Desarrollo Sustentable en México (GIZ)**, en colaboración con la **Consultoría TIC y Discapacidad**.

Este es un estudio de carácter exploratorio, con el que **se analiza la forma en que las personas con discapacidad interactúan con los servicios financieros y las barreras a las que se enfrentan al hacerlo**. Se realizó en tres fases: inclusión financiera de las personas con discapacidad; interacción de las personas con discapacidad y los servicios financieros; y evaluación de la accesibilidad web y usabilidad de la banca móvil.

En el capítulo **II. Inclusión financiera de las personas con discapacidad** se presentan los resultados del cuestionario de inclusión financiera, diseñado a partir de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021, aplicado a una muestra no representativa de personas con discapacidad. Asimismo, se realiza un comparativo entre un subgrupo de la muestra con un subgrupo de la ENIF con características similares (personas con al menos estudios de educación media superior, con trabajo formal y que habitan en localidades urbanas), con lo cual se obtiene una perspectiva de la inclusión financiera de las personas con discapacidad encuestadas.

De este comparativo se obtiene que, en términos generales, no existen diferencias considerables (mayores a los diez puntos porcentuales) en la tenencia y uso de productos e instrumentos financieros entre

subgrupos. Sin embargo, hay dos aspectos con diferencias: el uso de sucursales y la percepción de la información recibida, los cuales están relacionados con la accesibilidad que brindan las instituciones financieras.

En el capítulo **III. Interacción de las personas con discapacidad y los servicios financieros** se presentan las barreras identificadas por un grupo de 82 personas con discapacidad usuarias del sistema financiero en las siguientes categorías: apropiación del sistema financiero (opinión y confianza); accesibilidad en el uso de canales financieros, como son cajeros, sucursales, páginas de internet y aplicaciones (barreras y usabilidad); percepción del trato recibido por personal bancario, en sucursal y línea telefónica; contratación de productos financieros (facilidad, confiabilidad y atención a quejas); y áreas de oportunidad en la accesibilidad al sistema financiero.

Las barreras identificadas fueron la carencia de:

- Documentación y herramientas de apoyo en Lengua de Señas Mexicana y en sistema de escritura braille, macrotipos o audios, lectura de labios, pictogramas o formatos en lectura fácil.
- Intérpretes de Lengua de Señas para personas con discapacidad auditiva.
- Señalamientos podotáctiles.
- Apoyos sonoros o parlantes en las interfaces de los cajeros automáticos, las aplicaciones y en la asignación de turnos dentro de las sucursales.
- Altura de cajeros automáticos y ventanillas amigable para personas de talla baja.
- Homogeneidad y prevalencia de restricciones en el uso de biométricos.
- Capacitación y sensibilización del personal.

- Perspectiva inclusiva en los procesos de atención.
- Contratos y procedimientos en diferentes formatos, que los hagan accesibles a diferentes formas de discapacidad.
- Claridad sobre la contratación de productos o servicios adicionales.

En el capítulo **IV. Evaluación de la accesibilidad de páginas web y banca móvil** se analizó el cumplimiento de las *Pautas de Accesibilidad de Contenido Web* (WCAG, por sus siglas en inglés) 2.1 en las páginas de internet y aplicaciones móviles de 13 instituciones financieras de banca múltiple y banca de desarrollo. En las páginas web se observó que, en promedio, los bancos analizados cumplen con un promedio alto en el principio de comprensibilidad (86 por ciento), seguido del principio de operabilidad (73 por ciento) y el cumplimiento del principio de perceptibilidad (70 por ciento) obtuvo el promedio más bajo.

En cuanto a las aplicaciones de banca móvil, en promedio, se cumple con el 55 por ciento de accesibilidad para la realización de transacciones, consulta de saldos y movimientos.

Con base en la información obtenida en las tres fases del análisis, se elaboraron las recomendaciones que las instituciones financieras pueden aplicar para incrementar el acceso y la accesibilidad de las personas con discapacidad al sistema financiero y que se encuentran contenidas en el capítulo **V. Recomendaciones para mejorar el acceso y accesibilidad al sistema financiero**, entre ellas:

- Respetar los preceptos establecidos en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, así como en la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad y en la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, en el

desarrollo de productos, procesos, entornos, protocolos de actuación e infraestructura del sistema financiero.

- Para mejorar la accesibilidad en el uso de canales financieros:
 - Cumplir con las recomendaciones para un entorno accesible en sucursales y cajeros automáticos establecidas en el documento “Guía para la accesibilidad en sucursales bancarias y cajeros automáticos”.
 - Brindar apoyo a las personas con discapacidad tanto al interior de las sucursales, como en estacionamientos y accesos.
 - Diseñar las páginas web y aplicaciones móviles respetando las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG).
 - Cuidar que las actualizaciones de las aplicaciones no pierdan funcionalidades que ya tenían, en términos de accesibilidad.
 - Contar con ayuda audible y visual en todo el proceso de las operaciones financieras que se realizan en cajeros automáticos, en consideración de las personas con discapacidades sensoriales.
 - Disminuir la posibilidad de contratación por error de servicios adicionales en las operaciones en cajeros automáticos.
 - Ofrecer elementos que permitan a las personas con discapacidad visual identificar las tarjetas, esto ante la nueva emisión de tarjetas sin grabado ni relieves.
 - Asegurar que el inmueble cuente con escaleras accesibles, rampas o elevador, en caso de que se encuentre en un primer piso o que el acceso a la sucursal no esté a ras de piso.
 - Contar con mostradores a medida de las personas de talla baja, así como asientos o sillas acordes a su estatura.

- Garantizar que la información proporcionada en el inmueble -personal del banco, turnos de atención, entre otros- no solo se presente en formatos escritos, sino en formato audible o sistema de escritura braille.
- Garantizar que la información proporcionada en el inmueble se presente en video subtulado, en Lengua de Señas Mexicana, formatos en lectura fácil con lenguaje sencillo y comprensible y/o con uso de pictogramas o imágenes.
- Asegurar que el personal del banco repita la información tantas veces como la persona con discapacidad intelectual lo solicite.
- Para mejorar la percepción del trato recibido:
 - Capacitar constantemente al personal para mejorar la atención a personas con discapacidad.
 - Facilitar la comunicación de personas con discapacidad auditiva, a través de intérpretes de Lengua de Señas Mexicana, lectura de labios u otras herramientas de apoyo.
 - Formar y contratar a personas con discapacidad para la atención tanto del público en general como de otras personas con discapacidad.
 - Garantizar el respeto a la autonomía y a la libertad de tomar decisiones de las personas con discapacidad en los procesos de contratación de productos financieros, así como en cualquier trámite que se realice en las instituciones financieras; y dirigirse en todo momento a ellas, en caso de estar acompañadas de una tercera persona de apoyo.
 - Facilitar el acompañamiento de una persona de confianza de las personas con discapacidad que lo requieran para el apoyo en trámites y servicios que realicen en las instituciones financieras.
- Para mejorar la contratación y uso de productos financieros:

- Elaborar contratos y materiales audiovisuales de apoyo en formatos accesibles, como en Lengua de Señas Mexicana, sistema de escritura braille y lectura fácil, entre otros .
- Ofrecer alternativas para la autenticación biométrica de la identidad de las personas con discapacidad.
- Ofrecer alternativas para el reconocimiento de la firma autógrafa en personas con discapacidad visual, motriz severa u otra condición en la que se vea afectada la firma autógrafa.
- Sensibilizar y diversificar los procesos de resolución de quejas para la atención de personas con discapacidad.
- Explicar de manera clara el producto contratado y las obligaciones adquiridas.
- Para incrementar la apropiación del sistema financiero:
 - Generar estadísticas de la atención, tenencia y uso de productos financieros de las personas con discapacidad.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 plantean la atención prioritaria de las necesidades de las personas en situaciones de vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran, desde luego, aquellas de las personas con discapacidad.

Las acciones más importantes que ha realizado México para dar cumplimiento a los compromisos de dicha agenda son la creación de un Consejo Nacional, la formulación de una Estrategia Nacional y la instalación de diversos órganos deliberativos de carácter multisectorial para la toma de decisiones en materia de estabilidad y financiamiento del desarrollo sostenible en el país (INEGI, 2021).

En este contexto y bajo el principio de no dejar a nadie atrás, de no dejar a nadie fuera, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y el proyecto Iniciativa Agenda 2030 de la Cooperación Alemana al Desarrollo Sustentable en México (GIZ), en colaboración con la Consultoría TIC y Discapacidad, elaboraron el presente documento para poder identificar las condiciones de acceso, uso y accesibilidad de los servicios financieros de las personas con discapacidad en México.

En nuestro país, la inclusión financiera se define como el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva las competencias económico-financieras (CONAIF, 2020). De igual manera, la inclusión financiera constituye un catalizador para la participación de todas las personas en la vida económica, ya que

permite acceder de mejor manera a bienes y servicios, así como a herramientas de bienestar social, facilitando entonces la reducción de la pobreza y de las desigualdades.

1.2 Marco normativo

De acuerdo con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), "...la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás..." (CNDH, 2020). La discapacidad es una categoría protegida contra la discriminación, así como las obligaciones que derivan del derecho a la accesibilidad en los entornos, las cuales resultan vinculantes para todas las entidades privadas que prestan servicios al público.

La ausencia de accesibilidad en los entornos y la omisión de realizar ajustes razonables están relacionadas con el derecho a la igualdad y no discriminación, toda vez que esas omisiones son consideradas como un acto de discriminación en términos de la CDPD, de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, y de la Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad. Por otro lado, el artículo 1, párrafo quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos prohíbe expresamente la discriminación por motivo de discapacidad. En este sentido, estas conductas discriminatorias pueden ser objeto de denuncia y reparación ante el Consejo Nacional para Prevenir La Discriminación (Conapred), o bien, ante instancias internacionales, como el CDPD. En el artículo 9 de la CDPD, se menciona que:

A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la

vida, los Estados Partes adoptarán 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, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

Estas medidas deberán aplicarse a la infraestructura, comunicaciones, tecnologías, servicios, apoyos y asistencia como los servicios de animales guía o de compañía, intérpretes de lengua de señas y sistemas de comunicación alternativos.

México, como promotor y firmante de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, promulgó en 2011 la Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad (disponible en: diputados.gob.mx), en la cual se enuncian disposiciones generales para llevar a cabo las medidas que brindan la accesibilidad necesaria a las personas con discapacidad, a efectos de eliminar las barreras para su inclusión efectiva en la comunidad y en todos los sectores en que la ciudadanía tiene injerencia, incluyendo el uso de servicios financieros.

El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas afirma que la **discriminación** es algo sistémico, que no solamente se refiere a prácticas o actitudes culturales predominantes en el sector público o privado que generan desventajas comparativas para algunos grupos y privilegios para otros, sino que puede estar respaldada por normas legales y políticas (Conapred, 2021).

En ese sentido, el instrumento normativo nacional que protege los derechos de las personas con discapacidad en materia de discriminación es la Ley Federal para Prevenir la Discriminación (disponible en: diputados.gob.mx), que enumera las acciones que se

consideran discriminatorias hacia las personas de manera no limitativa. En particular, su artículo 9, fracción XXX, señala como acto de discriminación la negación de servicios financieros a personas con discapacidad y personas adultas mayores.

Algunas instituciones financieras han realizado adecuaciones en sus infraestructuras para hacerlas físicamente accesibles a través de la instalación o construcción de rampas, elevadores, nuevos diseños para el mobiliario y señalética en sistema de escritura braille (Banxico, 2021). Sin embargo, existen otras barreras distintas a las de accesibilidad física, por ejemplo, cuando las personas cuentan con los recursos, pero no disponen de oportunidades para acceder a los servicios financieros, posiblemente debido a procesos discriminatorios que ocasionan que las personas se aíslen voluntariamente de solicitar algún producto financiero (Martínez & Reséndiz, 2021).

Para estar en posibilidades de erradicar las barreras es necesario involucrar a todas las personas que colaboran en las instituciones bancarias, desde quienes brindan la atención en sucursales, hasta quienes actualizan la información en los sitios web y las aplicaciones de banca móvil. Se requiere estrategias de carácter nacional para formular acciones de inclusión financiera que respondan particularmente a la diversidad de necesidades que presentan las personas con discapacidad, a efecto de asegurar el derecho al acceso a servicios financieros en igualdad de condiciones.

Finalmente, la inclusión financiera de las personas con discapacidad no es una cuestión optativa, sino una obligación para todas las instituciones financieras, desde un enfoque de derechos humanos.

1.3 Nota metodológica

Este es un estudio de carácter exploratorio; se analiza la forma en que las personas con discapacidad interactúan con los servicios financieros y las distintas barreras a las que se enfrentan al hacerlo. Dicho análisis se realizó en tres fases:

- I) **Inclusión financiera de las personas con discapacidad.** Se aplicó un cuestionario de inclusión financiera a una muestra no representativa de 100 personas con discapacidad, distribuidas de la siguiente manera: 46 con discapacidad motriz, 24 con discapacidad visual, 23 con discapacidad auditiva, cinco con discapacidad intelectual, dos con discapacidad psicosocial y una persona de talla baja (Nota: si bien la talla baja no se encuentra en las definiciones específicas de los distintos tipos de discapacidad, la Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad reconoce los “trastornos de talla” como una discapacidad.). El cuestionario fue diseñado a partir de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (Nota: este cuestionario está disponible en bit.ly/EstudiosIF), la cual es desarrollada por la CNBV y el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).
- II) **Interacción de las personas con discapacidad y los servicios financieros.** Se realizaron 15 grupos focales para conocer las experiencias, opiniones y percepciones de 30 personas con discapacidad motriz, 24 personas con discapacidad visual, 23 personas con discapacidad auditiva, cuatro personas con discapacidad intelectual, una persona con discapacidad psicosocial y una persona de talla baja. La conversación estuvo guiada por una serie de preguntas diseñadas específicamente

para estos efectos (Nota: las preguntas detonadoras están disponibles en bit.ly/EstudiosIF).

- III) **Evaluación de la accesibilidad web y usabilidad de la banca móvil.** Se revisó el cumplimiento, en colaboración con personas con discapacidad usuarias, de las *Pautas de Accesibilidad de Contenido Web* (WCAG) 2.1. emitidas por la Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI, por sus siglas en inglés) de la W3C, nivel A y AA, en las páginas de internet y aplicaciones móviles de 13 instituciones financieras (Nota: las pautas están disponibles en el Anexo Pautas de Accesibilidad de Contenido Web (WCAG)).

Con base en la información obtenida, se elaboraron una serie de recomendaciones con propuestas de acciones y estrategias puntuales que las instituciones financieras pueden aplicar para incrementar el acceso y la accesibilidad de las personas con discapacidad al sistema financiero.

1.4 Contexto sobre la discapacidad en México

Definiciones de discapacidad

A fin de identificar la condición de las personas a las que se refiere en este documento, con base en el Glosario de Términos sobre Discapacidad del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Conapred, s.f.; Divulgación Dinámica, 2020), a continuación, se describen algunas de las características de la discapacidad (Nota: la CDPD no impone un concepto rígido de “discapacidad”, sino que adopta un enfoque dinámico, basado en un modelo social y de derechos humanos. Mas, para fines prácticos, dentro de este

documento se utilizarán estas definiciones que pueden servir para entender las diferencias entre las distintas deficiencias y las discapacidades que originan):

- **Discapacidad física o motora.** Es la secuela de una afección en cualquier órgano o sistema corporal. Las personas con discapacidad física o motora presentan una alteración en su aparato locomotor debido a un mal funcionamiento de los sistemas nervioso, muscular u óseo-articular. Esta alteración dificulta o imposibilita la movilidad funcional de una o varias partes del cuerpo. Puede ser transitoria, por ejemplo, debido a inmovilizaciones por traumatismos, o permanente, como las producidas por procesos infecciosos como la poliomielitis, por malformaciones neurológicas o por accidentes.
- **Discapacidad sensorial.** Se refiere a discapacidad auditiva y discapacidad visual.
 - **Discapacidad auditiva.** Es la restricción en la función de percepción de los sonidos externos, alteración de los mecanismos de transmisión, transducción, conducción e integración del estímulo sonoro, que a su vez pueden limitar la capacidad de comunicación. La deficiencia abarca al oído, pero también a las estructuras y funciones asociadas a él.
 - **Discapacidad visual.** Es la deficiencia del sistema de la visión, las estructuras y funciones asociadas con él. Es una alteración de la agudeza visual, campo visual, motilidad ocular, visión de los colores o profundidad.
- **Discapacidad intelectual.** Se caracteriza por limitaciones significativas tanto en funcionamiento intelectual (razonamiento, planificación, solución de problemas, pensamiento abstracto, comprensión de ideas complejas, aprender con rapidez y aprender de la experiencia) como en conducta adaptativa (conceptuales, sociales y prácticas). Esta discapacidad aparece,

regularmente, antes de los 18 años y su diagnóstico, pronóstico e intervención son diferentes a los que se realizan para la discapacidad mental y la discapacidad psicosocial.

- **Discapacidad mental.** Es el deterioro de la funcionalidad y el comportamiento de una persona que es portadora de una disfunción mental y que es directamente proporcional a la severidad y cronicidad de dicha disfunción. Las disfunciones mentales son alteraciones o deficiencias en el sistema neuronal, que aunado a una sucesión de hechos que la persona no puede manejar, detonan una situación alterada de la realidad.
 - **Discapacidad psicosocial.** Se define como la restricción causada por el entorno social y centrada en una deficiencia temporal o permanente de la psique o de las siguientes disfunciones mentales: depresión mayor, trastorno bipolar, trastorno límite de la personalidad, trastorno obsesivo-compulsivo, trastorno de ansiedad, trastornos generalizados del desarrollo (autismo y Asperger), trastorno por déficit de atención con hiperactividad.
- **Discapacidad múltiple.** Se refiere a la presencia de dos o más discapacidades física, sensorial, intelectual o psicosocial (por ejemplo: personas con sordoceguera, personas que presentan a la vez discapacidad intelectual y discapacidad motriz, o bien, con discapacidad auditiva y motriz, etcétera). Hablar de discapacidad múltiple no solamente es sumar los tipos de discapacidad que puede tener una persona, sino es la interacción que tienen juntas, que en la mayoría de los casos suponen, a su vez, aspectos totalmente nuevos e individuales de distintos tipos de discapacidades.

Las discapacidades físicas o motrices y sensoriales pueden ser de índole congénita o ser adquiridas a cualquier edad por factores relacionados a la salud o como consecuencia de algún trauma por

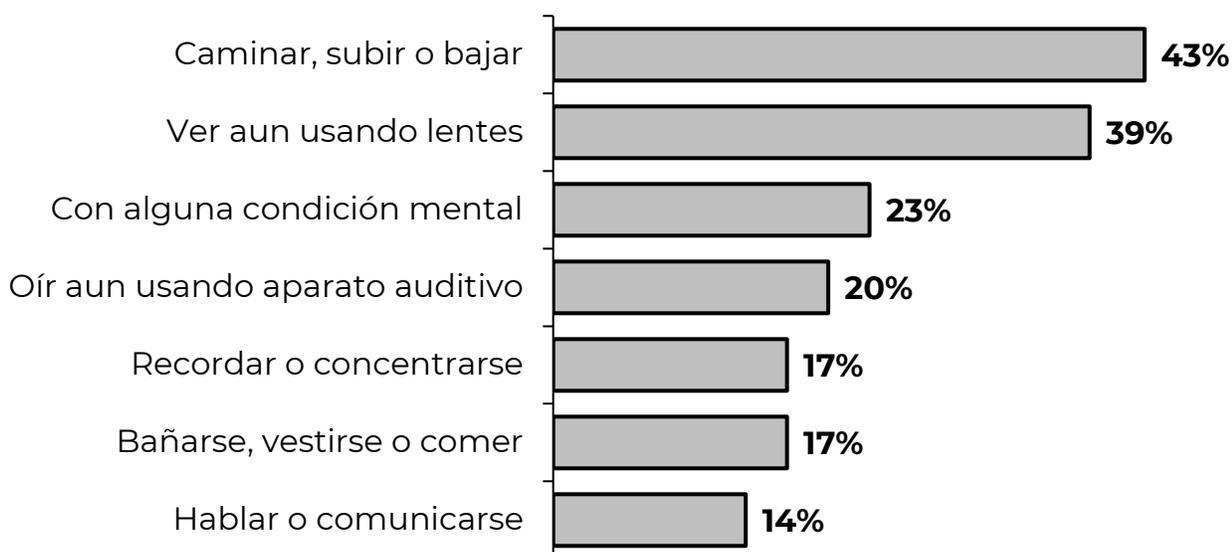
accidente. Las discapacidades psicosociales pueden manifestarse durante el desarrollo de la persona, y las discapacidades intelectuales generalmente se deben a factores prenatales, perinatales, o post natales a edades tempranas.

La discapacidad en México

De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda (Censo) 2020, realizado por el INEGI, en México existen alrededor de 7 millones de personas con alguna discapacidad o condición mental (como autismo, síndrome de Down, esquizofrenia o alguna otra), lo que representa más del cinco por ciento de la población del país.

De esta población, como se observa en la Gráfica 1, el 43 por ciento presenta discapacidad para caminar, subir o bajar, es decir, discapacidad motriz, seguido de la población que ve con mucha dificultad aun usando lentes (discapacidad visual) y de la población que presenta alguna condición mental (discapacidad intelectual o psicosocial).

Gráfica 1. Distribución de la población con alguna discapacidad

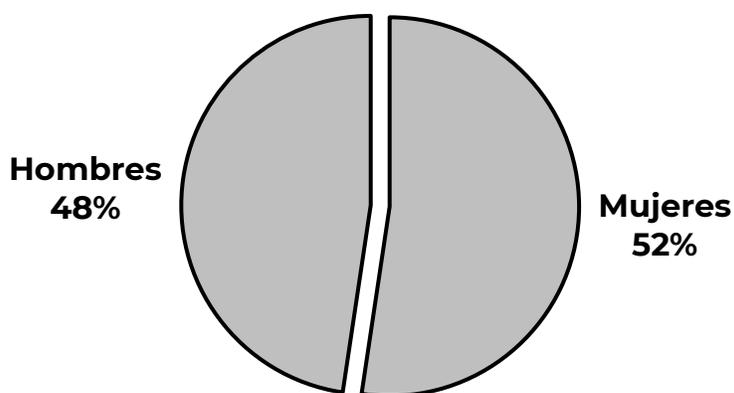


Nota a la gráfica: La suma de los porcentajes es mayor a 100%, debido a la población que tiene más de una discapacidad.

Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Censo de Población y Vivienda, realizado por el INEGI, 2020.

El 52 por ciento de la población con alguna discapacidad o situación mental son mujeres, mientras que el 48 por ciento, son hombres (referencia Gráfica 2).

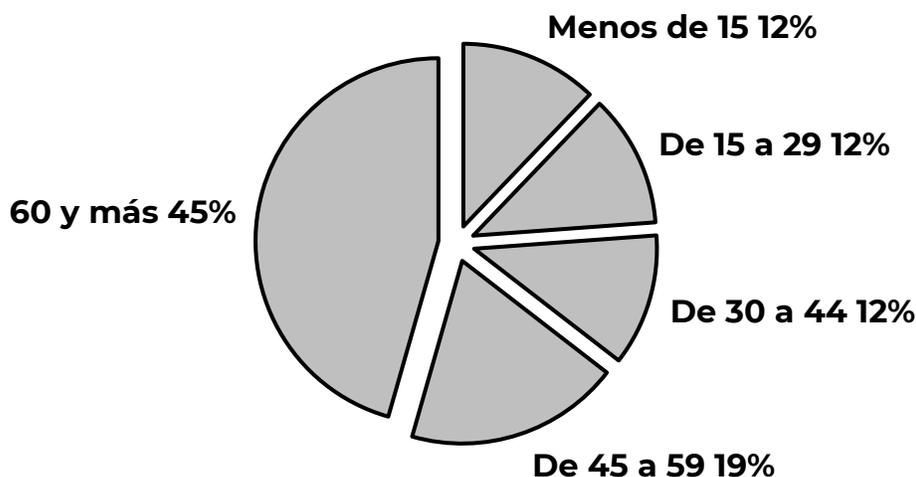
Gráfica 2. Distribución de la población con alguna discapacidad, por sexo



Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Censo de Población y Vivienda, realizado por el INEGI, 2020.

En tanto que, la población adulta mayor (60 años y más) presenta la concentración más grande de personas con alguna discapacidad o situación mental, seguida de la población entre 45 y 59 años (referencia Gráfica 3).

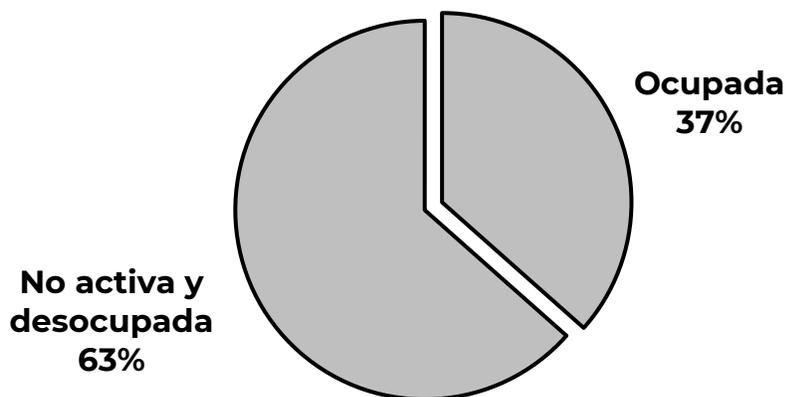
Gráfica 3. Distribución de la población con alguna discapacidad, por edad



Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Censo de Población y Vivienda, realizado por el INEGI, 2020.

Del total de la población de 12 años y más con alguna discapacidad o condición mental, solamente poco más de una tercera parte son personas con trabajo (referencia Gráfica 4).

Gráfica 4. Distribución de la población con alguna discapacidad, por situación laboral y por escolaridad

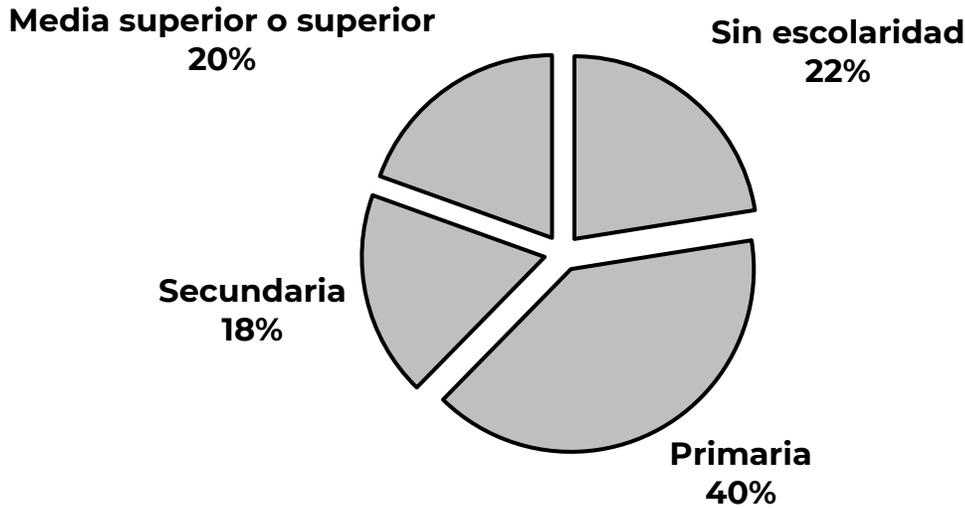


Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Censo de Población y Vivienda, realizado por el INEGI, 2020.

Mientras que de la población de 3 años y más con alguna discapacidad o condición mental, poco más de una quinta parte no cuenta con

estudios y solamente una quinta parte cuenta estudios de media superior o de licenciatura o más (referencia Gráfica 5).

Gráfica 5. Distribución de la población con alguna discapacidad, por situación laboral y por escolaridad



Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Censo de Población y Vivienda, realizado por el INEGI, 2020.

II. Inclusión financiera de las personas con discapacidad

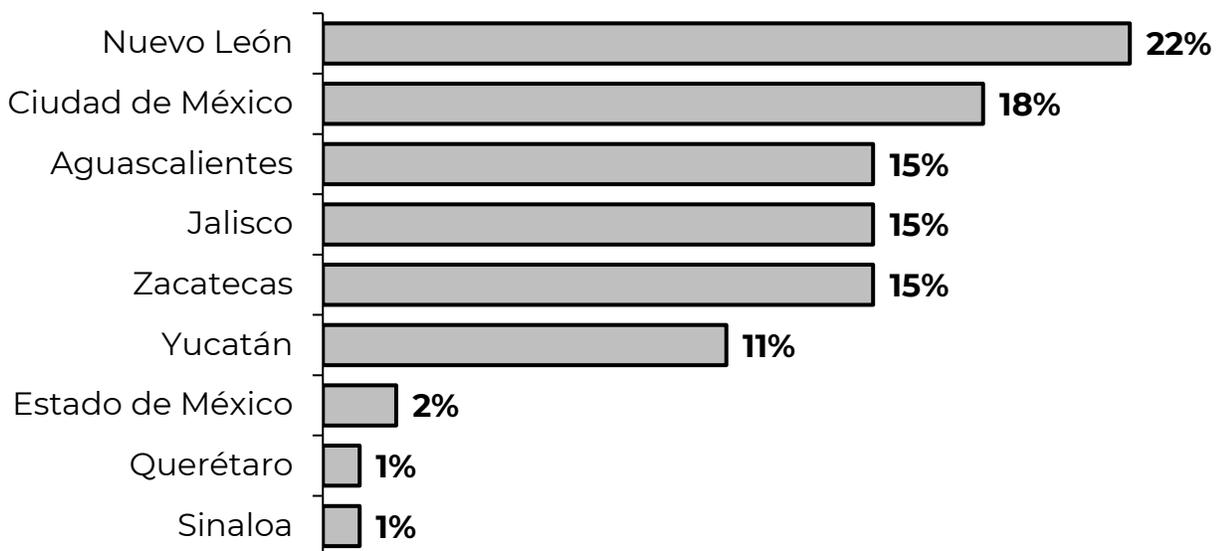
Durante el periodo del 28 de junio al 13 de agosto de 2021, se llevó a cabo el cuarto levantamiento de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF). Si bien en dicho levantamiento se incluyeron nuevas preguntas para obtener información de distintos grupos poblacionales —como son las personas que reciben programas sociales, las personas de más de 70 años, las personas hablantes de alguna lengua indígena y las personas que reciben remesas—, por el tamaño de la muestra no fue posible incluir preguntas para obtener información de personas con discapacidad, ya que los resultados no serían representativos de dicha población.

Por lo anterior, como parte del proyecto con GIZ, entre el 11 de noviembre y el 6 de diciembre de 2021, la Consultoría TIC y Discapacidad aplicó un cuestionario, que retoma las principales preguntas de la ENIF 2021 (Nota: este cuestionario está disponible en bit.ly/EstudiosIF), a una muestra no representativa de 100 personas con diversas condiciones de discapacidad, para tener un acercamiento a la inclusión financiera de este sector de la población.

Las respuestas al cuestionario se obtuvieron tras el lanzamiento de una convocatoria dirigida a personas que viven con alguna discapacidad. Se divulgó entre organizaciones de la sociedad civil e instituciones aliadas que les atienden en diversos estados del país. De este modo, la muestra estuvo integrada por personas con

discapacidad habitantes de zonas urbanas de los estados de Aguascalientes, Ciudad de México, Estado de México, Jalisco, Nuevo León, Querétaro, Sinaloa, Yucatán y Zacatecas (referencia Gráfica 6).

Gráfica 6. Distribución porcentual de la muestra, por estado de residencia de la persona entrevistada



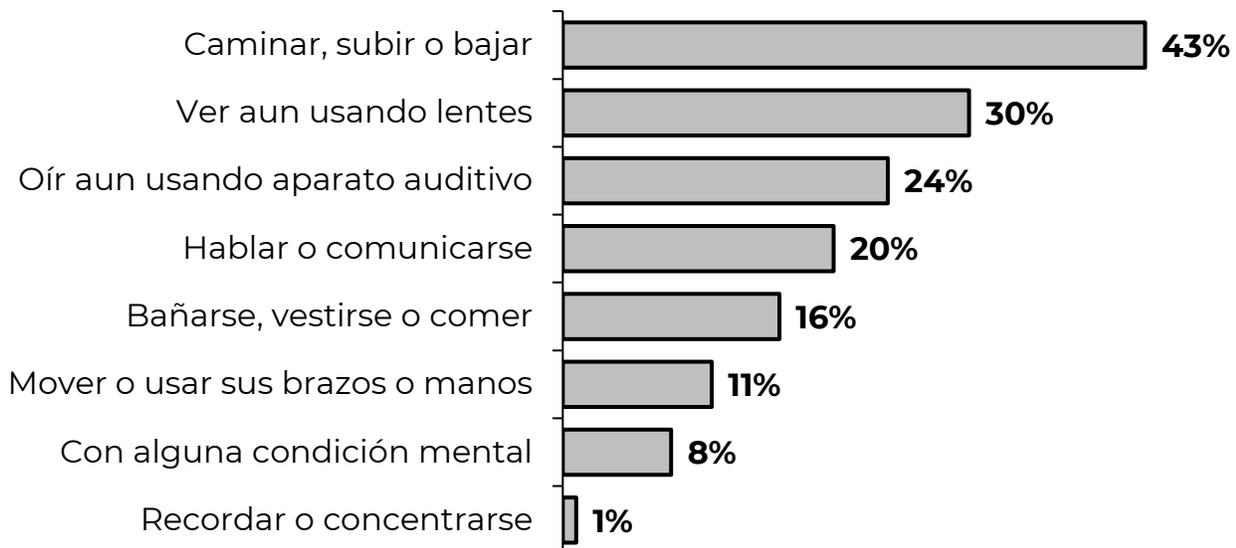
Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

Para poder llevar a cabo el levantamiento del cuestionario, este se grabó en un video en Lengua de Señas Mexicana (LSM), también se contó con el apoyo de intérpretes en esta lengua. La mayoría de las entrevistas se llevaron a cabo de manera presencial en puntos de encuentro; sin embargo, algunas sesiones se realizaron por videoconferencia, ya que en algunas ciudades la movilidad de personas con discapacidad es complicada, o bien, debido al tiempo que toma responder la encuesta, se buscó mantener la comodidad de las personas entrevistadas.

Para identificar el tipo de discapacidad de las personas encuestadas se utilizaron las mismas preguntas del cuestionario del Censo 2020, con

lo cual se obtuvo que el 43 por ciento de las personas encuestadas no podía o presentaba mucha dificultad para caminar, subir o bajar en su vida cotidiana; el 30 por ciento, dificultad para ver aun usando lentes; el 24 por ciento, dificultad para oír aun usando aparato auditivo; el 20 por ciento, dificultad para hablar o comunicarse; el 16 por ciento, dificultad para bañarse, vestirse o comer; el 11 por ciento, dificultad para mover o usar sus brazos o manos; el ocho por ciento presentaba alguna condición mental; y el uno por ciento, dificultad para recordar o concentrarse (referencia Gráfica 7).

Gráfica 7. Distribución porcentual de la población encuestada, por tipo dificultad en su vida diaria



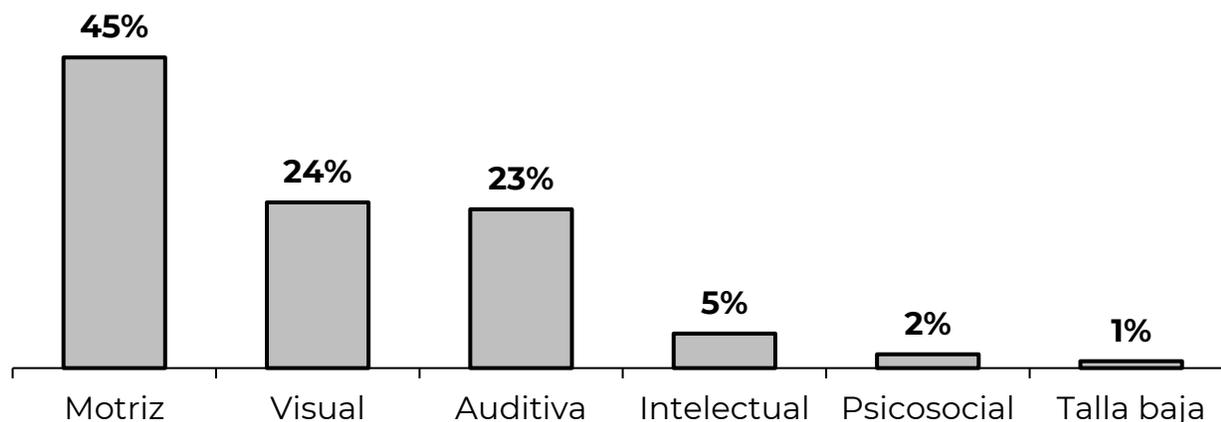
Nota a la gráfica: La suma de los porcentajes es mayor a 100%, debido a la población que tiene más de una discapacidad.

Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

El total de personas encuestadas se clasificó por tipo de discapacidad preponderante, es decir, aquella que obstaculiza en mayor medida su vida diaria, con lo cual se tendría para fines prácticos una sola condición de discapacidad por persona encuestada. Con esta

clasificación, el 45 por ciento de las personas encuestadas contó de manera preponderante con discapacidad motriz; el 24 por ciento, visual; el 23 por ciento, auditiva; el cinco por ciento, intelectual; el dos por ciento, psicosocial; y una persona de talla baja (referencia Gráfica 8).

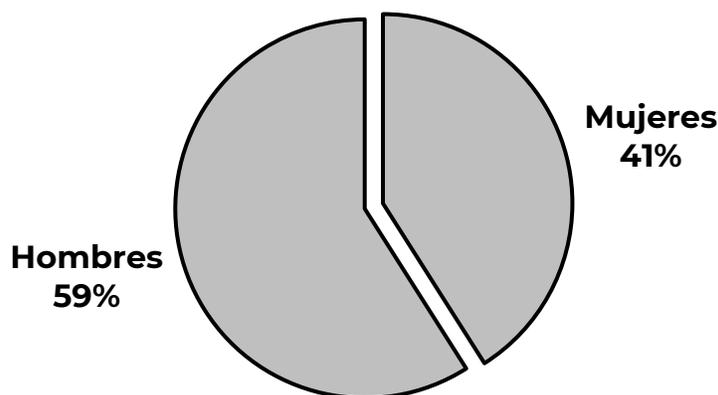
Gráfica 8. Distribución porcentual de la muestra, por tipo de discapacidad de la persona entrevistada



Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

El 59 por ciento de la muestra fueron hombres, es decir, cuatro de cada diez personas entrevistadas fueron mujeres (referencia Gráfica 9).

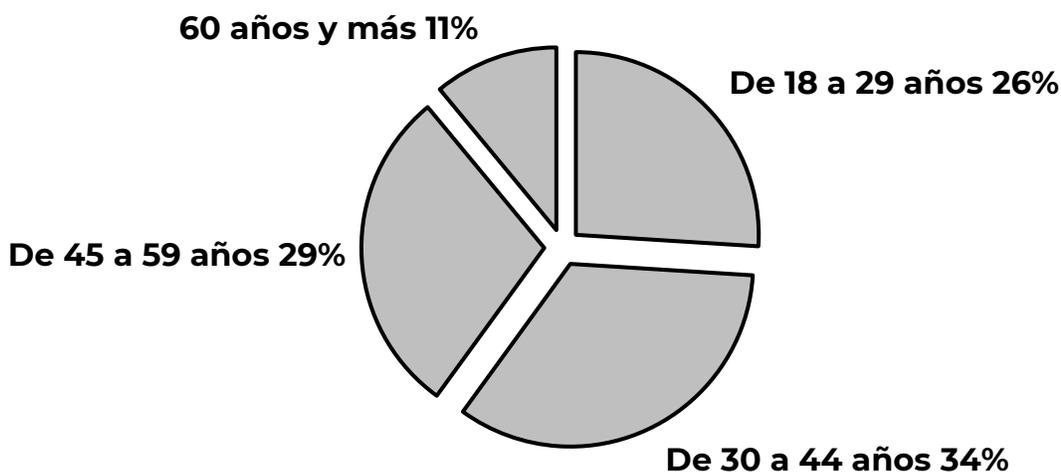
Gráfica 9. Distribución porcentual de la muestra, por sexo de la persona entrevistada



Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

El 60 por ciento del total de personas entrevistadas tenían entre 18 y 44 años, mientras que el 11 por ciento fueron personas adultas mayores (referencia Gráfica 10).

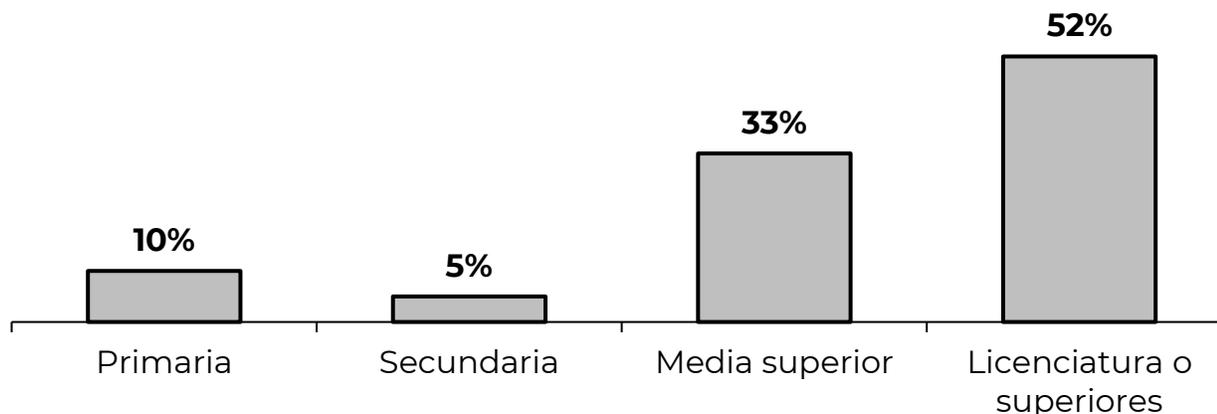
Gráfica 10. Distribución porcentual de la muestra, por edad de la persona entrevistada



Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

Del total de personas encuestadas, más de la mitad contaba con estudios de licenciatura o superiores; seguido de aquellas con educación media superior, con 33 por ciento; y de las personas con educación secundaria y primaria, con cinco y diez por ciento, respectivamente (referencia Gráfica 11).

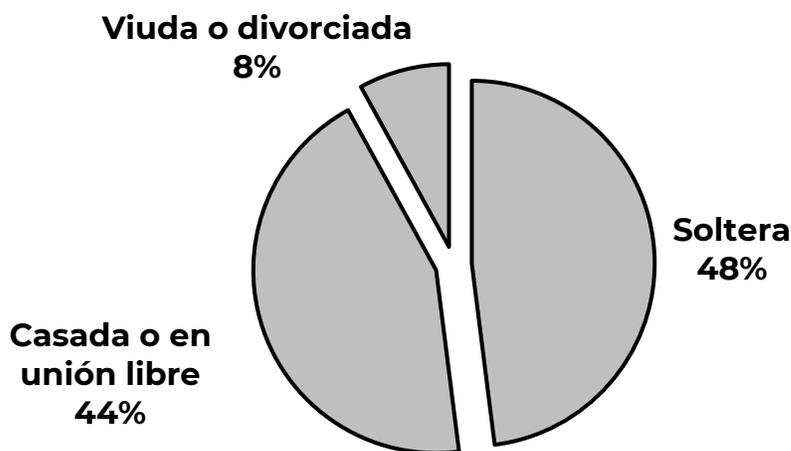
Gráfica 11. Distribución porcentual de la muestra, por escolaridad de la persona entrevistada



Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

Respecto a la situación civil de las personas encuestadas, el 48 por ciento declaró estar soltera; el 44 por ciento, casada o en unión libre; y el ocho por ciento, viuda o divorciada (referencia Gráfica 12).

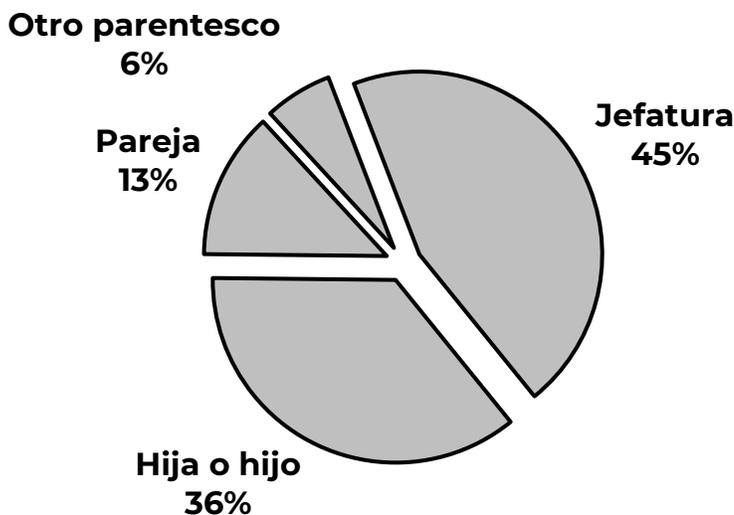
Gráfica 12. Distribución porcentual de la muestra, por situación civil



Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

Asimismo, poco menos de la mitad de las personas entrevistadas es quien tiene la jefatura del hogar, mientras que el 36 por ciento es su hija o hijo; el 13 por ciento es su pareja; y el seis por ciento es alguien con algún otro parentesco (referencia Gráfica 13).

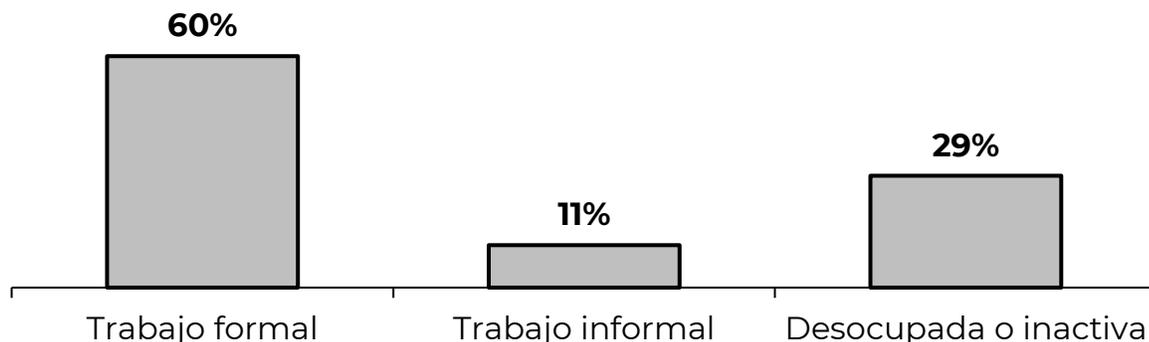
Gráfica 13. Distribución porcentual de la muestra, relación con la persona jefa del hogar



Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

Como se puede observar en la Gráfica 14, seis de cada diez personas declararon contar con algún empleo formal (por ende, cuentan con algún tipo de servicio médico), mientras que el 11 por ciento declaró trabajar en la informalidad y el 29 por ciento restante se encontraba estudiando, en jubilación, o dedicada al trabajo de cuidados no remunerado y a las labores domésticas y de cuidados en el hogar.

Gráfica 14. Distribución porcentual de la muestra, por situación laboral de la persona entrevistada

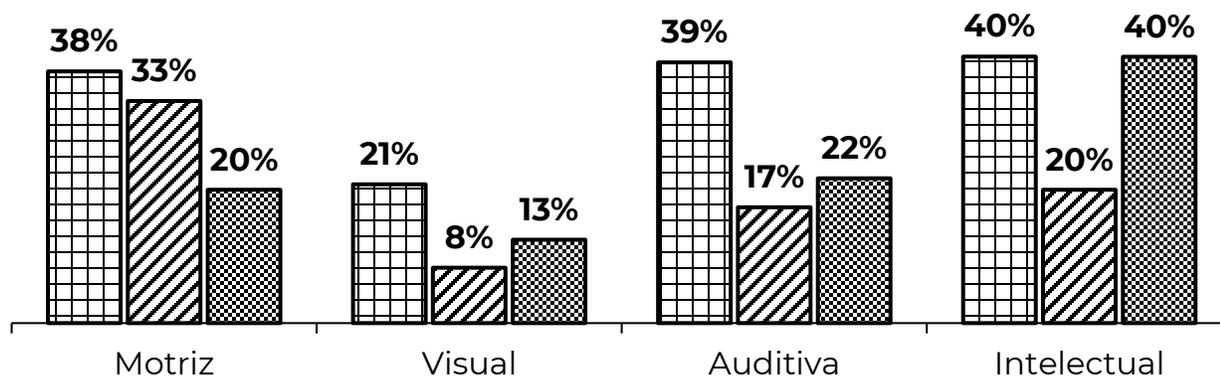


Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

Derivado de la enfermedad COVID-19, poco menos de la mitad de las personas encuestadas presentaron alguna afectación económica, siendo la reducción de ingreso la más comentada. Particularmente, las personas con discapacidad intelectual son las que más presentaron afectaciones en reducción de ingreso y pérdida de empleo, mientras que las personas con discapacidad motriz presentaron mayores afectaciones en gastos de salud o funerarios (Gráfica 15).

Gráfica 15. Afectaciones económicas derivadas de la COVID-19, por tipo de discapacidad de la persona entrevistada

Reducción de ingreso
 Gastos de salud o funerarios
 Pérdida del empleo



Nota a la gráfica: Se omiten los resultados de las personas con discapacidad psicosocial (2) y de talla baja (1), debido al bajo número de observaciones. Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

2.1 Tenencia de productos e instrumentos financieros

El cuestionario utilizado permitió dar seguimiento de la tenencia de productos financieros entre la población que vive con alguna discapacidad mediante cuatro instrumentos básicos: (1) los productos de captación, como una cuenta bancaria o de otra institución financiera; (2) los créditos formales, que incluyen tanto tarjetas de crédito departamentales como bancarias y otros tipos de créditos ofrecidos por instituciones financieras; (3) los seguros; y (4) las cuentas de ahorro para el retiro —o Administradoras de Fondos para el Retiro (Afore).

La tenencia de al menos uno de estos productos se ha utilizado comúnmente como el indicador general de la inclusión financiera en el país, y es uno de los principales indicadores de la Política Nacional de Inclusión Financiera (disponible en: bit.ly/PNIF2024).

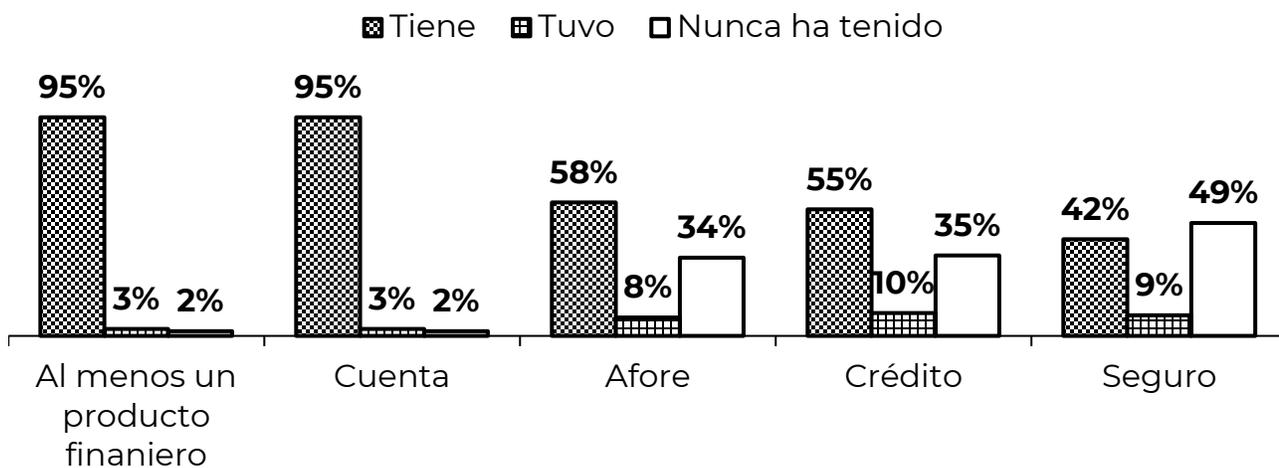
Productos financieros

De acuerdo con los resultados del cuestionario realizado a las personas con discapacidad, el 95 por ciento de ellas cuenta con al menos un producto financiero (cuenta, crédito, seguro o Afore), mientras que la proporción tanto para las personas que alguna vez tuvieron uno de ellos, como para las personas que nunca han tenido alguno, es de dos por ciento para cada caso. Particularmente, el producto con mayor porcentaje de tenencia fueron las cuentas de captación y

transaccionales, pues el 95 por ciento de las personas con discapacidad tiene al menos una cuenta de este tipo, así como el dos por ciento tuvo alguna vez una y otro dos por ciento nunca la ha tenido.

Por otra parte, las cuentas de ahorro para el retiro o Afores son el segundo producto con mayor porcentaje de tenencia, dado que el 58 por ciento declaró tener una cuenta de este tipo; el ocho por ciento, haberla tenido; y el 34 por ciento nunca haber tenido alguna. Respecto a la tenencia de crédito, el 55 por ciento declaró tener algún instrumento de financiamiento formal; el diez por ciento, que alguna vez tuvo; y el 35 por ciento, que nunca ha tenido alguno. En el caso de los seguros, casi la mitad de las personas encuestadas declaró nunca haber tenido alguno; mientras que el 42 por ciento declaró tener alguno y el nueve por ciento expuso haber tenido uno alguna vez (referencia Gráfica 16).

Gráfica 16. Tenencia de productos financieros de las personas con discapacidad



Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

Particularmente, todas las personas encuestadas con discapacidad auditiva e intelectual poseen alguna cuenta; en cuanto a la tenencia de Afore, la totalidad de las personas encuestadas con discapacidad intelectual posee una cuenta de este tipo; las personas con discapacidad motriz tienen el mayor porcentaje de tenencia de créditos y de seguros; asimismo, destaca que ninguna de las personas encuestadas con discapacidad intelectual cuenta con algún tipo de seguro (Tabla 1).

Tabla 1. Tenencia de productos financieros, por tipo de discapacidad de la persona entrevistada

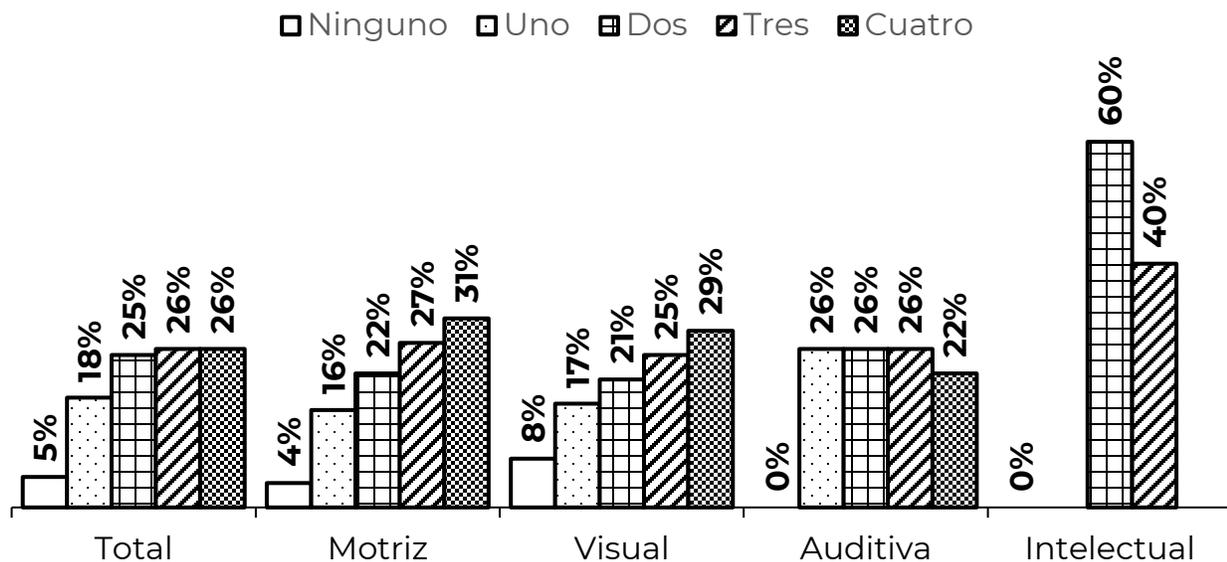
Producto financiero	Discapacidad motriz	Discapacidad visual	Discapacidad auditiva	Discapacidad intelectual
Cuenta	96%	92%	100%	100%
Afore	53%	67%	57%	100%
Crédito	60%	58%	52%	40%
Seguro	56%	33%	35%	0%

Nota a la tabla: Se omiten los resultados de las personas con discapacidad psicosocial (2) y de talla baja (1), debido al bajo número de observaciones. Fuente de la tabla: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

Es ideal que la población no solo cuente con al menos uno de estos **cuatro tipos de productos financieros**, sino que cuente con los cuatro tipos (**cuenta, crédito, seguro y Afore**). En este sentido, de las personas encuestadas, el cinco por ciento no contaba en el momento de la encuesta con ninguno de los cuatro tipos de productos; el 18 por ciento, con un tipo; el 25 por ciento, con dos; y el 26 por ciento, tanto para tres, como para los cuatro tipos de productos financieros. En específico, el 31 por ciento de las personas con discapacidad motriz

encuestadas contaban con los cuatro tipos de productos financieros; en las personas con discapacidad visual este porcentaje fue de 29 por ciento; en las personas con discapacidad auditiva, de 22 por ciento; y ninguna de las personas con discapacidad intelectual contó con los cuatro tipos de productos financieros (referencia Gráfica 17).

Gráfica 17. Tenencia del número de tipos de productos financieros, por tipo de discapacidad



Nota a la gráfica: Se omiten los resultados de las personas con discapacidad psicosocial (2) y de talla baja (1), debido al bajo número de observaciones.

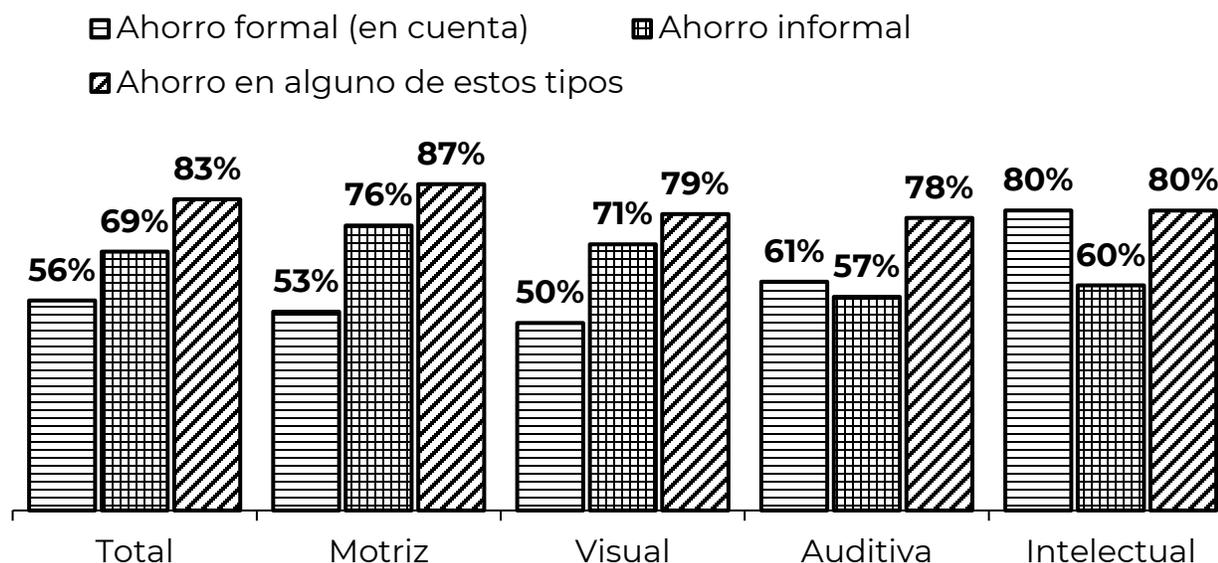
Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

Instrumentos de ahorro y financiamiento

En cuanto al ahorro de las personas encuestadas, entendido como el dinero que se reserva para uso futuro, ya sea en instrumentos informales —como guardarlo en casa o con familiares o personas conocidas, participar en tandas o en cajas de ahorro— o en instrumentos formales —es decir en la cuenta que se tenga con un banco o con otro tipo de institución financiera—, el 83 por ciento reportó haber ahorrado en alguno de estos tipos de instrumentos. De

manera particular, el porcentaje de personas por tipo de discapacidad que reportó haber ahorrado fue 87 por ciento para las personas con discapacidad motriz; 80 por ciento para las personas con discapacidad intelectual; 79 por ciento para las personas con discapacidad visual; y 78 por ciento de las personas con discapacidad auditiva (referencia Gráfica 18).

Gráfica 18. Tipo de ahorro, por tipo de discapacidad



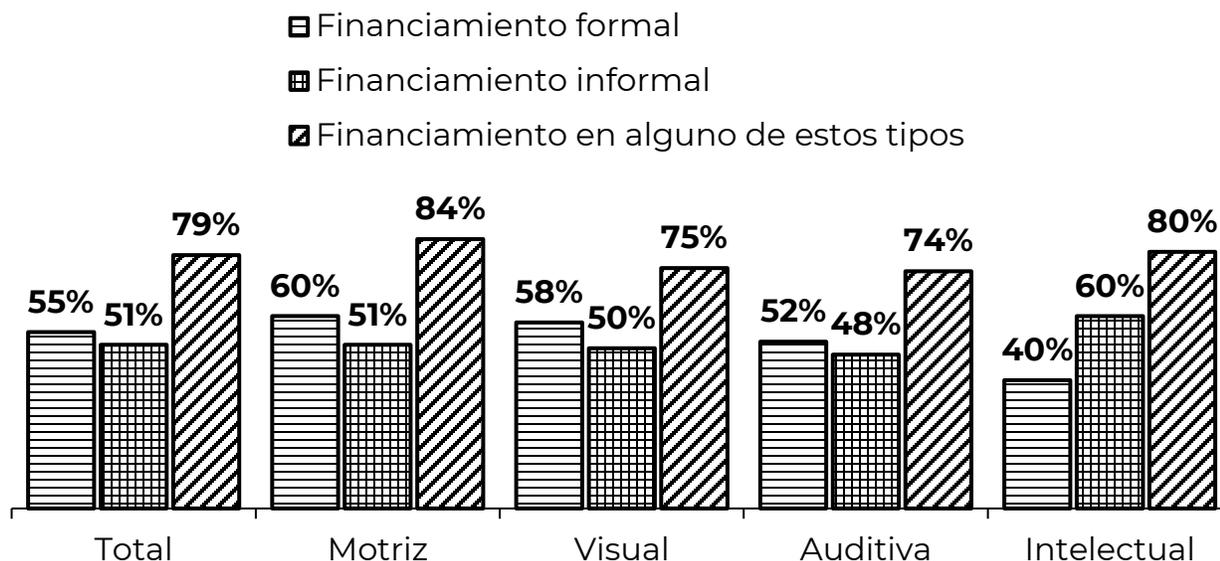
Nota a la gráfica: La suma de los porcentajes es mayor a 100% debido a la población puede ahorrar en cualquiera de los dos tipos de instrumentos. Se omiten los resultados de las personas con discapacidad psicosocial (2) y de talla baja (1), debido al bajo número de observaciones.

Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

Del mismo modo que el ahorro, las personas pueden obtener financiamiento de instrumentos informales —pedir prestado a familiares, amistades o personas conocidas, en cajas de ahorro o con el empeño de algún bien— o en instrumentos formales de algún banco u otro tipo de institución financiera. En este sentido, como se había mencionado antes, el 55 por ciento de las personas con alguna discapacidad encuestadas reportó contar con algún tipo de

financiamiento formal; el 51 por ciento reportó contar con financiamiento informal; y el 79 por ciento contar con alguno de estos tipos de financiamiento. Particularmente, destaca que, en todos los tipos de discapacidad, exceptuando en la intelectual, el porcentaje de personas con financiamiento formal es superior, en comparación al financiamiento informal (referencia Gráfica 19).

Gráfica 19. Tipo de financiamiento, por tipo de discapacidad



Nota a la gráfica: La suma de los porcentajes es mayor a 100%, debido a la población puede ahorrar en cualquiera de los dos tipos de instrumentos. Se omiten los resultados de las personas con discapacidad psicosocial (2) y de talla baja (1), debido al bajo número de observaciones.

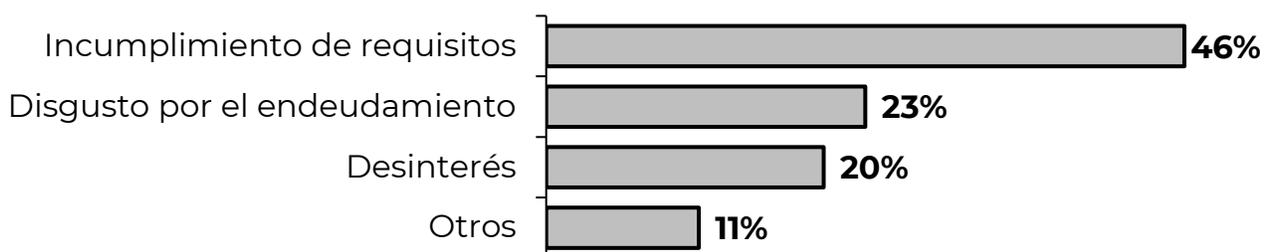
Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

Razones para no contar con productos financieros

El cuestionario aplicado a las personas con discapacidad permite conocer las razones por las cuales no cuentan con los distintos tipos de productos financieros (Nota: se presenta información sobre créditos, seguros y Afore, ya que solo cuatro personas de la muestra no poseían

una cuenta al momento de realizarse la encuesta). Como se puede observar en la Gráfica 21 y en la Gráfica 22 destaca que los problemas laborales o de ingreso —como desempleo, empleo informal, variabilidad en el ingreso percibido, entre otros— son la razón principal para no contar con un seguro o una Afore; mientras que el incumplimiento de requisitos es la principal razón para no contar con un crédito (referencia Gráfica 20). Asimismo, destaca que el desinterés, el desconocimiento y la desconfianza en los productos financieros están presentes en las razones para no tener alguno de ellos.

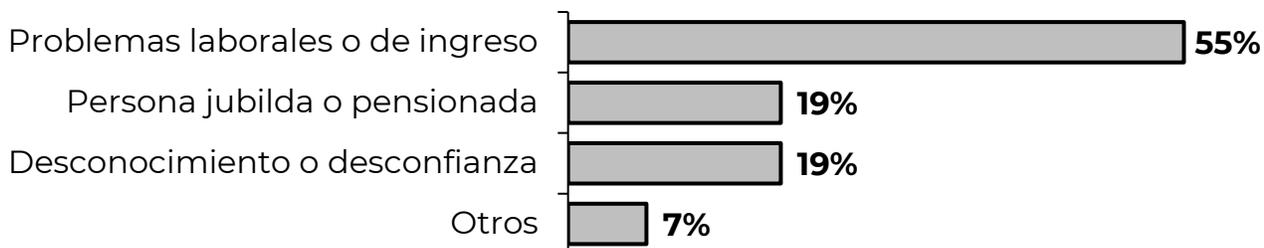
Gráfica 20. Principales razones para no contar con crédito



Gráfica 21. Principales razones para no contar seguro



Gráfica 22. Principales razones para no contar con Afore

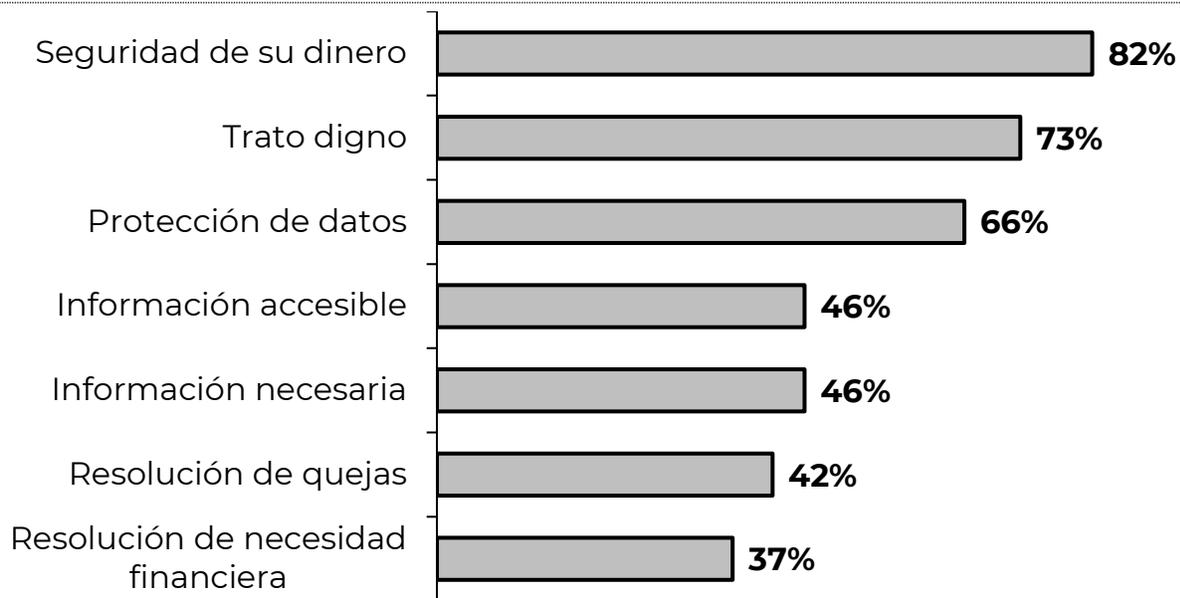


Fuente de las tres gráficas anteriores: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

En el cuestionario se incluyeron una serie de preguntas para analizar la confianza que la población con discapacidad tiene en distintos aspectos relacionados con la contratación y tenencia de productos financieros, como: si recibirían un trato digno; si la información que les brindan sería la suficiente y sería presentada de manera accesible; si resolverían su necesidad económica o sus quejas; si su dinero y datos personales estarían seguros.

Los tres aspectos que las personas encuestadas consideraron que tendrían mayor cumplimiento son: que su dinero estaría seguro en la entidad financiera, que recibirían un trato digno, y que protegerían sus datos. Mientras que, menos de la mitad de las personas encuestadas consideraron que recibirían la información de forma accesible, que recibirían toda la información necesaria, que la institución financiera resolvería sus quejas o que resolvería su necesidad financiera (referencia Gráfica 23).

Gráfica 23. Evaluación de distintos aspectos sobre la confianza en las instituciones financieras



Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

Particularmente, las personas con discapacidad auditiva son las que menos confían en que su dinero estará seguro, que protegerán sus datos, que recibirán la información de forma accesible, que recibirán toda la información necesaria, que la institución financiera resolverá sus quejas y que resolverá su necesidad financiera; mientras que las personas con discapacidad intelectual son quienes consideran en menor medida que recibirán un trato digno (Tabla 2).

Tabla 2. Evaluación de distintos aspectos sobre la confianza en las instituciones financieras, por tipo de discapacidad de la persona entrevistada

Aspecto de la confianza	Discapacidad motriz	Discapacidad visual	Discapacidad auditiva	Discapacidad intelectual
Seguridad de su dinero	82%	83%	78%	80%
Trato digno	71%	88%	65%	60%

Aspecto de la confianza	Discapacidad motriz	Discapacidad visual	Discapacidad auditiva	Discapacidad intelectual
Protección de datos	64%	71%	57%	80%
Información accesible	67%	33%	17%	40%
Información necesaria	62%	38%	22%	40%
Resolución de quejas	56%	38%	22%	40%
Resolución de necesidad o problema económico	42%	50%	13%	40%

Nota a la tabla: Se omiten los resultados de las personas con discapacidad psicosocial (2) y de talla baja (1), debido al bajo número de observaciones. Fuente de la tabla: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

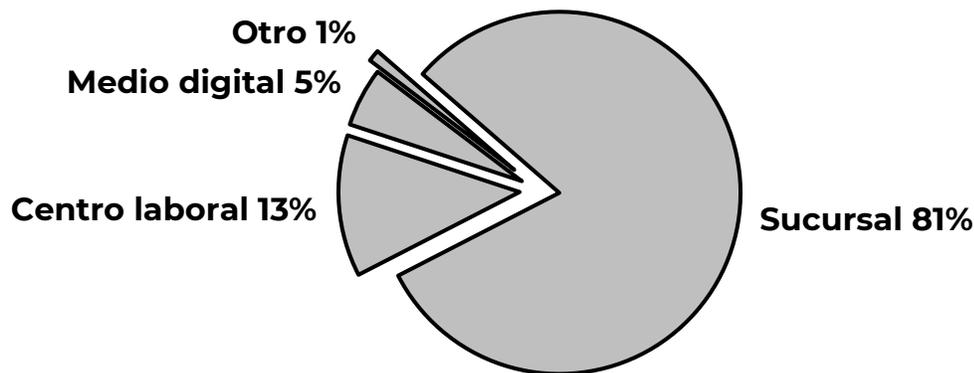
2.2 Canales de acceso y medios de pago

Los canales de acceso al sistema financiero pueden ser físicos — sucursales, corresponsales, cajeros automáticos— o digitales —banca móvil y por internet—, son importantes porque son el medio que la población tiene para entrar en contacto con el sistema financiero. Desde ellos se puede realizar contratación de productos, retiro de efectivo, consulta de saldo, pagos, transferencias, etcétera. El acceso, uso y conocimiento de los canales de acceso son los primeros pasos para la inclusión financiera en el país.

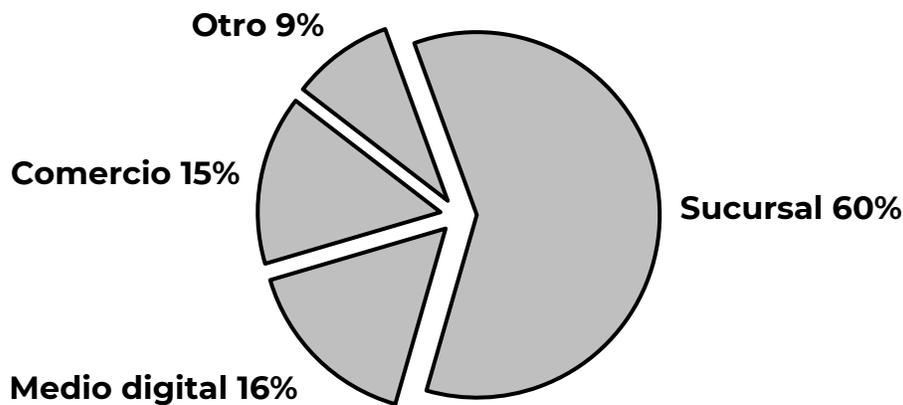
Canales de contratación

Dentro de las personas encuestadas, las sucursales son el canal que más se utiliza para adquirir una cuenta o un crédito; sin embargo, entre las personas que tienen cuentas, el cinco por ciento las adquirió a través de un medio digital (aplicación de celular o página de internet), para el caso de los créditos esta proporción es de 16 por ciento (referencia Gráfica 24 y Gráfica 25).

Gráfica 24. Canal de contratación de la última cuenta



Gráfica 25. Canal de contratación del último crédito



Fuente de las dos últimas gráficas: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

En la Tabla 3 y Tabla 4, se puede observar que la sucursal es el canal preferido para la contratación de cuentas y créditos, para todos los tipos de discapacidad. No obstante, las personas con discapacidad motriz y visual han contratado productos financieros por medios digitales; mientras que solo las personas con discapacidad intelectual no han hecho contratación de créditos o cuentas por medios digitales.

Tabla 3. Canal de contratación de la última, por tipo de discapacidad de la persona entrevistada

Canal de contratación	Discapacidad motriz	Discapacidad visual	Discapacidad auditiva	Discapacidad intelectual
Sucursal	79%	82%	83%	80%
Centro laboral	14%	9%	13%	20%
Medio digital	5%	9%	0%	0%
Otro	2%	0%	0%	0%

Nota a la tabla: Se omiten los resultados de las personas con discapacidad psicosocial (2) y de talla baja (1), debido al bajo número de observaciones.

Fuente de la tabla: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

Tabla 4. Canal de contratación del último crédito, por tipo de discapacidad de la persona entrevistada

Canal de contratación	Discapacidad motriz	Discapacidad visual	Discapacidad auditiva	Discapacidad intelectual
Sucursal	59%	50%	75%	50%

Canal de contratación	Discapacidad motriz	Discapacidad visual	Discapacidad auditiva	Discapacidad intelectual
Aplicación de celular	11%	36%	8%	0%
Establecimiento comercial	15%	7%	17%	50%
Otro	15%	7%	0%	0%

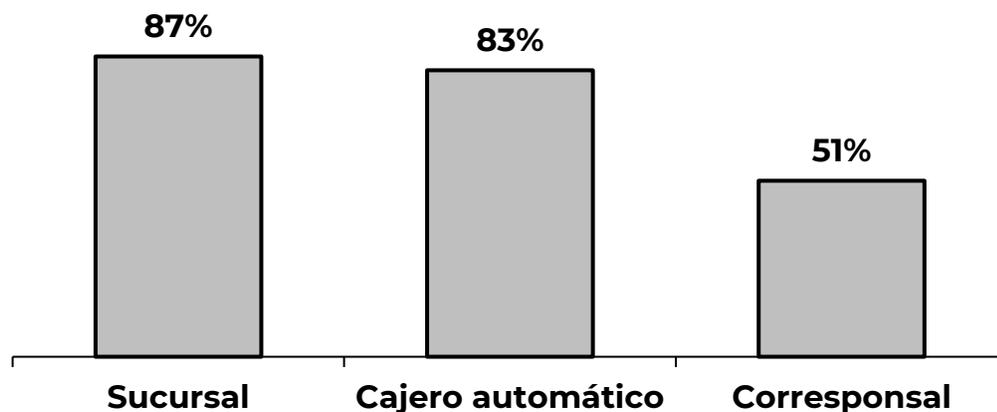
Nota a la tabla: Se omiten los resultados de las personas con discapacidad psicosocial (2) y de talla baja (1), debido al bajo número de observaciones.

Fuente de la tabla: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

Uso de canales físicos y digitales para la realización de operaciones

Al igual que en el apartado anterior, las sucursales son el canal físico que mayor importancia tiene para las personas con discapacidad encuestadas, ya que el 87 por ciento de ellas acudió a alguna en el último año (con referencia al día del levantamiento de la encuesta); para el caso de los cajeros automáticos la proporción desciende a 83 por ciento; y para los corresponsales (comercios donde se pueden realizar operaciones y transacciones bancarias y de otras instituciones financieras) a 51 por ciento (Gráfica 26).

Gráfica 26. Uso de canales físicos de acceso al sistema financiero en el último año



Fuente: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

El uso de canales físicos no es igual para cada tipo de discapacidad, ya que las personas con discapacidad intelectual son las que hacen mayor uso de las sucursales y los corresponsales; mientras que las personas con discapacidad auditiva hacen mayor uso de los cajeros automáticos. Por el contrario, las personas con discapacidad motriz son las que menos utilizan las sucursales y los cajeros automáticos; mientras que las personas con discapacidad visual registran el menor uso de corresponsales (referencia Tabla 5).

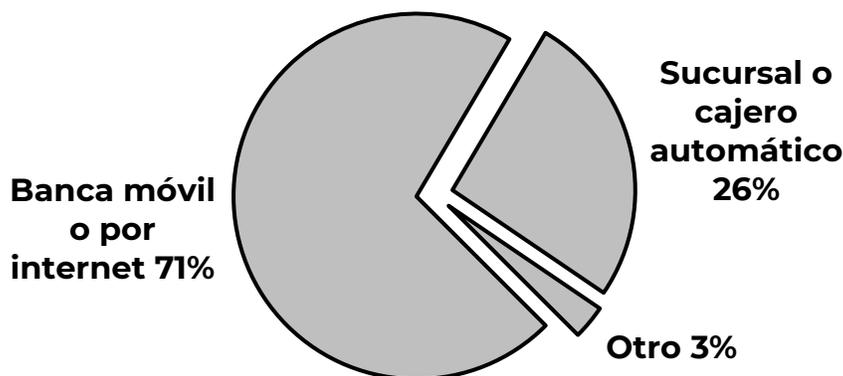
Tabla 5. Uso de canales físicos de acceso al sistema financiero en el último, por tipo de discapacidad de la persona entrevistada

Canal de acceso	Discapacidad motriz	Discapacidad visual	Discapacidad auditiva	Discapacidad intelectual
Sucursal	80%	88%	96%	100%
Cajero automático	73%	83%	100%	80%
Corresponsal	49%	46%	52%	60%

Nota a la tabla: Se omiten los resultados de las personas con discapacidad psicosocial (2) y de talla baja (1), debido al bajo número de observaciones. Fuente de la tabla: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

Dentro de las preguntas que se realizaron a las personas encuestadas, en la sección de “Ahorro informal y formal” se les cuestionó sobre el principal medio que utilizan para realizar consultas y transacciones con su cuenta, obteniendo que la mayoría, el 71 por ciento, las realiza a través de su celular o por internet; el 26 por ciento, a través de sucursales o cajeros automáticos; y el tres por ciento, a través de otros medios (referencia Gráfica 27).

Gráfica 27. Principal medio para realizar consultas y transacciones en su cuenta



Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

En la Tabla 6 puede observarse que la personas con discapacidad visual son las que menor uso hacen de la banca móvil en sus cuentas; mientras que las personas con discapacidad intelectual son las que menos acuden a las sucursales o a los cajeros automáticos para realizar sus consultas o transacciones.

Tabla 6. Principal medio para realizar consultas y transacciones en su cuenta, por tipo de discapacidad de la persona entrevistada

Medio de transacción	Discapacidad motriz	Discapacidad visual	Discapacidad auditiva	Discapacidad intelectual
Banca móvil	74%	59%	74%	60%
Sucursal o cajero automático	23%	36%	26%	20%
Otro	2%	5%	0%	20%

Nota a la gráfica a la gráfica: Se omiten los resultados de las personas con discapacidad psicosocial (2) y de talla baja (1), debido al bajo número de observaciones.

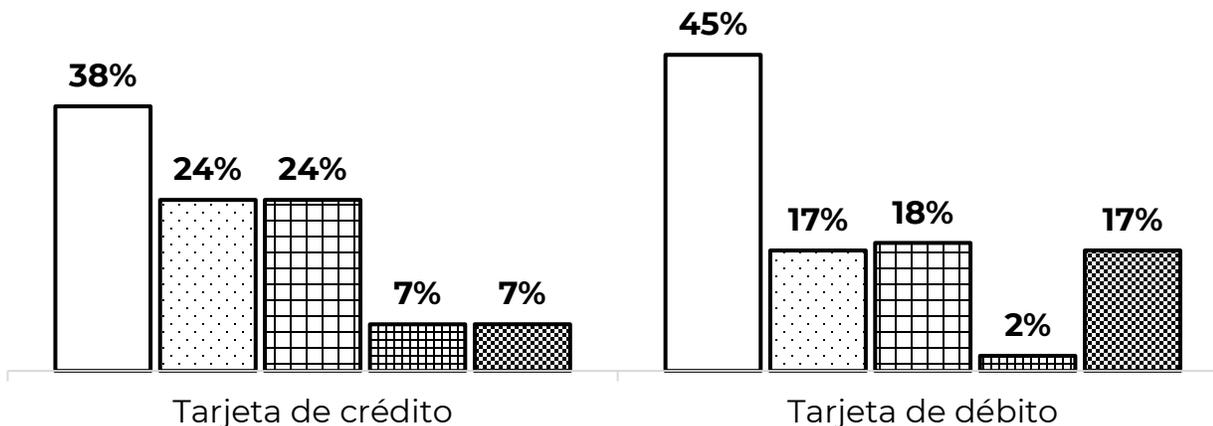
Fuente de la tabla: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

Medios de pago

El 94 por ciento de las personas encuestadas cuentan con tarjeta de débito, mientras que el 45 por ciento, con tarjeta de crédito. A estos subgrupos de personas se les preguntó sobre la frecuencia mensual de uso de estas tarjetas, de lo cual resultó que solo el 17 por ciento de las personas con tarjeta de débito y el siete por ciento de las personas con tarjeta de crédito, no las utilizan para realizar compras o pagos; de hecho, alrededor del 40 por ciento, tanto para las tarjetas de débito, como de crédito, la frecuencia mensual de uso fue superior a las cinco veces (Gráfica 28).

Gráfica 28. Uso de tarjetas de débito y crédito para realizar compras y pagos por mes

No la utiliza
 Menos de una vez al mes
 De 1 a 2
 De 3 a 5
 Más de 5



Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

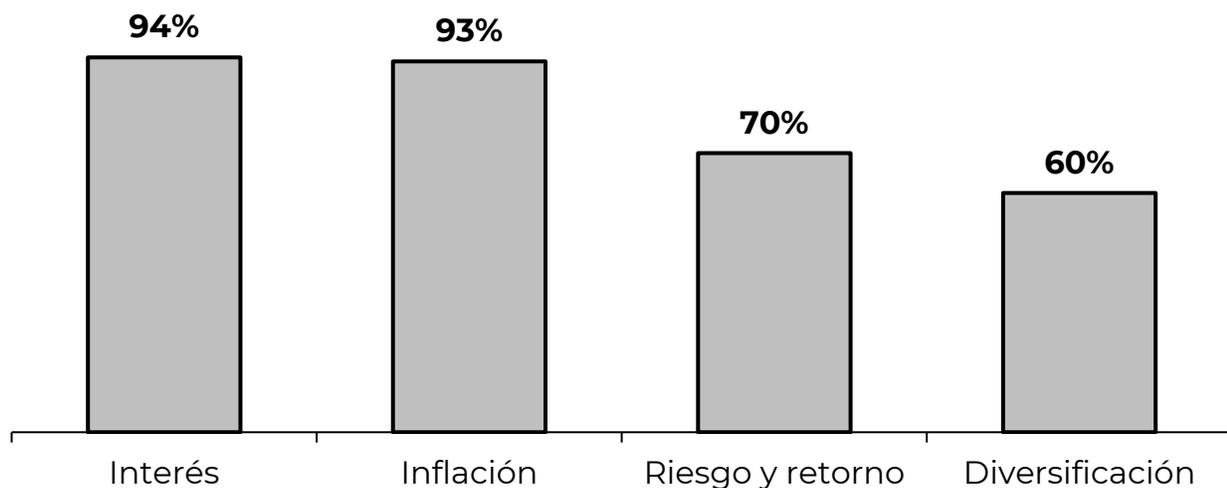
2.3 Competencias económico-financieras y salud financiera

Entendimiento de conceptos financieros

Dentro del cuestionario se incorporaron preguntas para poder conocer el grado de entendimiento básico de diversos conceptos financieros, por ejemplo, para el caso del interés se les preguntó “Si usted le presta 25 pesos a una amiga o amigo y a la siguiente semana le regresa los 25 pesos, ¿cuánto le pagó de interés?”, a lo cual se debería responder “Nada”. Para otros conceptos se realizaron preguntas de falso y verdadero: “La inflación significa que aumenta el precio de las cosas”, para el caso de la inflación; “Si alguien le ofrece la posibilidad de ganar dinero fácilmente, también lo puede perder fácilmente”, para el riesgo y retorno; y “Es mejor ahorrar el dinero en dos o más formas o lugares

que en uno solo (una cuenta de ahorro, una tanda con familiares o personas conocidas, etcétera)”, para la diversificación. Los resultados respecto al entendimiento de conceptos financieros fueron: el 94 por ciento de las personas encuestadas entienden el concepto de interés; el 93 por ciento, el de inflación; el 70 por ciento, el de riesgo y retorno; y el 60 por ciento, el de diversificación (referencia Gráfica 29).

Gráfica 29. Entendimiento de conceptos financieros



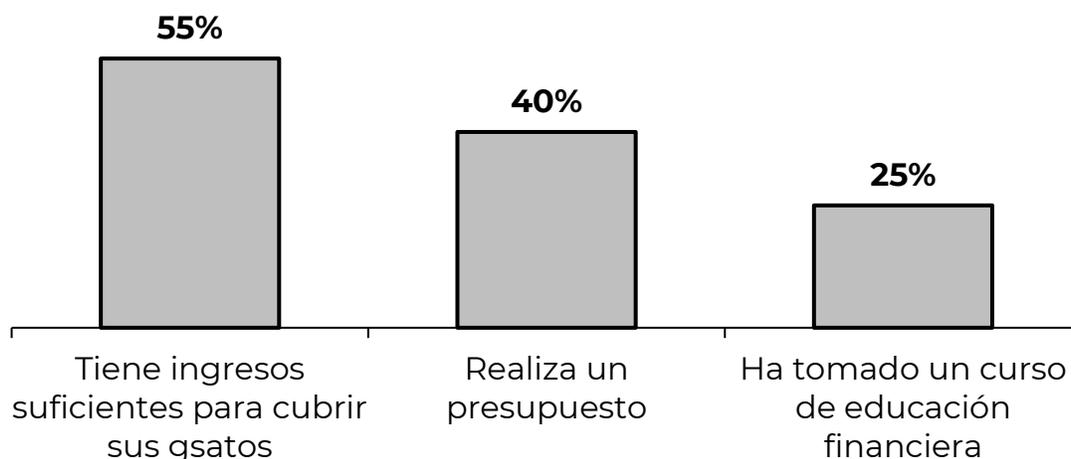
Fuente: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

Comportamientos y actitudes financieras

De acuerdo con la Red Internacional para la Educación Financiera (INFE, por sus siglas en inglés) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) existen algunos comportamientos financieros saludables que ayudan a que las personas tengan un mejor control financiero (OCDE, 2017). Entre algunos de estos comportamientos están realizar un presupuesto; tomar cursos sobre cómo ahorrar, cómo hacer un presupuesto, o sobre el uso responsable del crédito; y no sobreendeudarse cuando el ingreso es insuficiente para cubrir sus gastos.

En estos aspectos, se obtuvo que el 55 por ciento de la población encuestada tuvo ingresos suficientes para cubrir sus gastos; el 40 por ciento ha realizado un presupuesto o un registro de los ingresos y gastos dentro de su hogar; y el 25 por ciento ha tomado algún curso de educación financiera (Gráfica 30).

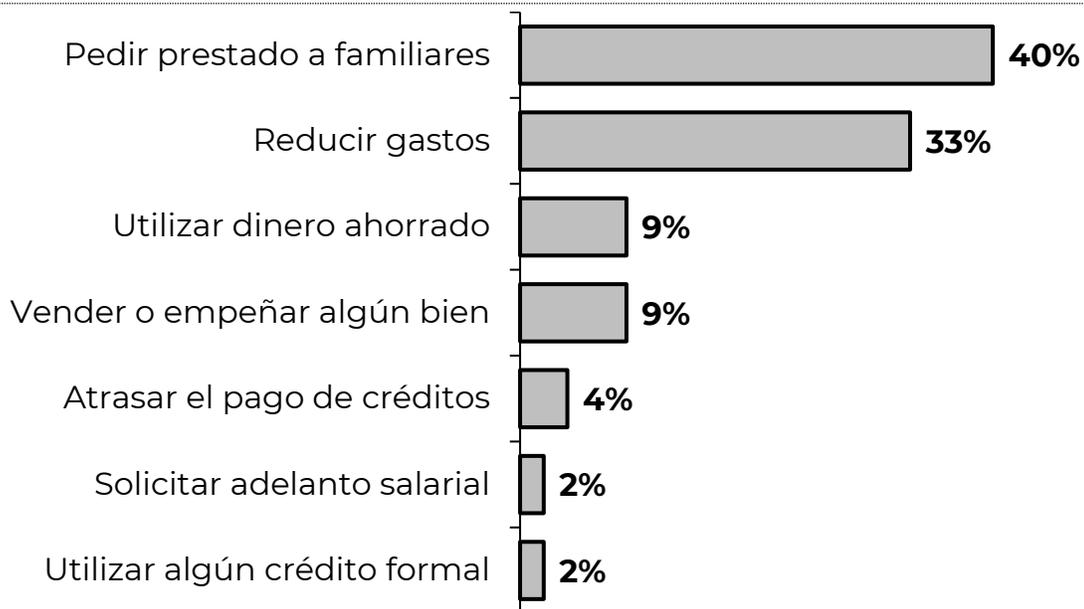
Gráfica 30. Comportamientos financieros saludables



Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

Como se observó en la Gráfica 30, para el 55 por ciento de las personas su ingreso no fue suficiente para cubrir sus gastos; por lo tanto, a estas personas se les preguntó qué medios habían adoptado para cubrir el faltante. El 40 por ciento pidió prestado a personas conocidas o familiares; el 33 por ciento redujo gastos; el nueve por ciento utilizó dinero que tenía ahorrado o vendió o empeñó algún bien; el cuatro por ciento se atrasó con el pago de algún crédito; y el 2 por ciento solicitó un adelanto salarial, o solicitó un crédito en alguna institución financiera (Gráfica 31).

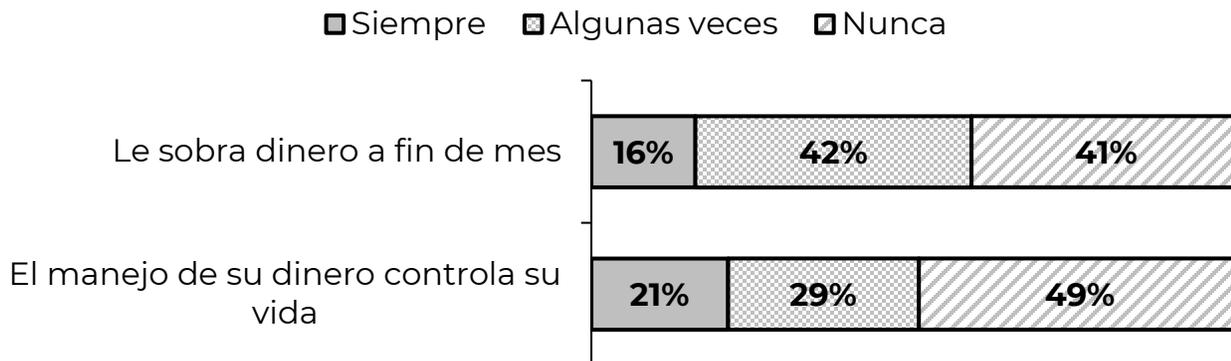
Gráfica 31. Medios para enfrentar la insuficiencia de ingresos



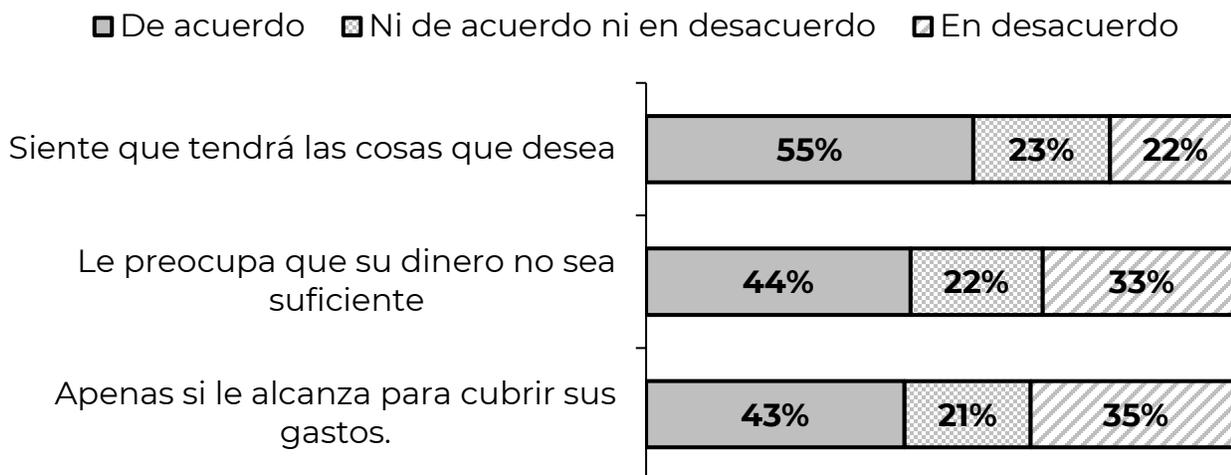
Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

Asimismo, la INFE desarrolló algunas preguntas para medir ciertas actitudes financieras o percepciones del control financiero que la población debe realizar para tener unas finanzas saludables. Estas actitudes o percepciones se evalúan con preguntas que tienen como respuesta rangos que van de “siempre” a “nunca” o de “de acuerdo” a “en desacuerdo”, dependiendo de la oración que se pregunte. En este sentido —y dando prioridad a la respuesta que se considera tendiente a la salud financiera—, solo al 16 por ciento de la población encuestada le sobra dinero a fin de mes; para el 49 por ciento el manejo de su dinero nunca controla su vida; el 55 por ciento siente que tendrá las cosas que desea, dada su situación económica actual; el 33 por ciento declaró que no le preocupa que su dinero no sea suficiente; y el 35 por ciento está en desacuerdo con que apenas alcanza a cubrir sus gastos (referencia Gráfica 32 y Gráfica 33).

Gráfica 32. Actitudes financieras



Gráfica 33. Percepción del control financiero

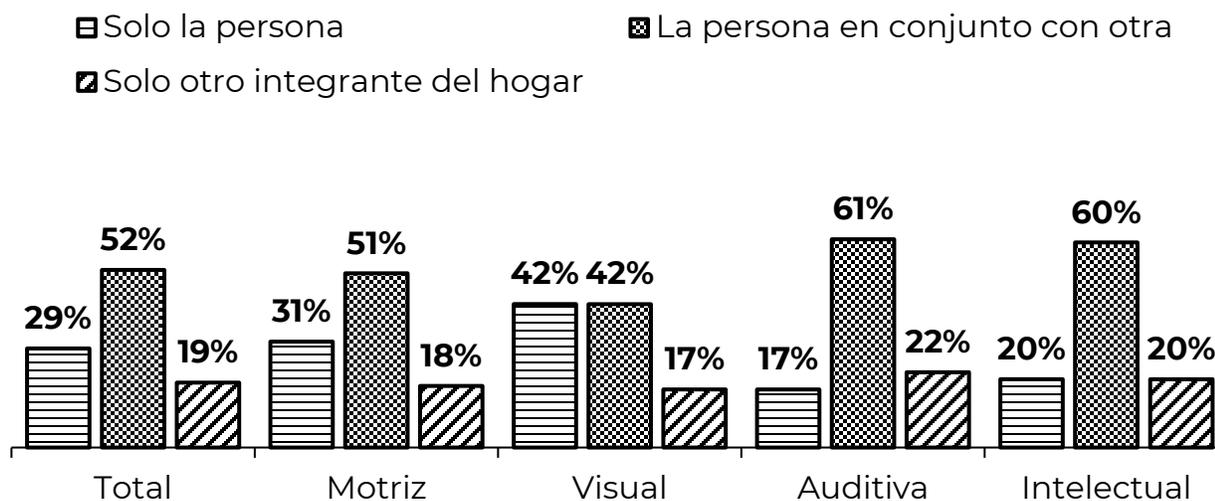


Fuente de las dos gráficas anteriores: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

La toma de decisiones sobre la administración de las finanzas dentro del hogar es otro aspecto que se considera financieramente saludable. En este aspecto, de las personas encuestadas, el 29 por ciento toma las decisiones de manera independiente, el 52 por ciento la toma en conjunto con otra persona que integra su hogar y para el 19 por ciento restante, las decisiones son tomadas por otra persona del hogar. Sin embargo, entre los distintos tipos de discapacidad existen diferencias en la toma de decisiones; el porcentaje más alto de la toma de

decisiones individual al interior de los hogares es para las personas con discapacidad visual, con el 42 por ciento; seguidas de las personas con discapacidad motriz con 31 por ciento; las personas con discapacidad intelectual con 20 por ciento; y, por último, las personas con discapacidad auditiva con 17 por ciento (referencia Gráfica 34).

Gráfica 34. Persona que toma las decisiones sobre cómo se gasta o ahorra el dinero dentro del hogar, por tipo de discapacidad



Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

2.4 Comparativa con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

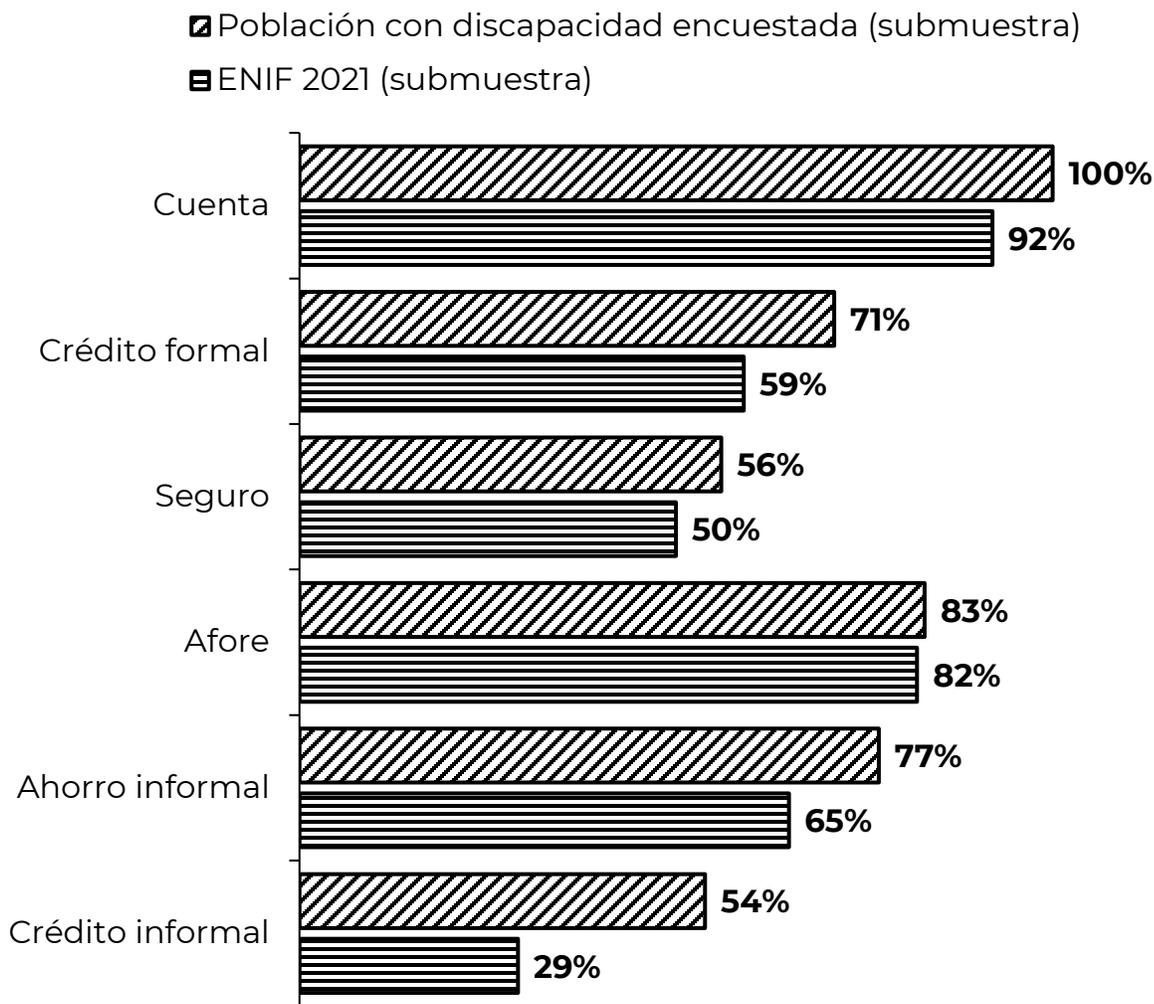
Como se mencionó al inicio de este apartado y como se puede observar en los datos de la sección “La discapacidad en México”, la muestra a la que se le realizó la encuesta **no es representativa**, lo que significa que los resultados de esta encuesta no nos brindan un panorama de la inclusión financiera de las personas con discapacidad en México. Sin embargo, y derivado del diseño de la ENIF 2021 —de la que se pueden obtener resultados por distintas desagregaciones

sociodemográficas—, es posible realizar una **comparación de un subgrupo de la muestra con un subgrupo de la ENIF con características iguales**, con lo cual se obtiene una perspectiva de la inclusión financiera de las personas con discapacidad encuestadas.

Del total de las personas encuestadas solamente se tomará a las personas con al menos estudios de educación media superior y con trabajo formal, esto es, de las 100 personas de la muestra original se usará poco más de la mitad: 52 registros que cumplen con ambas condiciones y habitan en localidades urbanas. Este grupo está compuesto de 27 personas con discapacidad motriz, 15 con discapacidad visual, siete con discapacidad auditiva y tres con discapacidad intelectual. En cuanto a la ENIF 2021, 13.9 millones de personas adultas cumplen ambas condiciones y habitan en localidades urbanas, lo que representa el 15 por ciento de la población adulta.

En la Gráfica 35 se puede observar que la población que vive con discapacidad y fue encuestada registra mayor tenencia de productos financieros formales —cuenta, crédito, seguro y Afore—, así como de instrumentos informales de ahorro y crédito, que el 15 por ciento de la población adulta seleccionada de la ENIF. Donde se observa una mayor tenencia es en el crédito, tanto formal como informal, y en el ahorro informal, ya que supera al subgrupo de la ENIF 2021 por más de diez puntos porcentuales en cada rubro.

Gráfica 35. Tenencia de productos e instrumentos financieros



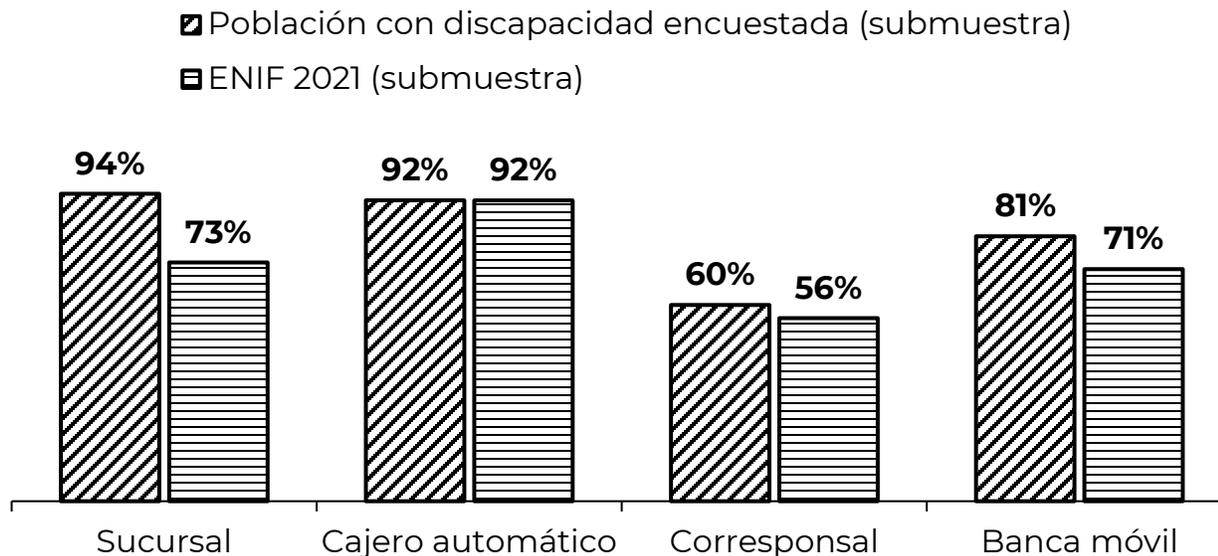
Nota a la gráfica: Ambas poblaciones corresponden a un subgrupo de la muestra original.

Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021 y de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021.

En cuanto al uso de canales físicos y digitales, la brecha entre los subgrupos de la población con discapacidad encuestada y de la ENIF es menor o igual a los diez puntos porcentuales en el uso de cajeros automáticos, corresponsales y banca móvil; sin embargo, se observa una brecha de más de 20 puntos porcentuales en el uso de sucursales,

ya que la población con discapacidad encuestada utiliza en mayor medida este tipo de canal (referencia Gráfica 36).

Gráfica 36. Uso de canales físicos y digitales de acceso al sistema financiero en el último año

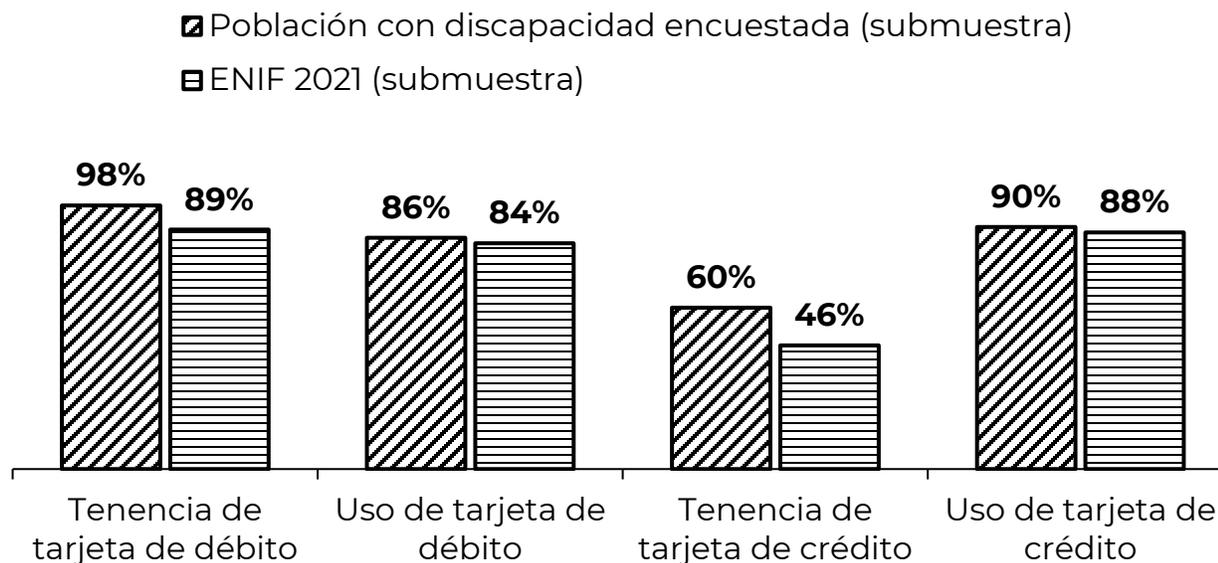


Nota a la gráfica: Ambas poblaciones corresponden a un subgrupo de la muestra original.

Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021 y de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021.

Con referencia a la tenencia y uso de medios digitales de pago (tarjetas de débito o crédito), solamente en la tenencia de tarjeta de crédito se observa una brecha mayor a diez puntos porcentuales, específicamente de 14 puntos porcentuales a favor de las personas con discapacidad encuestadas (referencia Gráfica 37).

Gráfica 37. Tenencia y uso de tarjetas de débito o crédito

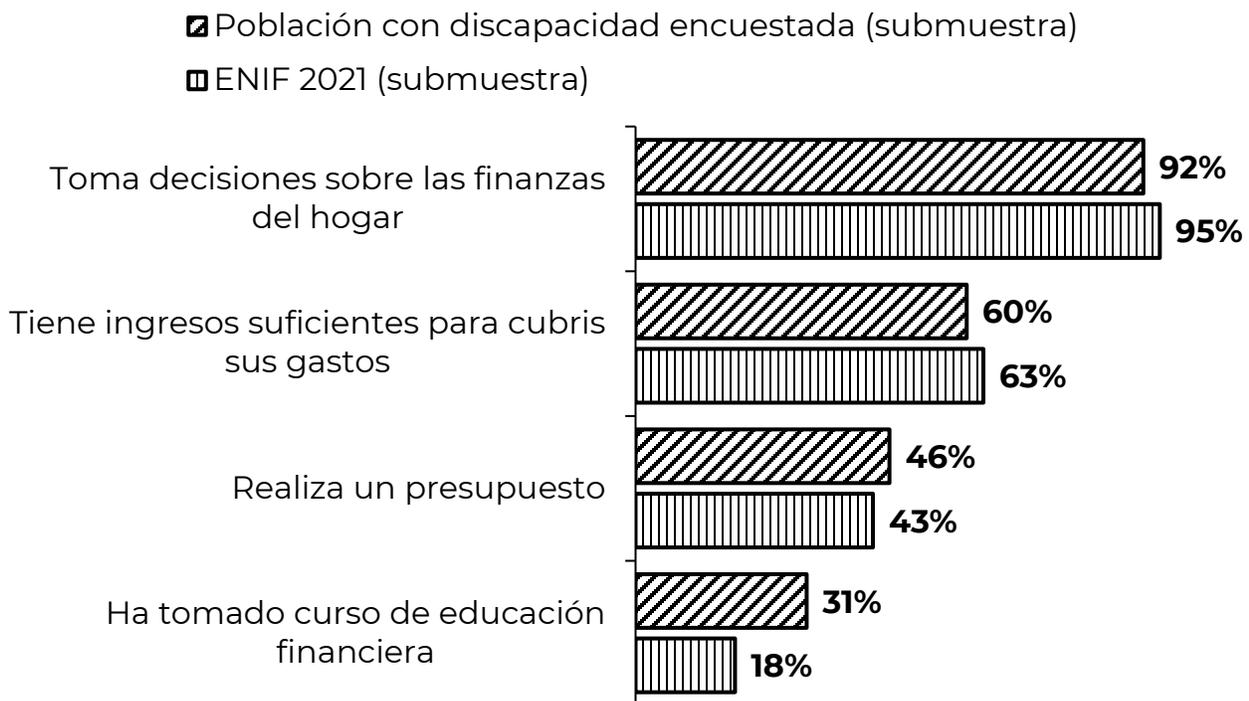


Nota a la gráfica: Ambas poblaciones corresponden a un subgrupo de la muestra original.

Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021 y de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021.

En la Gráfica 38 se puede observar que, en la participación de toma de decisiones financieras dentro del hogar, en la suficiencia de ingresos y en la realización de presupuesto, no existen diferencias de más de diez puntos porcentuales entre los subgrupos de la población con discapacidad encuestada y de la ENIF 2021; sin embargo, la población con discapacidad encuestada ha tomado en mayor medida cursos de educación financiera, con una diferencia de 13 puntos porcentuales a su favor (referencia Gráfica 38).

Gráfica 38. Comportamientos financieros saludables



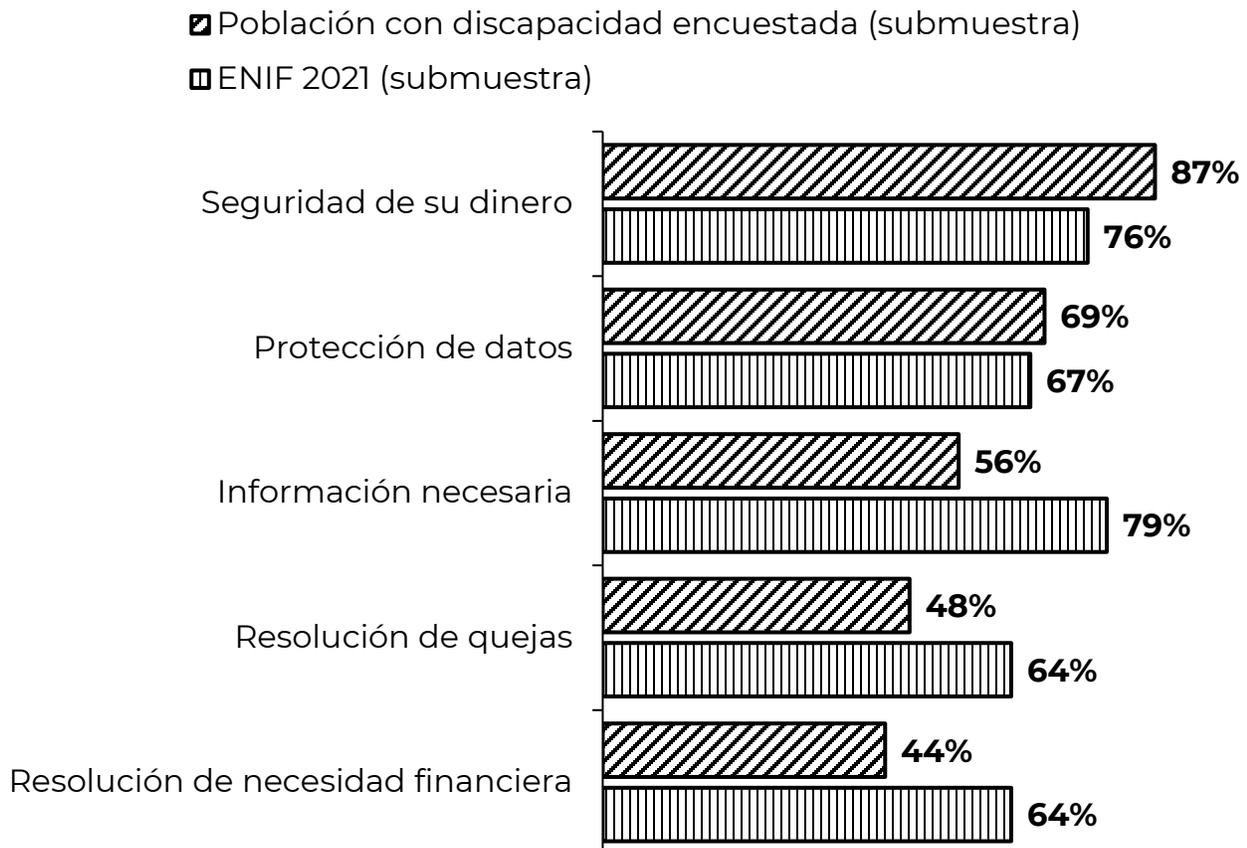
Nota a la gráfica: Ambas poblaciones corresponden a un subgrupo de la muestra original. La categoría “Toma decisiones sobre las finanzas del hogar” incluye a las personas que las toman solas, así como a las personas que las toman en conjunto con otra persona integrante del hogar.

Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021 y de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021.

Finalmente, en la evaluación de distintos aspectos sobre la confianza en las instituciones financieras, se puede observar que la mayor brecha está en la pregunta “¿Usted considera que recibiría toda la información necesaria?” porque mientras en el subgrupo de la ENIF, el 79 por ciento contestó de manera afirmativa, en el subgrupo de la población con discapacidad encuestada solamente el 56 por ciento contestó de manera afirmativa. De forma similar, se observa que en el subgrupo de la ENIF 2021 resultaron mejor evaluados los aspectos de resolución de quejas y resolución de la necesidad financiera; mientras que en el subgrupo de la población con discapacidad encuestada

resultó mejor evaluada la seguridad de su dinero y la protección de datos personales (referencia Gráfica 39).

Gráfica 39. Evaluación de distintos aspectos sobre la confianza en las instituciones financieras



Nota a la gráfica: Ambas poblaciones corresponden a un subgrupo de la muestra original.

Fuente de la gráfica: Elaboración propia con los resultados obtenidos en el Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad, realizado por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021 y de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021.

Como se pudo observar en este apartado, en términos generales, en la tenencia y uso de la mayoría de los productos e instrumentos financieros no existen diferencias mayores a los diez puntos porcentuales entre el subgrupo con al menos educación media superior y con trabajo formal de la población con discapacidad

encuestada y la población con características iguales obtenida de la ENIF 2021.

Sin embargo, se observa que **hay diferencias en dos aspectos: el uso de sucursales y la percepción de la información recibida**. Ambos aspectos están relacionados con la accesibilidad que brindan las instituciones financieras, por lo tanto, fue importante ahondar en este aspecto a través de otro tipo de instrumentos de recolección de datos, como las entrevistas que se realizaron a las personas con discapacidad usuarias del sistema financiero. Los resultados de estas entrevistas se pueden consultar en el capítulo III. Interacción de las personas con discapacidad y los servicios financieros. Cabe destacar que, en un futuro, es recomendable analizar las barreras a la inclusión financiera de las personas con discapacidad no usuaria.

III. Interacción de las personas con discapacidad y los servicios financieros

Testimonio 1. Hombre con discapacidad visual, 44 años.

“La experiencia en bancos ha sido diversa y siempre con falta de accesibilidad. Las políticas del banco y otras instituciones discriminan a la persona porque no creen en la autonomía para hacer las operaciones propias.”

Las personas con discapacidad necesitan del diseño universal, ajustes razonables y reconocimiento de su personalidad jurídica, en aras de poder disfrutar de sus derechos y libertades. La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) de las Naciones Unidas genera obligaciones a los Estados, quienes para darles cumplimiento deben integrar la opinión de las propias personas con discapacidad para así generar instrumentos y acciones que verdaderamente atiendan a sus necesidades. De ahí la frase “Nada sobre nosotros sin nosotros” (Conapred, 2018).

Conforme a esa línea de pensamiento, se integran en este documento las experiencias de las personas con discapacidad al hacer uso de los servicios financieros, las barreras que enfrentan y las sugerencias que proponen para eliminar esas barreras. La información se obtuvo a través de entrevistas aplicadas en varios estados de la República Mexicana: dos en Aguascalientes, seis en la Ciudad de México, cuatro en Jalisco, dos en Nuevo León y una en Zacatecas.

En total se tuvieron **15 grupos focales**, de los cuales diez se realizaron en sesiones de trabajo presenciales, dos de forma virtual y tres por vía telefónica. Las personas fueron invitadas a participar a través de instituciones y organismos no gubernamentales que atienden a personas con discapacidad en las ciudades mencionadas, en total se contó con **83 participantes** que fueron agrupados de la siguiente forma:

Discapacidad motriz	30 personas con discapacidad motriz. El grupo estuvo conformado por estudiantes a quienes se les solicitó abrir una cuenta de débito para depósito de becas. También participaron personas con trabajo y que tienen la jefatura de sus hogares.
Discapacidad visual	24 personas con discapacidad visual. Económicamente activas, la mayoría de ellas son jefas del hogar y todas ellas cuentan con al menos estudios de nivel medio superior.
Discapacidad auditiva	23 personas con discapacidad auditiva. Económicamente activas, la mayoría con trabajo, mas en el grupo hubo estudiantes de licenciatura a quienes se les solicitó realizar el trámite de apertura de una cuenta de débito.
Discapacidad intelectual	Cuatro personas con discapacidad intelectual. Tres de ellas participaron con apoyo de un familiar y la cuarta lo hizo de forma autónoma. Tres de las personas tienen empleo y reciben su nómina a través de una cuenta bancaria.
Discapacidad psicosocial	Una persona con discapacidad psicosocial. Es estudiante.
Talla baja	Una persona de talla baja. Es ama de casa.

Las entrevistas se estructuraron de forma que se profundizara en el análisis de la experiencia de las personas con discapacidad dentro de las siguientes categorías de análisis (Nota: las preguntas detonadoras están disponibles en bit.ly/EstudiosIF):

- a) Apropiación del sistema financiero (opinión y confianza).
- b) Accesibilidad en el uso de canales financieros, como cajeros automáticos, sucursales, páginas de internet y aplicaciones (barreras, usabilidad).
- c) Percepción del trato recibido por personal bancario, en sucursal y línea telefónica.
- d) Contratación de productos financieros (facilidad, confiabilidad, atención a quejas).
- e) Áreas de oportunidad en la accesibilidad al sistema financiero declaradas por las personas con discapacidad (Nota: los hallazgos de esta categoría forman parte del capítulo V. Recomendaciones para mejorar el acceso y accesibilidad al sistema financiero).

Testimonio 2. Mujer con discapacidad auditiva, 52 años.

“Es un riesgo tener que dar información confidencial a otras personas para que te ayuden a hacer los trámites, tienes que confiar plenamente en las personas. Si alguna persona como tu esposo o alguien que sea es controlador, estás en desventaja de poder usar o disponer del dinero que es tuyo. Eso es un problema.”

Existen diferentes barreras identificadas por las personas usuarias, en función de la condición de discapacidad con la que viven, así como del producto o servicio financiero que les resulta menos inaccesible, para cada categoría de análisis, las cuales se describen a continuación.

3.1 Apropiación del sistema financiero

Principales barreras detectadas: *Falta de documentación y herramientas de apoyo en Lengua de Señas Mexicana y en sistema de escritura braille, macrotipos o audios, lectura de labios, pictogramas o formatos en lectura fácil.*

Personas con discapacidad auditiva

Las personas con discapacidad auditiva no siempre saben leer y escribir el español, o bien, su nivel de comprensión es muy escaso, debido a que la Lengua de Señas Mexicana (LSM) y este no comparten el mismo código (Nota: la Lengua de Señas Mexicana (LSM) es la lengua que utilizan las personas sordas en México, como toda lengua, posee su propia sintaxis, gramática y léxico (Conadis, 2016)). Algunas veces su comprensión aumenta si tienen la posibilidad de leer los labios o de contar con interpretación a LSM, sin embargo, las sucursales no cuentan con intérpretes y el uso de cubrebocas imposibilita leer los labios.

Lo anterior constituye una barrera para la comunicación y el acceso a la información, lo que puede ocasionar que firmen contratos sin conocer los derechos y obligaciones que están contrayendo. Esta problemática, en muchas ocasiones, acarrea consecuencias como el incumplimiento en las fechas de pago. La confianza en las instituciones disminuye cuando las personas usuarias deben proporcionar su información confidencial para que una persona desconocida les ayude a realizar los trámites. En general, las personas con discapacidad auditiva no pueden acceder a una adecuada

apropiación del sistema financiero debido a estas barreras, por lo que, es necesario generar información en LSM o contar con intérpretes en las sucursales.

Testimonio 3. Mujer con discapacidad auditiva, 40 años.

“Las personas sordas necesitan apoyos para que puedan hacer sus operaciones en los bancos, debe haber intérpretes. Explicar las condiciones de los trámites, por ejemplo, para solicitar algún préstamo. Muchas personas sordas no entienden a los bancos. El personal podría tomar cursos de Lengua de Señas Mexicana o permitir el uso de videollamadas para contactar a los intérpretes.”

Personas con discapacidad visual

Para quienes viven con discapacidad visual, acudir al banco se convierte en una experiencia complicada, principalmente porque no existe diseño universal (Nota: es el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado (CNDH, 2020)) en los procesos, equipos ni instalaciones; así como tampoco se ofrece la información en sistema de escritura braille, lo que se convierte en una barrera para el acceso a la información.

Las personas con discapacidad visual deben firmar los documentos sin saber a bien a qué se comprometen, confiando en la información que el personal de la sucursal les comparte; también se presentan casos donde se les pide que sea otra la persona quien firme, aun estando ellas presentes.

Algunas de las experiencias narradas en las entrevistas fueron positivas porque el personal fue amable para conducir a las personas con discapacidad visual a los escritorios o a las ventanillas, sin embargo, es

común que no se reconozca su autonomía y capacidad para realizar la apertura de cuentas bancarias.

Testimonio 4. Hombre con discapacidad visual, 44 años.

“El personal sí da un trato amable. Los cajeros no están bien diseñados, el braille que tienen las teclas está en formato escritura y no de lectura. El contenido informativo en cajeros varía en el menú de teclas, cambian de posición de un cajero a otro. No hay retroalimentación audible. Si se agregara un menú parlante estaría mejor, aunque no tenga braille. Muchos tienen para colocar audífonos, pero no está activada esa función. Algunas personas no tienen experiencia bancaria, no tienen tarjetas ni cuentas, cobran por giro postal.”

Personas con discapacidad motriz

Para las personas con discapacidad motriz, la apropiación del sistema financiero se dificulta principalmente por barreras físicas o arquitectónicas, ya que estas impiden ingresar a las sucursales cómodamente y sin riesgos al utilizar silla de ruedas, muletas o andadoras. Es importante señalar que para las personas usuarias con discapacidad motriz los problemas de accesibilidad se presentan no solo en las sucursales, sino en el diseño de las ciudades mismas.

Quienes viven con este tipo de discapacidad enfrentan también situaciones de discriminación que se manifiestan cuando habiendo recibido invitaciones u ofertas de productos financieros vía telefónica, estas son declinadas cuando acuden a las sucursales debido a que se observa que presentan una discapacidad.

Como ocurre con otras discapacidades, en numerosas ocasiones, si la persona con discapacidad motriz acude acompañada, la persona de la sucursal se dirige a la persona acompañante y no a la persona interesada y quien realizará la contratación o el trámite.

Personas con discapacidad intelectual

Las dificultades que enfrentan quienes viven con discapacidad intelectual están relacionadas con la dependencia hacia sus familiares para el trámite de contratación de servicios financieros, el conocimiento de la utilidad del producto que adquieren y el uso que le pueden dar.

3.2 Accesibilidad en el uso de canales financieros

Principales barreras detectadas: *Falta de documentación en Lengua de Señas Mexicana y en formato digital; falta de señalamientos podotáctiles y falta de apoyos sonoros o parlantes en las interfaces de los cajeros automáticos, las aplicaciones y en la asignación de turnos dentro de las sucursales; altura de cajeros automáticos y ventanillas no amigable para personas de talla baja; así como heterogeneidad y restricciones en el uso de biométricos.*

Personas con discapacidad auditiva

Para las personas con discapacidad auditiva, la principal barrera es la de comunicación, ya que no se cuenta con un intérprete a LSM en las sucursales (ya sea de manera física o por videollamada) para poder ayudar en problemas propios de los productos financieros como: desbloqueo de tarjetas, recuperación de tarjetas de los cajeros automáticos, así como otros problemas o equivocaciones en los cajeros automáticos, como donaciones o aceptación de créditos que se realizan por error.

Testimonio 5. Hombre con discapacidad motriz, 46 años.

“Para algunas personas, que tienen atrofia en manos, es difícil tener la suficiente fuerza para extraer la tarjeta de cajeros y el dinero de las ranuras. El diseño de cajeros, para una silla de ruedas, hace que la persona quede más alejada del cajero, por lo que requiere mayor esfuerzo para estirarse y sostener la tarjeta o billetes.”

De manera adicional, y derivado de las medidas de distanciamiento ocasionadas por la enfermedad COVID-19, el personal de las sucursales debe utilizar cubrebocas lo que ocasiona que las personas con discapacidad auditiva no puedan leer los labios, lo cual es una herramienta de comunicación para algunas de ellas.

Testimonio 6. Mujer con discapacidad auditiva, 57 años.

“El personal sí da un trato amable, pero las normas de procesos para hacer alguna aclaración son muy inaccesibles, hay que llamar por teléfono, no se puede resolver en sucursal, piden identificación por voz o llamar a una línea y eso lo tiene que hacer otra persona por mí, solo porque su reglamento es estricto. Yo lo podría resolver sola.”

Personas con discapacidad visual

Las personas con discapacidad visual refieren la falta de señalamientos podotáctiles (Nota: los pisos podotáctiles o banda táctil sirven de guía para el traslado y orientación de las personas con discapacidad visual. Son de color amarillo para poder resaltar con el color del piso del sitio y tienen un relieve, que se siente con facilidad al pisarlo o hace ruido al contacto con un bastón u otro elemento de apoyo) dentro de las sucursales para saber orientarse en ellas, así como para identificar las teclas en los dispositivos para ingreso de contraseñas y números de identificación personal. Asimismo, identifican que el avance de los turnos en las pantallas solo es visual y no sonoro.

Dentro de las aplicaciones de la institución financiera para el celular y en los cajeros automáticos, mencionan la falta de ayudas parlantes, así como la dificultad que se les presenta cuando se realiza algún cambio en la secuencia de los menús de los dispositivos, ya que ellas memorizan estos pasos.

Dentro de las instituciones financieras no está homologado el uso de biométricos ni se permite que la persona usuaria elija el que mejor se adecue a sus necesidades, en algunos se pide la identificación por voz, huella digital, rostro o iris. Por lo que, esto es una barrera para las personas con discapacidad visual, así como para las personas con otros tipos de discapacidad.

Personas con discapacidad motriz

Las personas con discapacidad motriz se enfrentan principalmente a barreras físicas pues, aunque en algunos casos se incorporen elementos de accesibilidad en las sucursales, no se atiende al diseño universal para crearlos, por lo que no son lo suficientemente útiles para ellas. Tal es el caso de las rampas, puertas, ventanillas y del mobiliario en general que impide el libre tránsito en sillas de ruedas o haciendo uso de andadoras, muletas y bastones.

Testimonio 7. Mujer con discapacidad motriz, 51 años.

“Las personas no tienen la visión de las condiciones que atraviesan las personas con discapacidad, los lugares son inaccesibles, los trámites no siempre se resuelven con sus normas, los datos biométricos no ayudan, el reconocimiento de firma es complicado para muchas personas con discapacidad. Hay discriminación, nos hacen esperar y hasta se olvidan de que estamos ahí. No hay facilidad para trámites por ejemplo de cancelación de cuenta o cambio de domicilio, envían a lugares como si fuera muy sencillo ir y venir en silla de ruedas.”

Aunque las aplicaciones permiten de manera eficiente que quienes viven con discapacidad motriz realicen operaciones bancarias; quienes

viven con Parkinson o atrofia en manos encuentran serias dificultades para hacer uso de ellas, ya que tener un número limitado de intentos permitidos o cortos tiempos de espera, hace que el bloqueo de sus aplicaciones sea común.

Personas con discapacidad intelectual

Las operaciones bancarias básicas, como depósitos, pagos o retiros, pueden ser realizadas con facilidad por las personas con discapacidad intelectual, siempre y cuando el proceso para acudir a sucursales y uso de cajeros automáticos sea claro y transmitido.

Personas con talla baja

La accesibilidad para las personas con talla baja es muy limitada, ya que la altura de las ventanillas y cajeros automáticos no les permite realizar transacciones de manera personal y privada porque deben solicitar ayuda para que otra persona digite sus operaciones, lo que incluye su número de identificación personal (NIP), esto ocasiona que su información personal quede vulnerable.

3.3 Percepción del trato recibido

Principales barreras detectadas: *Falta de capacitación y sensibilización del personal, así como falta de una perspectiva inclusiva en los procesos de atención.*

Personas con discapacidad auditiva

Aunque, de manera general, la atención que reciben las personas con discapacidad auditiva es amable, sus derechos son vulnerados porque

es una práctica común que se les pida que sea su acompañante quien firme y haga trámites en su nombre, es decir, no se les brinda la información para que ellas comprendan los trámites que se deben hacer, lo cual constituye barreras actitudinales. Esta práctica se presenta también en los otros tipos de discapacidad.

Los servicios por vía telefónica son un gran problema para las personas con discapacidad auditiva ya que se les exige que sean ellas las que estén al teléfono, aun cuando se explica que la titularidad de la cuenta es de una persona con discapacidad auditiva. En el mismo sentido, aunque se especifique que solo se envíen mensajes de texto para poder atender las alertas o comunicaciones que la institución financiera requiera con la persona, a menudo se reciben llamadas telefónicas que las personas con discapacidad auditiva no pueden atender.

Personas con discapacidad visual

Las personas con discapacidad visual refieren que, aunque el trato es amable, es importante que se realicen capacitaciones para tratar a cada cliente con base en sus necesidades y con ello facilitar el acceso a la información sobre los servicios financieros, por ejemplo, que se permita la compañía de una persona en ventanilla para ingresar los datos necesarios en los teclados, así como en otros procedimientos dentro de las sucursales.

Testimonio 8. Hombre con discapacidad visual, 51 años.

“Mi experiencia fue buena porque cuando llegué a solicitar una tarjeta de crédito un ejecutivo me llevó al escritorio para hacer los trámites.”

Personas con discapacidad motriz

La principal dificultad de quienes viven con discapacidad motriz al acudir a sucursales es enfrentarse a la creencia generalizada de que, por tener una condición de discapacidad severa como ausencia de miembros, atrofia en manos o movimientos involuntarios, no tienen la capacidad de conducirse de manera autónoma e independiente para hacer uso de los servicios financieros. Un ejemplo que se mencionó en las entrevistas es que las personas reciben ofertas de productos financieros vía telefónica, sin embargo, al presentarse en la sucursal para recibir el producto, en ocasiones es negado.

Testimonio 9. Hombre con discapacidad motriz, 51 años.

“Lo primero que me pasó, una vez tuve discapacidad, es que el personal del banco se dirige a mi acompañante y no a mí, como si no estuviera, piden datos biométricos, no tengo brazos, no creo que el personal pueda quitarme el zapato, calcetín y mover mi pie para que ponga una huella. Dependo de alguien para salir, hay que buscar qué banco es accesible. Adentro tampoco es accesible porque no me pueden atender fuera de ventanillas, no hay escritorios adecuados para que pueda firmar como lo hago ahora con la boca. Las aplicaciones en teléfono son una muy buena opción porque nos dan autonomía para realizar operaciones y transacciones en línea. Yo no pido trato preferencial, quiero sentirme integrado en la sociedad.”

Personas con discapacidad intelectual

Para el caso de quienes viven con discapacidad intelectual, existen tantas experiencias y necesidades, como condiciones específicas. En algunos casos, el recibir orientación por parte del personal bancario para realizar operaciones es suficiente para que puedan seguir haciéndolas de manera autónoma, sin embargo, en otros casos se debe hacer un acompañamiento cercano y constante para que la

persona usuaria adquiriera las habilidades necesarias para comprender los procedimientos.

3.4 Contratación de productos financieros

Principales barreras detectadas: *Falta de contratos y procedimientos en diferentes formatos, así como falta de claridad sobre la contratación de productos o servicios adicionales.*

Personas con discapacidad auditiva

Las personas con discapacidad auditiva manifestaron no haber recibido suficiente orientación sobre las características de los productos financieros que estaban contratando debido a la premura con la que deben firmarse los documentos. Lo anterior dificulta la elección de un producto adecuado a sus necesidades, que les deje satisfechas y que no haya productos alternos que se deban cancelar posteriormente (como los seguros que acompañan a algunos productos financieros), ya que como se observó anteriormente, los procesos de cancelación vía telefónica son un gran problema para ellas.

Personas con discapacidad visual

Los protocolos para el manejo de cuentas, contratación y atención a quejas no son sensibles a la condición de las personas con discapacidad visual, ya que los contratos no están en sistema de escritura braille ni se cuenta con lectores digitales que puedan servir

de apoyo para que las personas sepan qué están contratando y firmando.

Adicional a lo comentado en los apartados anteriores (sobre la firma de otra persona en su nombre), en algunos casos se les pide firmar de la misma manera en repetidas ocasiones, lo cual es en extremo difícil para las personas con discapacidad visual. Asimismo, a menudo no se les proporciona la alternativa de usar su huella dactilar como firma.

Adicionalmente, la emisión de las nuevas tarjetas de débito y crédito está prescindiendo de los relieves, característica que era de mucha ayuda para las personas con discapacidad visual.

Personas con discapacidad motriz

Las personas con discapacidad motriz no describen dificultades en los procesos de contratación, en tanto se trate de servicios básicos como una tarjeta de ahorro, nómina, recibir apoyos de gobierno o una tarjeta de crédito.

Testimonio 10. Mujer con discapacidad motriz, 51 años.

“Cambian los criterios cuando se trata de una persona con discapacidad para otorgar algún crédito porque se piensa que la persona tiene alguna enfermedad.”

Sin embargo, si requieren otros servicios como seguros de gastos médicos, créditos hipotecarios o automotrices, sus posibilidades de obtenerlos se reducen considerablemente debido a que quienes les atienden desconocen que su condición no es una enfermedad y, por lo tanto, no deberían ser evaluadas como si padecieran alguna enfermedad.

Dentro del tema de los biométricos, es muy importante considerar que las personas que usan silla de ruedas tienen un desgaste considerable

de sus huellas digitales, lo que dificulta el uso de este tipo de biométrico.

Testimonio 11. Hombre con discapacidad motriz, 33 años.

“La tendencia es la banca digital accesible, están surgiendo nuevas alternativas de banca digital no tradicional, en las cuales no existen sucursales y todas las operaciones financieras son digitales y están siendo muy accesibles para personas con discapacidad. No hay dificultad en trámites y operaciones, ya he interactuado con algunas y me parecen muy adecuadas.”

Personas con discapacidad intelectual

Las personas con discapacidad intelectual entrevistadas refieren que al contratar sus cuentas les han incluido seguros u otros servicios que ellas no solicitaron, y que solo se han percatado que lo tienen porque ven disminuido su saldo.

Testimonio 12. Mujer con discapacidad intelectual, 56 años.

“Después de un infarto cerebral, mi nivel cognitivo es más lento, no tengo habilidad para proporcionar los datos o información con rapidez y el tiempo se agota, las tarjetas se bloquean, quedan atrapadas en cajeros o no se completan los procesos. Pido ayuda al personal del banco y se molestan, no explican, me regañan, quieren que se haga por teléfono, pero es muy tardado estar tecleando números y no resolver el problema. Falta mucha empatía para el trato con personas que tienen pocas habilidades para comprender los procesos de operaciones financieras.”

Como se pudo observar a lo largo tanto del capítulo anterior, como en estas barreras detectadas, los servicios digitales juegan un papel fundamental, debido a que son un canal de acceso al sistema financiero que puede ayudar u obstaculizar la inclusión e interacción financiera de las personas con discapacidad. Por lo tanto, es importante realizar una evaluación de la accesibilidad que estos

medios tienen, la cual se puede consultar en el capítulo “IV. Evaluación de la accesibilidad de páginas web y banca móvil”.

Testimonio 13. Hombre con discapacidad motriz, 52 años .

“Los datos biométricos deben tener un abanico de posibilidades dentro de la misma aplicación móvil para que las personas elijan la que mejor le acomode. Falta que se apeguen a un diseño universal, porque las adaptaciones están a medias, como rampas con puertas que abren para afuera, estas son un riesgo. La normativa para quejas o aclaraciones, nuevamente en detrimento de las personas con discapacidad, porque solicitan acciones fuera de contexto o control de la persona, por ejemplo, llamar cuando la tarjeta no fue autorizada, estando en la fila de compra. Falta de accesibilidad de la ciudad, aunado a transporte o acceso a instituciones financieras. Se solicita que las aplicaciones móviles tengan mayor autonomía para poder resolver los problemas.”

IV. Evaluación de la accesibilidad de páginas web y banca móvil

Las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG, por sus siglas en inglés) se desarrollaron a través del proceso diseñado por The World Wide Web Consortium (W3C), en estrecha colaboración con personas y organizaciones de todo el mundo, para ofrecer un estándar único y compartido que satisfaga las necesidades de las personas, organizaciones y gobiernos a nivel internacional. Estas pautas son importantes, ya que explican cómo hacer el contenido web más accesible para las personas con discapacidad (W3C, 2018).

La versión más reciente de las WCAG es la 2.1, la cual fue publicada el 5 de junio del 2018; debido a su universalidad y promoción de normas desligadas a una tecnología en concreto, las normas de la versión 2.1 se han convertido en el estándar para el diseño de cualquier producto o servicio digital.

La versión WCAG 2.1 es un estándar técnico y de referencia que contiene 13 pautas agrupadas en cuatro principios: (1) perceptible, (2) operable, (3) comprensible y (4) robusto. Cada pauta incluye criterios de conformidad, que se pueden comprobar y que se clasifican en tres niveles (A, AA y AAA) a partir de los cuales se realiza la evaluación de sitios web o aplicaciones:

- A – el mínimo nivel de conformidad
- AA – el nivel intermedio (esencial)

- AAA – el máximo nivel de conformidad

Para este documento se evaluó, en colaboración con personas con discapacidad usuarias, la accesibilidad de los bancos con base en un nivel AA. Cada uno de los principios del WCAG evalúa distintos principios (Nota: para mayor detalle consultar el Anexo Pautas de Accesibilidad de Contenido Web (WCAG)):

- **Perceptible.** La información y los componentes de la interfaz de la persona usuaria deben presentarse de forma que se puedan entender (convirtiéndose a textos ampliados, sistema de escritura braille, audio, símbolos, entre otros). Esto es:
 - El contenido multimedia como videos pregrabados tiene transcripción, subtítulos (*captions*) y audio-descripción.
 - Cuenta con una correcta estructura de encabezados.
 - Tiene vista y operación en formato panorámico y porta-retrato.
 - El color no se usa como el único medio visual para transmitir información, indicar una acción, provocar una respuesta o distinguir un elemento visual.
 - La presentación del texto, componentes y objetos gráficos tiene suficiente contraste.
 - Se puede incrementar el tamaño del texto hasta un 200% sin pérdida de contenido o funcionalidad.
 - El contenido es responsivo.
- **Operable.** Los componentes de la interfaz de la persona usuaria y navegación deben ser manejables; es decir:
 - La persona usuaria puede navegar con teclado y ver la ubicación del foco.
 - Si existe un límite de tiempo, se puede extender para que la persona usuaria tenga tiempo suficiente.
 - Si hay movimiento, se puede poner en pausa.

- Existe un mecanismo para saltar bloques de contenido repetido.
- Los títulos describen el contenido.
- La navegación mantiene un orden lógico de acuerdo con el significado y la operabilidad.
- Los textos de enlaces describen el propósito o destino.
- Se ayuda a las personas usuarias a navegar y encontrar el contenido con un Mapa de sitio o Buscador.
- **Comprensible.** La información y la operación de la interfaz de la persona usuaria debe ser entendible:
 - Se proporciona un texto legible y comprensible.
 - Se determina el idioma correcto del contenido.
 - Se ayuda a las personas usuarias a evitar y corregir errores.
 - En formularios existen etiquetas o instrucciones claras.
 - Si un error es detectado, se identifica y describe en texto a la persona usuaria.
 - De ser posible, se ofrecen sugerencias para corregir los errores.
 - En sistemas de almacenamiento de datos se puede validar o confirmar.
- **Robusto.** Se debe maximizar la compatibilidad con herramientas de la persona usuaria actuales y futuras. De lo cual destaca que, dentro del contenido implementado mediante lenguajes de marcado, los mensajes de estado se pueden determinar mediante programación a través de roles o propiedades, de modo que se puedan presentar a la persona usuaria mediante tecnologías de asistencia sin recibir atención.

En esta evaluación se analizaron las siguientes secciones en cada uno de los bancos:

- Página principal

- Ayuda
- Productos o servicios de persona física
- Contratación de cuenta
- Contratación de tarjeta de débito o crédito

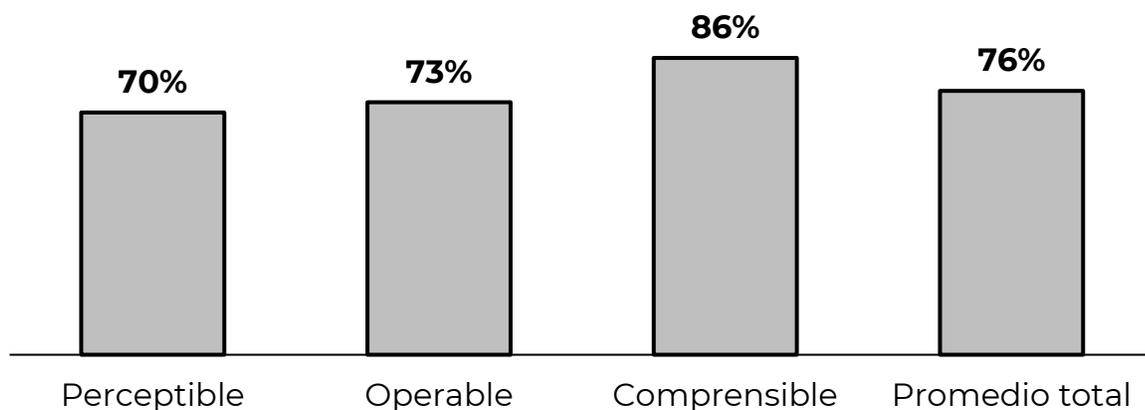
Para realizar esta evaluación se seleccionaron los bancos comerciales con mayor número de cuentas, así como los dos bancos de desarrollo que permiten la apertura de cuentas y créditos de personas físicas:

- Banco Afirme
- Banco Azteca
- Bancoppel
- Banco del Bienestar
- Banjercito
- Banorte
- BBVA
- Citibanamex
- Compartamos Banco
- HSBC
- Inbursa
- Santander
- Scotiabank

4.1 Evaluación de páginas web

Los bancos analizados cumplen con un promedio alto en el principio de comprensibilidad, seguido del principio de operabilidad, mientras que el cumplimiento del principio de perceptibilidad obtuvo el promedio más bajo (referencia Gráfica 40).

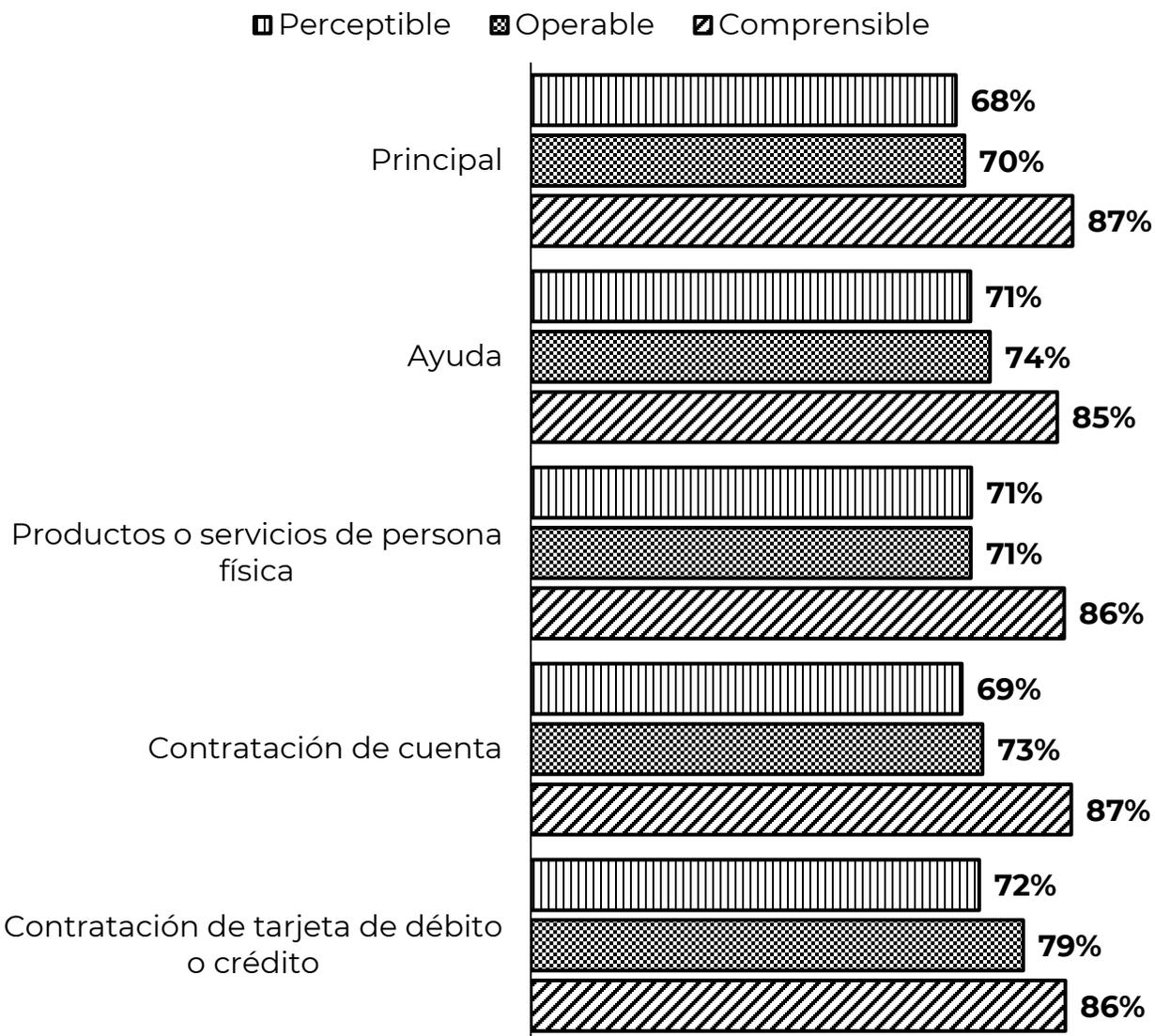
Gráfica 40. Porcentajes promedio obtenidos por los bancos analizados con los principios WCAG 2.1 dentro de sus páginas web



Fuente: Elaboración propia con los resultados obtenidos durante la evaluación realizada por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

Particularmente, la sección Principal de las páginas evaluadas tuvo, en promedio, el porcentaje más alto en el principio comprensible, mientras que la sección de Contratación de tarjeta de débito o crédito tuvo el promedio más alto en los principios de perceptibilidad y operabilidad (referencia Gráfica 41).

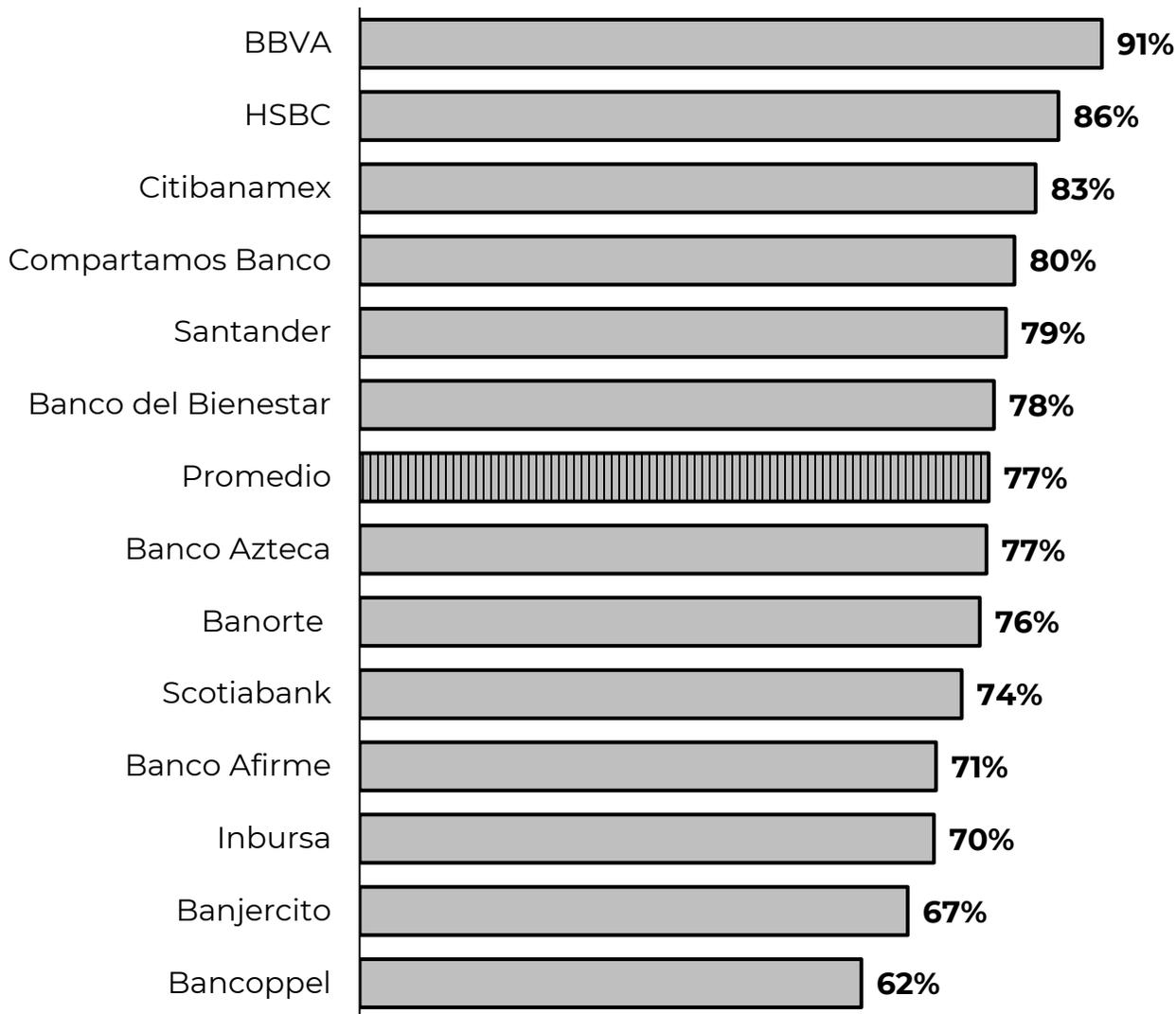
Gráfica 41. Porcentajes promedio obtenidos por los bancos analizados con los principios WCAG 2.1 en cada una de las secciones analizadas dentro de sus páginas web



Fuente: Elaboración propia con los resultados obtenidos durante la evaluación realizada por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

Al interior de las instituciones financieras, se destaca el porcentaje promedio obtenido en tres de ellas, las cuales obtuvieron más del 80 por ciento de accesibilidad, estos son BBVA, HSBC y Citibanamex (referencia Gráfica 42). Asimismo, destaca que el Banco del Bienestar obtuvo un punto porcentual por arriba del promedio de las instituciones evaluadas.

Gráfica 42. Porcentaje promedio total obtenido por cada uno de los bancos analizados con los principios WCAG 2.1 dentro de sus páginas web



Fuente: Elaboración propia con los resultados obtenidos durante la evaluación realizada por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

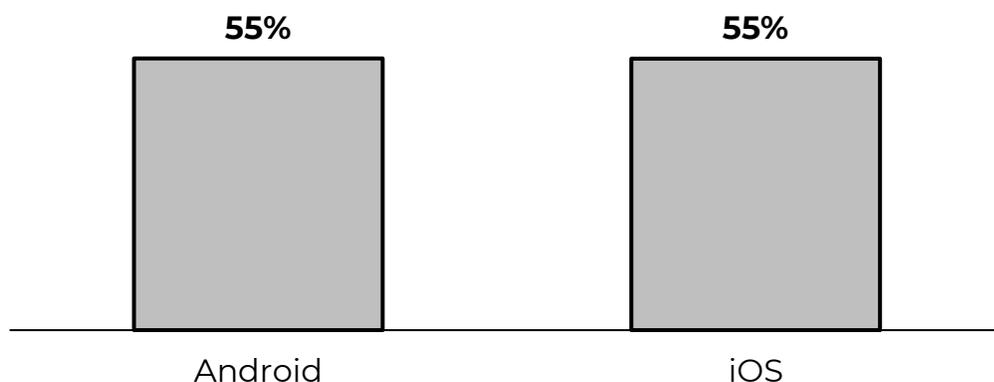
El resto de los bancos cumplen parcialmente con el estándar de accesibilidad web WCAG 2.1 en lo que concierne a la información escrita, que puede ser leída por diversos canales; y cumplen con el principio de comprensibilidad. Sin embargo, en el diseño estructurado para dar interactividad a la página web, existen barreras ya que hace falta se mejore la accesibilidad en los principios de operabilidad y

perceptibilidad que tienen que ver con la inclusión de textos alternativos, elementos multimedia accesibles y salida de información por diferentes canales; y se mejore la operabilidad, que se refiere al control de la navegación por teclado y por diferentes dispositivos de tecnología asistida, para que puedan ser operados por personas con discapacidad de diferentes condiciones (Nota: la evaluación completa de los bancos en cada sección se puede observar en el Anexo Resultados obtenidos por cada banco en la evaluación de los principios WCAG 2.1).

4.2 Evaluación de las aplicaciones móviles

En cuanto a las aplicaciones de banca móvil, en promedio, se cumple con el 55 por ciento de accesibilidad para la realización de transacciones, consulta de saldos y movimientos (referencia Gráfica 43).

Gráfica 43. Porcentaje promedio total obtenido por los bancos analizados con los principios WCAG 2.1 dentro de sus aplicaciones móviles en cada sistema operativo

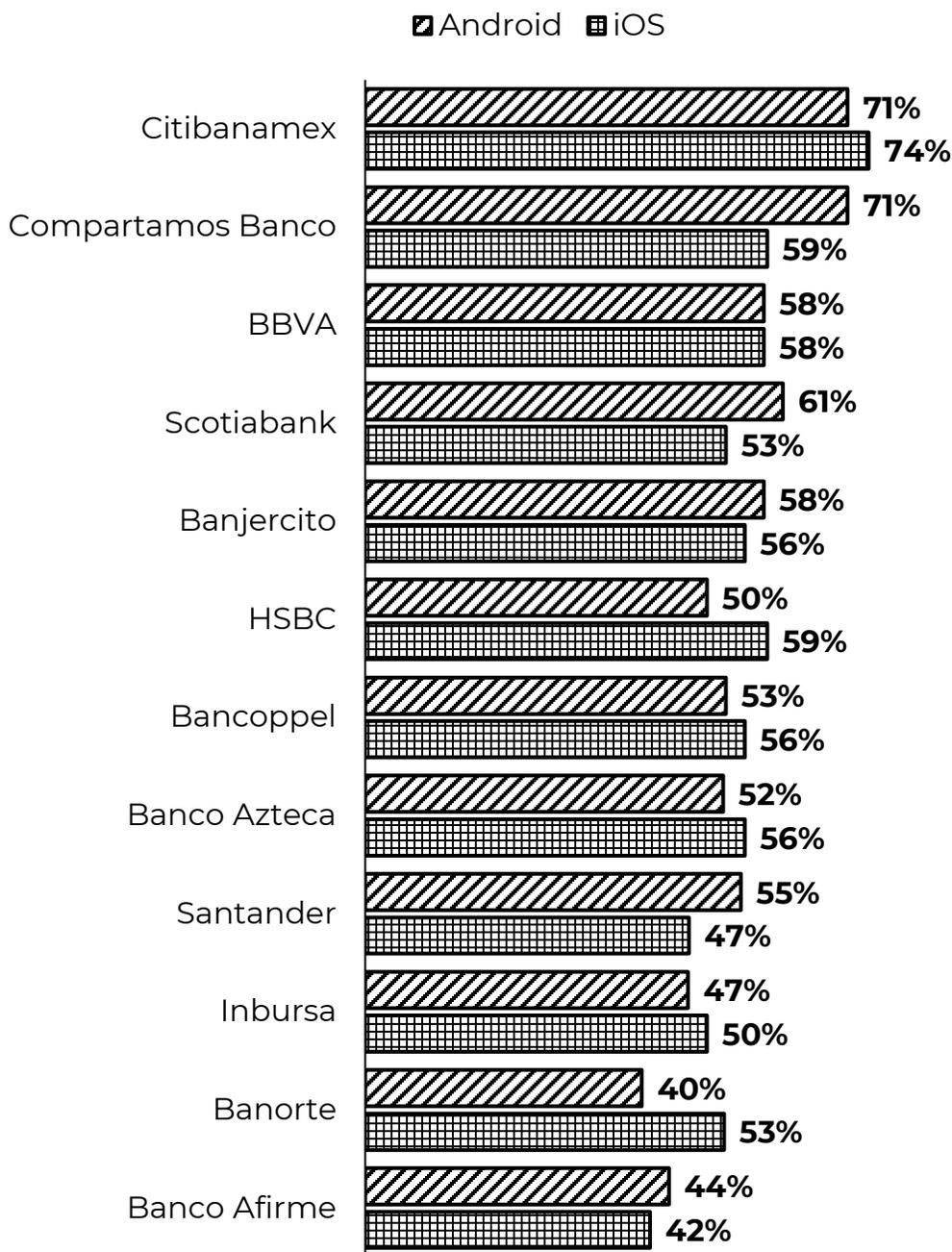


Fuente: Elaboración propia con los resultados obtenidos durante la evaluación realizada por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

Si bien, en términos generales, no se observan diferencias entre sistemas operativos, al interior de cada banco la evaluación varía en cada tipo de sistema, como se puede observar en la Gráfica 44, esto es, dentro de las aplicaciones móviles para sistema Android, las tres instituciones con mayor porcentaje en la evaluación fueron Citibanamex y Compartamos Banco con 71 por ciento y Scotiabank con 61 por ciento. Mientras que en el sistema operativo iOS, las instituciones con mayor porcentaje de accesibilidad lo registraron Citibanamex con 74 por ciento, y Compartamos Banco y HSBC con 59 por ciento.

Los tres requerimientos que todos los bancos evaluados cumplieron fueron: (1) criterio 2.4.7 - Nivel AA - Foco visible, el indicador de la ubicación del foco es visible; (2) criterio 2.5.2 - Nivel A - Cancelación del puntero, se utiliza el *up-event* para activar componentes interactivos; y (3) criterio 3.3.4 - Nivel AA - Prevención de error (legales, financieros, datos), en sistemas de almacenamiento de datos se cumple alguna: reversible, validación o confirmación.

Gráfica 44. Porcentaje promedio total obtenido por cada uno de los bancos analizados con los principios WCAG 2.1 dentro de sus aplicaciones móviles



Nota a la gráfica: Al momento de realizar la evaluación (septiembre de 2021), el Banco del Bienestar reportó no contar con aplicación móvil en alguno de los dos sistemas.

Fuente: Elaboración propia con los resultados obtenidos durante la evaluación realizada por Consultoría TIC y Discapacidad, 2021.

V. Recomendaciones para mejorar el acceso y accesibilidad al sistema financiero

Apegarse y respetar los preceptos establecidos en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, así como en la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad y en la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación

Para mejorar el acceso y accesibilidad al sistema financiero de las personas con discapacidad —es decir, la posibilidad de adquirir, contratar, ejercer la titularidad y administrar el uso de productos y servicios financieros, así como la posibilidad de entrar, desplazarse, salir, orientarse y comunicarse en los puntos de acceso del sistema financiero, respectivamente— se recomienda principalmente que, en el desarrollo de productos, procesos, entornos, protocolos de actuación e infraestructura, se respeten los preceptos establecidos en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD, disponible en: www.cndh.org.mx), así como en la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (LGIPD, disponible en: www.diputados.gob.mx) y en la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (LFPED, disponible en: www.diputados.gob.mx). Esto es:

- Considerar el diseño universal y los ajustes razonables en los productos, servicios, procesos e infraestructura que proporcionen las instituciones financieras (Artículo 2, CDPD).
- Asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación (Artículo 4, CDPD).
- Asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información, las comunicaciones, los sistemas y las tecnologías de la información (Artículo 9, CDPD).
- Asegurar la accesibilidad en la infraestructura básica, equipamiento o entorno urbano y los espacios públicos (Artículo 17, LGIPD).
- Respetar la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones y la independencia de las personas con discapacidad (Artículo 5, LGIPD).
- Eliminar cualquier acto que niegue la prestación de servicios financieros a personas con discapacidad y personas adultas mayores o por motivo de la condición de salud física o mental (Artículo 9, LFPED).

Adicionalmente, con base en los resultados presentados en los tres capítulos precedentes, se recomienda.

Para mejorar la accesibilidad en el uso de canales financieros

- Cumplir con las recomendaciones para un entorno accesible en sucursales y cajeros automáticos establecidas en el documento “Guía para la accesibilidad en sucursales bancarias y cajeros

automáticos”, elaborado por el Banco de México (disponible en: www.banxico.org.mx).

- Brindar apoyo a las personas con discapacidad tanto al interior de las sucursales, como en estacionamientos y accesos.
- Diseñar las páginas web y aplicaciones móviles respetando las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web.
- Cuidar que las actualizaciones de las aplicaciones no pierdan funcionalidades que ya tenían, en términos de accesibilidad.
- Contar con ayuda audible y visual en todo el proceso de las operaciones financieras que se realizan en cajeros automáticos, en consideración de las personas con discapacidades sensoriales.
- Disminuir la posibilidad de contratación por error de servicios adicionales en las operaciones en cajero automático.
- Ofrecer elementos que permitan a las personas con discapacidad visual identificar las tarjetas, esto ante la nueva emisión de tarjetas sin grabado ni relieves.
- Asegurar que el inmueble cuente con escaleras accesibles, rampas o elevador, en caso de que se encuentre en un primer piso o que el acceso a la sucursal no esté a ras de piso.
- Contar con mostradores a medida de las personas de talla baja, así como asientos o sillas acordes a su estatura.
- Garantizar que la información proporcionada en el inmueble - personal del banco, turnos de atención, entre otros- no solo se presente en formatos escritos, sino en formato audible o sistema de escritura braille.
- Garantizar que la información proporcionada en el inmueble se presente en video subtulado, en Lengua de Señas Mexicana, formatos en lectura fácil con lenguaje sencillo y comprensible y/o con uso de pictogramas o imágenes.
- Asegurar que el personal del banco repita la información tantas veces como la persona con discapacidad intelectual lo solicite.

Para mejorar la percepción del trato recibido

- Capacitar constantemente al personal para mejorar la atención a personas con discapacidad.
- Facilitar la comunicación de personas con discapacidad auditiva, a través de intérpretes de Lengua de Señas Mexicana, lectura de labios u otras herramientas de apoyo.
- Formar y contratar a personas con discapacidad para la atención tanto del público en general como de otras personas con discapacidad.
- Garantizar el respeto a la autonomía y a la libertad de tomar decisiones de las personas con discapacidad en los procesos de contratación de productos financieros, así como en cualquier trámite que se realice en las instituciones financieras; y dirigirse en todo momento a ellas, en caso de estar acompañadas de una tercera persona de apoyo.
- Facilitar el acompañamiento de una persona de confianza de las personas con discapacidad para el apoyo en trámites y servicios que se realicen en las instituciones financieras.

Para mejorar la contratación y uso de productos financieros

- Elaborar contratos y materiales audiovisuales de apoyo en formatos accesibles, como en Lengua de Señas Mexicana, sistema de escritura braille y lectura fácil, entre otros.
- Ofrecer alternativas para la autenticación biométrica de la identidad de las personas con discapacidad.

- Ofrecer alternativas para el reconocimiento de la firma autógrafa en personas con discapacidad visual, motriz severa u otra condición en la que se vea afectada la firma autógrafa.
- Sensibilizar y diversificar los procesos de resolución de quejas para la atención de personas con discapacidad.
- Explicar de manera clara el producto contratado y las obligaciones adquiridas.

Para incrementar la apropiación del sistema financiero

- Generar estadísticas de la atención, tenencia y uso de productos financieros de las personas con discapacidad.

Las instituciones del sistema financiero tienen la obligación de ofrecer sus servicios en condiciones de accesibilidad, realizando los ajustes razonables, que garanticen el derecho a la igualdad y no discriminación de la población con discapacidad. Dependiendo en la forma en que lo hagan, las instituciones financieras a su vez podrán captar un mercado comúnmente ignorado y tendrán clientes más satisfechos, lo que les dará ventajas competitivas y las diferenciará de otras instituciones.

Finalmente, para iniciar el proceso de una cultura de inclusión y volverse accesibles, las instituciones financieras pueden seguir las siguientes recomendaciones, como primer paso:

- Tener una política interna de accesibilidad.
- Definir un área responsable de impulsar, apoyar y supervisar la implementación de dicha política.

- Tener un nivel de accesibilidad objetivo (A, AA o AAA) en sus canales digitales y desarrollar una estrategia para lograrlo.
- Definir recursos de capital y humanos: buscar consultoría y capacitar a equipos de trabajo.
- Ofrecer cursos de sensibilización en todos los niveles y áreas.
- Ofrecer cursos de accesibilidad digital a personas programadoras, diseñadoras, comunicólogas y creadoras de contenido digital.
- Privilegiar conocimiento en accesibilidad en las contrataciones de personal.
- Solicitar productos y servicios accesibles a proveedores.
- Formar equipos interdisciplinarios e incluir a personas con discapacidad.
- Realizar periódicamente diagnósticos que verifiquen que las condiciones de accesibilidad sigan siendo óptimas.
- Incorporar gradualmente estas recomendaciones en los programas sociales que dispersan recursos o están dirigidos a personas con discapacidad.

[Fin de los capítulos principales del documento]

Anexos

Glosario

Accesibilidad	Combinación de elementos constructivos y operativos que permiten a cualquier persona con discapacidad, entrar, desplazarse, salir, orientarse y comunicarse con el uso seguro, autónomo y cómodo en los espacios construidos, el mobiliario y equipo, el transporte, la información y las comunicaciones.
Acceso	Posibilidad de adquirir, contratar, ejercer la titularidad y administrar el uso de productos y servicios financieros.
Ajustes razonables	Modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, 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 (artículo 2 de la CDPD).
Ayudas técnicas	Dispositivos tecnológicos y materiales que permiten habilitar, rehabilitar o compensar una o más limitaciones funcionales, motrices, sensoriales o intelectuales de las personas con discapacidad.

Barreras

Factores en el entorno de una persona que, en su ausencia o presencia, limitan la funcionalidad y originan discapacidad. Se incluyen: entornos físicos inaccesibles, falta de una adecuada asistencia tecnológica y actitudes negativas hacia la discapacidad.

Barreras a los canales financieros

Obstáculos que impiden que la población pueda hacer uso o tener acceso a sucursales de instituciones financieras, cajeros automáticos y corresponsales bancarios.

Barrera actitudinal

Conductas, palabras, frases, sentimientos, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.

Barreras de información y comunicación

Elementos presentes o ausentes en la sociedad, que imposibilitan o dificultan que cualquier persona pueda participar libre y plenamente, accediendo de manera independiente y personalizada a los espacios, la información y los contenidos. Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y, en general, al desarrollo, en condiciones de igualdad, del proceso comunicativo de las personas con discapacidad, a través de cualquier medio o modo de comunicación.

Barreras físicas Obstáculos materiales o físicos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios urbanos, arquitectónicos, de los objetos, e incluso de los servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad, por parte de las personas con discapacidad.

Capacidades financieras Forma en que las personas aplican sus conocimientos y habilidades para tomar decisiones informadas, tales como realizar pagos e inversiones a corto, mediano y largo plazo para su desarrollo y crecimiento económico; asimismo, comprende las actitudes y comportamiento de las personas sobre la forma cómo administran su dinero y planean para el futuro, en aras de alcanzar un mejor nivel de vida.

Capacitación Proceso de acciones planeadas para asegurar y desarrollar los conocimientos, habilidades y actitudes que las personas requieren para desempeñar las funciones de sus diversas actividades, así como futuras responsabilidades. Asimismo, se refiere también a aquellos comportamientos para desarrollar una función productiva que, combinada con la experiencia, se aplican al desempeño de una actividad laboral.

Comunicación	Según el Art. 2 de la Convención, incluye los lenguajes, la visualización de textos, el sistema de escritura braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.
Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)	Órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), con facultades en materia de autorización, regulación, supervisión y sanción sobre los diversos sectores y entidades que integran el sistema financiero en México, así como sobre aquellas personas físicas y morales que realicen actividades previstas en las leyes relativas al sistema financiero. La Comisión se rige por la Ley de la CNBV.
Corresponsales bancarios (Comisionista)	Establecimiento comercial contratado por un banco que realiza algunas funciones u operaciones en su nombre, en el mismo sentido que lo es un cajero automático, cuyo objetivo es llevar servicios bancarios, a segmentos de la población y localidades geográficas que difícilmente pueden ser atendidos por los bancos, debido a su lejanía.
Discapacidad	Concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

**Discapacidad
auditiva**

Restricción en la función de la percepción de los sonidos externos, cuando la pérdida es de superficial a moderada, se necesita el uso de auxiliares auditivos, pero pueden adquirir la lengua oral a través de la retroalimentación de información que reciben por la vía auditiva. Cuando la pérdida auditiva no es funcional para la vida diaria, la adquisición de la lengua oral no se da de manera natural, es por ello, que utilizan la visión como principal vía de entrada de la información para aprender y para comunicarse, por lo que, la lengua natural de las personas con esta condición es la Lengua de Señas Mexicana.

**Discapacidad
intelectual**

Deficiencias que se pueden presentar para realizar actividades intelectuales que impliquen aprender, pensar y memorizar.

**Discapacidad
mental**

Deterioro de la funcionalidad y el comportamiento de una persona que es portadora de una disfunción mental y que es directamente proporcional a la severidad y cronicidad de dicha disfunción.

**Discapacidad
motriz**

Dificultades que una persona puede presentar para caminar, mantener ciertas posiciones del cuerpo o manipular objetos, debido a deficiencias físicas permanentes como debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte del cuerpo, alteraciones en las articulaciones o la realización de movimientos involuntarios.

**Discapacidad
múltiple**

Presencia de dos o más deficiencias de tipo físico, sensorial, mental, emocional o de comportamiento.

Discapacidad psicosocial

Deficiencias que puede presentar una persona para realizar actividades de relacionamiento con las demás y con su entorno, por ejemplo, la esquizofrenia y el trastorno afectivo bipolar.

Discapacidad visual

Deficiencia del sistema de la visión, las estructuras y funciones asociadas con él. Es una alteración de la agudeza visual, campo visual, motilidad ocular, visión de los colores o profundidad, que determinan una deficiencia de la agudeza visual, y se clasifica de acuerdo a su grado.

Discriminación

Cualquier distinción, exclusión o restricción que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.

Discriminación por motivos de discapacidad

Cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar, menoscabar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.

Diseño universal

Diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluye las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad cuando las necesiten (artículo 2 de la CDPD).

Fintech

Combinación de los términos “finanza” y “tecnología” y se refiere a cualquier negocio que haga uso de la tecnología para mejorar o automatizar servicios y procesos financieros.

Formatos accesibles

Diferentes formas que tienen las personas con discapacidad de acceder a la información en igualdad de condiciones que los demás. Los más comunes son: sistema de escritura braille, subtítulos, macrotipos (letras más grandes para personas con baja visión), lenguas de señas, asistencia auditiva, lector de pantallas, alto contraste y lectura fácil (para personas con discapacidad intelectual).

Formatos alternativos

Presentación de la información en diferentes medios adicionales al escrito, para que pueda ser entendida por personas con cualquier tipo de discapacidad. Los formatos alternativos utilizables por personas con discapacidad pueden incluir sistema de escritura braille macrotipos, grabaciones de audio, interpretación en lengua de señas y formatos electrónicos, entre otros, que cumplan con estándares internacionales de accesibilidad.

Igualdad de oportunidades

Proceso de adecuaciones, ajustes y mejoras necesarias en el entorno jurídico, social, cultural y de bienes y servicios, que faciliten a las personas con discapacidad una integración, convivencia y participación, con las mismas oportunidades y posibilidades que el resto de la población.

Inclusión financiera

Acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva las competencias económico-financieras.

Lectura fácil

Método profesional de adaptación de textos para hacer accesible su lectura a personas con dificultades lectoras o de comprensión.

Lengua de Señas

Lengua de una comunidad de personas sordas, que consiste en una serie de signos gestuales articulados con las manos y acompañados de expresiones faciales, mirada intencional y movimiento corporal, dotados de función lingüística. Forma parte del patrimonio lingüístico de dicha comunidad y es tan rica y compleja en gramática y vocabulario como cualquier lengua oral.

Persona con Discapacidad

Persona que tengan deficiencias físicas, intelectuales, mentales 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.

Problemas de comunicación

Condición que afecta el intercambio de información e ideas, que puede comprometer la codificación, transmisión y decodificación de los mensajes. Se puede manifestar en la dificultad para mantener una conversación, la dificultad en la expresión y comprensión de mensajes verbales, así como en la expresión de ideas simples con una estructura repetitiva, correcta y clara, y un vocabulario muy limitado.

Sistema de escritura braille

Sistema para la comunicación representado mediante signos en relieve, leídos en forma táctil por las personas con discapacidad visual

Tecnologías de asistencia

Nombre que reciben los dispositivos adaptados para acceder a toda clase de productos y servicios, desde teclados personalizados y software de reconocimiento de voz hasta pantallas de computadora, en sistema de escritura braille y otras tecnologías para personas con discapacidad.

Vulnerabilidad

Identificación de aquellos núcleos de población y personas que, por diferentes factores o la combinación de ellos, enfrentan situaciones de riesgo o discriminación que les impiden alcanzar mejores niveles de vida.

Pautas de Accesibilidad de Contenido Web (WCAG)

Pautas, criterios de conformidad, objeto a revisar, requerimiento y test de revisión en páginas web

A continuación, se enlistan los criterios de conformidad, el tipo de objeto a revisar, los requerimientos y el tipo de prueba que se debe realizar en páginas web, conforme a cada uno de los principios y sus pautas.

1. *Perceptible*

La información y los componentes de la interfaz de usuario deben presentarse en maneras que se puedan percibir (convirtiéndose a textos ampliados, sistema de escritura braille, audio, símbolos, entre otros).

- **1.1 Alternativas textuales**

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
1.1.1 - Nivel A - Contenido no textual	Imágenes	Las imágenes del portal cuentan con descripción alternativa.	Buscar imágenes y ver cuales tienen ALT descriptivo.

- **1.2. Alternativas al contenido basado en el tiempo**

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
1.2.1 - Nivel A - Solo audio y solo video (pregrabado)	Solo Audio pregrabado	Existe una descripción textual que presente información equivalente al solo audio pregrabado. (Poner links de audios).	Buscar solo audios y ver si tienen descripción textual.
1.2.1 - Nivel A - Solo audio y solo video (pregrabado)	Solo Video pregrabado	Existe una descripción textual o un audio <i>track</i> que presente información equivalente al solo video.	Buscar solo videos y ver si tienen descripción textual o audio track.
1.2.2 - Nivel A - Leyendas (pregrabadas)	Video	Existen leyendas (<i>captions</i>) para todos los videos pregrabados.	Buscar videos y ver si tienen <i>captions</i> .
1.2.3 - Nivel A - Audio-descripción o descripción textual	Video	Existe una descripción textual o audio-descripción para todos los videos pregrabados. (Poner links de audios)	Buscar videos y ver si tienen descripción textual o audio-descripción.
1.2.4 - Nivel AA - Leyendas (en vivo)	Audio o Video	Existen leyendas (<i>captions</i>) para todo el audio o video en vivo.	Buscar audio o video en vivo y ver si tienen <i>captions</i> .
1.2.5 - Nivel AA - Audio-descripción (pregrabada)	Video	Existe una audio-descripción para todos los videos pregrabados.	Buscar videos y ver si tienen audio-descripción.

- **1.3. Adaptable**

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
1.3.1 - Nivel A - Información y relaciones	Estructura	Existe una correcta estructura y relaciones transmitidas mediante la presentación.	Ver si encabezados tienen estructura y relación adecuada.
1.3.2 - Nivel A - Secuencia significativa	Estructura	Cuando la secuencia del contenido impacta en su significado, existe una correcta secuencia de lectura.	Revisar que la secuencia de lectura sea correcta.
1.3.3 - Nivel A - Características sensoriales	Diseño	Los elementos de forma, color, tamaño, ubicación visual, orientación o sonido, tienen una etiqueta o referencia que describe su función.	Buscar elementos y ver si tienen una etiqueta o referencia que describe su función.
1.3.4 - Nivel AA - Orientación	Diseño	El contenido tiene vista y operación en vista panorámica y portarretrato.	Revisar en móvil si tiene ambas vistas.
1.3.5 - Nivel AA - Identificar propósito de las entradas	Funcionalidad	El propósito de cada campo de entrada recolectando información sobre la persona usuaria es determinado con autocomplete.	Ver si los formularios tienen el atributo autocomplete.

• 1.4. Distinguible

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
1.4.1 - Nivel A - Uso del color	Diseño	El color no se usa como el único medio visual para transmitir información, indicar una acción, provocar una respuesta o distinguir un elemento visual.	Buscar casos de uso del color y ver si tienen adicionalmente, un cambio que no dependa solo del color.
1.4.2 - Nivel A - Control de audio	Funcionalidad	La persona usuaria puede parar o pausar el audio, o tiene control del volumen en el audio de más de 3 segundos.	Ver si el audio se puede parar, pausar o tiene control del volumen.
1.4.3 - Nivel AA - Contraste (mínimo)	Diseño	La presentación del texto e imágenes de texto tiene un contraste de al menos 4.5:1. Excepto: Texto grande: contraste de al menos 3:1, Decorativo y Logos.	Buscar principales contrastes de fondo y letra para evaluar. Adjuntar capturas de pantalla de resultados.
1.4.4 - Nivel AA - Cambio de tamaño	Diseño	Se incrementa el tamaño del texto hasta un 200% sin pérdida de contenido o funcionalidad.	Dar zoom al 200% y ver que no se pierda contenido o funcionalidad.
1.4.5 - Nivel AA - Imágenes de texto	Diseño	El texto se usa en lugar de imágenes de texto.	Buscar imágenes con texto, ver cuales cumplen con -html y css-.
1.4.10 - Nivel AA - Ajuste	Diseño	El contenido es responsivo.	Dar zoom suficiente para ver que si es responsivo.

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
1.4.11 - Nivel AA - Contraste en contenido no textual	Diseño	La presentación visual de componentes y objetos gráficos tiene un contraste de al menos 3:1 contra los colores colindantes.	Buscar principales componentes y objetos gráficos para evaluar. Adjuntar capturas de pantalla de resultados.
1.4.12 - Nivel AA - Espaciado del texto	Diseño	No hay pérdida de contenido o funcionalidad al configurar el espaciado: altura 1.5 veces, párrafo 2 veces, letra 0.12 veces, palabra 0.16 veces; al tamaño de letra.	Ver el texto con dicho espaciado y revisar que no hay pérdida de contenido o funcionalidad.
1.4.13 - Nivel AA - Contenido en hover o focus	Funcionalidad	Efectos de <i>hover</i> o <i>focus</i> como <i>tooltips</i> : 1. descartan el tooltip con ESC sin mover el puntero, 2. en <i>hover</i> el puntero puede ser movido al <i>tooltip</i> sin desaparecer.	Buscar <i>tooltips</i> y revisar que se descarte con ESC y que el <i>hover</i> se mueva al <i>tooltip</i> sin desaparecer.

2. Operable

Los componentes de la interfaz de usuario y navegación deben ser operables.

- **2.1. Accesible con teclado**

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
2.1.2 - Nivel A - Sin trampa de teclado	Funcionalidad	La persona usuaria puede navegar con el teclado sin que quede atrapado en algún componente.	Ver si se puede navegar con tecla Tab en toda la página.

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
2.1.4 - Nivel A - Atajos de teclado	Funcionalidad	Si se usan atajos de teclado de un carácter, se pueden desactivar, reasignar o activar solo al recibir foco.	Ver si se pueden desactivar, reasignar o activar solo cuando reciben el foco; los atajos de teclado.

- **2.2. Suficiente tiempo**

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
2.2.1 - Nivel A - Tiempo ajustable	Funcionalidad	Si tiene límite de tiempo. Se puede apagar, ajustar o extender. Excepto en casos de tiempo real, esencial o más de 20 horas.	Ver si se puede apagar, ajustar o extender; el límite de tiempo.
2.2.2 - Nivel A - Pausar, parar o esconder	Funcionalidad	Si hay movimiento, parpadeo o desplazamiento se puede poner en pausa, parar o esconder.	Ver si los carruseles o algún movimiento tiene control para pausar, parar o esconder.

- **2.3. Evite convulsiones**

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
2.3.1 - Nivel A -Tres flashes o por debajo del umbral	Diseño	No existe algo que parpadee más de tres veces en un segundo, o el flash debe estar por debajo del umbral del flash general y flash rojo.	Ver si los videos tienen flashes.

- **2.4. Navegable**

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
2.4.1 - Nivel A - Saltar bloques	Funcionalidad	Existe un mecanismo para saltar bloques de contenido repetido en múltiples páginas.	Ver si hay salto de bloques al contenido principal.
2.4.2 - Nivel A - Título de página	Estructura	Existe un título que describa su contenido.	Ver si el título es descriptivo.
2.4.3 - Nivel A - Orden del foco	Estructura	Los componentes que reciben el foco lo reciben en el orden que mantiene el significado y la operabilidad.	Navegar con tecla Tab en toda la página y ver si tiene orden.
2.4.4 - Nivel A - Propósito del enlace (en contexto)	Funcionalidad	Existe un texto o texto agrupado para definir el propósito del enlace.	Ver si los enlaces tienen texto o texto agrupado para definir el propósito.
2.4.5 - Nivel AA - Múltiples formas	Funcionalidad	Existe más de una manera disponible para encontrar contenido dentro de un grupo de páginas web. Puede ser Mapa de sitio, Buscador, etc.	Ver si existe más de una manera para encontrar contenido.
2.4.6 - Nivel AA - Encabezados	Estructura	Encabezados describen el tema o propósito.	Ver si hay encabezados descriptivos.
2.4.7 - Nivel AA - Foco visible	Diseño	En cualquier operabilidad la ubicación del foco es visible.	Navegar con tecla Tab en las principales partes del sitio: encabezado, contenido principal y pie de página. Y revisar si el foco es visible.

- **2.5. Modalidades de entrada**

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
2.5.1 - Nivel A - Movimientos del puntero	Funcionalidad	La persona usuaria puede realizar con un puntero único, funciones multipuntero o con movimiento basado en la trayectoria.	Revisar en móvil si las funciones multipuntero o de movimiento, pueden realizarse con un puntero único.
2.5.2 - Nivel A - Cancelación del puntero	Funcionalidad	Se utiliza el <i>up-event</i> para activar componentes interactivos.	Revisar en móvil si los componentes se activan en el <i>up-event</i> .
2.5.3 - Nivel A - Etiqueta en el nombre	Funcionalidad	El texto de la etiqueta visible coincide o está al inicio del texto de la etiqueta en código.	Revisar si las etiquetas visibles coinciden con las etiquetas en código.
2.5.4 - Nivel A - Movimiento de activación	Funcionalidad	Funcionalidad que requiere agitar, pendular, etc., también puede activarse con componentes de la interfaz.	Revisar en móvil si las funciones de agitar, pendular, etc. Pueden activarse con componentes de la interfaz.

3. Comprensible.

La información y la operación de la interfaz de usuario debe ser entendible.

- **3.1. Legible**

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
3.1.1 - Nivel A - Idioma de la página	Estructura	Se determina el idioma correcto de la página.	Ver si la página tiene declarado el idioma correcto.
3.1.2 - Nivel AA - Idioma de partes	Estructura	Se determina el idioma correcto de cada párrafo o frase en el contenido.	Ver si las secciones en otro idioma tienen declarado ese idioma.

• **3.2. Predecible**

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
3.2.1 - Nivel A - En foco	Funcionalidad	No hay cambio en el contexto cuando cualquier componente recibe el foco.	Navegar con tecla Tab y buscar cambios en el contexto.
3.2.2 - Nivel A - En entrada	Funcionalidad	No hay un cambio automático en el contexto al cambiar la configuración de componentes, al menos que la persona usuaria haya sido advertida.	Navegar con tecla Tab o mouse, cambiar la configuración de componentes y buscar cambios automáticos en el contexto.
3.2.3 - Nivel AA - Navegación coherente	Estructura	Existen mecanismos de navegación repetitivos en múltiples páginas en el mismo orden relativo.	Revisar el orden relativo de múltiples páginas y ver si coincide.
3.2.4 - Nivel AA - Identificación coherente	Estructura	Componentes con la misma funcionalidad se identifican consistentemente.	Revisar que componentes con la misma funcionalidad se identifiquen consistentemente.

• **3.3 Asistencia en entradas**

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
3.3.1 - Nivel A - Identificación de errores	Funcionalidad	Si un error es detectado, se identifican y describen en texto a la persona usuaria.	Enviar el formulario sin contestar y revisar si las validaciones describen el error.
3.3.2 Nivel A - Etiquetas o instrucciones	Funcionalidad	Existen etiquetas o instrucciones cuando el contenido requiere entrada.	Ver si existen etiquetas adecuadas.

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
3.3.3 - Nivel AA - Sugerencia de error	Funcionalidad	Si un error es detectado, se ofrece una sugerencia. Al menos que exista riesgo de seguridad o propósito del contenido.	Enviar el formulario sin contestar y revisar si hay sugerencias para corregir el error.
3.3.4 - Nivel AA - Prevención de error (legales, financieros, datos)	Funcionalidad	En sistemas de almacenamiento de datos se cumple alguna: reversible, validación o confirmación.	Enviar el formulario sin contestar y ver si hay validaciones o pantalla de revisión y confirmación.

Criterios de conformidad y descripción del requerimiento en aplicaciones móviles

A continuación, se enlistan los criterios de conformidad y la descripción del requerimiento aplicado para la evaluación de aplicaciones móviles.

1. Perceptible.

La información y los componentes de la interfaz de usuario deben presentarse en maneras que se puedan percibir (convirtiéndose a textos ampliados, sistema de escritura braille, audio, símbolos, entre otros).

Criterios de conformidad	Requerimiento
1.1.1 - Nivel A - Descripción textual alternativa para lectores de pantalla	Todo contenido no textual que se presenta a la persona usuaria tiene una alternativa textual que cumple el mismo propósito.
1.2.2 - Nivel A - Subtítulos (grabados)	Se proporcionan subtítulos para el contenido de audio grabado dentro de contenido multimedia sincronizado.

Criterios de conformidad	Requerimiento
1.2.3 - Nivel A – Audio descripción o alternativa textual	Se proporciona una alternativa textual o de audio descripción para el contenido de vídeo grabado en los multimedia sincronizados.
1.2.4 - Nivel AA - Subtítulos (en vivo)	Se proporcionan subtítulos para todo el contenido de audio en vivo de los multimedia sincronizados.
1.3.3 - Nivel A - Características sensoriales	Las instrucciones proporcionadas para entender y operar el contenido no dependen exclusivamente en las características sensoriales de los componentes como su forma, tamaño, ubicación visual, orientación o sonido.
1.3.4 - Nivel AA - Orientación	El contenido no limita a la vista y operación a una orientación de pantalla, como portarretrato o panorámico.
1.3.5 - Nivel AA - Identificar propósito de las entradas	El propósito de cada campo de entrada recolectando información sobre la persona usuaria es determinado con autocomplete.
1.4.1 - Nivel A - Uso del color	El color no se usa como único medio visual para transmitir la información, indicar una acción, solicitar una respuesta o distinguir un elemento visual.
1.4.3 - Nivel AA - Contraste de color (mínimo)	La presentación visual de texto e imágenes de texto tiene una relación de contraste de, al menos, 4.5:1.
1.4.11 - Nivel AA - Contraste de contenido no textual	La presentación visual de lo siguiente, texto tiene una relación de contraste de, al menos 3:1. Componentes de la interfaz y Objetos Gráficos

2. Operable.

Los componentes de la interfaz de usuario y navegación deben ser operables.

Criterios de conformidad	Requerimiento
2.2.1 - Nivel A - Tiempo ajustable	Si tiene límite de tiempo. Se puede apagar, ajustar o extender. Excepto en casos de tiempo real, esencial o más de 20 horas.
2.2.2 - Nivel A - Pausar, parar o esconder	Si hay movimiento, parpadeo o desplazamiento se puede poner en pausa, parar o esconder.

Criterios de conformidad	Requerimiento
2.4.3 - Nivel A - Orden del foco	Los componentes que pueden recibir el foco lo hacen en un orden que preserva su significado y operabilidad.
2.4.4 - Nivel A - Propósito del enlace (en contexto)	El propósito de cada enlace puede ser determinado con solo el texto del enlace o a través del texto del enlace sumado al contexto del enlace.
2.4.7 - Nivel AA - Foco visible	El indicador de la ubicación del foco es visible.
2.5.1 - Nivel A - Movimientos del puntero	Toda la funcionalidad que use multipuntero o movimiento basado en la trayectoria debe poder ser operada con un puntero único.
2.5.2 - Nivel A - Cancelación del puntero	Se utiliza el <i>up-event</i> para activar componentes interactivos.
2.5.4 - Nivel A - Movimiento de activación	La funcionalidad que puede ser operada por el movimiento del dispositivo o el movimiento de la persona usuaria (agitar, pendular, etc.), también debe poder activarse por componentes de la interfaz.
2.5.5 - Nivel AAA - Tamaño del objetivo	El tamaño del objetivo para entradas de puntero debe ser al menos 44 por 44 píxeles CSS.

3. Comprensible.

La información y la operación de la interfaz de usuario debe ser entendible.

Criterios de conformidad	Requerimiento
3.3.1 - Nivel A - Identificación de error	Si se detecta automáticamente un error en la entrada de datos, el elemento erróneo es identificado y el error se describe a la persona usuaria mediante un texto.
3.3.2 - Nivel A - Etiquetas e Instrucciones	Se proporcionan etiquetas o instrucciones cuando el contenido requiere la introducción de datos por parte de la persona usuaria.
3.3.3 - Nivel AA - Sugerencia de error	Si un error es detectado, se ofrece una sugerencia. Al menos que exista riesgo de seguridad o propósito del contenido.
3.3.4 - Nivel AA - Prevención de error (legales, financieros, datos)	En sistemas de almacenamiento de datos se cumple alguna: reversible, validación o confirmación.

4. Robusto.

Maximice la compatibilidad con herramientas de usuario actuales y futuras.

Criterios de conformidad	Requerimiento
4.1.3 - Nivel AA - Estatus de mensajes	Los mensajes de estado se pueden determinar a través de roles o propiedades de modo que puedan ser presentados a la persona usuaria por tecnologías de asistencia sin recibir el foco.

Resultados obtenidos por cada banco en la evaluación de los principios WCAG 2.1

Páginas web

La evaluación fue realizada durante el mes de septiembre de 2021 y a continuación se muestra el porcentaje promedio de cumplimiento en cada una de las secciones evaluadas.

Banco Afirme

Sección	Perceptible	Operable	Comprensible	Promedio total
Principal	40.9	61.1	80.0	60.7
Ayuda	64.6	72.7	80.0	72.4
Productos o servicios de persona física	50.5	61.5	80.0	64.0
Contratación de cuenta	77.3	98.0	88.9	88.1
Contratación de tarjeta de débito o crédito	57.8	67.5	80.0	68.4
Promedio total	58.2	72.1	81.8	70.7

Banco Azteca

Sección	Perceptible	Operable	Comprensible	Promedio total
Principal	69.1	71.3	66.7	69.0
Ayuda	74.5	88.5	80.0	81.0
Productos o servicios de persona física	70.7	78.5	80.0	76.4

Sección	Perceptible	Operable	Comprensible	Promedio total
Contratación de cuenta	69.7	80.8	80.0	76.8
Contratación de tarjeta de débito o crédito	74.6	89.0	80.0	81.2
Promedio total	71.7	81.6	77.3	76.9

Banco del Bienestar

Sección	Perceptible	Operable	Comprensible	Promedio total
Principal	63.6	71.4	100.0	78.4
Ayuda	62.4	79.8	83.3	75.2
Productos o servicios de persona física	66.3	79.8	83.3	76.5
Contratación de cuenta	64.6	88.9	100.0	84.5
Contratación de tarjeta de débito o crédito	61.0	79.5	83.3	74.6
Promedio total	63.6	79.9	90.0	77.8

Bancoppel

Sección	Perceptible	Operable	Comprensible	Promedio total
Principal	63.7	51.9	66.7	60.7
Ayuda	63.1	47.6	66.7	59.2
Productos o servicios de persona física	50.9	25.9	66.7	47.8
Contratación de cuenta	48.8	26.1	66.7	47.2
Contratación de tarjeta de débito o crédito	87.2	98.9	92.6	92.9
Promedio total	62.7	50.1	71.9	61.5

Banjercito

Sección	Perceptible	Operable	Comprensible	Promedio total
Principal	56.9	61.6	80.0	66.2
Ayuda	54.4	68.3	80.0	67.6
Productos o servicios de persona física	54.4	68.3	80.0	67.6
Contratación de cuenta	54.3	67.6	80.0	67.3
Contratación de tarjeta de débito o crédito	54.4	68.3	80.0	67.6
Promedio total	54.9	66.8	80.0	67.2

Banorte

Sección	Perceptible	Operable	Comprensible	Promedio total
Principal	55.9	59.2	83.3	66.1
Ayuda	60.0	66.7	100.0	75.6
Productos o servicios de persona física	69.6	68.1	100.0	79.3
Contratación de cuenta	75.7	73.3	100.0	83.0
Contratación de tarjeta de débito o crédito	81.1	70.0	78.2	76.4
Promedio total	68.5	67.5	92.3	76.1

BBVA

Sección	Perceptible	Operable	Comprensible	Promedio total
Principal	82.2	94.4	100.0	92.2
Ayuda	82.2	96.7	100.0	92.9

Sección	Perceptible	Operable	Comprensible	Promedio total
Productos o servicios de persona física	80.1	95.5	100.0	91.9
Contratación de cuenta	81.4	98.4	100.0	93.3
Contratación de tarjeta de débito o crédito	83.9	81.8	88.9	84.9
Promedio total	81.9	93.4	97.8	91.0

Citibanamex

Sección	Perceptible	Operable	Comprensible	Promedio total
Principal	74.9	77.7	100.0	84.2
Ayuda	77.8	80.0	100.0	85.9
Productos o servicios de persona física	74.2	86.7	100.0	87.0
Contratación de cuenta	69.8	86.3	100.0	85.4
Contratación de tarjeta de débito o crédito	58.1	69.4	88.9	72.2
Promedio total	71.0	80.0	97.8	82.9

Compartamos Banco

Sección	Perceptible	Operable	Comprensible	Promedio total
Principal	82.6	67.7	100.0	83.5
Ayuda	76.2	70.0	100.0	82.1
Productos o servicios de persona física	76.4	61.3	100.0	79.2
Contratación de cuenta	80.4	72.3	88.9	80.5
Contratación de tarjeta de débito o crédito	72.7	72.7	83.3	76.3

Sección	Perceptible	Operable	Comprensible	Promedio total
Promedio total	77.7	68.8	94.4	80.3

HSBC

Sección	Perceptible	Operable	Comprensible	Promedio total
Principal	82.9	90.0	100.0	91.0
Ayuda	82.1	81.5	83.3	82.3
Productos o servicios de persona física	87.1	89.8	100.0	92.3
Contratación de cuenta	61.5	79.0	79.4	73.3
Contratación de tarjeta de débito o crédito	79.7	89.5	100.0	89.7
Promedio total	78.6	86.0	92.5	85.7

Inbursa

Sección	Perceptible	Operable	Comprensible	Promedio total
Principal	65.2	60.8	83.3	69.8
Ayuda	66.3	60.8	71.4	66.2
Productos o servicios de persona física	71.6	61.2	83.3	72.0
Contratación de cuenta	71.6	61.4	83.3	72.1
Contratación de tarjeta de débito o crédito	71.6	61.6	83.3	72.2
Promedio total	69.3	61.1	81.0	70.4

Santander

Sección	Perceptible	Operable	Comprensible	Promedio total
Principal	72.9	72.6	100.0	81.8
Ayuda	86.7	72.7	83.3	80.9
Productos o servicios de persona física	88.6	72.0	83.3	81.3
Contratación de cuenta	61.8	38.9	90.0	63.6
Contratación de tarjeta de débito o crédito	77.4	100.0	88.9	88.8
Promedio total	77.5	71.3	89.1	79.3

Scotiabank

Sección	Perceptible	Operable	Comprensible	Promedio total
Principal	76.9	65.9	71.4	71.4
Ayuda	68.0	73.7	71.4	71.0
Productos o servicios de persona física	79.6	70.7	57.1	69.2
Contratación de cuenta	83.2	72.6	71.4	75.7
Contratación de tarjeta de débito o crédito	76.8	80.0	88.9	81.9
Promedio total	76.9	72.6	72.1	73.8

Aplicaciones móviles

La evaluación fue realizada durante el mes de septiembre de 2021 y a continuación se muestra el número de instituciones que cumplieron en algunos casos o en todos los casos en cada sistema operativo (Nota: al momento de realizar la evaluación el Banco del Bienestar reportó no

contar con aplicación móvil en alguno de los dos sistemas, por lo que la evaluación es sobre 12 bancos).

Android

Criterio	Cumple en algunos casos	Cumple en todos los casos
1.1.1 - Nivel A - Descripción textual alternativa para lectores de pantalla	4	2
1.2.2 - Nivel A - Subtítulos (grabados)	0	0
1.2.3 - Nivel A - Audio descripción o alternativa textual	0	0
1.2.4 - Nivel AA - Subtítulos (en vivo)	0	0
1.3.3 - Nivel A - Características sensoriales	12	0
1.3.4 - Nivel AA - Orientación	0	0
1.3.5 - Nivel AA - Identificar propósito de las entradas	0	0
1.4.1 - Nivel A - Uso del color	6	4
1.4.3 - Nivel AA - Contraste de color (mínimo)	11	1
1.4.11 - Nivel AA - Contraste de contenido no textual	9	3
2.2.1 - Nivel A - Tiempo ajustable	2	3
2.2.2 - Nivel A - Pausar, parar o esconder	0	0
2.4.3 - Nivel A - Orden del foco	2	9
2.4.4 - Nivel A - Propósito del enlace (en contexto)	5	5
2.4.7 - Nivel AA - Foco visible	0	12
2.5.1 - Nivel A - Movimientos del puntero	0	0
2.5.2 - Nivel A - Cancelación del puntero	0	12

Criterio	Cumple en algunos casos	Cumple en todos los casos
2.5.4 - Nivel A - Movimiento de activación	0	0
2.5.5 - Nivel AAA - Tamaño del objetivo	10	0
3.3.1 - Nivel A - Identificación de error	3	8
3.3.2 - Nivel A - Etiquetas e instrucciones	2	10
3.3.3 - Nivel AA - Sugerencia de error	2	1
3.3.4 - Nivel AA - Prevención de error (legales, financieros, datos)	0	12
4.1.3 - Nivel AA - Estatus de mensajes	3	3

iOS

Criterio	Cumple en algunos casos	Cumple en todos los casos
1.1.1 - Nivel A - Descripción textual alternativa para lectores de pantalla	11	1
1.2.2 - Nivel A - Subtítulos (grabados)	0	0
1.2.3 - Nivel A - Audio descripción o alternativa textual	0	0
1.2.4 - Nivel AA - Subtítulos (en vivo)	0	0
1.3.3 - Nivel A - Características sensoriales	12	0
1.3.4 - Nivel AA - Orientación	0	0
1.3.5 - Nivel AA - Identificar propósito de las entradas	0	1
1.4.1 - Nivel A - Uso del color	5	5
1.4.3 - Nivel AA - Contraste de color (mínimo)	11	1
1.4.11 - Nivel AA - Contraste de contenido no textual	11	1

Criterio	Cumple en algunos casos	Cumple en todos los casos
2.2.1 - Nivel A - Tiempo ajustable	1	5
2.2.2 - Nivel A - Pausar, parar o esconder	0	0
2.4.3 - Nivel A - Orden del foco	8	3
2.4.4 - Nivel A - Propósito del enlace (en contexto)	6	6
2.4.7 - Nivel AA - Foco visible	0	12
2.5.1 - Nivel A - Movimientos del puntero	0	0
2.5.2 - Nivel A - Cancelación del puntero	0	12
2.5.4 - Nivel A - Movimiento de activación	0	0
2.5.5 - Nivel AAA - Tamaño del objetivo	8	1
3.3.1 - Nivel A - Identificación de error	3	6
3.3.2 - Nivel A - Etiquetas e instrucciones	8	4
3.3.3 - Nivel AA - Sugerencia de error	2	2
3.3.4 - Nivel AA - Prevención de error (legales, financieros, datos)	0	12
4.1.3 - Nivel AA - Estatus de mensajes	6	2

Índice de figuras

Índice de gráficas

Gráfica 1. Distribución de la población con alguna discapacidad

Gráfica 2. Distribución de la población con alguna discapacidad, por sexo

Gráfica 3. Distribución de la población con alguna discapacidad, por edad

Gráfica 4. Distribución de la población con alguna discapacidad, por situación laboral y por escolaridad

Gráfica 5. Distribución de la población con alguna discapacidad, por situación laboral y por escolaridad

Gráfica 6. Distribución porcentual de la muestra, por estado de residencia de la persona entrevistada

Gráfica 7. Distribución porcentual de la población encuestada, por tipo de dificultad en su vida diaria

Gráfica 8. Distribución porcentual de la muestra, por tipo de discapacidad de la persona entrevistada

Gráfica 9. Distribución porcentual de la muestra, por sexo de la persona entrevistada

Gráfica 10. Distribución porcentual de la muestra, por edad de la persona entrevistada

Gráfica 11. Distribución porcentual de la muestra, por escolaridad de la persona entrevistada

Gráfica 12. Distribución porcentual de la muestra, por situación civil

Gráfica 13. Distribución porcentual de la muestra, relación con la persona jefa del hogar

Gráfica 14. Distribución porcentual de la muestra, por situación laboral de la persona entrevistada

Gráfica 15. Afectaciones económicas derivadas de la COVID-19, por tipo de discapacidad de la persona entrevistada

Gráfica 16. Tenencia de productos financieros de las personas con discapacidad

Gráfica 17. Tenencia del número de tipos de productos financieros, por tipo de discapacidad

Gráfica 18. Tipo de ahorro, por tipo de discapacidad

Gráfica 19. Tipo de financiamiento, por tipo de discapacidad

Gráfica 20. Principales razones para no contar con crédito

Gráfica 21. Principales razones para no contar seguro

Gráfica 22. Principales razones para no contar con Afore

Gráfica 23. Evaluación de distintos aspectos sobre la confianza en las instituciones financieras

Gráfica 24. Canal de contratación de la última cuenta

Gráfica 25. Canal de contratación del último crédito

Gráfica 26. Uso de canales físicos de acceso al sistema financiero en el último año

Gráfica 27. Principal medio para realizar consultas y transacciones en su cuenta

Gráfica 28. Uso de tarjetas de débito y crédito para realizar compras y pagos por mes

Gráfica 29. Entendimiento de conceptos financieros

Gráfica 30. Comportamientos financieros saludables

Gráfica 31. Medios para enfrentar la insuficiencia de ingresos

Gráfica 32. Actitudes financieras

Gráfica 33. Percepción del control financiero

Gráfica 34. Persona que toma las decisiones sobre cómo se gasta o ahorra el dinero dentro del hogar, por tipo de discapacidad

Gráfica 35. Tenencia de productos e instrumentos financieros

Gráfica 36. Uso de canales físicos y digitales de acceso al sistema financiero en el último año

Gráfica 37. Tenencia y uso de tarjetas de débito o crédito

Gráfica 38. Comportamientos financieros saludables

Gráfica 39. Evaluación de distintos aspectos sobre la confianza en las instituciones financieras

Gráfica 40. Porcentajes promedio obtenidos por los bancos analizados con los principios WCAG 2.1 dentro de sus páginas web

Gráfica 41. Porcentajes promedio obtenidos por los bancos analizados con los principios WCAG 2.1 en cada una de las secciones analizadas dentro de sus páginas web

Gráfica 42. Porcentaje promedio total obtenido por cada uno de los bancos analizados con los principios WCAG 2.1 dentro de sus páginas web

Gráfica 43. Porcentaje promedio total obtenido por los bancos analizados con los principios WCAG 2.1 dentro de sus aplicaciones móviles en cada sistema operativo

Gráfica 44. Porcentaje promedio total obtenido por cada uno de los bancos analizados con los principios WCAG 2.1 dentro de sus aplicaciones móviles

Índice de tablas

Tabla 1. Tenencia de productos financieros, por tipo de discapacidad de la persona entrevistada

Tabla 2. Evaluación de distintos aspectos sobre la confianza en las instituciones financieras, por tipo de discapacidad de la persona entrevistada

Tabla 3. Canal de contratación de la última, por tipo de discapacidad de la persona entrevistada

Tabla 4. Canal de contratación del último crédito, por tipo de discapacidad de la persona entrevistada

Tabla 5. Uso de canales físicos de acceso al sistema financiero en el último, por tipo de discapacidad de la persona entrevistada

Tabla 6. Principal medio para realizar consultas y transacciones en su cuenta, por tipo de discapacidad de la persona entrevistada

Índice de testimonios

Testimonio 1. Hombre con discapacidad visual, 44 años.

Testimonio 2. Mujer con discapacidad auditiva, 52 años.

Testimonio 3. Mujer con discapacidad auditiva, 40 años.

Testimonio 4. Hombre con discapacidad visual, 44 años.

Testimonio 5. Hombre con discapacidad motriz, 46 años.

Testimonio 6. Mujer con discapacidad auditiva, 57 años.

Testimonio 7. Mujer con discapacidad motriz, 51 años.

Testimonio 8. Hombre con discapacidad visual, 51 años.

Testimonio 9. Hombre con discapacidad motriz, 51 años.

Testimonio 10. Mujer con discapacidad motriz, 51 años.

Testimonio 11. Hombre con discapacidad motriz, 33 años.

Testimonio 12. Mujer con discapacidad intelectual, 56 años.

Testimonio 13. Hombre con discapacidad motriz, 52 años .

Bibliografía

- Álvarez Ilzarbe, J., Hernández Galán, J., & López Pereda, P. (2007). *Servicios financieros accesibles para todas las personas*. Madrid. Obtenido de <https://biblioteca.fundaciononce.es/publicacion/descarga/nojs/79f5421caa7c9ecf057ccf7b79578ff0>
- Banxico. (2021). *Guía para la accesibilidad en sucursales bancarias y cajeros automáticos*. Banco de México. Obtenido de <https://www.banxico.org.mx/billetes-y-monedas/estudios-e-indicadores/%7B6E79147F-0B25-CE9A-1166-54B34E2BB03D%7D.pdf>
- CNBV & INEGI. (s.f.). *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021*. Obtenido de <https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/medicion-de-inclusion-financiera>
- CNDH. (2020). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Obtenido de <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/Discapacidad-Protocolo-Facultativo%5B1%5D.pdf>
- Conadis. (2016). *Lengua de Señas Mexicana (LSM)*. Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad. Obtenido de <https://www.gob.mx/conadis/articulos/lengua-de-senas-mexicana-lsm?idiom=es>
- CONAIF. (2020). *Política Nacional de Inclusión Financiera*. Obtenido de <https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/politica-nacional-de-inclusion-financiera-43631>

Conapred. (2018). *Nada sobre nosotros sin nosotros*. Segob. Obtenido de: <http://sindis.conapred.org.mx/wp-content/uploads/2018/09/Nada-sobre-nosotros-sin-nosotros-Ax.pdf>.

Conapred. (2021). *Programa Nacional para la Igualdad y no Discriminación 2021-2024*. Obtenido de http://www.conapred.org.mx/userfiles/files/PRONAIND_2021-2024_final.Ax.pdf

Conapred. (s.f.). *Glosario de Términos sobre Discapacidad*. Obtenido de https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/Glosario_PCD.pdf

Divulgación Dinámica. (2020). *Características y tipos de discapacidad*. Obtenido de <https://www.divulgaciondinamica.es/caracteristicas-y-tipos-de-discapacidad/>

INEGI. (2021). *Censo de Población y Vivienda 2020*. Obtenido de <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/>

Martínez, A., & Reséndiz, C. (2021). *Inclusión financiera sin discriminación: hacia un protocolo de trato incluyente en sucursales bancarias de México*. CEPAL & Conapred. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46980/4/S2100815_es.pdf

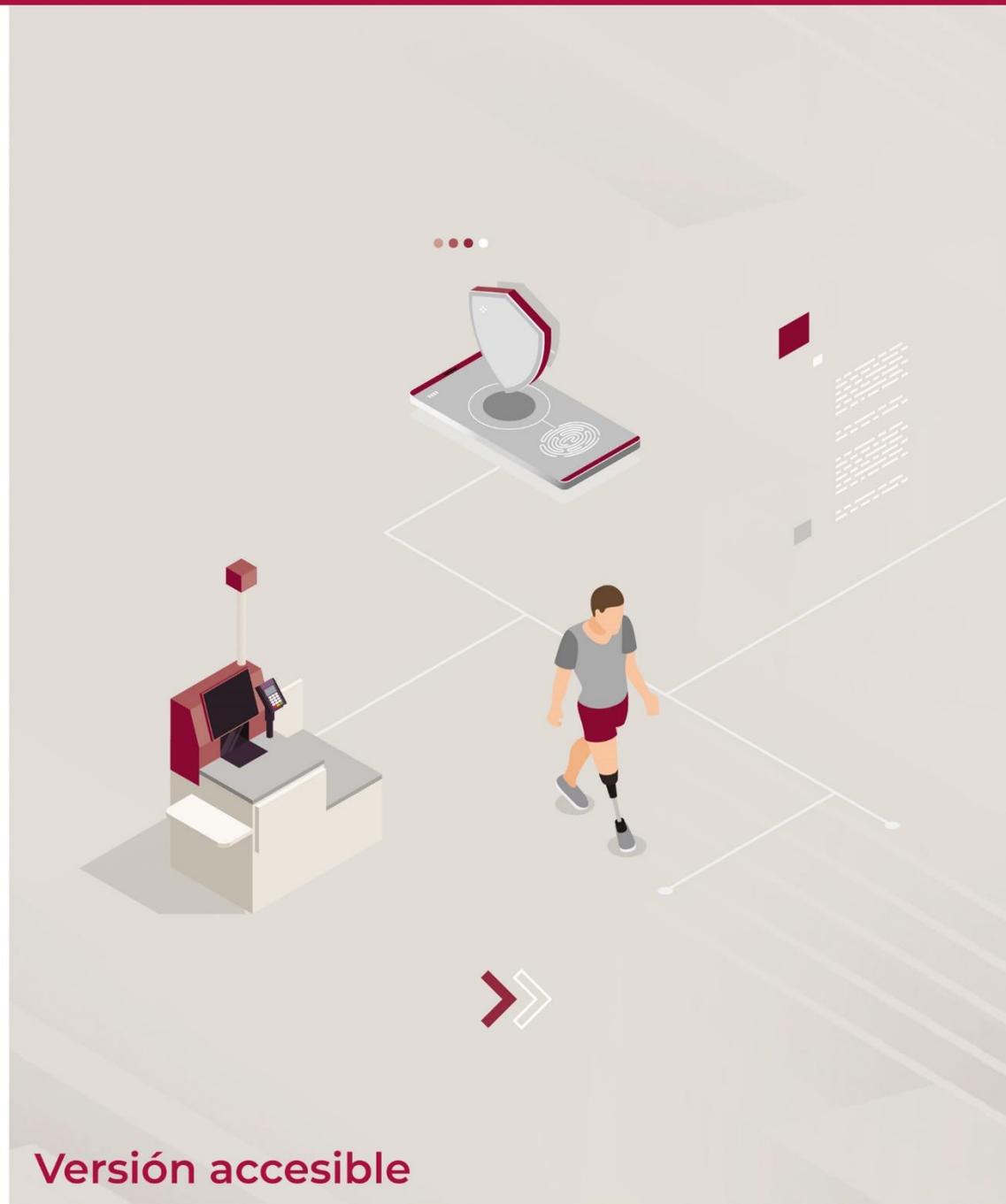
OCDE. (2017). *G20/OECD INFE Report on Adult Financial Literacy in G20 Countries*.

W3C. (2018). *Introducción a las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG)*. Obtenido de <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/es>

INCLUSIÓN FINANCIERA

de las personas con discapacidad

Retos y recomendaciones



Versión accesible



GOBIERNO DE MÉXICO

HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL
BANCARIA Y DE VALORES



giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH