



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

CENTER for
FINANCIAL
INCLUSION

ACCION



Keeping clients first
in microfinance

Una Nueva Frontera de Acceso Financiero: Una Guía de Implementación para la Inclusión de la Discapacidad

Guía para Instituciones de Micro-finanzas que Buscan Cerrar la Brecha de la
Inclusión Financiera para Personas con Discapacidad

Por: Joshua Goldstein

Con la colaboración de: Brian Clancy, Sergio Guzmán y Jimena Vallejos

Enero de 2014

Centro de Inclusión Financiera de Accion

This publication was prepared by the Center for Financial Inclusion at Accion (CFI) through the FHI 360-managed FIELD-Support LWA. Find out more about FIELD-Support LWA at www.microlinks.org/field-support. This publication was made possible with the generous support of the American people through the United States Agency for International Development (USAID). The contents are the responsibility of the authors and do not necessarily reflect the views of FHI 360, USAID, or the United States Government.

Contents

Agradecimientos	3
Prefacio	5
Implementación de Campo: La “Prueba de Estrés” del Marco Teórico	6
Situación del Proyecto y Próximos Pasos.....	7
Seis Pasos Hacia la Inclusión de la Discapacidad	8
Documentos Relacionados.....	10
Organizaciones Con las que Trabajamos para Avanzar hacia la Inclusión Financiera de PCD.....	11
Categoría del Marco Teórico #1: Diseño Universal y Adaptación Razonable	12
Objetivo Fundamental:	12
Objetivos del Proyecto para esta Categoría del Marco Teórico:	12
Categoría del Marco Teórico #2: Alianzas con Organizaciones para la Discapacidad	16
Objetivo Fundamental:	16
Objetivos del Proyecto para esta Categoría del Marco Teórico:	16
Planeamiento de la Implementación:.....	17
Lista de tareas de Implementación para la Alianza con OPD.....	17
Categoría del Marco Teórico #3: Políticas y Prácticas de Recursos Humanos; Entrenamiento del Personal para la Inclusión de la Discapacidad	21
Objetivo Fundamental	21
Objetivos del Proyecto para esta Categoría del Marco Teórico:	21
Categoría del Marco Teórico #4: Marco Legal	26
Objetivo Fundamental	26
Objetivos del Proyecto para esta Categoría del Marco Teórico	26
Lista de Tareas para la Implementación del Marco Legal.....	27
Categoría del Manual #5: Inclusión Basada en la Tecnología.....	29
Objetivo Fundamental	29

Objetivos del Proyecto para esta Categoría del Marco Teórico	29
Lista de Tareas de Implementación de la Inclusión basada en la Tecnología.....	29
Categoría del Marco Teórico #6: Capacidad Financiera del Cliente	32
Objetivo Fundamental	32
Objetivos del Proyecto para esta Categoría del Marco Teórico	32
Lista de Tareas de Implementación de la Capacidad Financiera	33

Agradecimientos

Esta hoja de ruta y las herramientas que la acompañan no hubiera sido posible sin el apoyo de algunas organizaciones y un número de individuos.

Quisiéramos primero reconocer a Brian Clancy, Presidente del Consejo Directivo del Centro para la Inclusión Financiera por sus valiosas contribuciones, no solamente a este reporte pero a la evolución del programa de Personas con Discapacidad en el CFI. Las contribuciones de Brian realmente han sido indispensables y estamos muy agradecidos con él.

Jimena Vallejos, Directora de Programa para personas con discapacidad en Fundacion Paraguaya ha sido un tremendo activo para esta iniciativa; su pasión y dedicación hacia este proyecto son inmejorables.

Extendemos también un profundo agradecimiento a Hervé Bernard, Gerente de la Unidad de Inclusión en Handicap Intenational y su equipo, Caroline Cervera and Thomas Meriaux. Como socio estratégico en esta iniciativa, Handicap International ha jugado un rol vital en hacer que la industria de microfinanzas sea más inclusiva para personas con discapacidad.

Adicionalmente, el personal y los clientes de la Fundacion Paraguaya han generosamente realizado los esfuerzos piloto de esta iniciativa mostrando así un compromiso sin titubeos hacia la eliminación de la pobreza y la inclusión social. Estamos agradecidos especialmente con Luis Fernando Sanabria por sus esfuerzos de convencer a colegas en la industria de la importancia de integrar en sus planes de trabajo el tema de inclusión para personas con discapacidad.

Un agradecimiento especial también a José Luis Gutiérrez Brezmes de la Universidad Iberoamericana en México, Federico Fleischmann, Presidente de Libre Acceso y Fernando Botelho de F123 Consultants por sus contribuciones a los materiales de entrenamiento.

Siddhartha Chowdri, Gerente de Accion en India ha sido un recurso fabuloso para este reporte ya que el tiene experiencia de primera mano en sus esfuerzos de impulsar a que las instituciones de microfinanza en India sean inclusivas para personas con discapacidad.

Este documento fue preparado por el personal del Centro para la Inclusión Financiera de Accion. Josh Goldstein, en colaboración cercana con Brian Clancy, fue el autor y analista líder para esta publicación. Sergio Guzman y Jimena Vallejos también contribuyeron significativamente al documento y su apoyo fue fundamental para lograr los objetivos del proyecto. Comentarios sustanciales fueron recibidos también de Isabelle Barrès, Elisabeth Rhyne, y Eric Zuehlke.

Todos los documentos de entrenamiento están en línea y en formatos accesibles para personas con discapacidad gracias a Neal Kennedy y Jeffrey Riecke.

El Centro para la Inclusión Financiera quisiera reconocer las contribuciones de nuestros donantes - FHI 360 y USAID, quienes han hecho posible llevar a cabo las actividades contenidas en este reporte.

Prefacio

Este marco teórico pretende ayudar a las Instituciones de Micro-finanzas (IMF) y otros proveedores de servicios financieros en la base de la pirámide, a abordar el dramático déficit de inclusión: las personas con discapacidades (PCD). Se basa en el Informe Oficial “Una Nueva Frontera de Acceso Financiero: Las Personas con Discapacidad,” el cual establece un manual de inclusión que fue desarrollado con la dirección de líderes de las comunidades de las micro-finanzas y de la inclusión de la discapacidad. El informe identifica y explica las principales áreas que deben abordar las IMF que sirven en la base de la pirámide para lograr la inclusión de las PCD. Este marco teórico es un trabajo complementario diseñado por organizaciones que se han comprometido con la inclusión de la discapacidad y buscan una orientación sobre cómo lograrla. El marco teórico integra los hallazgos de nuestra investigación en seis categorías pragmáticas de implementación. Además, el marco teórico incluye reflexiones de primera mano de Fundación Paraguaya, nuestro aliado en implementación del proyecto, sobre cómo han llevado a cabo cada paso.

Aunque según algunas estimaciones las PCD representan el 15% de la población de los países en desarrollo, se estima que sólo representan un 0.5 por ciento de los clientes actuales de las IMF. Si bien algunas PCD enfrentan desafíos tan severos que no les es posible participar económicamente, la gran mayoría (80 a 85 por ciento) tiene la capacidad de utilizar y de beneficiarse de los servicios financieros. Cientos de millones de PCD que son clientes viables de las micro-finanzas están desatendidos. Será imposible lograr el impacto que todos buscamos en la base de la pirámide, salvo que mejoremos en alcanzar y fortalecer a este vital y talentoso segmento de clientes.

El argumento económico es imperioso. Las IMF que buscan una escala económicamente sostenible, no pueden permitirse el lujo de dejar tantos clientes de excelente potencial sin explorar. Además, se proyecta que el 40% de los actuales clientes de IMF pueden adquirir una discapacidad a los 65 años. Por lo tanto, el aumento de las capacidades de inclusión de la discapacidad es esencial para cualquier estrategia de crecimiento y retención de las IMF.

Este marco teórico ha sido desarrollado para ayudar a las IMF a cerrar esta brecha de inclusión y así adherirse a la exigente oportunidad de un doble resultado final. Nuestro trabajo ha sido informado e inspirado por un análisis de vanguardia y esfuerzos de implementación de líderes intelectuales y pioneros

que merecen nuestro reconocimiento y profundo agradecimiento. Ellos son Handicap International, la IMF ecuatoriana D-MIRO, y la Asociación de Instituciones de Micro-finanzas de Uganda. Más adelante en este documento celebramos su trabajo y proveemos links al mismo. A la fecha, nos falta un modelo estandarizado del proceso y un conjunto de herramientas para guiar a las IMF a través de todo el proceso de inclusión de la discapacidad. Este marco teórico refleja las mejores prácticas emergentes de todo el mundo y ha sido además validado en el campo por nuestro socio de implementación, la galardonada IMF Fundación Paraguaya.

Implementación de Campo: La “Prueba de Estrés” del Marco Teórico

La creación de un marco teórico de buenas prácticas es una cosa. Tener la confianza en que está pronto para ser compartido con la comunidad de las micro-finanzas en general, es otra muy distinta. Es por esto que nos pusimos en contacto con la muy reconocida e innovadora IMF Fundación Paraguaya, para que nos ayudara a distinguir entre lo que funciona en teoría y lo que realmente se puede confirmar en el campo. Nuestra alianza va por el segundo año y aún tenemos mucho por lograr. Sin embargo, ahora nos sentimos seguros de compartir lo que hemos aprendido hasta la fecha y solicitamos los comentarios y colaboración de todas las partes interesadas de la industria de las micro-finanzas.

Nuestra conclusión fundamental es que si bien la inclusión de la discapacidad es un desafío, también es alcanzable. También hemos confirmado que no puede ser abordada exclusivamente como un proyecto tradicional, con una fecha de inicio y de final. Si bien los resultados y los plazos son cruciales, el éxito auténtico y sostenible requiere integrar los principios y prácticas de la inclusión de la discapacidad a la misión, metas y operaciones permanentes de la IMF. Si esto suena desalentador, no debería ser así. También hemos aprendido cuán poderoso y efectivo puede ser un abordaje incremental hacia la inclusión. La instalación de la primera rampa de acceso para personas con discapacidad en la oficina central, el involucramiento directo de la comunidad de personas con discapacidad en el proceso de planeamiento, o la presentación de actuales PCD clientes en materiales promocionales, todo esto puede tener un impacto real y puede ayudar a generar impulso para el progreso futuro. Para ver más detalles del proyecto de Fundación Paraguaya por favor vea a continuación las últimas actualizaciones de nuestro proyecto o contáctenos directamente. Nos encantaría conocer sus comentarios.

Situación del Proyecto y Próximos Pasos

Nuestra iniciativa en Paraguay es aún un trabajo en proceso, pero estamos muy entusiasmados con el modelo, herramientas y entrenamiento del proceso que hemos desarrollado, y creemos que pueden cumplir un rol en ayudar a otras IMF en el mundo a avanzar en la inclusión de la discapacidad. Todas estas herramientas están disponibles en el Sitio Web de Smart Campaign para ser descargadas sin costo en inglés, español y francés. Por ejemplo, Handicap International ha desarrollado y proporciona un programa de entrenamiento en inclusión de la discapacidad de primera categoría para el personal de IMF.

También estamos encantados con la alianza que hemos establecido con Smart Campaign. Esta iniciativa global se compromete a asegurar que se cumplan los Principios de Protección al Cliente en toda la industria de las micro-finanzas. La campaña ya ha incorporado el lenguaje de inclusión de la discapacidad en sus políticas de no discriminación.

Estamos en el proceso de crear una red de consultoría y servicios para ayudar a las IMF a realizar la transición hacia una inclusión total. Nuestra alianza estratégica con Handicap International es la piedra angular de este programa, pero también tenemos otros talentosos aliados, como los expertos en tecnología F123 y G3ict, los especialistas en acceso físico Libre Acceso y en India, v-shesh, que provee servicios de apoyo a personas con discapacidad. Hemos trabajado directamente con todas las organizaciones de nuestra red de recursos y hemos podido comprobar su profesionalismo y la excelente calidad de su trabajo.

La siguiente fase incluye aumentar el número de IMF con las que trabajamos en el mundo entero. En esta área, hemos formalizado acuerdos recientemente con tres IMF en India. Les animamos a contactarnos y a considerar unirse a nosotros a medida que vamos avanzando en este programa. Hemos progresado dando varios pasos importantes en los últimos años gracias a la dedicación y visión de nuestros aliados estratégicos. Pero lo que necesitamos ahora es que se involucren más IMF y partes interesadas de la comunidad de personas con discapacidad – para probar este modelo en sus mercados locales, compartir sus experiencias, ayudarnos a mejorar este marco teórico y de esta forma lograr progresar en la inclusión financiera para personas con discapacidad en todo el mundo.

Seis Pasos Hacia la Inclusión de la Discapacidad

Las principales seis secciones de este documento proveen detalles de implementación para cada una de las seis categorías de acción que requieren las instituciones financieras para resultar acogedoras para las PCD. Éstas definen las metas, criterios de éxito, recursos y resultados. Además, la bibliografía al final de cada sección indica información y recursos relacionados. Este documento pretende ser un punto de referencia para el planeamiento inicial del proyecto que debe emprender una IMF. El alcance final del proyecto y los recursos requeridos sólo pueden determinarse luego de que todos los aliados de la iniciativa han participado y han dado su aprobación formal. Esto puede variar de acuerdo al país y la IMF, pero esperamos que este modelo sirva de guía práctica para poder comenzar.

La introducción de este marco teórico fue guiada e inspirada por la investigación y las organizaciones mencionadas a continuación. El Apéndice del documento provee un listado más completo de las fuentes utilizadas.

Pasos hacia la Inclusión de la Discapacidad

1. Diseño Universal y Adaptación Razonable
2. Alianzas con Organizaciones para la Discapacidad
3. Políticas y Prácticas de RRHH y Entrenamiento del Personal de Inclusión de la Discapacidad
4. Marco Legal
5. Inclusión Basada en la Tecnología
6. Capacidad Financiera

Asegurar un Implementación Satisfactoria

La tabla que se muestra a continuación destaca los ingredientes más esenciales que deben ser desarrollados para cualquier programa de inclusión de la discapacidad de una IMF. Muchos de estos puntos representan el tipo de preparación requerida para asegurar el éxito de cualquier proyecto de cambio organizacional. Los consideramos especialmente relevantes para proyectos que incluyen a PCD. Contáctese con la organización para considerar una amplia variedad de distintos cambios (que pueden ir desde cambios físicos a cambios de actitud y cambios de procesos) a través de múltiples áreas organizacionales. Los puntos no incluyen todos los requisitos, pero posicionan al proyecto sobre fundamentos sólidos. Tener esto presente es vital para abordar cada una de las categorías del Marco Teórico que serán tratadas en lo que resta de este documento.

Como destacan las tablas de las siguientes secciones, Fundación Paraguaya (FP) ha sido nuestro aliado de implementación para este Marco Teórico. FP ha dado lo mejor para lograr el progreso en cada una de las Categorías del Marco Teórico, pero es importante considerar que pudiera no ser factible abordar todas las categorías y resultados a la vez. Parte del proceso es determinar las principales prioridades y ser honestos sobre las limitaciones de los recursos. De esta manera se puede desarrollar un plan y un proceso realista.

Factores Clave del Éxito de un Proyecto de Inclusión de la Discapacidad

1. **Asegurar el compromiso de la alta gerencia.** Esto debe incluir contar con un auspiciante formal de la IMF que sepa comunicar su compromiso con esta iniciativa.
2. **Incorporar al gerente de proyecto idóneo desde el comienzo** – y asegurarse de que tiene el tiempo suficiente para dedicarse a la inclusión de la discapacidad.
3. **Encontrar aliados en organizaciones para la discapacidad, que cuenten con la adecuada experiencia y reconocimiento y que estén dispuestas a invertir el tiempo y esfuerzo necesarios para realizar este trabajo.** Los colegas de la industria y las agencias del gobierno también pueden cumplir un rol.
4. **Asegurar que todas las partes interesadas internas y externas, estén en sintonía con respecto a requerimientos de recursos, alcance y plazos.** Esto requerirá un plan detallado del proyecto y actualizaciones periódicas del progreso.
5. **Conseguir los recursos de consultoría especializada en caso de no contar con ellos internamente.**
6. **Contar con PCD directamente involucradas en el proyecto** – y considerar primero a las PCD que son clientes actualmente.
7. **No intentar hacer demasiado de una sola vez, y celebrar cada pequeño paso logrado.** Ser totalmente honestos cuando las cosas no van de acuerdo al plan, y enfocarse en solucionar problemas sin asignar culpas.
8. **Asegurar que los cambios adoptados sean sostenibles y escalables,** no sólo arreglos rápidos que no resistirán al tiempo.

Documentos Relacionados

- Roy Mersland, Nakabuye Bwire, y George Mukasa, “To Mainstream Microfinance Services for Persons with Disabilities – Lessons Learned from Uganda,” *Disability Studies Quarterly* Vol. 29 (1), 2009, disponible en línea [aquí](#).
- Handicap International, “Buenas Prácticas para la Inclusión Económica de Personas con Discapacidad” (2006), disponible en línea [aquí](#).
- Naciones Unidas, “[Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#),” disponible en línea [aquí](#).
- Centro de Inclusión Financiera, “Una Nueva Frontera de Acceso Financiero: Las Personas con Discapacidad” (2010), disponible en línea [aquí](#).

Organizaciones Con las que Trabajamos para Avanzar hacia la Inclusión Financiera de las PCD

- [Center for Financial Inclusion de Accion](#)
- [Programa para la Discapacidad del Centro de Inclusión Financiera](#)
- [AMFIU](#)
- [D-Miro](#)
- [G3ict](#)
- [Trickle up](#)
- [Fundación Paraguaya](#)
- [Hándicap International](#)
- [Smart Campaign](#)

Categoría del Marco Teórico #1: Diseño Universal y Adaptación

Razonable

En los últimos veinte años, han surgido una amplia variedad de diseños pragmáticos y modificaciones del espacio físico para hacer a los lugares de trabajo y los hogares más accesibles para la discapacidad. Hoy en día, la mayor oportunidad de inclusión de la discapacidad incluye compartir este diseño universal y los principios y prácticas de una adaptación razonable, con el mundo endesarrollo. A continuación presentamos una lista de pasos específicos que deben ser dados para la realización de los objetivos del diseño universal y la adaptación razonable¹.

Este plan de acción debe ser adaptado por cada IMF y sus aliados según las necesidades y circunstancias locales. El cierre de la brecha digital, de manera que las personas con discapacidad tengan un acceso total a recursos en línea y móviles, es vital y se discute en la categoría 5 del Marco Teórico: Inclusión Basada en la Tecnología.

Objetivo Fundamental:

Que las PCD tengan un acceso completo y total a las IMF, incluyendo su entorno construido y canales de entrega de productos.

Objetivos del Proyecto para esta Categoría del Marco Teórico:

- Las barreras físicas de las PCD se comprenden y son abordadas, o están en proceso de ser abordadas.
- Las mejores prácticas de la inclusión de la discapacidad se están integrando al diseño de todas las instalaciones, productos y servicios de la IMF, de acuerdo con los criterios del diseño universal y la adaptación razonable.

¹Diseño universal:

se entiende comúnmente como el diseño de todos los productos y el entorno construido para que resulten estéticos y funcionales, en la mayor medida posible, para todos, sin considerar su edad, habilidades o estatus en la vida. **La adaptación razonable** significa modificaciones y ajustes necesarios y apropiados sin imponer una carga desproporcionada o indebida, siempre que se requiera en algún caso en particular, para asegurar a las personas con discapacidad el gozo o uso en igualdad de condiciones con los demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales

Lista de Tareas de Implementación del Diseño Universal/Adaptación Razonable:

Las IMF deben requerir que todo nuevo edificio (por ejemplo sucursales de bancos) esté diseñado de acuerdo con los principios del diseño universal (y que los espacios de oficinas alquiladas sean accesibles). La utilización del diseño universal desde el inicio es por lo general bastante económicoespecialmente en comparación con la remodelación de una instalación ya construida.

En lo que a remodelación se refiere, las soluciones del diseño universal para superar barreras de acceso deben comprender una amplia gama de discapacidades, incluyendo discapacidades físicas, de visión y de audición. La instalación de rampas y la remodelación de las instalaciones sanitarias es una necesidad para personas con requerimientos especiales de movilidad. Tener la información disponible en Braille es importante para las personas ciegas y tener otros formatos alternativos como videos con subtítulos e instalaciones para atención al cliente.Las primeras en implementarse deberían ser las soluciones de bajo costo que responden a las necesidades de un gran número de clientes potenciales.

Adaptación razonable para el personal significa, por ejemplo, hacer escritorios ajustables para aquellos que los necesitan y proveer lectores de pantalla con audio a los empleados ciegos, siempre que el costo de realizar estos ajustes sea razonable, no prohibitivo.

- 1) El primer paso será una auditoría del acceso para la discapacidad,que es una inspección especializada del entorno construido en la oficina central, las sucursales y puntos de venta.

Recursos Especializados Requeridos: Un experto en diseño universal,para liderar la auditoría y luego prestar su apoyo al diseño y la implementación.

- 2) Llevar a cabo una auditoría de prueba en la oficina central y/o en una sucursal e incorporar las lecciones al diseño de auditoría final
- 3) Implementar la auditoria de accesibilidad en el resto de las sucursales.
- 4) Identificar y priorizar todos los déficit de accesibilidad para la oficina central y la red de sucursales en base a las auditorías previas e identificar acciones para corregirlos.
- 5) Desarrollar un plan de modificación de implementación de la accesibilidad, incluyendo orden de prioridades, cronograma y presupuesto para todas las sucursales e instalaciones existentes. Comenzar con las modificaciones de mayor prioridad y menor costo.

- Recursos especializados requeridos:* Contratistas para eliminar o mitigar las barreras de acceso físico
- 6) Desarrollar y comenzar a implementar un programa de entrenamiento en diseño universal y adaptación razonable para el personal de RRHH de la oficina central y luego extenderlo a otros miembros idóneos del personal. El personal debe ser consciente de las cosas que pueden hacer para crear un lugar de trabajo accesible, incluso cuando los principales cambios al entorno construido puedan ser muy costosos.
 - 7) Desarrollar y adoptar los estándares y especificaciones del diseño universal para todas las nuevas sucursales e instalaciones. Asegurar que se le de alta prioridad al diseño universal en los espacios de oficinas alquiladas y/o en proyectos de construcción.
 - 8) Identificar y completar todas las modificaciones de alta prioridad en las instalaciones de la IMF.
 - 9) Conducir el seguimiento de la auditoría de la accesibilidad para evaluar el éxito y las deficiencias del programa.

Documentos Relacionados

- La Ley de Estadounidenses con Discapacidad (ADA por sus siglas en inglés), disponible en línea [aquí](#).
- La lista de verificación de la ADA para la Remoción de Barreras Fácilmente Realizable, disponible en línea [aquí](#).
- Libre Acceso “Evaluación de la Accesibilidad y Recomendaciones en edificios ocupados por Fundación Paraguaya”.
- Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en particular los Artículos 9 – 12), disponible en línea [aquí](#).
- Banco de la Commonwealth, “Plan de Acción para la Discapacidad,” disponible en línea [aquí](#).
- Ministerio de Trabajo de EE.UU, “Business Strategies that Work” (2012), disponible en línea [aquí](#).
- Fundación Nasscom, “Inclusivity at the workplace,” disponible en línea [aquí](#).

Organizaciones Colaboradoras

- [Libre Acceso](#)
- [Institute for Human Centered Design](#)

Estrategias de Implementación de Fundación Paraguaya (FP):

- La Inclusión de la Discapacidad no es un estado que se logra de un día para otro. Es un largo proceso que requiere concientización, una mejor comprensión de las barreras de la discapacidad, inversión financiera y más. Es importante comprender que la adaptación razonable puede comenzar simplemente con la voluntad y capacidad de un cajero de salir de su caja cuando una persona en silla de ruedas no puede alcanzar la ventanilla porque le queda muy alta, o cuando un guardia o un oficial de préstamos ayuda a un cliente a acceder a la oficina si no hay rampas. Cuando hay un cambio de actitud, muchas barreras físicas pierden importancia.
- Construir la primera rampa puede resultar una importante señal de compromiso con la comunidad de personas con discapacidad, como han comprobado en FP.
- Se requieren consultores externos para explicar los estándares del diseño universal y las adaptaciones razonables, dirigir auditorías de accesibilidad y ayudar a establecer metas razonables para el proyecto. En Fundación Paraguaya, un arquitecto de Libre Acceso A.C. (una organización mejicana que promueve la remoción de barreras físicas, sociales y culturales para las personas con discapacidad) auditó cuatro de las oficinas e hizo las recomendaciones básicas para alcanzar los estándares mínimos de accesibilidad. Las salas de reuniones, Sanitarios, Espacios de trabajo y otras instalaciones de Fundación Paraguaya, se identificaron como inaccesibles, y se realizaron algunas recomendaciones para lograr que los espacios fueran más adecuados para las PCD, como rampas de acceso secundarias, adaptación de sanitarios y la reconfiguración de espacios de trabajo e instalaciones públicas. [Ver el informe de “Libre Acceso”.](#)
- Es importante involucrar lo más posible a instituciones locales porque esto promueve y expande la conciencia social ante la discapacidad en todo el país. Fundación Paraguaya se ha aliado con la Facultad de Arquitectura de la Universidad Nacional de Asunción. Los estudiantes del curso “Diseño Inclusivo” han realizado auditorías de accesibilidad en dos de las oficinas y están desarrollando planes de remodelación.
- Una importante recomendación a recordar es que la accesibilidad física se puede realizar al unísono con la accesibilidad administrativa. Arreglos administrativos / de políticas inadecuados pueden dificultar el progreso de la accesibilidad física.

Categoría del Marco Teórico# 2: Alianzas con Organizaciones para la Discapacidad

Las alianzas con organizaciones para la discapacidad son vitales para integrar con éxito a las PCD a los programas de micro-finanzas existentes, ya que abren las puertas a la comunidad de personas con discapacidad. También podrían proveer entrenamiento para fortalecer la capacidad empresarial de clientes potenciales.

Encontrar a Organizaciones locales de Personas con Discapacidad (OPD²) para trabajar conjuntamente es uno de los primeros pasos a dar para implementar este proyecto. Las OPD pueden enseñar cómo abordar la inclusión de la discapacidad de una forma culturalmente respetuosa, cómo comercializar exitosamente con la comunidad de PCD, cómo hacer a la IMF agradable a las PCD y cómo identificar a las PCD que tienen el mayor potencial de ser clientes exitosos. Estas alianzas también son la mejor manera de honrar el lema internacional de las PCD “Nada Sobre Nosotros Sin Nosotros.” Al implementar cada Categoría del Marco Teórico, las OPD deberían estar profundamente involucradas. Es una situación en la que todas las partes interesadas salen ganando.

Objetivo Fundamental:

Las relaciones laborales cercanas se forjan con las organizaciones clave de personas con discapacidad que ayudan al progreso de todos los aspectos del Plan de Acción para la Discapacidad de una IMF, desde el diseño a la implementación y al monitoreo. Estas alianzas prosperan más allá del proyecto y sirven para promover la inclusión de la discapacidad de forma permanente.

Objetivos del Proyecto para esta Categoría del Marco Teórico:

- Alianzas sólidas con varias OPD líderes brindan apoyo a la IMF de las siguientes maneras:
 - Comprensión de las necesidades de la discapacidad y de las barreras relacionadas a la inclusión financiera.
 - Concientización y entrenamiento en temas de discapacidad.
 - Comprensión de cómo las leyes y costumbres locales pueden afectar a las PCD.

² En este documento, cuando utilizamos el término Organización de Personas con Discapacidad nos referimos a cualquier organización para la discapacidad, ya sea con afiliación o no.

- Referencias de personas con discapacidad que podrían beneficiarse como clientes de la IMF.
- Adaptación de los materiales financieros y educativos existentes en la IMF para PCD.
- Desarrollo de materiales de marketing y reclutamiento adaptados a la discapacidad.
- Revisión de los procesos y procedimientos desde la perspectiva de las PCD.
- Comprensión de las diferencias al prestar servicios financieros a PCD con diferentes tipos de discapacidad.
- Desarrollo de capacidades para organizaciones locales para la discapacidad con relación a la inclusión financiera.

Planeamiento de la Implementación:

Lista de tareas de Implementación para la Alianza con OPD

1. Designar un gerente de Relaciones Institucionales de la IMF como enlace con organizaciones clave para la discapacidad aliadas.
2. Identificar OPD candidatas para ser aliadas e incluir centros de rehabilitación y organizaciones que protegen a los adultos mayores de 60 años.
3. Establecer alianzas con dos o tres OPD que luego se unirán al equipo de planeamiento del proyecto y así ayudarán en las auditorías de accesibilidad, en el análisis de déficits de inclusión y en el proceso de implementación.
4. Las OPD pueden ayudar a dimensionar mejor el mercado potencial de micro-finanzas para PCD compartiendo o analizando datos de estudios disponibles.

Sugerencias para Seleccionar a la Correcta OPD aliada:

1. Asegúrese de que la organización esté bien administrada.
2. Relaciónese con organizaciones que estén orientadas a los derechos de las PCD en vez de caridad o trabajo de asistencia médica y que se sientan cómodas con un enfoque empresarial y no requiera un subsidio permanente.
3. Conocer si la organización tiene conexiones con el mercado objetivo (poblaciones rurales o urbanas pobres).
4. Consultar a varias partes interesadas si la organización es representativa de su membresía o si tiene una trayectoria en la defensa de las causas de las PCD.
5. Conocer la salud financiera de la organización.

Aquí se puede encontrar una lista no exhaustiva de OPD y agencias de la ONU que asisten a personas con discapacidad.

Recursos Especializados Requeridos: Análisis de Mercado / Competencia en Segmentación

5. Desarrollar un estudio de mercado para comprender los productos financieros más valiosos para la comunidad local de personas con discapacidad, por ejemplo, préstamos, ahorros o seguros.
6. Analizar si hay un mercado para préstamos para sillas de ruedas, auriculares u otros equipos especializados.
7. Identificar a miembros de las comunidades de OPD que podrían ser buenos clientes hoy e implementar una campaña de promoción para atraerlos.
8. Las IMF y OPD debería desarrollar y extender programas educativos diseñados conjuntamente que traten el tema de las micro-finanzas y adecuación del cliente, por ejemplo, crear perfiles de clientes que son PCD que definen quiénes se adecuan y quiénes no a los productos y servicios de micro-finanzas. Una muestra de materiales que tratan estos temas se puede encontrar aquí [here](#).
9. En colaboración con representantes de organizaciones para la discapacidad, diseñar una estrategia de marketing para llegar a PCD, que incluya formatos accesibles(para más información sobre formatos accesibles ver categoría 6 del Manual).
10. Experimentar los materiales promocionales para PCD para probar su efectividad. Las pruebas deben incluir encuestas y focus groups a clientes que son PCD.
11. Implementar los materiales promocionales que han sido validados luego de las pruebas a toda la red de oficinas.
12. Estudiar la posibilidad de crear un premio nacional con el departamento de marketing como reconocimiento a los clientes que son PCD que han sido especialmente exitosos. .

Recursos Especializados Requeridos: Funcionario del gobierno o líder empresarial que supervise las políticas sobre discapacidad para asignar el premio.

Estrategias de Implementación de Fundación Paraguaya (FP):

- Establecer un diálogo entre la IMF y los sectores de OPD es de vital importancia. La IMF necesita apoyo externo para comprender mejor la discapacidad y la importancia de la inclusión financiera para las PCD. Las OPD muchas veces no tienen conocimientos de micro-finanzas y desarrollo de pequeñas empresas y no conocen las excelentes oportunidades que hay para clientes que son PCD.
- Las organizaciones locales son claves para un apoyo a largo plazo, referencias de clientes, comprender la discapacidad en el contexto local y las leyes que afectan a las PCD. Las alianzas pueden mejorar la habilidad de una IMF para trabajar con PCD. Las relaciones con personas del gobierno también son muy importantes.
- Organizaciones internacionales como Handicap International también pueden tener un rol esencial, por ejemplo en la concientización, en la evaluación de los actuales niveles de inclusión de la IMF y en el desarrollo de materiales de entrenamiento para el personal de las oficinas y la alta gerencia.
- Fundación Paraguaya firmó un acuerdo de cooperación con SENADIS, la Secretaría Nacional para los Derechos de las Personas con Discapacidad, para proveer entrenamiento en educación empresarial para planes de negocios, presupuestos personales y familiares, y en iniciativa empresarial a un grupo de 10 mujeres para que puedan promover nuevos bancos locales en sus comunidades. Como proyecto piloto, esto podría beneficiar a cómo Fundación Paraguaya incorpora a otras PCD como futuros clientes.
- FP ha desarrollado relaciones laborales con otras varias organizaciones que trabajan en el sector de la discapacidad. Muchas de ellas han participado en entrenamientos de concientización y en sesiones informativas y de referencias. Ellas son: Fundación Saraki, Fundación Solidaridad, Asociación de Sordos Del Paraguay, Agora Paraguay, Centro de Sordos del Paraguay, ADISSAN, Centro Luis Guanella, APAQUIPEX. La relación con estas OPD está en su inicio y Fundación Paraguaya seguirá vinculándose con ellas a medida que su cartera de actividades para PCD se fortalezca.
- El personal de gerencia participó en un taller de 3 días de entrenamiento para mejorar sus habilidades de identificación de las discapacidades físicas, incluyendo las mediciones y evaluación apropiadas requeridas para usuarios de sillas de ruedas.

Documentos Relacionados

- Handicap International, “Buenas Prácticas para la Inclusión Económica de Personas con Discapacidad” (2006), disponible en línea [aquí](#).
- Grupo de Washington de Estadísticas sobre la Discapacidad, “Understanding and Interpreting Disability as Measured using the WG Short Set of Questions” (2009), disponible en línea [aquí](#).
- Organización Mundial de la Salud, “Rehabilitación Basada en la Comunidad,” disponible en línea [aquí](#).
- Cheryl Frankiewicz y Craig Churchill, *Making Microfinance Work: Managing Product Diversification* (Ginebra: Organización Internacional del Trabajo, 2011), disponible en línea [aquí](#).
- Mobility International USA, *Building an Inclusive Development Community* (Washington, DC: Mobility International, 2004) disponible en línea [aquí](#).
- Consejo Internacional Estadounidense sobre Discapacidad, “Global Disability Rights Library,” disponible en línea [aquí](#).

Organizaciones Colaboradoras

- [Disability Rights Fund](#)

Categoría del Marco Teórico #3: Políticas y Prácticas de Recursos Humanos; Entrenamiento del Personal para la Inclusión de la Discapacidad

Una inclusión exitosa de la discapacidad requiere un personal que sepa cómo ser inclusivo y acogedor de la discapacidad, de poblaciones que puedan participar de la actividad bancaria pero que están marginadas, y el liderazgo en esta área debe surgir del departamento de recursos humanos. Una forma particularmente importante para que los departamentos de recursos humanos creen cambios es ser proactivos al reclutar miembros del personal que sean PCD calificadas. Esta es una fuerte señal para el personal así como para la comunidad de personas con discapacidad, de que una IMF está comprometida con la inclusión de la discapacidad.

Objetivo Fundamental

Todo el personal de la IMF comprende y está comprometido con apoyar los derechos y la viabilidad económica de las PCD. Esto resulta en esfuerzos sostenibles y expertos para alcanzar este segmento del mercado y por ende un aumento significativo en el número de PCD como clientes y miembros del personal.

Objetivos del Proyecto para esta Categoría del Marco Teórico:

- Incorporación de un lenguaje no-discriminatorio e inclusivo de la discapacidad al Código de Ética y otras políticas y documentos de la IMF en concordancia con los Principios de Protección del Cliente de Smart Campaign.
- El personal de la IMF está entrenado en las mejores prácticas de inclusión de la discapacidad y sus implicancias, de manera de tener un conocimiento y conciencia generales.
- Algunos miembros del personal de la IMF son capaces de dirigir los entrenamientos y de sensibilizar a sus propios colegas.
- Como resultado del entrenamiento sensibilizador, el personal de la IMF se compromete a incluir a PCD como clientes.
- La IMF tiene una clara definición de la discapacidad y una herramienta eficiente para hacer un seguimiento del número de clientes con discapacidad y su progreso.
- Los estándares y políticas de reclutamiento abren el paso a PCD como miembros del personal

Lista de Tareas de Implementación del Entrenamiento en Inclusión para Recursos Humanos

List:

1. Realizar una encuesta de las actitudes del personal y directorio de la IMF hacia la inclusión de la discapacidad en la oficina central y todas las sucursales –esto es vital para desarrollar un entrenamiento efectivo en sensibilidad y provee un punto de referencia.

Recolectar y sintetizar las actuales mejores prácticas de RRHH relacionadas a PCD utilizadas en instituciones de todo el mundo. Utilizar estos materiales para desarrollar un programa de entrenamiento en inclusión de la discapacidad para el personal.

Recursos especializados requeridos: apoyo de una organización experta como Handicap International y organizaciones locales para la discapacidad aliadas.

2. Llevar a cabo un entrenamiento en inclusión de la discapacidad con el directorio y la alta gerencia para asegurar la aceptación de la gerencia.
3. Modificar las políticas de RRHH existentes, como el código de conducta, el libro de normas del personal y las actuales descripciones de cargos que pudieran estar creando barreras para la inclusión de PCD.
4. Promover la importancia de la inclusión de PCD al personal, a través de la realización de entrenamientos en sensibilización para cambiar las percepciones o actitudes negativas que pudiera tener el personal hacia personas con discapacidad.
5. Revisar los manuales relevantes de RRHH y políticas de códigos de conducta para asegurar que enfatizan la no-discriminación de las PCD en un lenguaje claro, de acuerdo con el principio de Smart Campaign sobre el trato responsable a los clientes.

Recursos especializados requeridos: Revisión de los estándares de desempeño de Smart Campaign para este principio.

6. Asegurar que no se incluya ningún tipo de lenguaje discriminatorio sobre PCD, personas de más de 60 años y otras poblaciones vulnerables, en los nuevos materiales de orientación del personal y entrenamiento de repaso. Además, asegurar que las prácticas acogedoras de la discapacidad sean enfatizadas en los programas de entrenamiento.
7. Desarrollar un programa del tipo “formación para formadores” en inclusión de la discapacidad y entrenamiento en sensibilización que asegure que el entrenamiento llegue a todo el personal y que se ha logrado internalizar la capacidad de entrenamiento en la organización.
8. Extender un programa de entrenamiento en inclusión de la discapacidad para todo el personal.

9. Realizar una prueba de un programa de pasantías para que PCD puedan trabajar en la IMF. Consultar con organizaciones para la discapacidad y universidades como fuentes de grandes candidatos.
10. Desarrollar e implementar una estrategia de reclutamiento de PCD calificadas para aumentar el número de empleados en todos los niveles.
11. Realizar una segunda encuesta sobre las actitudes y prácticas ante la discapacidad para evaluar el impacto de los esfuerzos de concientización y entrenamiento.

Estrategias de Implementación de Fundación Paraguaya:

- Es recomendable establecer un punto de referencia del estado y las actitudes actuales de la IMF ante la inclusión de la discapacidad antes de desarrollar los esfuerzos de implementación.
- Hacer correr la voz internamente es importante. Todos los empleados deben participar en los entrenamientos para crear conciencia y compromiso.
- La mayoría de las IMF seguramente ya estén trabajando con clientes con discapacidad “accidentalmente” o a través del personal de atención al público que favoreció la inclusión de la discapacidad antes de la implementación del proyecto.
- Ejemplos de dichos clientes hacen una gran diferencia en favor de la inclusión e ilustran las prácticas que atienden a las necesidades de las PCD clientes.
- Es importante, como parte del entrenamiento en sensibilización, ayudar al personal a identificar mejor a los clientes y potenciales clientes con discapacidades. No todas las discapacidades son obvias, por ejemplo, personas con un trastorno psico-social. Actualmente, la única forma que tiene Fundación Paraguaya de realizar un seguimiento del número de PCD que atiende es a través de una encuesta enviada a todos los gerentes de sucursales, respondida de forma inconsistente.

La inconsistencia puede ser resultado de los criterios utilizados por los distintos oficiales de préstamos / personal involucrado que podría variar en base a su comprensión y percepción de las PCD. Fundación Paraguaya se esforzará en tener criterios consistentes para todos los gerentes de sucursales para identificar y medir la cantidad de PCD que atiende.

- Las instituciones financieras por lo general tienen sucursales en todo el país, y reunir a los empleados puede ser una tarea difícil. Por esta razón, para asegurar la continuidad a largo plazo, es necesario designar a personas clave que puedan entrenar a sus compañeros de trabajo y servir de recurso en asuntos de inclusión de la discapacidad.
- Handicap International realizó una evaluación de la inclusión de la discapacidad en Fundación Paraguaya, llevó a cabo entrenamiento en concientización para todos los gerentes, así como sesiones del tipo “formación para formadores” para miembros clave del personal en identificación de PCD. También realizaron un entrenamiento enfocado hacia los RRHH en la inclusión de PCD como empleados. Una guía para ayudar al personal a identificar a PCD
 - Una guía para focus groups
 - Una guía revisada de entrenamiento en sensibilización
 - Una guía para ayudar a las IMF a establecer una política de la discapacidad.
 - Recomendaciones para adaptar el manual de procedimientos de Fundación Paraguaya para quienes toman las decisiones.
 - Módulos de entrenamiento para RRHH y una Guía para reclutar a PCD.
 - Módulos de entrenamiento para Gerentes de Áreas y
 - Una guía para reclutar e incorporar a PCD en el lugar de trabajo.
- El plan es que los miembros designados del personal sean nuestros recursos centrales en la inclusión de la discapacidad, quienes dirigirán las sesiones de entrenamiento en concientización y ayudarán al personal de atención al cliente a identificar a PCD.

Documentos Relacionados

- The Smart Campaign, “Política de No-Discriminación de Fundación Paraguaya,” disponible en línea [aquí](#).
- Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en particular los Artículos 5.7 y 27), disponible en línea [aquí](#).
- Fundación Paraguaya, “Código de Ética,” disponible en línea [aquí](#).
- Comisión para los Derechos Humanos de Australia, “Developing an Effective Action Plan,” disponible en línea [aquí](#).
- The Smart Campaign “Smart Note: Hiring Persons with Disability at AccessBank Azerbaijan,” disponible en línea [aquí](#).

Organizaciones Colaboradoras

- [The Smart Campaign](#)
- [EARN](#)
- [Australian Human Rights Commission](#)
- Global Partnership on Disability and Development.³

³ Suscripciones a su boletín semanal para conocer las oportunidades y consultores laborales y desarrollos semanales en el mundo de la discapacidad enviando un e-mail a: GPDD@LISTSERV.SYR.EDU

Categoría del Marco Teórico #4: Marco Legal

Comprender el contexto legal dentro del cual opera internacional, nacional y localmente una IMF es un paso necesario en la inclusión de la discapacidad. La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) provee un marco básico. La CDPD de la ONU fue firmada por 155 países y ratificada por 130 países.⁴ ¿Ha firmado y ratificado el país la Convención? ¿Ha comenzado el país a armonizar sus leyes locales con las provisiones de la CDPD? Si es así, ¿cuáles son los requisitos legales para cumplirlas? Las instituciones financieras necesitan saber, por ejemplo, las leyes que gobiernan la capacidad jurídica. Por ejemplo, ¿tienen las PCD derecho a abrir cuentas bancarias? ¿Las leyes sociales desmotivan a las PCD a utilizar los servicios financieros porque podrían perder beneficios sociales? Los cambios legales deben ser monitoreados por asesores legales. Los países que aún no han armonizado sus leyes locales con las obligaciones del tratado de la CDPD podrían hacerlo en breve. Las OPD aliadas conocen las leyes actuales para PCD, y pueden proveer asesoría en la implementación. Si las leyes son problemáticas, las instituciones podrían incluso contactar a las autoridades para sugerir cambios.

Objetivo Fundamental

Todos los requerimientos legales internacionales y locales relacionados con la inclusión de la discapacidad y la conducta económica de las PCD están comprendidos y se reflejan en su totalidad en las operaciones de la organización. Las brechas significativas en protección y apoyo legal a la inclusión financiera de PCD han sido identificadas. Siempre que sea posible, la organización se involucra en diálogos para promover cambios.

Objetivos del Proyecto para esta Categoría del Marco Teórico

- Cumplimiento activo de las leyes internacionales y locales y las políticas gubernamentales relacionadas a la inclusión de la discapacidad en general y en cuanto relacionadas a servicios financieros.
- La IMF está lista para apoyar los esfuerzos de la comunidad de personas discapacitadas para lograr la igualdad ante la ley en el sector financiero, como el logro de la “capacidad jurídica” para PCD en relación a la inclusión financiera.

⁴ Click [aquí](#) para ver la lista de países que firmaron y ratificaron la convención

Lista de Tareas para la Implementación del Marco Legal

1. Designar a un miembro del personal de la IMF que será responsable de mantenerse actualizado sobre los requerimientos legales y el cumplimiento organizacional. Esto requiere entrenamiento en requerimientos internacionales y nacionales sobre discapacidad.
2. Elaborar un análisis de las leyes del país y las políticas gubernamentales relacionadas con las PCD con foco en la identificación de lo que debe ser cumplido. El mismo debería aclarar los siguientes temas específicos:
 - a. Determinar las maneras en que las actuales leyes podrían obstaculizar el progreso hacia la inclusión de PCD.
 - b. Identificar las principales brechas entre las actuales prácticas de la IMF con las PCD y lo que manda la ley– lo que esto significa para las instituciones financieras y cómo pueden utilizar la ley y las políticas públicas para apoyar sus esfuerzos para abordar las actuales deficiencias y ser más acogedoras de la discapacidad.
 - c. Comprender las normas de los beneficios de la asistencia social y cómo aplican a las PCD. En algunos países, por ejemplo, se pierden los beneficios sociales si se buscan oportunidades de auto-empleo.
 - d. Comprender las leyes locales relacionadas con la “capacidad jurídica” para asegurar que las PCD puedan manejar sus propios asuntos, incluso cerrar acuerdos financieros formales.
 - e. Evaluar las leyes y políticas para poder proveer servicios financieros a personas de más de 60 años (muchas de las cuales pueden tener una discapacidad o desarrollar una).

Recursos especializados requeridos: Representantes de los derechos de los ciudadanos de la tercera edad y organizaciones colaboradoras

3. Implementación de los cambios necesarios a las políticas internas para asegurar el cumplimiento total de las leyes, regulaciones y obligaciones de tratados locales e internacionales existentes.
4. Apoyo a organizaciones para la discapacidad en el desarrollo de módulos de entrenamiento para sus integrantes, relacionados con los derechos de las PCD bajo las leyes locales sobre discapacidad y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, con respecto a asuntos laborales y de empleo. *[opcional para organizaciones que quieren estar un paso adelante]*

5. Desarrollar e implementar un plan de apoyo con sus organizaciones para la discapacidad aliadas o dar apoyo a los planes de otros para lograr un mejor cumplimiento de las leyes nacionales relacionadas a la discapacidad y/o su perfeccionamiento – en ambos casos en cuanto a su relación con la inclusión financiera y la discriminación, más ampliamente de acuerdo con la CDPD. *[opcional para organizaciones que quieren estar un paso adelante]*
6. Forjar relaciones con autoridades del gobierno encargadas del monitoreo del cumplimiento de la CDPD y su protocolo facultativo.

Documentos Relacionados

- Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en particular los Artículos 12,13,y 14), disponible en línea[aquí](#).
- Michael Fembek, Thomas H. Butcher, Ingrid Heindorf y Caroline Wallner-Mikl, *Zero Project Report 2013* (Austria: Zero Project, 2013), disponible en línea[aquí](#).

Organizaciones Colaboradoras

- [Blue Law International](#)
- [Harvard Law School Project on Disability](#)
- [Disability Rights Fund](#)
- [Disability Rights International](#)
- [Zero Project](#)

Estrategias de Implementación de Fundación Paraguaya:

En Paraguay, el nivel de instrucción en discapacidad de la comunidad legal es bajo, lo que convierte en un desafío la institucionalización de la CDPD. Si bien se ha hecho un gran progreso gracias a la defensa, la CDPD no está totalmente implementada. Todos los firmantes de la CDPD, incluyendo Paraguay, se comprometieron con los requerimientos de la convención, pero la manera en que se hacen operativas sus demandas varía en cada país. Un único modelo no se adecua a todos – cada país tiene diferentes estructuras y procesos legales.

A la fecha, algunos desafíos que ha tenido que enfrentar Fundación Paraguaya son:

- Determinar una definición de las PCD que permita a un oficial de préstamos u otro empleado identificar con precisión a una PCD. En Paraguay, no se expide un carnet de discapacidad para las PCD como pasa en otras naciones. La SENADIS emite un certificado para aquellos que dan un examen para buscar empleo. Sin embargo, la disponibilidad de dichos certificados se concentra en la capital, Asunción, y no llega a muchas otras áreas.

Categoría del Manual #5: Inclusión Basada en la Tecnología

Las personas sin acceso a la tecnología tienen diferentes resultados en la vida, en varias dimensiones importantes – y las PCD están particularmente en riesgo de ser dejadas de lado si los productos tecnológicos no se diseñan pensando en la accesibilidad. Es mucho más económico diseñar un producto para que sea accesible, que tener que modificarlo luego de desarrollarlo. La buena noticia es que muchas tecnologías utilizadas por negocios comunes, incluyendo la prestación de servicios financieros, facilitan la inclusión de las PCD, y los costos de herramientas tecnológicas asistenciales, como los lectores de pantallas se están reduciendo, y ya existen muchas tecnologías alternativas de bajo costo. Algunas empresas tecnológicas están asumiendo posiciones de liderazgo en relación a la accesibilidad, y de esta manera más teléfonos y cajeros automáticos tienen funcionalidades asistenciales. Incluso si la utilización de la tecnología en su países relativamente baja aún, no lo será por mucho tiempo.

Objetivo Fundamental

Las PCD que buscan ser clientes o miembros del personal, pueden utilizar las tecnologías de la IMF para recibir servicios o realizar sus tareas, y este resultado se logra de manera rentable.

Objetivos del Proyecto para esta Categoría del Marco Teórico

- La inclusión de la discapacidad está perfectamente integrada con la estrategia tecnológica de la IMF.
- Los requerimientos tecnológicos de la inclusión de la discapacidad se hacen operativos en las decisiones diarias relacionadas con la adquisición y la selección de productos.
- Todas las nuevas tecnologías y canales de implementación adoptados por la IMF están diseñados para atender las necesidades de los clientes con discapacidad, en la medida de lo posible.

Lista de Tareas de Implementación de la Inclusión basada en la Tecnología

La implementación de procesos no depende de una sola persona o un solo programa, sino que tiene que ser asumida de forma holística por la IMF, como lo expone Fernando Botelho en “Inclusion of Persons with Disabilities in Microfinance through Organizational Learning and the Strategic Use of Low-cost Technologies,” La IMF debe hacer una evaluación de las tecnologías disponibles, tanto de hardware como de software, para utilizarlas con licencia o a través de programas gratuitos para facilitar la inclusión de la discapacidad.

Además, el libro de G3ict "The Accessibility Imperative" presenta los desafíos y oportunidades de implementar la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en materia de la accesibilidad a las tecnologías de la información y la comunicación. El libro debería ser consultado por desarrolladores de TI y gerentes de sistemas para comprender las necesidades de las PCD.

1. Identificar al campeón interno en inclusión de la tecnología del departamento de TI en el logro de mejoras en la accesibilidad de las PCD.
2. Realizar una auditoría a la tecnología de inclusión de la discapacidad en las oficinas de la IMF.

Recursos especializados requeridos: Consultar con especialistas en tecnologías asistenciales (aquellos con conocimientos en sitios accesibles, lectores de pantalla y escritorios ajustables) para dar apoyo al plan de implementación de cómo adaptar la tecnología al diseño de productos financieros que maximizarán la extensión a la población de PCD, incluyendo las personas ciegas y sordas.

3. Alianzas con expertos en discapacidad y organizaciones equipadas para ayudar a priorizar las actualizaciones tecnológicas más urgentes y alcanzables.
4. Desarrollar un plan anual para actualizar los sistemas de manera de que la IMF sea más acogedora de la discapacidad, tanto para el personal como para los clientes, en base a la auditoría tecnológica anterior. Identificar y actuar primero en las mejoras directas y de bajo costo.
5. Implementar estándares de adquisición de TI para guiar las órdenes de nuevos equipos y asegurar que cumplan con los estándares del diseño universal.
6. Asegurar que todos los canales de implementación sean tan inclusivos como asequibles. Esto podrá variar según la región y la disponibilidad de tecnologías.

Opciones de Tecnología Asistencial:

- Ayudas de Acceso a Computadoras, como lectores de pantalla para el personal
- Tecnología TTY.
- Cajeros automáticos accesibles.

Para una lista completa de Ejemplos de Tecnología Asistencial, por favor haga [click aquí](#).

Documentos Relacionados

- Fernando Botelho, "Making Microfinance Institutions Disability Accessible," F123, disponible en línea [here](#).
- G3ict. The Accessibility Imperative. Disponible en línea [aquí](#).

Organizaciones Colaboradoras

- [The Global Initiative for Inclusive ICTs](#)
- [F123 Technology](#)
- [Information Policy and Access Center](#)
- [IBM Human Ability and Accessibility Center](#)
- [Decque](#)
- [GAATES](#)
- [Accessibility Tech](#)
- [G3ict](#)

Estrategias de Implementación de Fundación Paraguaya:

- Muy pocos equipos tecnológicos internos de las IMF, incluyendo al de Fundación Paraguaya, tienen experiencia con la discapacidad o entienden cómo se puede utilizar la tecnología para aumentar la inclusión. La asistencia externa puede hacer la diferencia para avanzar.
- Fundación Paraguaya recibió la visita de Fernando Botelho, el fundador de F123, un brasileño experto en tecnologías inclusivas. Fernando llevó a cabo un análisis en profundidad del entorno tecnológico de FP y una serie de recomendaciones para el aprovechamiento de la tecnología para facilitar la inclusión. Su informe destacó las modificaciones necesarias a los procesos y criterios institucionales para facilitar que las PCD formen parte de la institución como clientes o empleados.
- FP ya cuenta con una promisoriosa infraestructura de TI desde el punto de vista de la versatilidad, el bajo costo y la accesibilidad. Su utilización interna de [LibreOffice](#) le da a la organización la posibilidad de contratar a personas que puedan utilizar terminales Windows o Linux. La utilización de [MySQL](#) y otros software gratis y open source (FOSS por sus siglas en inglés) en sus servidores, hace que sus sistemas sean más versátiles en términos de tener la información disponible a través del envío de mensajes SMS a los teléfonos móviles de los clientes. De hecho, las soluciones FOSS como [Asterisk](#) o [FreeSwitch](#) pueden asistir a FP a automatizar las interacciones telefónicas que recogen los datos necesarios de la base de datos interna de FP y la ponen a disposición a través de simples mensajes SMS, lo que puede ser muy útil para un gran número de personas, incluso aquellas que son sordas o tienen problemas auditivos, así como audios sintetizados o grabados, también útiles para una amplia variedad de clientes, incluyendo los ciegos. [Leer el informe.](#)

Categoría del Marco Teórico #6: Capacidad Financiera del Cliente

El nivel de instrucción (sin considerar el nivel de instrucción financiera) de las PCD es en general mucho menor que el promedio de la población. Esto incluye a todas las personas con discapacidad, no sólo las ciegas o sordas. Si bien no siempre es el objetivo de las organizaciones de micro-finanzas prestar estos servicios, la educación financiera y el entrenamiento de las capacidades, puede mejorar el comportamiento económico de los clientes que atienden, mejorando su capacidad de tomar decisiones informadas sobre los productos financieros. Una instrucción financiera de buena calidad y herramientas de educación comercial existen y están disponibles en general en la [Web](#), pero casi nunca se encuentran en formatos accesibles. La falta de sitios web accesibles empeora el problema. Como sugiere el ejemplo de Fundación Paraguaya, los materiales necesitan ser sustancialmente modificados para satisfacer las necesidades de las PCD, pero los requerimientos de accesibilidad deben ser considerados.

Además, para comercializar exitosamente con las PCD, los materiales publicitarios y de promoción de las IMF deben ofrecerse en formatos accesibles. Esta sección provee los lineamientos necesarios para iniciar el camino hacia una captación de clientes más inclusiva.

Objetivo Fundamental

Todas las PCD que son clientes actuales o potenciales cuentan con la educación financiera necesaria, brindada por la IMF, organizaciones para la discapacidad u otros proveedores educativos, para utilizar los productos financieros de forma inteligente.

Objetivos del Proyecto para esta Categoría del Marco Teórico

- En caso de estar disponibles para la IMF, los materiales de educación financiera y módulos de entrenamiento comercial serán modificados si corresponde, para que sean útiles a los clientes cuya discapacidad no les permite utilizar los materiales existentes.
- Las IMF ofrecen proactivamente sus servicios financieros (utilizando formatos accesibles) a la comunidad de PCD, con una guía de organizaciones para la discapacidad e instituciones educativas.

Lista de Tareas de Implementación de la Capacidad Financiera

1. La IMF debería conocer las necesidades de instrucción financiera de las PCD de su comunidad. Se puede realizar una auditoría de la accesibilidad en alianza con organizaciones para la discapacidad para apreciar las prioridades y restricciones del mercado local. Los actuales clientes que son PCD pueden ayudar a las IMF a desarrollar los métodos para estar mejor atendidos.
2. Identificar contenidos educativos relevantes que puedan ser apalancados para esta iniciativa, mediante la revisión de materiales actuales de entrenamiento no accesibles para PCD, que pueden incluir materiales diseñados para el personal o clientes y materiales disponibles local o globalmente.
3. Contactar a instituciones locales educativas y para la discapacidad para comprender mejor sus prioridades en relación a las PCD y ver cómo pueden trabajar juntos para abordar objetivos comunes.
4. Desarrollar un paquete de módulos de instrucción financiera y comercial accesible a PCD. Estas herramientas educativas se pueden implementar a través de la IMF, organizaciones para la discapacidad y/o instituciones educativas.
5. Probar estos nuevos módulos de entrenamiento comercial para PCD con pequeños grupos y obtener el feedback de los clientes para mejorarlos.
6. Extender éstos módulos de entrenamiento luego de incorporar el feedback de las sesiones de prueba.
7. Desarrollar un programa del tipo “formación para formadores” para asegurar que este programa se pueda escalar y sea perdurable.
8. Estudiar la posibilidad de crear un premio anual para una PCD cliente que complete el entrenamiento comercial y luego establezca un negocio exitoso.

Estrategias de Implementación de Fundación Paraguaya:

- Luego de firmar un acuerdo de cooperación con la SENADIS, Fundación Paraguaya llevó a cabo un entrenamiento en educación financiera para un grupo de mujeres, que en este caso no requerían ningún tipo de dispositivo especial de asistencia para utilizar con éxito los materiales disponibles de entrenamiento en Educación Financiera. Fundación Paraguaya se asegurará de que futuros clientes que requieran materiales de educación financiera, los puedan obtener en formatos accesibles de acuerdo a sus necesidades.

Documentos Relacionados

- Dan Kadlec, “Bold New Rule: Students in the U.K. Must Study Personal Finance,” *Revista Time* (14 de febrero, 2013), disponible en línea [aquí](#).
- Accion International Dialogue on Business Program, disponible en línea [aquí](#).

Organizaciones Colaboradoras

- [Child and Youth Finance International](#)
- [Making Cents International](#)
- [Aflatoun](#)
- [Paralife Foundation](#)
- [The Solutions Marketing Group](#)

APÉNDICE

A continuación se encuentran los enlaces a organizaciones que han hecho contribuciones significativas a la inclusión de la discapacidad y promueven activamente la importancia de la inclusión de la discapacidad construyendo comunidades más saludables. Esta lista puede ser un punto de partida útil para una revisión más integral de la literatura. CFI, Smart Campaign, FP collateral, y otros documentos relevantes también se incluyen a continuación.

Documentos Relacionados

- Organización Internacional del Trabajo, *Informe Anual de la Red Global de Empresas y Discapacidad de la OIT* (Ginebra: ILO, 2011), disponible en línea [aquí](#).
- Banco de la Commonwealth, “Plan de Acción para la Discapacidad,” disponible en línea [aquí](#)
- Joshua Goldstein, Keynote Address, Foro Binacional sobre los Derechos de Personas con Discapacidad, 19 a 21 de setiembre, 2012, Tijuana y Ensenada, México, disponible en línea [aquí](#).
- Joshua Goldstein, Comentarios en la Sexta Sesión de las Naciones Unidas de la Conferencia de Estados Parte de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 17 a 19 de julio, 2013, disponible en línea [aquí](#)
- Making it Work, “Making it Work Toolkits,” disponible en línea [aquí](#).
- OMS, *Informe Mundial Sobre la Discapacidad* (Ginebra: OMS, 2011), disponible en línea [aquí](#).
- Smart Campaign, “Guidance Document on Non-Discrimination,” disponible en línea [aquí](#).
- Smart Campaign, “How to Develop a Code of Ethics,” disponible en línea [aquí](#).

Organizaciones Colaboradoras

- [Australian Network on Disability](#)
- [Banco D-Miro](#),
- [Council of Canadians with Disabilities](#)
- [International Disability Alliance](#)
- [Christian Blind Mission](#)
- [Banco de la Commonwelath](#)
- [Leonard Cheshire International \(Edamat\)](#)
- [Mobility International USA](#)
- [National Council on Disability](#)
- [Trickle Up](#)
- [Centro de Inclusión Financiera](#)
- [Making it Work](#)
- [Instituto Mundial de Discapacidad](#)
- Banco Interamericano de Desarrollo. [Beyond Banking Program on Global Sustainability](#)