



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

**Comisión Género, Diversidad e Inclusión
Mesa de Trabajo Discapacidad**

Noviembre de 2024

INDICE

01. INTRODUCCIÓN	3
02. MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL	4
03. MARCO NORMATIVO NACIONAL	11
04. NORMATIVA DEL BCRA	14
05. ESTADO DE SITUACIÓN ACTUAL EN EL MERCADO FINANCIERO ARGENTINO	16
06. EL EMPLEO Y LA DISCRIMINACIÓN HACIA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	18
08. ACCESIBILIDAD	24
08.1 ACCESIBILIDAD FÍSICA	
08.2 ACCESIBILIDAD DIGITAL	
09. ANALISIS DE PUESTOS DE TRABAJO Y CONTRATACIÓN	31
10. CAPACITACIÓN	37
11. EFEMÉRIDES	39
12. BUENAS PRÁCTICAS DIAGNÓSTICAS	41
13. CONCLUSIONES	42
14. ANEXO	43



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

01. INTRODUCCIÓN

El presente documento se desarrolla en el marco de la Comisión de Género, Diversidad e Inclusión del Protocolo de Finanzas Sostenibles de Argentina.

El Protocolo de Finanzas Sostenibles, se crea con el objetivo de fomentar el compromiso de las entidades financieras del país para que promuevan la implementación de mejores prácticas y políticas internacionales, integrando los factores económicos, sociales y ambientales, para encaminarse hacia un Desarrollo Sostenible.

A octubre de 2024, 38 entidades financieras han adherido a esta iniciativa voluntaria, quienes en conjunto alcanzan una cuota de mercado sobre el total de préstamos de alrededor del 94%.

Este acuerdo marco ha definido 4 estrategias generales en las que se basa su plan de trabajo. Una de estas estrategias se refiere a la promoción de procesos internos en términos de sostenibilidad, en esta línea lo que se busca es promover una cultura de sostenibilidad puertas hacia adentro de la institución, fomentando la diversidad e inclusión además del aprovechamiento eficiente de los recursos utilizados en la operación diaria de las instituciones financieras.

En esta línea y basado en estas premisas, el grupo de trabajo decidió, a través de una encuesta, abordar el tema discapacidad, con el objetivo de brindar lineamientos y recomendaciones de mejores prácticas relacionadas con la temática.

Es esencial subrayar que este documento se presenta como una guía orientativa para las entidades en el proceso de incorporación de perspectiva de discapacidad y accesibilidad en la industria financiera. Su propósito principal es brindar lineamientos generales, adaptándose a las necesidades



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

específicas de cada institución. El documento contiene buenas prácticas sobre la temática, y se recomienda a las entidades ajustar y personalizar estas directrices de acuerdo con sus políticas internas y circunstancias particulares, asegurando así una implementación efectiva y respetuosa de las prácticas inclusivas.

02. MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL

La temática de la discapacidad se encuentra abordada en distintos instrumentos jurídicos internacionales de carácter vinculante para Argentina, del cual emanan diversas directrices que deben ser tomadas en consideración en el diseño de la estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión de cada entidad. A continuación, se enumeran, en forma no taxativa, las principales normativas:

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

La "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD)" es un instrumento internacional central en materia de Discapacidad. Fue adoptada por las Naciones Unidas en 2006 y tiene como objetivo proteger y promover los derechos de las personas con discapacidad en todo el mundo.

Argentina incorpora a su plexo normativo a la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad mediante la Ley N°26.378 (21 de mayo de 2008) y con Jerarquía Constitucional según Ley 27.044 de fecha 19 de noviembre de 2014.

A partir de su sanción se impulsó un enfoque basado en derechos humanos reconociendo la importancia del enfoque social de la discapacidad. Este supone que la discapacidad es una construcción social y que la eliminación



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

de barreras y la promoción de la accesibilidad son esenciales para garantizar la plena participación de las personas con discapacidad en la sociedad.

La CDPD establece principios como la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la participación plena y efectiva en la sociedad, también reconoce la importancia de la accesibilidad y el diseño universal en la promoción de la inclusión.

Busca garantizar la igualdad de oportunidades y la plena participación de las personas con discapacidad en la sociedad, estableciendo medidas para garantizar el pleno goce y ejercicio de los derechos humanos de las personas con discapacidad.

Se destacan los principios más relevantes derivados de esta Convención:

- 1. Igualdad y No Discriminación:** Establece que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que todas las demás personas y prohíbe la discriminación por motivos de discapacidad. Esto incluye el acceso a la justicia, la igualdad de oportunidades en el empleo y la igualdad de acceso a servicios y bienes públicos.
- 2. Accesibilidad:** Enfatiza la importancia de la accesibilidad en todos los aspectos de la vida, incluyendo el entorno físico, el transporte, la información y la comunicación. Las partes están obligadas a tomar medidas para garantizar que las personas con discapacidad puedan participar plenamente en la sociedad.
- 3. Autonomía y Participación:** Reconoce el derecho de las personas con discapacidad a la autonomía personal y a la toma de decisiones. También promueve su participación activa en la vida política, social y económica de sus comunidades.



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

4. **Apoyo a la Discapacidad:** Promueve un enfoque de apoyo a la discapacidad, que implica proporcionar a las personas con discapacidad los servicios y asistencia necesarios para que puedan ejercer sus derechos y vivir de forma independiente.
5. **Infancias con Discapacidad:** Reconoce los derechos específicos de los niños con discapacidad y subraya la importancia de su participación en todos los asuntos que les conciernen.
6. **Igualdad de Género:** Se hace hincapié en la igualdad de género y se reconoce que las mujeres y niñas con discapacidad enfrentan desafíos y barreras estructurales adicionales. La convención aboga por medidas específicas para abordar estas cuestiones.
7. **Monitoreo y Aplicación:** Las partes de la convención están obligadas a establecer mecanismos de monitoreo y aplicación para garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad. Esto incluye informar regularmente a un comité de expertos sobre las medidas tomadas.

La implementación efectiva de los principios de la CDPD y del enfoque social de la discapacidad son esenciales para garantizar el pleno cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad y para promover una sociedad más inclusiva y accesible para todos y todas.

La Convención ha tenido un impacto significativo en la promoción de la igualdad y la inclusión de las personas con discapacidad en todo el mundo. Proporciona un marco legal sólido para proteger y promover sus derechos fundamentales y ha llevado a cambios significativos en las políticas y prácticas en muchos países.



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

Convención Americana sobre Derechos Humanos

La Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales -"PROTOCOLO DE SAN SALVADOR"-, aprobado en nuestro país por Ley 24.658 de 1996, obliga a los Estados Parte a adoptar las medidas necesarias "[...] hasta el máximo de los recursos disponibles y tomando en cuenta su grado de desarrollo, a fin de lograr progresivamente, y de conformidad con la legislación interna, la plena efectividad de los derechos [...]" que el protocolo reconoce. Entre ellos, la "Protección de los Minusválidos" (art. 18), donde se les reconoce el derecho "de alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad", para lo cual los Estados deberán "ejecutar programas específicos destinados a proporcionar a los minusválidos los recursos y el ambiente necesario para alcanzar ese objetivo".

Instrumentos sancionados en el marco de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

La OIT ha establecido varias regulaciones y directrices en relación con el trabajo para personas con discapacidad. Estas regulaciones buscan promover la igualdad de oportunidades y la inclusión en el lugar de trabajo. Algunos aspectos clave de las regulaciones de la OIT incluyen:

- 1. Igualdad de Oportunidades y Trato:** La OIT enfatiza la importancia de la igualdad de oportunidades y de trato para las personas con discapacidad en el ámbito laboral. Esto implica que las personas con discapacidad deben tener acceso a empleo y condiciones de trabajo que sean comparables a las de las personas sin discapacidad.
- 2. No Discriminación:** Las regulaciones de la OIT prohíben la discriminación en el empleo basada en la discapacidad. Esto significa que los



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

empleadores no pueden tomar decisiones de empleo negativas debido a la discapacidad de una persona.

3. Adaptación y Ajustes Razonables: Las regulaciones de la OIT respaldan la idea de que se deben hacer ajustes razonables en el lugar de trabajo para asegurar que las personas con discapacidad puedan manejarse con autonomía. Estos ajustes pueden incluir cambios en la disposición de la oficina, horarios de trabajo flexibles y la provisión de tecnología de asistencia.

4. Capacitación y Desarrollo Profesional: La OIT aboga por el acceso de las personas con discapacidad a oportunidades de capacitación y desarrollo profesional, lo que les permita avanzar en sus carreras laborales.

5. Salarios y Beneficios: Las personas con discapacidad deben recibir salarios y beneficios en línea con las condiciones del mercado laboral y no deben ser excluidas de los sistemas de seguridad social.

6. Trabajo Protegido: La OIT reconoce que en algunos casos las personas con discapacidad pueden necesitar empleo protegido¹, pero este tipo de empleo no debe utilizarse como una forma de segregación. Debe ser una medida temporal que facilite la transición hacia el empleo competitivo.

7. Participación de las personas con discapacidad: Las regulaciones de la OIT subrayan la importancia de la participación activa de las personas con discapacidad en la toma de decisiones que les afecten en el lugar de trabajo.

8. Información y Concienciación: La OIT aboga por la promoción de la información y la concienciación sobre las cuestiones relacionadas con la discapacidad en el lugar de trabajo.

¹ Consiste en una modalidad laboral diseñada para aquellas personas con discapacidad que pueden ejercer



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

9. Medidas de Cumplimiento: Los estados miembros de la OIT están obligados a tomar medidas para garantizar que las regulaciones relacionadas con el empleo de personas con discapacidad se cumplan efectivamente en sus jurisdicciones.

Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad

Mediante la ley 25.280, de fecha 06/07/2000, se aprobó la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad".

En el apartado primero del artículo III de dicha Convención, los Estados Parte se comprometieron a:

"1. Adoptar las medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad, incluidas las que se enumeran a continuación, sin que la lista sea taxativa: "Medidas para eliminar progresivamente la discriminación y promover la integración por parte de las autoridades gubernamentales y/o entidades privadas en la prestación o suministro de bienes, servicios, instalaciones, programas y actividades, tales como el empleo, el transporte, las comunicaciones, la vivienda, la recreación, la educación, el deporte, el acceso a la justicia y los servicios policiales, y las actividades políticas y de administración; [...]"

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como marco teórico y de acción en la promoción de la Inclusión.

También conocidos como Agenda 2030, fueron establecidos por las Naciones Unidas en 2015 como un plan de acción global para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todas las personas. Los



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

ODS incluyen 17 objetivos interconectados y ambiciosos, que abordan una amplia gama de desafíos mundiales, como la erradicación de la pobreza y el hambre, la mejora de la salud y la educación, la promoción de la igualdad de género, la protección del medio ambiente y el fomento de la paz y la justicia.

Los ODS constituyen una guía para el desarrollo sostenible a nivel global y están diseñados para involucrar a todos los países, organizaciones y personas en la consecución de un futuro más justo, próspero y sostenible para todos y todas, y esto incluye a las personas con discapacidad.

En particular, el ODS número 10, "Reducir la desigualdad", es especialmente relevante para las personas con discapacidad. Este objetivo se centra en garantizar la igualdad de oportunidades y reducir las desigualdades económicas, sociales y políticas entre los diferentes grupos de la sociedad.

Para las personas con discapacidad, esto significa garantizar su plena inclusión en todos los aspectos de la sociedad, incluyendo el acceso a la educación, el empleo y la atención médica.

Tanto los Objetivos como las Metas de la Agenda 2030 se interconectan e inciden mutuamente. A modo de ejemplo: el ODS número 3, "Salud y Bienestar", se centra en garantizar la salud y el bienestar para todas las personas, lo que incluye abordar las necesidades de las personas con discapacidad en términos de atención médica y servicios de apoyo.

El ODS número 4, "Educación de calidad", también es relevante para las personas con discapacidad, ya que garantiza el acceso a una educación inclusiva y equitativa para todas las personas, lo que incluye a los niños/as y jóvenes con discapacidad.

Desde su entrada en operatividad, los ODS han sido la hoja de ruta de las estrategias de Sostenibilidad del mundo corporativo, ya que proporcionan un



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

marco para abordar los desafíos mundiales de desarrollo sostenible. Es importante que las necesidades y derechos de las personas con discapacidad se integren en todas las áreas de trabajo para garantizar su inclusión plena y equitativa en la sociedad.

03. MARCO NORMATIVO NACIONAL

Argentina cuenta con una profusa legislación nacional vinculada a la discapacidad.

Como marco constitucional fundante, entre las atribuciones del Congreso Nacional, se establece que el mismo deberá tomar medidas de acción positivas en favor de las personas con discapacidad.

El Art. 75 en su Inc. 23 expresamente manifiesta: “Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad.

A partir de la Reforma Constitucional de 1994, Argentina cuenta con una referencia expresa a las personas con discapacidad, así como para otros grupos vulnerables de la comunidad como lo son los niños/as; las mujeres y las personas mayores.

Con este marco, se dictaron Leyes y adaptaron otras, tales como:

La Ley N° 22.431 en su Art. 2, considera discapacitada toda persona que padezca una alteración funcional permanente o prolongada, física o mental,



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

que en relación a su edad y medio social implique desventajas considerables para su integración familiar, social, educacional o laboral.

Cabe señalar que, su enfoque actualmente no es el adecuado en la materia, ya que se basa en el criterio médico; por tanto, no resulta una norma que beneficie la inclusión y la igualdad, y su cumplimiento resultó dificultoso e insuficiente. Sin embargo, resulta destacable que esta normativa haya sido la primera que reconoció la complejidad del abordaje de la discapacidad a nivel social; su texto señala ejes desde donde abordar la cuestión y compromete al Estado a realizar acciones para la mejora de las condiciones de las personas con discapacidad desde un punto de vista tutelar.

En el Preámbulo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en el inciso e) se establece que la discapacidad "es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con discapacidad 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".

Así, efectivamente el modelo médico y el modelo social son contrapuestos. Mientras el primero define la discapacidad por el déficit, el segundo define la discapacidad como el resultado de las interacciones sociales. Es decir, que mientras para el modelo médico la discapacidad existe en el individuo, en el modelo social la discapacidad es un fenómeno social que se le impone a los individuos que reúnen ciertas características asociadas con su funcionalidad.

Dentro del proceso del desarrollo progresivo del Derecho Internacional de los Derechos Humanos y en relación a la discapacidad, se desplaza al criterio médico por un enfoque de derechos humanos.

La Ley N° 22.431, de 1981, "Sistema Integral de Protección de las Personas Discapacitadas", es un Sistema comprehensivo de todas las situaciones y



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

enuncia una definición legal del concepto "Discapacidad", establece por ley el Certificado de Discapacidad y legisla sobre salud, rehabilitación, educación, trabajo y accesibilidad al medio físico.

En su Art. 8º, establece que el Estado Nacional está obligado a ocupar personas con discapacidad en una proporción no inferior al cuatro por ciento (4%) de la totalidad de su personal y a establecer reservas de puestos de trabajo a ser ocupados exclusivamente por ellas.

La Ley N° 25.164, Ley Marco del Empleo Público, en su Art. 4º, establece que el ingreso de personal al régimen de estabilidad sólo procede a través de la sustanciación de concursos en los que se valore la idoneidad y los méritos de los postulantes.

Para el "Ámbito Privado", la Ley N° 23.021, de 1983, establece que los empleadores que concedan empleo a personas con discapacidad tendrán derecho al cómputo, a opción del contribuyente, de una deducción especial en la determinación del impuesto a las ganancias o sobre los capitales, equivalente al 70% de las retribuciones que abonen a personas con discapacidad en cada período fiscal. Esta opción, se ejercerá por cada ejercicio fiscal. A los efectos de la deducción, también se considerarán los trabajos a domicilio.

La Ley 24.716, de 1996, otorga una licencia especial sin goce de sueldo por seis meses a la madre trabajadora en relación de dependencia, a consecuencia del nacimiento de un hijo/a con Síndrome de Down. La falta de sueldo es compensada con una asignación familiar similar a la remuneración que hubiese percibido de haber prestado servicios durante el período de dicha licencia especial.

La Ley N° 24.901, "Sistema de Prestaciones Básicas en Habilitación y Rehabilitación Integral a favor de las Personas con Discapacidad", crea el



Sistema Único de Prestaciones Básicas para Personas con Discapacidad, enumera las prestaciones básicas que deben brindarse a las personas con discapacidad y los servicios específicos que integran esas prestaciones.

04. NORMATIVA DEL BCRA

El Banco Central de República Argentina aborda en forma tangencial la temática de la discapacidad en su Texto Ordenado "Protección de los usuarios de servicios financieros".

En este sentido, se encomienda a las entidades adoptar los recaudos necesarios a efectos de evitar que se produzcan actos discriminatorios respecto de su clientela.

Los usuarios de servicios financieros tienen derecho (2.1), en la relación de consumo respectiva, entre otros, a: "condiciones de trato equitativo y digno".

Los sujetos obligados deberán adoptar las acciones necesarias para garantizar estos derechos a todos los actuales y potenciales usuarios de los servicios que ofrecen y prestan, de manera de asegurarles condiciones igualitarias de acceso a tales servicios. A continuación, se enumeran las principales obligaciones establecidas en la normativa:

Para los "Casos especiales (2.2)",

- Las personas con movilidad reducida, deficiencias motrices o dificultades de acceso a y/o de permanencia en los puntos de atención al usuario, deberán recibir atención prioritaria en las casas operativas y quedar eximidos de formar la fila correspondiente al resto de los usuarios de servicios financieros.



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

- Los cajeros automáticos destinados a los usuarios de servicios financieros con dificultades visuales deberán contar con software reproductor de voz.
- Las Personas con discapacidades visuales deberán tener la opción de obtener en sistema Braille la documentación asociada a los productos que contratan.
- Los servicios de banca por Internet (“homebanking”) y banca móvil deberán incluir opciones que permitan a las personas con dificultades operar tales sistemas sin el auxilio de terceros.
- Para la atención personal y telefónica de estos grupos de usuarios de servicios financieros, cada sujeto obligado deberá seguir los procedimientos especiales definidos y aprobados en el manual de atención a los usuarios de servicios financieros.
- La accesibilidad a los puntos de atención al usuario (casas operativas y cajeros automáticos) deberá respetar características apropiadas para cada uno de estos grupos poblacionales que implican, entre otras medidas, la eliminación de escalones, desniveles o cualquier otra clase de obstáculos físicos o la instalación de rampas, el mantenimiento de espacios amplios entre puestos de atención, la incorporación de elementos que orienten o faciliten la circulación.

En mayo de 2022, el BCRA emitió la Comunicación “A” 7517, la cual representó un punto de inflexión para las entidades financieras en materia de discapacidad, toda vez que la norma introdujo obligaciones específicas tendientes a facilitar la inclusión financiera de personas con discapacidad

La Comunicación referida (luego incluida dentro del Texto ordenado “Protección de los usuarios de servicios financieros”), estableció que las entidades deberán:



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

- 1.- Incorporar reproductores de audio en homebanking y aplicaciones de banca móvil para permitir una adecuada comprensión de sus contenidos a personas con discapacidad.
- 2.- Arbitrar los medios para que las comunicaciones, avisos y publicidades que contengan imágenes cuenten con el texto alternativo descriptivo referido a dicha imagen mediante reproductor de audio.
- 3.- Promover la capacitación del personal de atención al público en materia de perspectiva de discapacidad –basada en el principio de accesibilidad– y en la Lengua de Señas Argentina (LSA), a efectos de brindar una atención que garantice el acceso en condiciones de igualdad y mediante un trato respetuoso a los usuarios con dificultad o discapacidad auditiva y/o del habla, evitando todo tipo de discriminación.
- 4.- Facilitar la atención en las sucursales por medio de personal capacitado y/o de videollamadas con equipos de interpretación de lengua de señas. Para ello, deberán realizar una distribución eficiente de sus recursos teniendo en cuenta la ubicación y zona geográfica de influencia de sus casas operativas para lograr la mayor cobertura con este servicio.

05. ESTADO DE SITUACIÓN ACTUAL EN EL MERCADO FINANCIERO ARGENTINO

En Argentina, al menos un 12,9% de la población tiene algún tipo de discapacidad, pero solo un 32% de este grupo se encuentra empleado.²

En la industria financiera en particular, y conforme una encuesta realizada³ en el marco del presente trabajo durante el mes de junio de 2023, el 86%

² Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010.

³ La encuesta fue respondida por 33 entidades financieras



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

de los bancos encuestados manifestó contar en sus nóminas con personas con discapacidad, verificando que, en suma, **el mercado financiero argentino emplea alrededor de 520 personas con discapacidad**. Es importante destacar que la mayoría de las personas se encuentran empleadas por entidades públicas alcanzadas por la ley 22.431 (año 1981), que establece la obligatoriedad para estas de emplear personas con discapacidad en al menos un porcentaje del 4% de su planta, en modalidad efectiva, contratada y tercerizada.

Asimismo, el 36% de estas entidades manifestó que las personas con discapacidad desempeñaban cargos de responsabilidad identificados como jefaturas, gerencias, etc.

Al menos la mitad de las entidades encuestadas se encuentra analizando o tiene ya implementada una estrategia sobre discapacidad.

El 86% de las entidades han brindado capacitación sobre el tema en el último año, la mayor parte con intervención de personas con discapacidad (77% de las entidades encuestadas). Este porcentaje elevado obedece, en parte, a la obligación introducida por la Comunicación "A" 7517 del BCRA, referida en el punto 4 del presente informe.

El relevamiento ha puesto de manifiesto el bajo grado de inclusión de personas con discapacidad que se ha logrado hasta el momento, tomando en cuenta el que mercado financiero argentino, considerado en forma global, emplea alrededor de 97.000 personas⁴. Si bien estos datos arrojan alarmantes brechas en la inclusión, representan también una enorme oportunidad para la implementación de políticas que tiendan a reducirlas.

⁴ Datos BCRA junio 2024



06. EL EMPLEO Y LA DISCRIMINACIÓN HACIA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El empleo para las personas con discapacidad

Como para cualquier persona, para una persona con discapacidad, acceder a un puesto de trabajo con salario digno y protección social promueve su inserción en la sociedad, y asimismo resulta fundamental para poder desarrollar su autonomía.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en su art. 27 afirma:

"Los Estados Parte reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar en igualdad de condiciones con los demás, ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado laboral que sea abierto, inclusivo y accesible".

La Constitución Nacional en su Art. 14 bis protege al trabajo en sus diversas formas mediante leyes, las cuales garantizarán condiciones dignas y equitativas de labor; jornada limitada; descanso y vacaciones pagadas; retribución justa; salario mínimo vital móvil; igual remuneración por igual tarea; participación en las ganancias de las empresas, con control de la producción y colaboración en la dirección; protección contra el despido arbitrario; estabilidad del empleado público; organización sindical libre y democrática, reconocida por la simple inscripción en un registro especial.

A su turno, el Art. 16 establece la igualdad ante la ley de todos los habitantes, y la admisión en los empleos sin otra condición que la idoneidad.



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

Como se puede apreciar, la enunciación de todos estos derechos no se refiere específicamente a las personas con discapacidad, pero son aplicables a éstas en razón de ser derechos y garantías establecidos para todas las personas que habitan el territorio argentino y por ende también deben ser reconocido a todas las personas con discapacidad como miembros de la comunidad.

El Empleo Público para las Personas con Discapacidad, es abordado por la Ley 22431 en los arts. 8; 9; y 11.

En su Art. 8 dispone que los organismos oficiales; los entes autárquicos y las empresas y sociedades del Estado están obligados a ocupar un mínimo del 4% de su personal con personas con discapacidad que reúnan idoneidad para el puesto.

El Art. 9 dispone que los trabajadores con discapacidad gozarán de los mismos derechos y tendrán las mismas obligaciones que los trabajadores sin discapacidad.

El Art. 11, el cual fuera modificado por la Ley 24308, de 1993, dispone que los organismos oficiales; los entes autárquicos y las empresas del Estado Nacional están obligados a entregar en concesión a personas con discapacidad espacios en sus oficinas para la instalación de pequeños comercios. También esta obligación rige para las empresas que brinden servicios públicos.

La publicación del Decreto 312/10, que reglamenta de manera clara el artículo 8 de la Ley 22.431, parece señalar la decisión de cumplir con el imperativo legal. Establece la pena de incumplimiento de los deberes de funcionario público a quienes incumplieran con el relevamiento de personas con discapacidad que integren la nómina, obliga a "definir y utilizar los criterios de selección que se orienten hacia las aptitudes, los conocimientos



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

y las capacidades específicas considerados esenciales para las funciones del puesto vacante, verificando que no sean motivo innecesario de exclusión de las personas con discapacidad, buscando garantizar el principio de no discriminación y la equiparación de oportunidades para todos los candidatos".

Si bien existen determinados "apoyos" y "ajustes" que requieren adecuaciones más estructurales o complejas, (como por ejemplo remodelaciones edilicias para garantizar la accesibilidad), será virtuoso para las entidades lograr establecer metas progresivas de inclusión, que tengan como objetivo la empleabilidad de personas con discapacidad cuyos apoyos resulten de inmediata y/o sencilla adopción (como por ejemplo, flexibilidad en la jornada laboral, incorporación de algún producto de apoyo como mouse adaptado). Esta perspectiva resuelve dos grandes necesidades: la primera, incluye efectivamente personas con discapacidad en las organizaciones; la segunda es que permite abordar la inclusión con un horizonte de corto plazo y alcanzable, en contraposición con la presunción de que trabajar sobre esta temática depende de políticas públicas externas, o de titánicas reformas edilicias que requieren enormes inversiones.

La discriminación al colectivo de personas con discapacidad

La discriminación se configura cuando una persona o grupo es tratada de forma desfavorable o injusta por causa de prejuicios generalmente asociados a la pertenencia a determinadas categorías sociales. Entre esas categorías se encuentran el origen étnico, la orientación sexoafectiva, la religión, el rango socioeconómico, la edad y la discapacidad. Debe distinguirse de la discriminación positiva (que supone diferenciación y reconocimiento

Existe una amplia legislación contra la discriminación en materia de igualdad de oportunidades de empleo, vivienda y bienes y servicios.



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

El ordenamiento jurídico define a la discriminación como el trato de inferioridad dado a una persona o grupo de personas por motivos raciales, religiosos, políticos, de sexo, de filiación, ideológicos, por tener algún tipo de discapacidad, entre otros.

Las personas con discapacidad se enfrentan a diversas barreras para desarrollar actividades de la vida cotidiana, por falta de accesibilidad, como viajar en transporte público, acceder a espacios físicos no accesibles, etcétera.

Sin embargo, el mayor reto que enfrentan no reside en las barreras físicas o edilicias, **sino en las culturales**. Gran parte de los factores asociados a la discriminación, tienen que ver con procesos culturales, prejuicios, mitos, estereotipos que se instalan en las sociedades y con una mirada tutelar o compasiva que lejos de promover la autonomía de las personas con discapacidad, profundizan su dependencia y socavan la posibilidad de su inclusión plena y efectiva. En este esquema, la inclusión laboral ocupa un rol central, por lo que las barreras que impiden el acceso al trabajo constituyen el principal desafío a enfrentar.

La discriminación en el mercado de trabajo ocurre cuando, por ejemplo, dos personas que tienen igual productividad y condiciones para el mismo puesto, pero son miembros de distintos grupos, reciben diferentes tratamientos en sus lugares de trabajo en términos de acceso, salarios y/o de sus promociones a determinadas posiciones.

La discriminación puede manifestarse en el mundo laboral cuando se busca trabajo, en el empleo o al dejarlo e incluye todo trato diferenciado y menos favorable de determinadas personas debido a cualquiera de las variables enunciadas, en igualdad de capacidades, aptitudes, competencias, para cumplir los requisitos correspondientes para el puesto de trabajo.



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

En la vida diaria, los anuncios de oferta de empleo en los que se excluye o desalienta abiertamente a los aspirantes casados o mayores de cierta edad, o de determinado color de piel o cuestión física, o que posean discapacidad, constituyen un ejemplo de discriminación directa, ésta se asienta en los prejuicios y estereotipos.

Por otra parte, puede producirse discriminación indirecta, cuando algunas disposiciones, prácticas o normas de carácter, aparentemente imparcial, redundan en perjuicios de un gran número de integrantes de un colectivo determinado, independientemente que éstos cumplan o no con los requisitos exigidos para ocupar el puesto de trabajo de que se trate. El concepto de discriminación indirecta es particularmente útil para entender ciertas pautas de actuación en las organizaciones. Permite comprobar que la aplicación de una misma condición, un mismo trato, una misma exigencia a todas las personas por igual puede arrojar resultados sumamente desiguales, atendiendo al modo de vida y las características personales de cada persona. Así, la discriminación encubierta atenta contra la equiparación de oportunidades pregonando la igualdad.

Se recomienda utilizar la expresión "trato equitativo" en reemplazo de "igualdad de trato": tratar a todos por igual puede generar desventajas para ciertas poblaciones, entre ellas las personas con discapacidad, ya que no se garantizan sus apoyos o ajustes

La discriminación indirecta pone al descubierto los prejuicios o estereotipos inherentes a una gran variedad de instituciones, normas, prácticas prevalecientes en los ámbitos laborales donde se desempeñan las personas con discapacidad y otras minorías.

A las personas con discapacidad, que representan el 12,9% (Censo 2010) de la población, se les niegan oportunidades, tanto en el mercado de trabajo como en la educación y la formación profesional.



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

La tasa de desempleo alcanza entre ellos el 80%; los que están empleados, perciben bajos ingresos en empleos no calificados y de escasa importancia, o sin protección social. Si miramos este indicador con perspectiva de género, el 90% de las mujeres que tienen certificado de discapacidad están sin trabajo (ANDIS)

El índice de desocupación de las personas con discapacidad supera ampliamente al de las personas que no la tienen. Según la ENDI, 3 de cada 10 personas con discapacidad en edad laboral trabaja o busca trabajo, contra 6 de cada 10 para la población sin discapacidad.

En resumen, las causas de discriminación suelen originarse en:

- Los prejuicios que generan temores y el desconocimiento de la legislación vigente por parte de las personas decisoras de las empresas, son los primeros impedimentos para que las personas con discapacidad se inserten laboralmente.
- La falta de control estatal de la legislación existente;
- El temor por desconocimiento de los empleadores ante una eventual desvinculación del empleado por juicios de discriminación;
- La carencia de incentivos económicos para las empresas que contratan a personas con discapacidad; la falta de ofrecimientos de empleo (u ofrecimientos muy exigentes) y el miedo a lo distinto.
- También constituyen obstáculos concretos las graves dificultades de accesibilidad en el transporte público, las barreras arquitectónicas en la vía pública y a nivel edilicio y la falta de tecnología adaptada en materia de comunicaciones.



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

- Los prejuicios, pero esta vez relacionados con la integración y aceptación por parte de sus pares en el ámbito laboral, constituyen el tercer tema en discriminación.

Estos hechos objetivos son la base de obstáculos más importantes que atentan directamente contra el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad.

08. ACCESIBILIDAD

La accesibilidad es un concepto central en la estrategia de Inclusión. Define “el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas; es, por tanto, una condición que debe cumplir cualquier entorno, producto, servicio, objeto, herramienta, dispositivo..., para que sea comprensible, usable y práctico para cualquier persona en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma posible. Este concepto de accesibilidad debemos tenerlo en cuenta tanto en los espacios físicos, como en las plataformas digitales, las comunicaciones, los servicios, etc. La accesibilidad hace posible que cualquier persona pueda desempeñarse sin barreras.

Si aceptamos esta definición, es fácil encontrar aspectos coincidentes y puntos de encuentro entre accesibilidad y la conducta empresarial responsable.

Algunos de estos aspectos son los siguientes:



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

1. La web es la tarjeta de presentación de la empresa y un espejo de su cultura, productos y servicios, recursos, por lo que una web accesible demuestra el interés real por la Responsabilidad Social.
2. La accesibilidad está directamente ligada a aspectos como la calidad, sostenibilidad, comunicación, y todos estos aspectos son ejes de apoyo de cualquier modelo de responsabilidad social.
3. Los entornos, productos, servicios, dispositivos, que no son accesibles implican una exclusión directa de miles de personas que no pueden acceder por enfrentar barreras, a su vez, son clientes potenciales por lo que supone ir en contra de cualquier modelo de responsabilidad social ya que en todos ellos la comunicación con los grupos de interés es imprescindible y, sin duda, los clientes-consumidores es uno de los grupos prioritarios en cualquier entorno empresarial.
4. Aquellos entornos, productos, servicios, dispositivos, que por su diseño excluyen personas por no cubrir sus necesidades de accesibilidad, no contribuyen al compromiso de igualdad de oportunidades y, por tanto, tampoco al de responsabilidad social.
5. Si no existe una labor socialmente responsable desde la empresa, tampoco se proyecta sobre la sociedad, por lo que la accesibilidad es una contribución micro que forma parte de una contribución macro y que garantiza la permanencia de las empresas y la adecuación a las nuevas necesidades sociales que, además son globales.

La accesibilidad permite que las personas con discapacidad y otros grupos como las personas adultas mayores, que enfrentan barreras, puedan desempeñarse con autonomía en los distintos ámbitos de la sociedad. Para poder garantizar la accesibilidad, el concepto de Diseño Universal es una herramienta para la accesibilidad: consiste en la creación de productos y



entornos, diseñados de modo que sean utilizables por todas las personas, sin necesidad de adaptaciones o diseño especializado.

El “diseño universal”, promueve que toda herramienta sea lo suficientemente flexible como para ser utilizada sin ayudas técnicas complementarias por el mayor número posible de usuarios. Esto atañe a ingenieros, diseñadores, fabricantes y proveedores de servicios, y abarca sectores como el hardware, software, comercio electrónico, servicios públicos de información, Internet, servicios interactivos. También es aplicable en diseño de infraestructura, mobiliario, etcétera.

08.1 ACCESIBILIDAD FÍSICA

La Ley 24.314, de 1994, – Accesibilidad de Personas con Movilidad Reducida, garantiza el derecho de todas las personas a contar con un entorno inclusivo, libre de barreras físicas, en los ámbitos urbanos, arquitectónicos y del transporte.

La seguridad en un edificio para personas con discapacidad es de vital importancia para garantizar su bienestar y accesibilidad.

Existen medidas de seguridad específicas que se deben considerar:

1. Evacuación de Emergencia Accesible
2. Alarmas Visuales y Sonoras
3. Planes de Evacuación Personalizados
4. Extintores y Equipos al Alcance
5. Ascensores Accesibles
6. Formación y Concienciación



7. Comunicación Alternativa

8. Accesibilidad en la Información

9. Evaluaciones Periódicas

10. Cumplimiento Legal

Estas medidas de seguridad son fundamentales para garantizar que las personas con discapacidad puedan trabajar y moverse de manera segura en un edificio, independientemente de sus necesidades específicas.

El desarrollo de protocolos de evacuación de edificios contemplando a las personas con discapacidad es esencial para garantizar la seguridad de todos los ocupantes en caso de una emergencia.

Plano háptico para personas con discapacidad visual:

Un plano háptico es un tipo de mapa o representación táctil diseñada para personas ciegas o con discapacidad visual. Estos planos utilizan texturas y relieves táctiles para proporcionar información espacial y permitir a las personas ciegas comprender y navegar por entornos físicos.

Estos planos hápticos son una herramienta importante para promover la autonomía y la movilidad de las personas ciegas en entornos urbanos y arquitectónicos

Un plano háptico en un entorno laboral contribuye a garantizar la inclusión y la accesibilidad de las personas ciegas, promoviendo su independencia y bienestar, y contribuyendo a un entorno laboral más equitativo y seguro.



08.2 ACCESIBILIDAD DIGITAL

La accesibilidad digital se refiere a la práctica de diseñar sitios web, aplicaciones y otros entornos digitales de manera que todas las personas puedan utilizarlos, sin importar sus habilidades o discapacidades. Esto incluye diseñar el contenido y las interfaces para que puedan ser percibidas, navegadas y comprendidas por personas con discapacidades visuales, auditivas, motoras, cognitivas, entre otras.

La accesibilidad digital abarca varios aspectos:

- Compatibilidad con lectores de pantalla: Asegurarse de que el contenido digital sea accesible para personas ciegas o con baja visión, usuarias de lectores de pantallas, mediante el uso de texto alternativo para imágenes, estructuras claras en el contenido y navegación con teclado.
- Subtítulos y transcripciones: Proporcionar subtítulos y transcripciones para contenido de audio y video, facilitando el acceso a personas con discapacidades auditivas.
- Diseño de interfaces: Crear interfaces que sean fáciles de navegar y operar mediante teclado u otros dispositivos adaptativos, lo cual es crucial para personas con discapacidades motoras.
- Contraste y legibilidad: Utilizar combinaciones de colores con suficiente contraste y fuentes legibles para personas con discapacidades visuales.
- Claridad y simplicidad: Estructurar la información de manera clara y sencilla para personas con discapacidades cognitivas o de aprendizaje.

Contemplar criterios de accesibilidad digital no solo constituye una buena práctica empresarial de inclusión, sino que además representa una exigencia establecida en distintas normativas locales y estándares internacionales,



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

tales como la Ley 26.653 de Acceso a la Información Pública, la Resolución 6/19 de la Oficina Nacional de Tecnología de la información y complementarias -Anexos I y II- sobre las Pautas de accesibilidad para el contenido Web 2.2. Esta normativa fue recogida como lineamiento en la elaboración de la Comunicación "A" 7517, abordada en el punto 4.

Se trata de estándares específicos de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG, por sus siglas en inglés) desarrolladas por el World Wide Web Consortium (W3C). Estas directrices proporcionan una serie de recomendaciones y mejores prácticas para asegurar que el contenido digital sea accesible para todas las personas. (Ver ANEXO: Pautas de Accesibilidad WCAG).

La accesibilidad digital en las entidades financieras no solo es una cuestión de cumplimiento normativo, sino también una práctica que impulsa la productividad, la inclusión, el desarrollo profesional y el bienestar de los empleados con discapacidades, creando un entorno de trabajo más equitativo y eficiente, y que mejora la experiencia de la comunidad de clientes.

Desde una mirada de negocio, propicia los siguientes beneficios:

- Aumentar la cuota del mercado y satisfacción de clientes.
- Mejorar el posicionamiento en buscadores.
- Reducción de costos y contingencias.
- Mejora imagen de marca.
- Mejora de procesos.
- Innovación.

Desde una perspectiva de Inclusión y Equidad, podemos encontrar los siguientes beneficios en la implementación de Políticas de Accesibilidad Digital como:



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

Igualdad de Oportunidades: Garantiza que los empleados con discapacidades tengan las mismas oportunidades de acceso a información, recursos y capacitación que sus colegas sin discapacidades.

Participación Plena: Con acceso a herramientas accesibles, las personas con discapacidad empleadas pueden participar plenamente en reuniones, colaborar en proyectos y contribuir con sus habilidades y conocimientos, fomentando un ambiente inclusivo.

Acceso a Materiales de Capacitación: Permite que los materiales de capacitación, como cursos en línea y recursos educativos, sean accesibles para todas las personas, asegurando que su desarrollo profesional no se vea obstaculizado por barreras de este tipo.

Teletrabajo y Flexibilidad: Facilita el teletrabajo, permitiendo que las personas con discapacidad empleadas trabajen desde entornos que mejor se adapten a sus necesidades, promoviendo así la flexibilidad y el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Reducción del Estrés: La eliminación de barreras digitales reduce el estrés asociado con la superación de obstáculos tecnológicos, mejorando la salud mental y el bienestar general de los empleados con discapacidades.

Ambiente de Trabajo Seguro: Herramientas accesibles contribuyen a un entorno de trabajo más seguro, donde los empleados con discapacidades pueden operar con mayor autonomía y menos riesgo de errores que podrían causar problemas de seguridad o de datos.

Asegurar la accesibilidad digital permite a las entidades financieras a cumplir con las leyes y regulaciones relacionadas con la inclusión y la accesibilidad en el lugar de trabajo, evitando sanciones y fortaleciendo su compromiso con la conducta empresarial responsable.



Por otro lado, promover la accesibilidad digital fomenta una cultura corporativa inclusiva que valora y apoya la diversidad.

09. ANÁLISIS DE PUESTOS DE TRABAJO Y CONTRATACIÓN

El proceso de contratación de personas con discapacidad en el ámbito de la Administración Pública posee requerimientos específicos:

Proceso de Selección:

1.- Cobertura de Cargos con Reserva de Cupo en el Sector Público

Las entidades financieras de carácter público se encuentran alcanzadas por la obligación particular respecto de la contratación de personas con discapacidad, denominada "ley de cupo".

La Ley 25.164, Ley Marco del Empleo Público, en su Art. 4º, establece que el ingreso de personal al régimen de estabilidad sólo procede a través de la sustanciación de concursos en los que se valore la idoneidad y los méritos de los postulantes.

Asimismo, la Ley 22.431, Sistema de Protección Integral de Discapacitados, en su Art. 8º, establece que el Estado Nacional está obligado a ocupar personas con discapacidad en una proporción no inferior al cuatro por ciento (4%) de la totalidad de su personal y a establecer reservas de puestos de trabajo a ser ocupados exclusivamente por ellas.

A fin de evitar prácticas discriminatorias, los procesos de selección de personal con discapacidad no deberían ser radicalmente diferentes a los de la población general, y deben tener como prioridad el abordaje respetuoso, relevando y contemplando todos los apoyos que requiere la persona para garantizar un buen proceso y equiparación de oportunidades. Sin embargo,



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

es importante transmitir con claridad que estos esfuerzos procuran mejorar la experiencia del proceso de selección, y que en ningún supuesto constituyen una barrera. La persona postulante debe poder plantear abiertamente cuáles son sus necesidades de apoyo, lo que exige personal capacitado para recabar tal información.

Los criterios de accesibilidad deben observarse desde el inicio del proceso, es decir, desde el momento mismo de la redacción del puesto a cubrir. Aquí es necesario resaltar que se debe describir el puesto de trabajo en sí y todas las tareas que se esperan cumplir, y no redactarlo de manera tal de hacer hincapié en las características de la persona que ocupará el puesto. Luego la empresa se ocupará de garantizar todos los apoyos necesarios para lograr las óptimas condiciones en el desarrollo de las tareas.

También se considerará la inscripción para cubrir un cargo vacante en calidad de persona con discapacidad a través del requerimiento de la presentación del Certificado Único de Discapacidad (CUD) o demás Certificados de Discapacidad vigentes expedidos por autoridades competentes según lo dispuesto en el artículo número 3 de la Ley 22.431. A partir de allí, deben comenzar a funcionar los mecanismos de acción orientados a garantizar la plena accesibilidad del postulante a las pruebas y entrevistas teniendo en cuenta su situación particular.

Se requiere:

- Análisis de documentación, incluido el Certificado Único de Discapacidad.
- Evaluación de antecedentes curriculares y laborales.
- Evaluación técnica y funcional (con la participación de un profesional en terapia ocupacional) para identificar los apoyos y/o ayudas técnicas



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

necesarias para que el postulante con discapacidad pueda desempeñarse en igualdad de condiciones.

- Entrevista laboral para determinar si la persona cuenta con las competencias e idoneidad requerida para el puesto.
- Evaluación psicotécnica (no obligatoria en todos los casos, aunque si se trata de una práctica habitual de la empresa, es correcto hacerla) y examen médico pre-ocupacional.

Ejemplo posible de proceso de Selección:

1. El primer paso debe consistir en la identificación de las vacantes que se deseen ocupar por personas con discapacidad, para abrir búsquedas orientadas a esta población. Estas vacantes pueden ser seleccionadas teniendo en cuenta criterios particulares propios de cada organización, como localidades donde se requiere contratar gente (habitualmente las personas con discapacidad se concentran en ciudades o partidos donde puedan contar con medios de transporte que garanticen la mayor autonomía posible en todos los ámbitos de su vida).
2. Una vez identificada la vacante, se debe iniciar la convocatoria o el relevamiento de perfiles de la Base de Datos institucional para obtener la nómina de postulantes a analizar, cumplimentando en este paso los dos primeros puntos del apartado "Requerimientos" de este documento.
3. Luego de realizado el análisis y seleccionadas/os las/os postulantes cuyo perfil sea compatible con la búsqueda institucional, se debe proceder a realizar tanto la evaluación técnica y funcional del puesto a ocupar, así como la entrevista laboral. En la primera, se evalúan las demandas físicas, sensoriales y cognitivas del puesto, y el espacio y ambiente de trabajo, con el fin de evaluar las habilidades de las personas frente a las exigencias del puesto y sus tareas., determinando si se requerirán apoyos, ajustes



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

razonables o adecuaciones edilicias en el caso de propiciarse su contratación. Por otro lado, la entrevista laboral no debe ser distinta en cuanto al contenido de las preguntas, a la que se le realiza habitualmente a cualquier postulante sin discapacidad, siendo su objetivo lograr identificar la idoneidad de la persona para formar parte de la organización. Se recomienda incluir explícitamente la pregunta por los apoyos y ajustes que necesita para trabajar cómodamente. Es necesario disponer de los ajustes razonables en toda entrevista, por ejemplo, si es una persona con discapacidad auditiva usuaria de Lengua de Señas(LSA), disponer de un/a Intérprete.

4. Finalmente, y como buena práctica para todas las personas colaboradoras ingresantes en general, se debe realizar el examen psicotécnico y el examen médico pre-ocupacional, con el fin de que queden registrados los antecedentes de salud de la persona previo a su ingreso. Al respecto, debe tenerse en cuenta la accesibilidad en dichos exámenes, y garantizar un trato adecuado a las personas con discapacidad. Estas prácticas suelen tercerizarse, por lo que debe tenerse especialmente en cuenta este requisito al momento de seleccionar la empresa proveedora del servicio.

Según la Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 39 del 18 de marzo de 2010, que reglamenta el sistema de selección de candidatos en el régimen de empleo público, se prevé la designación de veedores en el marco del art. 8 de la Ley 22.431 y modificatorias y la posibilidad de convocar expertos a integrar los Comités de selección en distintas temáticas atinentes al proceso de concurso. Los veedores podrán observar el proceso de concursos, y labrar las actas que entiendan necesarias para indicar cualquier medida conducente a la transparencia de los procesos o a la equiparación de oportunidades.



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

A la vez, se puede convocar a expertos, cuyas acciones son específicas de su incumbencia en la materia de inclusión laboral de personas con discapacidad, y en ningún caso podrán entorpecer ni obstaculizar el desenvolvimiento de las acciones del veedor. Los expertos deberán orientar, señalar, recomendar y sugerir en el Comité de Selección las medidas que fueran necesarias para la realización de los ajustes razonables para la equiparación de oportunidades de los candidatos que se presenten a concurso con reserva de vacante.

2.- Contratación de personas con discapacidad en el Sector Privado

El proceso es similar a la contratación de cualquier persona. Surge una necesidad de cubrir una vacante, se realiza un relevamiento funcional del puesto y análisis de accesibilidad para conocer los requerimientos motrices, sensoriales y cognitivos del puesto y conocer la accesibilidad actual de las tareas del puesto y que ajustes razonables podrían realizarse. Se abre una búsqueda y en línea con una medida de acción positiva se recomienda que se oriente exclusivamente a ser cubierta por personas con discapacidad. Se realiza una búsqueda direccionada a personas con discapacidad, explicitando en el aviso y promoviendo sus postulaciones. Se evalúa el cv de las personas postulantes y se las contacta para una entrevista procurando consultarle cuáles son los apoyos o ajustes que necesita para participar de la misma. Se realizan las entrevistas, evaluando el perfil y habilidades de la persona, evitando hacer foco en la condición de discapacidad. En la entrevista se le consulta a la persona si requiere apoyos o ajustes para trabajar cómodamente. Se realizan los exámenes psicotécnico y preocupacional garantizando la accesibilidad de los mismos. Se realiza el ingreso de la persona garantizando sus apoyos y ajustes en el caso que lo requiera.

Si el equipo y/o referente que va a recibir a la persona no está formado en perspectiva de discapacidad es recomendable realizar una formación que



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

permita despejar dudas y garantizar un espacio de trabajo donde la persona con discapacidad pueda sentirse cómoda y trabajar con autonomía.

Apoyos y ajustes razonables:

Los ajustes razonables son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas en el entorno, 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...” (Convención Internacional de los derechos de las personas con discapacidad). Los ajustes razonables se realizan en los entornos.

Por ejemplo:

- Capacitaciones con lenguaje simple y videos demostrativos que faciliten la comprensión a personas con discapacidad intelectual.
- Brindar materiales escritos o videos con subtítulos para que pueda acceder sin barreras una persona con discapacidad auditiva.
- Poder trabajar en planta baja o que haya ascensor en el caso de una trabajadora con discapacidad motriz.

Por su parte, los apoyos son los elementos físicos, digitales, comunicacionales o humanos que utilizan las personas con discapacidad para desempeñarse con autonomía. Los apoyos son de la persona con discapacidad.



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

Por ejemplo: bastones, andadores, silla de ruedas, protectores auditivos, Lector de pantallas, pictograma, tableros de comunicación, etc.

La accesibilidad es una aliada para la inclusión, el objetivo debe ser procurar entornos accesibles que permitan el desempeño autónomo y efectivo de las personas con discapacidad.

10. CAPACITACIÓN

La efectiva inclusión laboral de personas con discapacidad, es un proceso que requiere accionar sobre las distintas dimensiones que lo componen, y que podría resumirse a los fines de este trabajo, en los siguientes: selección de talento, accesibilidad en el lugar de trabajo, capacitación y sensibilización.

El objetivo es preparar a la organización para contratar personas con diferentes discapacidades a partir de una sensibilización centrada en crear una sociedad diversa e inclusiva en el ambiente de trabajo. De esta manera se propone llevar adelante acciones de capacitación sobre las necesidades de las personas con discapacidad, para superar las barreras laborales, de empleabilidad y crear condiciones favorables. De esta manera, se recomienda desarrollar campañas educativas dirigidas a la dirección, empleados/as y personal de Capital Humano en el proceso de reclutamiento y capacitación de personas con discapacidad.

Es así que con el fin de facilitar espacios más inclusivos, se recomienda a su vez la sensibilización de los equipos de trabajo y líderes sobre inclusión laboral a cargo de especialistas en el tema, donde se aborde qué es la discapacidad, evolución del concepto de discapacidad, estadísticas de la discapacidad en Argentina y en el mundo, diferenciación del concepto de integración e inclusión, la incidencia del entorno en la situación de



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

discapacidad, tipos de discapacidades, tipos de barreras (arquitectónicas, actitudinales, instrumentales, metodológicas, comunicacionales, programáticas) y de apoyos o equipamientos de asistencia, así como formas de facilitar la inclusión.

Para derribar las barreras arquitectónicas y favorecer la autonomía de las personas con discapacidad es necesario además de una evaluación de accesibilidad física de los lugares de trabajo, la capacitación de los equipos dedicados a la arquitectura y mantenimiento de los edificios para la ejecución de los nuevos paradigmas de vanguardia del diseño universal inclusivo. En ella debe tenerse en cuenta la señalización accesible, iluminación y sistemas de sonido inclusivos, mobiliario y equipamiento accesible, desplazamientos dentro de la edificación, así como especificaciones de espacios sanitarios y de dependencia común.

Por otra parte, es necesaria la capacitación de los equipos de trabajo en materia de accesibilidad que permita conocer el significado del concepto, su evolución, e información para crear espacios inclusivos. A su vez, brindar toma de conciencia para iniciar mejoras de accesibilidad mediante la instancia de ponerse en el lugar del otro para poder ampliar la mirada con el fin de descubrir por sí mismos las sutilezas que hacen la diferencia.

Con el objetivo de ser instituciones realmente inclusivas, se recomienda también pensar la capacitación del personal de cara a la atención de las personas usuarias del sistema financiero, brindando herramientas o guías de buenas prácticas para la atención de personas con discapacidad en las sucursales.

En todas estas instancias de formación se recomienda garantizar la participación de personas con discapacidad como talleristas o facilitadores de las formaciones, siguiendo el lema de la convención internacional: "nada sobre nosotros sin nosotros".



11. EFEMÉRIDES

Las efemérides son oportunidades para visibilizar la temática. Es recomendable que la discapacidad esté presente y transversalmente en todas las conmemoraciones, como por el ejemplo el 1 de mayo y el 8 de marzo, ya que las personas con discapacidad son también trabajadoras y están atravesadas por la condición de mujer. A su vez, existen las efemérides en el campo de la discapacidad, que conmemoran eventos significativos, avances legales y/o hitos históricos relacionados con los derechos y la inclusión de las personas con discapacidad. A continuación, se enumeran algunas de las fechas más significativas:



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

4 de Enero:	Día Mundial del Braille: Conmemora el nacimiento de Louis Braille, el creador del sistema Braille utilizado por personas ciegas y con discapacidades visuales.
29 de Febrero	Día de las enfermedades poco frecuentes.
21 de Marzo	Día Internacional de las Personas con Síndrome de Down: Propone concientizar sobre las capacidades y contribuciones de las personas con síndrome de Down y promover su inclusión en la sociedad.
Última semana de marzo	Semana Mundial de Concienciación sobre el Autismo: Tiene como objetivo aumentar la conciencia sobre el autismo y promover la inclusión y el entendimiento de las personas con trastorno del espectro autista (TEA)
29 de Agosto	Día Nacional de la Lengua de Señas- Se celebra para visibilizar la existencia de las personas sordas como integrantes de una minoría lingüístico-cultural
30 de Agosto	Día Internacional de las Personas con Discapacidad Intelectual: Se enfoca en la concienciación y la promoción de los derechos de las personas con discapacidad intelectual.
26 de Septiembre	Día del Bastón Verde
Ultima semana de Septiembre	Semana Internacional de las personas Sordas- Esta conmemoración, busca generar conciencia sobre los derechos de las personas con discapacidad auditiva y evidenciar los obstáculos que atentan contra la inclusión.
15 de Octubre	Día del Bastón Blanco: La Unión Mundial de Ciegos, conformada por representantes de organizaciones e instituciones, proclamó este día en París, en el año 1980, para conmemorar el uso del bastón blanco como un instrumento de inclusión y de igualdad de oportunidades por parte de personas con discapacidad visual.
15 de Octubre	Día Mundial de las Personas de Talla Baja: La creación de este día mundial en el año 2013 fue por iniciativa de Little People of America (LPA), para homenajear el nacimiento de Billy Barty (fundador de esta organización en el año 1957), con la finalidad de agrupar a personas de talla baja para compartir experiencias, información y los desafíos que enfrentan las personas con esta condición.
15 de Noviembre	Día Nacional de la Educación Especial: Se celebra para resaltar la importancia de la educación inclusiva y de calidad para las personas con discapacidad.
3 de Diciembre	Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas: La Convención es un tratado internacional que establece los derechos y la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad. El Día de la Convención conmemora su adopción

Como se mencionó, las efemérides desempeñan un papel importante en las estrategias comunicacionales de cada entidad, y pueden ser la base de la promoción de la conciencia, la igualdad y la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad. También sirven como recordatorios acerca de la importancia de trabajar mancomunadamente para superar barreras y garantizar que todas las personas tengan la oportunidad de participar plenamente en la vida social, educativa y laboral.



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

Pueden, además, utilizarse como disparador para acciones de Capacitación, encuentros, charlas o lanzamientos de campañas que promuevan la inclusión en las entidades. Es importante comprender que estas campañas de difusión deben estar acompañadas por acciones concretas que impacten positiva y efectivamente en algún colectivo integrado por personas con discapacidad, para así evitar incurrir en prácticas que puedan ser interpretadas como una defensa impostada de colectivos vulnerables, dañando reputacionalmente a la entidad.

12. BUENAS PRÁCTICAS DIAGNÓSTICAS

La implementación de una estrategia de inclusión sólida debería asentarse sobre una labor diagnóstica previa. Suele ocurrir que las entidades avanzan en acciones o iniciativas aisladas que no responden a una estrategia común, son efímeras y no prevén la inclusión a largo plazo. Es importante llevar a cabo un relevamiento que permita identificar si hay actualmente personas con discapacidad trabajando en la organización. Esto puede deberse a que la persona adquirió una discapacidad durante su vida laboral, o bien su ingreso ocurrió en el marco de alguna acción particular de inclusión desarrollada en algún momento y luego no se realizó un seguimiento apropiado. Conocer el universo de empleados/as actuales con discapacidad permite a la organización establecer cuáles son sus necesidades actuales, si enfrentan barreras que dificultan su labor diaria, si reciben algún tipo de hostigamiento o acoso en razón de su discapacidad. Este tipo de preguntas, que deberían recabarse asegurando la confidencialidad y/o bien habilitando el anonimato, son indispensables para tener una valoración precisa de la madurez cultural en torno a la discapacidad. Contratar personas con discapacidad sin relevar la accesibilidad y cuidar el proceso, puede generar efectos contrarios al buscado y generar una mala experiencia en la persona con discapacidad que ingresa por no asegurarse las condiciones adecuadas. Es fundamental la



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

labor previa de concientización y educación en Inclusión a todos los equipos de trabajo. En virtud de ello, siempre es deseable acompañar los procesos de inclusión, como así también los procesos diagnósticos, con consultoría experta en la materia, que dote a la organización de las herramientas necesarias para lograr emplear a la persona con discapacidad de una forma respetuosa y apropiada, promoviendo el “*aprender haciendo*”. No es necesario estar cien por ciento preparados para comenzar a realizar incorporaciones, sino realizar un proceso adecuado que garantice los derechos de las personas con discapacidad y el respeto de su dignidad como persona.

13. CONCLUSIONES

El sistema financiero argentino tiene un enorme poder para traccionar e instalar con potencia la agenda de discapacidad. Tiene también considerables recursos para promover la empleabilidad de personas con discapacidad. Las estrategias de Sostenibilidad han ido perfeccionándose a lo largo de los años, e incorporando como vertical estratégica la temática de la “Inclusión”. Pasar a la acción es prioritario.

La capacidad de emplear a personas con discapacidad del sistema financiero es enorme, y garantizaría, además, condiciones de empleabilidad dignas y de calidad.

Promover entornos laborales inclusivos no solo es un imperativo ético, sino que también reporta enormes beneficios: construye una reputación genuina vinculada al compromiso por la diversidad, y otorga bases sólidas y creíbles a la estrategias de Sostenibilidad implementadas por las organizaciones.



La construcción de un sistema financiero inclusivo y sostenible depende de los pequeños pasos que se puedan dar teniendo como premisa “no dejar a nadie atrás”.

ANEXO

Pautas de Accesibilidad WCAG

Las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG, por sus siglas en inglés) son un conjunto de recomendaciones desarrolladas por el World Wide Web Consortium (W3C) con el objetivo de hacer que el contenido web sea más accesible para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad.

Las WCAG son parte de la Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI) del W3C. A continuación, se detallan los principios y pautas clave de las WCAG:

Principios Fundamentales de las WCAG

Las WCAG se organizan en torno a cuatro principios fundamentales conocidos como "POUR":

- 1. Perceptible:** La Información y componentes de la interfaz de usuario deben ser presentados de manera que puedan ser percibidos por los usuarios. Esto implica que los contenidos no deben ser invisibles para todos los sentidos del usuario.
- 2. Operable:** Los componentes de la interfaz de usuario y la navegación deben ser operables. Esto significa que los usuarios deben poder interactuar con la interfaz de diferentes maneras, sin requerir acciones que no pueden realizar.
- 3. Comprensible:** La información y el manejo de la interfaz de usuario deben ser comprensibles. Los usuarios deben ser capaces de entender la información y la operación de la interfaz.



4. Robusto: El contenido debe ser lo suficientemente robusto como para ser interpretado de manera fiable por una amplia variedad de agentes de usuario, incluidas tecnologías asistivas. Esto asegura que el contenido sigue siendo accesible a medida que evolucionan las tecnologías.

Pautas y Criterios de Éxito

Cada principio se divide en varias pautas, que a su vez se subdividen en criterios de éxito específicos. Las pautas WCAG 2.1, la versión más reciente hasta la fecha incluyen:

Principio 1: Perceptible

1. Texto Alternativo: Proporcione texto alternativo para todo el contenido no textual, como imágenes, gráficos y diagramas.

2. Medios Basados en el Tiempo: Proporcione alternativas para el contenido multimedia, como subtítulos, descripciones de audio y transcripciones.

3. Adaptable: Cree contenido que pueda ser presentado de diferentes maneras (por ejemplo, con una disposición más simple) sin perder información ni estructura.

4. Distinguible: Facilite a los usuarios la visión y audición del contenido, incluyendo la separación del primer plano y el fondo.

Principio 2: Operable

1. Accesible desde el Teclado: Asegúrese de que toda la funcionalidad esté disponible a través de un teclado.

2. Tiempo Suficiente: Proporcione a los usuarios suficiente tiempo para leer y usar el contenido.



3. Ataques Epilépticos: No diseñe contenido de manera que pueda causar ataques epilépticos.

4. Navegable: Proporcione formas de ayudar a los usuarios a navegar, encontrar contenido y determinar dónde se encuentran.

Principio 3: Comprensible

1. Legible: Haga el texto legible y comprensible.

2. Predecible: Asegúrese de que las páginas web aparezcan y funcionen de manera predecible.

3. Asistencia en la Entrada de Datos: Ayude a los usuarios a evitar y corregir errores.

Principio 4: Robusto

1. Compatible: Maximice la compatibilidad con las tecnologías actuales y futuras, incluidas las tecnologías asistivas.

Niveles de Conformidad

Las WCAG establecen tres niveles de conformidad para medir la accesibilidad:

- Nivel A: El nivel más básico de accesibilidad que todas las páginas web deben cumplir.

- Nivel AA: Un nivel intermedio que abarca un rango más amplio de barreras de accesibilidad.

- Nivel AAA: El nivel más alto, que incluye las pautas más estrictas y que puede no ser posible en todos los contextos.

Implementación de las WCAG



Guía de Recomendaciones para incorporar perspectiva de discapacidad en la industria financiera

Para implementar las WCAG, los desarrolladores web y diseñadores deben:

1. **Evaluar el Contenido Actual:** Revisar el contenido web existente para identificar áreas que no cumplen con las pautas.
2. **Aplicar las Pautas:** Modificar el contenido y el código para cumplir con las pautas de accesibilidad.
3. **Probar la Accesibilidad:** Utilizar herramientas de validación y pruebas de usuario para asegurarse de que el contenido es accesible para personas con diversas discapacidades.
4. **Capacitar al Personal:** Educar a los equipos de desarrollo y diseño sobre la importancia de la accesibilidad y cómo aplicarla en su trabajo diario.

Herramientas y Recursos

El W3C proporciona varios recursos para ayudar en la implementación de las WCAG, incluyendo:

- **WCAG Quick Reference:** Una guía de referencia rápida para las pautas y criterios de éxito.
- **Herramientas de Validación:** Herramientas como el Validador de Accesibilidad de W3C (WAVE) que ayudan a identificar problemas de accesibilidad en el contenido web.
- **Documentación y Guías:** Documentación extensa y guías prácticas para implementar y mantener la accesibilidad web.

Implementar las WCAG no solo ayuda a cumplir con las regulaciones legales en muchas regiones, sino que también mejora la experiencia del usuario para todas las personas, independientemente de sus capacidades.