



INICIATIVA CON PROYECTO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES A LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, EN MATERIA DE FORMATOS ACCESIBLES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

El suscrito, Dr. Ricardo Monreal Ávila, Senador de la República e integrante del Grupo Parlamentario del MORENA en la LXIV Legislatura de la Cámara de Senadores del Honorable Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto por artículos 116, 121, 122 y demás relativos de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, así como por los artículos 55, fracción II, 56 y 179 Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, someto a la consideración de esta Honorable Comisión Permanente la presente **INICIATIVA CON PROYECTO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES A LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, EN MATERIA DE FORMATOS ACCESIBLES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**, al tenor de la siguiente:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. ARGUMENTACIÓN

1. Panorama general. Personas con discapacidad.

Las personas con discapacidad gozan en todo el mundo de los derechos humanos y libertades fundamentales en términos igualitarios con el resto de la sociedad. Estos derechos, indivisibles, interdependientes e interrelacionados, abarcan entre otros, el derecho a la no distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en su condición de discapacidad, así como el derecho a la igualdad de oportunidades, al trabajo y a ser tratados con dignidad y respeto.

En este sentido, la discapacidad es un término general que de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS)¹ abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son

¹ Organización Mundial de la Salud. Discapacidades. Fecha de consulta: 19 de mayo de 2021. Disponible en: <https://bit.ly/3ozFDuo>

dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, se entiende que la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y la sociedad. En la actualidad la discapacidad ha cobrado importancia por múltiples factores, entre ellos reconocer que la población que vive con alguna condición de discapacidad también goza de los mismos derechos que el resto.

Como se apuntará en los apartados posteriores, existen diversas normas enfocadas en la protección de los derechos de las personas con discapacidad, por ejemplo, en nuestro país se encuentra la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, la cual define a este sector como todas aquellas personas que por razón congénita o adquirida presentan una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanente o temporal y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás.

Por su parte, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD)², cuyos principios rectores incluyen la no discriminación, la participación y la inclusión; la equidad y a accesibilidad; el respeto y la dignidad; el respeto a la diferencia y la aceptación de las discapacidades como parte de la diversidad humana y de la humanidad, establece que las personas con discapacidad son aquellas que muestran alguna diversidad funcional de tipo físico, mental, intelectual o sensorial y que dichas características no están consideradas en el entorno general por lo que se asocian a dificultades de participación plena y efectiva en la sociedad.

Cabe destacar que las personas con discapacidad presentan mayores dificultades para ejercer con plenitud sus derechos, debido a obstáculos sociales y culturales en virtud de sus condiciones físicas, psicológicas y/o conductuales; los espacios públicos no están planeados en función de sus necesidades y aunado a esto sufren, en su mayoría, una doble discriminación pues el género, la condición socioeconómica, la raza y la etnia pueden acentuar esta situación.

² Organización de las Naciones Unidas (ONU). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Fecha de consulta: 17 de mayo de 2021. Disponible en: <https://bit.ly/2GXpHRT>

En México, los datos del Censo 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía³, indican que en el país hay 20,838,108 personas con alguna limitación, discapacidad o problema o condición mental, las cuales representan el 16.5% de la población. De estas, 7,168,178 son personas con discapacidad, de las cuales 3,433,513 son hombres y 3,734,665 son mujeres.

A nivel estatal, los estados con mayor prevalencia de población con discapacidad son: Zacatecas con 10.4%, Tabasco con 9.8% y Guerrero 9.4%; en cuanto a las entidades con menor prevalencia de población con discapacidad son: Chiapas con 4.7%, Nuevo León 4.6% y Quintana Roo 4.6%.

En cuanto a la discriminación laboral, de acuerdo con cifras del Consejo Nacional para Prevenir La Discriminación, (CONAPRED) ⁴ de cada 100 personas con discapacidad, mayores a 15 años, solo 40 participan en actividades económicas, cifra que contrasta con la registrada para personas que no presentan limitaciones, 70 de cada 100. Los hombres de entre 30 y 59 años con algún tipo de discapacidad son los que más acceso al trabajo tienen, 73.5% participan con alguna actividad económica, mientras que el grupo más afectado son las mujeres mayores de 60 años cuya participación llega apenas a 14.9%.

A este respecto cabe señalar que en los últimos años se ha abordado la discapacidad desde una perspectiva de los derechos humanos, con el objeto de promover la igualdad de oportunidades entre las personas con discapacidad; el Programa de Acción Mundial para los Impedidos aprobó esta postura tras la cual fueron publicadas las Normas Uniformes de las Naciones Unidas sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad⁵ que abarcan todos los aspectos sociales y económicos de las personas con discapacidad.

Estas normas hacen una referencia particular en la promoción y elaboración de políticas nacionales relativas a la discapacidad, tales como los servicios de apoyo para la igualdad de participación y de oportunidades, así como la adopción de

³ Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Población con limitación o discapacidad por entidad federativa según sexo, 2020. Fecha de consulta: 17 de mayo de 2021. Disponible en: <https://bit.ly/3owQSnj>

⁴ Consejo Nacional para Prevenir La Discriminación, (CONAPRED). Personas con discapacidad, el grupo mas discriminado en México. Disponible en: <https://bit.ly/3fap5Gw> Fecha de consulta 21 de mayo de 2021.

⁵ Adoptadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su 48ª sesión del 20 de Diciembre de 1993 (Resolución 48/96). Nueva York, NY, Departamento de Información Pública de Naciones Unidas, 1994.). Fecha de consulta: 17 de mayo de 2021. Disponible en <https://bit.ly/38HB77d>

medidas encaminadas a lograr los objetivos de la plena participación y la igualdad de las personas con discapacidad

Es importante referir que la promoción y protección de los derechos humanos este sector de la población, así como su plena inclusión en la sociedad para que puedan desarrollarse en condiciones de igualdad y dignidad, debe realizarse mediante una serie de acciones transversales para que se respete su derecho al trabajo, a la educación, la salud, así como el garantizar la accesibilidad física, de información y comunicaciones para personas con discapacidades sensoriales, mentales o intelectuales.

La inclusión de la discapacidad es una condición esencial para la defensa de los derechos humanos y el desarrollo sostenible. En la actualidad las personas con discapacidad siguen figurando entre las más excluidas, representan a un grupo diverso con distintas deficiencias y necesidades de apoyo, que se enfrentan a importantes barreras para ejercer sus derechos a lo largo de toda su vida.

Frente a este panorama y aunado a una realidad preocupante en la agenda global sobre las personas con discapacidad, la Organización de las Naciones Unidas en junio de 2019, puso en marcha la Estrategia de las Naciones Unidas para la Inclusión de las Personas con Discapacidad⁶, la cual se encuentra enmarcada dentro de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en la que los Estados miembros de la ONU se comprometieron a *no dejar a nadie atrás*, incluyendo a las personas con discapacidad.

En su informe 2020 sobre esta Estrategia, el Secretario General de la ONU, Antonio Guterres, destacó los retos y oportunidades para lograr la inclusión de las personas con discapacidad, así como las actividades de respuesta y recuperación inclusivas de la discapacidad, subrayando las esferas clave en las que se requiere mayor número de medidas y esfuerzos continuos, entre ellos el acceso a la comunicación incluyendo materiales impresos en Braille, interpretación de lenguaje de señas, subtítulos, contenidos audibles, materiales gráficos y formatos accesibles con tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad.

⁶ Organización de las Naciones Unidas (ONU). Estrategia de las Naciones Unidas para la inclusión de la discapacidad. Nueva York, 2019. Fecha de consulta: 17 de mayo de 2021. Disponible en: <https://bit.ly/3v4uOTI> Véanse también las Resoluciones de la Asamblea General I 64/154, 66/229, 67/160, 70/145, 70/170, 72/162, 74/144 y 74/253

De acuerdo a los datos presentados por el Banco Mundial,⁷ y la Organización Mundial de la Salud⁸, se estima que más de mil millones de personas en el mundo tienen algún tipo de discapacidad. Esto corresponde a alrededor del 15% de la población mundial. De este número, entre 110 millones (2.2%) y 190 millones (3.8%) de personas mayores a 15 años, se ven afectadas por discapacidades importantes.

En las últimas décadas las tasas de discapacidad han aumentado, entre otras causas, debido al envejecimiento de la población y al aumento de las enfermedades crónicas. Las personas con discapacidad generalmente muestran signos de envejecimiento prematuro entre los 40 y 50 años de edad.

En ese sentido, se estima que el 46% de las personas mayores de 60 años tienen algún tipo de discapacidad y más de 250 millones de personas mayores experimentan una discapacidad de moderada a grave. Entre el 2015 y el 2030 se prevé que el número de personas en el mundo mayores de 60 años se incremente un 56%, de 901 millones a 1,400 millones y para 2050, se prevé que la población mundial de personas mayores alcance los 2,100 millones⁹.

Es importante mencionar que las personas con discapacidad tienen derecho a llevar una vida comunitaria, participar en actividades recreativas, religiosas o espirituales y/o disfrutar de todos los derechos reconocidos a nivel nacional e internacional que debe de tener un ser humano por el simple hecho de serlo; así como los derechos humanos reconocidos por las Naciones Unidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) y las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidades (1993); el derecho a la autodeterminación o autonomía; y el derecho de controlar el propio destino.

También es de subrayar que tienen derecho a disponer de un estatus legal como ciudadano, con los privilegios y responsabilidades asociadas a este papel, y tener derecho a participar los diferentes aspectos de la vida financiera, política, social y gubernamental. Para ello debe de considerarse a las personas con discapacidad en

⁷ Banco Mundial, Discapacidad, marzo 2021, Fecha de consulta 17 de mayo de 2021, Disponible en: <https://bit.ly/341SgfP>

⁸ Organización Mundial de la Salud (OMS) y Banco Mundial, Informe mundial sobre la discapacidad (2011); Naciones Unidas, Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, Fecha de consulta 17 de mayo de 2021. Disponible en: <https://bit.ly/35oK6lv>

⁹ Naciones Unidas, Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, Ageing and disability. Fecha de consulta 17 de mayo de 2021. Disponible en: <https://bit.ly/2IsCpld>



las principales comunicaciones internas y externas, y las entidades deben contar con directrices o procedimientos para garantizar que todas las comunicaciones sean respetuosas con su condición.

Si bien la pandemia de COVID-19 ha representado un desafío para todos, también ha brindado una oportunidad para establecer sinergias dentro de la organización de los diferentes sectores y avanzar hacia la creación de sociedades más equitativas, inclusivas y sostenibles. Es el momento para reorientar los enfoques a fin de emprender una acción más eficaz e implementar normas estratégicas para contribuir a un enfoque de recuperación más inclusivo en los planes de reconstruir para mejorar. Coadyuvar a un cambio de mentalidad y de valores mediante la internalización del compromiso con las personas con discapacidad en toda su diversidad, hace posible un liderazgo sólido dentro de las entidades a fin de impulsar su aplicación de manera significativa y sostenible.

2. Inclusión financiera y derechos de las personas con discapacidad en el marco jurídico internacional

La inclusión financiera implica que las personas puedan tener acceso a los productos y servicios que se ofrecen en el sistema financiero de cualquier país, considerando que estos tienen que ser asequibles, de calidad y disponibles. En este sentido el acceso a los servicios financieros se entiende como la existencia de medios que permitan hacer uso de los servicios que se ofertan.

En un mundo mayoritariamente comprometido con la protección y defensa de los derechos humanos es imperante propiciar oportunidades que permitan que las personas con discapacidad puedan acceder a cualquier entorno, producto o servicio financiero, en el entendido de que son estos últimos los que deben adaptarse a las personas y a sus diferentes necesidades y no viceversa.

En el derecho internacional existe un serie de instrumentos que, en mayor o menor medida, han contribuido a fortalecer el núcleo de protección de los derechos de las PCD, a saber: el Convenio sobre la Readaptación Profesional y el Empleo de Personas Inválidas de la Organización Internacional del Trabajo (Convenio 159); la Declaración de los Derechos del Retrasado Mental (AG.26/2856, del 20 de diciembre de 1971); la Declaración de los Derechos de los Impedidos de las Naciones Unidas (Resolución N° 3447 del 9 de diciembre de 1975); el Programa de



Acción Mundial para las Personas con Discapacidad, aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas (Resolución 37/52, del 3 de diciembre de 1982); el Protocolo Adicional de la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador" (1988); los Principios para la Protección de los Enfermos Mentales y para el Mejoramiento de la Atención de la Salud Mental (AG.46/119, del 17 de diciembre de 1991); la Declaración de Caracas de la Organización Panamericana de la Salud; la Resolución sobre la Situación de las Personas con Discapacidad en el Continente Americano (AG/RES. 1249 (XXIII-O/93)); las Normas Uniformes sobre Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (AG.48/96, del 20 de diciembre de 1993); la Declaración de Managua, de diciembre de 1993; la Declaración de Viena y Programa de Acción aprobados por la Conferencia Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos (157/93); la Resolución sobre la Situación de los Discapacitados en el Continente Americano (AG/RES. 1356 (XXV-O/95)); y el Compromiso de Panamá con las Personas con Discapacidad en el Continente Americano.

Aunque todos estos instrumentos son históricamente relevantes al abordar los derechos de las PCD, el documento más sólido en esta materia es la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en adelante CDPC o Convención), aprobada el 13 de diciembre de 2006 en la Sede de las Naciones Unidas en Nueva York.

En el año 2007 nuestro país ratificó dicha Convención, la cual reconoce un conjunto de derechos y libertades fundamentales que los Estados parte se comprometen a garantizar y promover, entre los que se encuentran la igualdad, la accesibilidad, la protección contra la tortura y otros tratos degradantes, el respeto a la privacidad, la salud, la educación, entre otros.

La legislación y la política pública mexicanas han avanzado significativamente en el cumplimiento de los compromisos internacionales formalizados en la CDPC; sin embargo, persisten áreas que aún requieren de garantías reforzadas para echar abajo todas las barreras que redundan en la marginación, exclusión o discriminación de las PCD. Como ha sido advertido, una de esas zonas de obligado reforzamiento es la relacionada con la protección de las personas con discapacidad en el plano económico y financiero, campos en los que aún enfrentan un sinnúmero de barreras debido al acceso restringido a bienes, productos y servicios, a pesar de las legislaciones que en los últimos años se han diseñado para revertir esta situación.

Quienes vivimos bajo las reglas del sistema económico contemporáneo somos consumidores con diferentes condiciones para adquirir, usar y disponer de servicios financieros en la vida cotidiana, pues hoy son vitales para el acceso a servicios más básicos o esenciales, tales como agua, electricidad, gas y telecomunicaciones. El acceso a esos servicios esenciales es, a su vez, un aspecto importante de participación e inclusión social, al tiempo que constituyen un elemento crucial para garantizar que las personas tengan un nivel de vida adecuado. En el plano de la realidad, las personas con discapacidad tienen serias dificultades para acceder al sistema financiero debido a que las instituciones, mercados e instrumentos por los cuales fluye el dinero aún son reacios a adoptar los estándares internacionales de protección de derechos humanos, como es el caso de la plena y efectiva participación e inclusión de las personas con discapacidad, que constituye uno de los principios rectores de la CDPD.¹⁰

Vivir de forma independiente y ser incluido en la comunidad es un derecho que solo será posible en las sociedades si las personas con discapacidad cuentan con todos los medios para acceder a los servicios públicos y privados de su elección. Uno de los principales impedimentos identificados en este terreno se relaciona con la negación del reconocimiento de la capacidad jurídica de las PCD. Desde la perspectiva de derechos humanos, es obligación tanto de los Estados como de las entidades privadas el reconocer dicha cualidad, así como garantizar que los servicios públicos y privados sean accesibles para todas las personas.

Durante mucho tiempo se ha debatido si los derechos del consumidor son (o deberían ser) reconocidos como derechos humanos. Una serie de instrumentos internacionales, en particular el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, ha dado algunas luces, aunque la protección de los derechos de los consumidores sólo ha sido posible a través de la introducción de disposiciones normativas especiales, como en el caso de la propia CDPC.

México ratificó la Convención y su Protocolo Facultativo el 30 de marzo de 2007. La CDPD entró en vigor el 3 de mayo de 2008 y es reconocida por haber sido negociada y adoptada más rápido que otras convenciones de la ONU. También tiene la distinción de haber tenido niveles sin precedentes de participación de la

¹⁰ ONU, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, abierta a firma el 30 de marzo de 2007, 2515 UNTS 3 (entrada en vigor el 3 de mayo de 2008).

sociedad civil en su redacción, específicamente, las personas a quienes se dirige la Convención: las personas con discapacidades y sus organizaciones representativas. La CDPD afirmó el reconocimiento de los derechos humanos universales a las personas con discapacidad y especificó las obligaciones de los Estados parte para garantizar que las protecciones de los derechos humanos se extiendan a personas con discapacidad sin discriminación. Por ejemplo, los artículos 4 y 5 prescriben que los Estados parte deben reconocer que "todas las personas son iguales ante la ley y en virtud de ella y que tienen derecho a igual protección legal y a beneficiarse de la ley en igual medida sin discriminación alguna", así como el de "tomar todas las medidas pertinentes para que ninguna persona, organización o empresa privada discrimine por motivos de discapacidad":

Artículo 4

Obligaciones generales

1. Los Estados partes se comprometen a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por motivos de discapacidad. A tal fin, los Estados partes se comprometen a:
 - a) Adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos reconocidos en la presente Convención;
 - b) Tomar todas las medidas pertinentes, incluidas medidas legislativas, para modificar o derogar leyes, reglamentos, costumbres y prácticas existentes que constituyan discriminación contra las personas con discapacidad;
 - c) Tener en cuenta, en todas las políticas y todos los programas, la protección y promoción de los derechos humanos de las personas con discapacidad;
 - d) Abstenerse de actos o prácticas que sean incompatibles con la presente Convención y velar por que las autoridades e instituciones públicas actúen conforme a lo dispuesto en ella;
 - e) Tomar todas las medidas pertinentes para que ninguna persona, organización o empresa privada discrimine por motivos de discapacidad;

- f) Empezar o promover la investigación y el desarrollo de bienes, servicios, equipo e instalaciones de diseño universal, con arreglo a la definición del artículo 2 de la presente Convención, que requieran la menor adaptación posible y el menor costo para satisfacer las necesidades específicas de las personas con discapacidad, promover su disponibilidad y uso, y promover el diseño universal en la elaboración de normas y directrices;
 - g) Empezar o promover la investigación y el desarrollo, y promover la disponibilidad y el uso de nuevas tecnologías, incluidas las tecnologías de la información y las comunicaciones, ayudas para la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo adecuadas para las personas con discapacidad, dando prioridad a las de precio asequible;
 - h) Proporcionar información que sea accesible para las personas con discapacidad sobre ayudas a la movilidad, dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo, incluidas nuevas tecnologías, así como otras formas de asistencia y servicios e instalaciones de apoyo;
 - i) Promover la formación de los profesionales y el personal que trabajan con personas con discapacidad respecto de los derechos reconocidos en la presente Convención, a fin de prestar mejor la asistencia y los servicios garantizados por esos derechos.
2. Con respecto a los derechos económicos, sociales y culturales, los Estados partes se comprometen a adoptar medidas hasta el máximo de sus recursos disponibles y, cuando sea necesario, en el marco de la cooperación internacional, para lograr, de manera progresiva, el pleno ejercicio de estos derechos, sin perjuicio de las obligaciones previstas en la presente Convención que sean aplicables de inmediato en virtud del derecho internacional.
3. En la elaboración y aplicación de legislación y políticas para hacer efectiva la presente Convención, y en otros procesos de adopción de decisiones sobre cuestiones relacionadas con las personas con discapacidad, los Estados partes celebrarán consultas estrechas y colaborarán activamente con las personas con discapacidad,

incluidos los niños y las niñas con discapacidad, a través de las organizaciones que las representan.

4. Nada de lo dispuesto en la presente Convención afectará a las disposiciones que puedan facilitar, en mayor medida, el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y que puedan figurar en la legislación de un Estado Parte o en el derecho internacional en vigor en dicho Estado. No se restringirán ni derogarán ninguno de los derechos humanos y las libertades fundamentales reconocidos o existentes en los Estados partes en la presente Convención de conformidad con la ley, las convenciones y los convenios, los reglamentos o la costumbre con el pretexto de que en la presente Convención no se reconocen esos derechos o libertades o se reconocen en menor medida.
5. Las disposiciones de la presente Convención se aplicarán a todas las partes de los Estados federales sin limitaciones ni excepciones.

Artículo 5

Igualdad y no discriminación

1. Los Estados partes reconocen que todas las personas son iguales ante la ley y en virtud de ella y que tienen derecho a igual protección legal y a beneficiarse de la ley en igual medida sin discriminación alguna.
2. Los Estados partes prohibirán toda discriminación por motivos de discapacidad y garantizarán a todas las personas con discapacidad protección legal igual y efectiva contra la discriminación por cualquier motivo.
3. A fin de promover la igualdad y eliminar la discriminación, los Estados partes adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar la realización de ajustes razonables.
4. No se considerarán discriminatorias, en virtud de la presente Convención, las medidas específicas que sean necesarias para acelerar o lograr la igualdad de hecho de las personas con discapacidad.

Por su parte, el artículo 9 de la CDPD aborda la accesibilidad y obliga a los Estados a tomar medidas para garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso, en igualdad de condiciones- para acceder a servicios de transporte, información, comunicaciones y otras instalaciones y servicios abiertos o prestados al público.

Artículo 9

Accesibilidad

1. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a:
 - a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo;
 - b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

2. Los Estados partes también adoptarán las medidas pertinentes para:
 - a) Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público;
 - b) Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público

- tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad;
- c) Ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad;
 - d) Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión;
 - e) Ofrecer formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público;
 - f) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información;
 - g) Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet;
 - h) Promover el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles en una etapa temprana, a fin de que estos sistemas y tecnologías sean accesibles al menor costo.

Otros artículos de la CDPD sugieren la necesidad de proteger y empoderar a las personas con discapacidad cuando actúan como consumidoras de bienes, productos y servicios. En particular, el Artículo 12, numeral 5 de la Convención estipula que: “Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, los Estados Partes tomarán todas las medidas que sean pertinentes y efectivas para garantizar el derecho de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a ser propietarias y heredar bienes, controlar sus propios asuntos económicos y tener acceso en igualdad de condiciones a préstamos bancarios, hipotecas y otras modalidades de crédito financiero, y velarán por que las personas con discapacidad no sean privadas de sus bienes de manera arbitraria”.

Uno de los elementos clave para lograr la inclusión financiera de las PCD es la garantía de que todos los bienes, productos y servicios de este sector serán

provistos mediante la utilización de la lengua de señas, el Braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad en sus relaciones oficiales, en términos de lo estipulado en el Artículo 21 de la propia Convención.

En 2014, el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad emitió las Observaciones finales sobre el informe inicial de México. En tal documento el Comité expresa su preocupación sobre el marco legislativo existente en nuestro país sobre accesibilidad para las personas con discapacidad, pues éste no aborda todos los aspectos contemplados en el artículo 9 de la Convención. Además, el Comité manifiesta su inquietud por que México no cuenta con mecanismos específicos de evaluación del cumplimiento con la normativa de accesibilidad en todos los ámbitos considerados por la Convención. Al respecto, el Comité emitió una serie de recomendaciones, a saber:

- a. Acelerar el proceso de reglamentación de las leyes en materia de accesibilidad en línea con la Observación general N.º 2 (2014) del Comité sobre la accesibilidad;
- b. Instaurar mecanismos de monitoreo, mecanismos de queja y sanciones efectivas por incumplimiento de las leyes sobre accesibilidad;
- c. Adoptar medidas para asegurar que los planes de accesibilidad incluyan los edificios existentes y no solamente las nuevas edificaciones;
- d. Diseñar e implementar un plan nacional de accesibilidad aplicable al entorno físico, al transporte, a la información y a las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público;
- e. Velar por que las entidades privadas tengan debidamente en cuenta todos los aspectos relacionados con la accesibilidad de las personas con discapacidad y que sean objeto de sanciones en caso de incumplimiento.

En el mismo sentido, las Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, emitidas por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), disponen que los Estados deberían adoptar medidas para hacer que la sociedad tome mayor consciencia de las personas con discapacidad, sus derechos, sus necesidades, sus posibilidades y su contribución, así como alentar a

las empresas del sector privado a que incluyan en todos los aspectos de sus actividades, las cuestiones relativas a la discapacidad.¹¹

El mismo organismo internacional ha referido que los Estados deben elaborar estrategias para que los servicios de información y documentación sean accesibles a diferentes grupos de personas con discapacidad, con la finalidad de dotarles del acceso a la información y por lo tanto de la documentación escrita, debiendo utilizar el sistema Braille u otras tecnologías.

En el ámbito regional, la Convención Interamericana contra la Discriminación de las Personas con Discapacidad establece, en su artículo III, que los Estados deberán adoptar las medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las personas que presenten esta condición y propiciar su plena integración en la sociedad, incluidas las 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 o servicios.¹²

Actualmente, en el sistema financiero, la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, se ve limitada, especialmente para las personas con discapacidad, pues la organización, procedimientos y funcionamientos han dejado de lado las necesidades para el pleno ejercicio de los derechos de este sector.

Como fue señalado con anterioridad, la legislación y las políticas públicas mexicanas han contribuido significativamente en el proceso para eliminar por completo las barreras que las personas con discapacidad enfrentan para el disfrute de los derechos en igualdad de condiciones. No obstante, los desafíos advertidos por el Comité evidencian el trecho que aún falta por recorrer. El apartado posterior da cuenta precisamente de los avances que ha tenido nuestro país para promover la inclusión financiera de las PCD, pero también de los espacios de oportunidad para reforzar nuestro marco jurídico.

¹¹ Cfr. ONU, *Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad*, Resolución aprobada por la Asamblea General el 20 de diciembre de 1993. Disponible en: <https://bit.ly/2QEgmfh>

¹² Cfr. OEA, *Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad*, adoptada por la Asamblea General el 7 de junio de 1999. Disponible en: <https://bit.ly/2RAY45O>

3. Marco jurídico nacional. Derechos de las personas con discapacidad en el sistema financiero.

Al igual que todas y todos, las personas con algún tipo de discapacidad, deben gozar de sus derechos humanos en términos de igualdad y sin discriminación de ningún tipo.

Dentro del marco jurídico mexicano, estos derechos encuentran sustento principalmente en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la cual establece la relación ente el principio de no discriminación y las discapacidades como una esfera expresa de protección jurídica. Específicamente en el artículo 1, se prohíbe toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

En este sentido el marco legal, como es el caso de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (LGIPCD), publicada el 30 de mayo de 2011, armoniza las disposiciones de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) y los dispuesto en el artículo 1 constitucional, por lo que se constituye en el instrumento legal que permite la adopción de medidas legislativas, administrativas y de otra índole, para hacer efectivos los derechos de las personas con discapacidad.¹³

Entre los principios que engloba se encuentran la equidad; la justicia social; la igualdad de oportunidades; el respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad; el respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones y la independencia de las personas; la participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad; el respeto por la diferencia y la aceptación de la discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas; la accesibilidad; la no discriminación; la igualdad entre mujeres y hombres con discapacidad; y la transversalidad.

¹³ Diario Oficial de la Federación. Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad 2014-2018. Publicación: 30-04/2014 Disponible en: <https://bit.ly/3f5nhP1> Fecha de consulta: 20 de mayo de 2021.

Si bien estos principios se aplican a diversas ramas, actividades y materias de participación de las personas con discapacidad en la sociedad, existen muchas otras que aún no los contemplan, tal es caso del sistema financiero. Cabe mencionar que en la referida Ley, no se contienen disposiciones específicas sobre la inclusión de este sector vulnerable en actividades financieras, sin embargo, de manera general se habla en el capítulo de asistencia social, artículo 8, que los Gobiernos de las Entidades Federativas y de los municipios podrán celebrar convenios con los sectores privado y social a fin de promover la aportación de recursos financieros. Asimismo, el artículo 9 prohíbe expresamente cualquier tipo de discriminación contra las personas con discapacidad en el otorgamiento de seguros de salud o de vida.

En cuanto al desarrollo social, la Ley dispone que la Secretaría de Desarrollo Social promoverá el derecho de las personas con discapacidad a un mayor índice de desarrollo humano así como el de sus familias, por lo que realizará acciones como el establecimiento de programas para la prestación de servicios de asistencia social para personas con discapacidad en situación de pobreza, abandono o marginación, incluidos servicios de capacitación, asistencia financiera y servicios de cuidados temporales, los cuales se extenderán a las regiones rurales y comunidades indígenas.

En esta tesitura, las leyes relacionadas al sistema financiero mexicano que en su contenido alberguen disposiciones relativas a los derechos de las personas con discapacidad y dicho sector, son practicante escasas. Un ejemplo claro de ello es la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la cual no prevé ningún artículo o capitulado referente a la actuación de este sector de la población en las Instituciones financieras, mucho menos en cuanto a la atención que requieren cuando ejercen sus derechos de queja, e incluso en el fomento de una cultura del uso de las operaciones y servicios financieros, no se observa ningún artículo en el caso particular.

Siguiendo esta línea, cabe puntualizar que la inclusión financiera de los sectores más vulnerables de la población como las personas con alguna discapacidad visual, sensorial, física, o auditiva, significa cerrar la brecha de desigualdad para que puedan ejercer libremente sus derechos reconocidos en la Constitución Federal y en las Leyes en la materia, dando paso a sociedades más inclusivas, menos discriminatorias y con mejores oportunidades para todas y todos sin importar su condición.

En el ámbito financiero, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)¹⁴ ha señalado que la inclusión financiera, es un elemento imprescindible para que la población goce de mayor bienestar, pues al dotar a las personas y las empresas de herramientas contribuye a mejorar el manejo de su liquidez, prepararse y superar alguna emergencia económica, alcanzar metas financieras y tener control sobre sus finanzas.

Además, resulta ser un facilitador clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad; permite que las personas y las empresas tengan acceso y utilicen productos y servicios financieros para satisfacer sus necesidades (transacciones, pagos, ahorros, créditos y seguros), y que sean entregados de manera responsable y sostenible. Asimismo, el acceso y uso de productos y servicios financieros facilitan la vida diaria y ayudan a las familias y empresas a planificar, desde metas a largo plazo hasta emergencias inesperadas.

Desde años pasados se han llevado a cabo y puesto en marcha para la inclusión de las personas con discapacidad en el sector financiero, diversas medidas por parte de las entidades financieras del país, verbigracia, desde el año 2005 el Banco de México (BANXICO)¹⁵ puso en circulación billetes de 100, 200 y 500 pesos con marcas perceptibles al tacto, distintivas para cada una de estas denominaciones. Posteriormente, los billetes de la nueva familia se diseñaron con una variación de 7mm de longitud entre una y otra denominación consecutiva, además de conservar las marcas para invidentes con relieve. Esta familia de billetes consta de seis denominaciones: 20, 50, 100, 200, 500 y 1000 pesos, y se puso en circulación gradualmente entre noviembre de 2006 y agosto de 2010. Asimismo en el 2012, se comenzó con la distribución de tablillas diseñadas por el BANXICO para facilitar a las personas con discapacidad visual la identificación de denominaciones de billetes, acción que cuenta con el apoyo de distintas instituciones de asistencia y sucursales bancarias específicas que funcionan como centros de canje.

Actualmente, el Banco de México está poniendo en circulación una nueva familia de billetes (familia G) de forma gradual. La denominación de 500 pesos se puso en circulación el 27 de agosto de 2018; la de 200 pesos, el 2 de septiembre de 2019; la de 100 pesos, el 12 de noviembre de 2020; y la de 1,000 pesos, el 19 de

¹⁴ Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Panorama de Inclusión Financiera 2020. Disponible en: <https://bit.ly/3oDKjzE> Fecha de consulta: 20 de mayo de 2021.

¹⁵ Banco de México. Tablilla de billetes para personas con discapacidad visual. Disponible en: <https://bit.ly/3u7eUGA> Fecha de consulta: 20 de mayo de 2021.

noviembre de 2020. Además de la variación de longitud entre una y otra denominación consecutiva, las denominaciones de la familia G tienen marcas con relieve para personas con discapacidad visual, las cuales son diferentes a las empleadas en la familia F. Por lo anterior, el Banco de México diseñó una nueva tablilla que servirá para identificar la denominación de los billetes de ambas familias (F y G). La distribución de esta tablilla inició con la puesta en circulación del billete de 200 pesos, en septiembre de 2019.¹⁶

Asimismo, dentro de la Política Nacional de Inclusión Financiera 2020¹⁷, se tiene contemplado como una de las líneas de acción prioritarias para la inclusión y educación financieras, facilitar el uso de cajeros automáticos y servicios financieros digitales a las personas con discapacidad, analfabetas, hablantes de lenguas indígenas, personas adultas mayores, entre otros.

Pese a este panorama, dichas acciones que se han implementado por parte de las entidades financieras y el Estado, aun resultan insuficientes para atender de manera igualitaria a las personas con discapacidad. A este respecto, de acuerdo con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)¹⁸, en materia financiera no existe disposición alguna que limite los derechos de los sujetos por motivos de discapacidad; esto es, gozan de los mismos derechos y obligaciones en las normas aplicables al sistema financiero que el resto de los individuos. Asimismo tampoco existe una tutela especial para las personas con discapacidad, distinta de la tutela que las normas disponen para cualquier usuario o público inversionista. No obstante, continúan presentándose casos en los que se impide a personas ciegas o con discapacidad visual ser, por ejemplo, titulares de cuentas bancarias.

En este sentido, la Comisión Nacional de Derechos Humanos en el abordaje sobre Armonización Legislativa en Materia de Discapacidad¹⁹, y tras el análisis de ocho leyes federales, ha llamado a la sociedad y a las autoridades a visibilizar la capacidad de goce y ejercicio de las personas con discapacidad la cual debe reflejarse en su acceso, sin discriminación, a servicios financieros como cuentas de

¹⁶ *Ibíd*em

¹⁷ Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Política Nacional de Inclusión Financiera. Disponible en: <https://bit.ly/3yr58CB> Fecha de consulta: 20 de mayo de 2021.

¹⁸ Secretaría de Relaciones Exteriores. Informe inicial de México sobre el cumplimiento de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Disponible en: <https://bit.ly/2SgxJda> Fecha de consulta: 20 de mayo de 2021.

¹⁹ Comisión Nacional de Derechos Humanos. Informe de actividades 2020. Personas con discapacidad. Disponible en: <https://bit.ly/3bFRDoQ> Fecha de consulta: 20 de mayo de 2021.

banco y crédito, seguros de vida y gastos médicos mayores; en la posibilidad de realizar por sí mismas trámites para la obtención de documentos oficiales; disfrutar de los beneficios de sus creaciones, entre otras actividades.

Igualmente, de acuerdo con las Bases y Criterios en los que se fundamenta la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) para prestar el Servicio de Defensoría Legal Gratuita, se han logrado establecer disposiciones para que dicho servicio se preste preferentemente a personas con discapacidad física o enfermedad terminal. La CONDUSEF asimismo se ha propuesto emitir recomendaciones a las instituciones financieras para que se proporcione a las personas con discapacidad un trato igualitario en la contratación de los productos o servicios financieros.

No cabe duda que las acciones a favor de los grupos vulnerables como las personas con discapacidad dentro del ámbito financiero aun resultan precarias, pero con las acciones y reformas pertinentes en las leyes adecuadas, se puede dar ese paso hacia una verdadera inclusión, en la que se visibilicen las necesidades de cada sector, para así lograr que puedan ejercer sus derechos plenamente y sin ningún obstáculo que lo impida.

II. CONTENIDO DE LA INICIATIVA

Las personas con discapacidad día con día enfrentan múltiples retos a superar en los diversos ámbitos de desarrollo social, tales como la educación, el trabajo, la economía, la salud, el deporte, la cultura, etc, lo cual ha dado paso a que en muchas ocasiones sean objeto de discriminación y exclusión social, dificultando con ello el ejercicio pleno de sus derechos humanos.

De acuerdo con la Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica (ENADID) del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)²⁰, al año 2018 existían alrededor de 7.7 millones de personas con algún tipo de discapacidad.

²⁰ Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Estadísticas a propósito del Día Internacional de las Personas con Discapacidad. Disponible en: <https://bit.ly/3v8trn0> Fecha de consulta: 20 de mayo de 2021.

De este sector de la población, de acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Discriminación 2017 (ENADIS)²¹, casi la mitad (48%) considera que sus derechos no se respetan y, de hecho, casi la tercera parte (31%) afirmó que en los últimos cinco años se les negó algún derecho sin justificación. Para esta población, sus principales problemas incluyen la falta de accesibilidad en la infraestructura y equipamiento público, así como la falta de oportunidad para encontrar empleo.

La referida encuesta también señala que esta percepción negativa sobre el respeto a sus derechos es más frecuente entre las personas con discapacidad visual (52.1 %), seguidas de las personas con discapacidad psicosocial (49.5 %), mientras que las personas con discapacidad intelectual lo perciben en menor medida (37.8 %).

Aunado a lo anterior, la ENADIS apunta a que casi nueve de cada 10 personas con discapacidad enfrentan barreras de accesibilidad cuando buscan información sobre algún trámite, servicio o programa gubernamental, lo cual quiere decir que del 47.1 por ciento de la población con discapacidad de 12 años de edad en adelante, el 86.4 por ciento de ellas se enfrentó con alguna barrera de accesibilidad. Al analizar por tipo de discapacidad, se observa que para las personas que declararon tener discapacidad visual o intelectual este porcentaje es incluso mayor (88.0 % y 90.7 %, respectivamente); sin embargo, la población con discapacidad psicosocial fue la que reportó mayores barreras de accesibilidad (93.1 %).

Asimismo, la encuesta advierte que las barreras de acceso a la información a las que se enfrentaron las personas con discapacidad son sumamente recurrentes y marcadas. La encuesta arrojó que al 23.9% de las personas con discapacidad que solicitó información sobre algún trámite, esta le fue negada o no explicada; mientras el 21.3% declaró que se le dificulta acudir a las oficinas (queda lejos, necesita compañía), y el 15.9% desconoce dónde buscarla.²²

Como se puede advertir de las cifras anteriores, el problema de acceso a la información al solicitar algún servicio o ejercer un derecho es sumamente limitado para las personas con alguna discapacidad.

²¹ Consejo Nacional **para** Prevenir La Discriminación. Encuesta Nacional sobre Discriminación 2017. Resultados sobre personas con discapacidad. Disponible en: <https://bit.ly/3u6PZDk> Fecha de consulta: 20 de mayo de 2021.

²² Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Comunicado de Prensa Num. 346/18. Disponible en: <https://bit.ly/3yvlt9p> Fecha de consulta: 20 de mayo de 2021.

Esta situación reflejada en el ámbito financiero adquiere niveles mayores de complejidad, pues en la entidades financieras aún no se cuenta con el equipo necesario como intérpretes de Lengua de Señas Mexicana, información en sistema Braille o algún otro medio que ayude a las personas con discapacidad auditiva, visual o del habla, a entablar una verdadera comunicación en la que se brinde la ayuda que requieren sin ninguna complicación. Estas barreras además, se manifiestan en forma de prácticas discriminatorias que restringen el acceso a servicios y productos financieros, tales como solicitar requisitos adicionales, presentar alguna queja, buscar o recibir información, etc.

La inclusión financiera de las personas con discapacidad requiere de un gran esfuerzo para garantizar a este sector una verdadera igualdad de oportunidades, lo cual puede darse a través de la implementación real y efectiva en la Legislación Financiera de disposiciones pensadas no en resaltar el altruismo o beneficencia, sino en la utilización de sistemas variados de comunicación, así como uso de las nuevas tecnologías y la innovación para apoyar a este sector.

En este sentido, como lo refiere la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, este sector tiene derecho a participar plenamente en todos los aspectos de la vida, dando a los Estados Partes la posibilidad de adoptar medidas pertinentes para asegurar su acceso en igualdad de condiciones con las demás, tales como instalaciones con señalizaciones en Braille y formatos de fácil lectura y comprensión, lectores e intérpretes de lengua de señas, así como la promoción de formas adecuadas de asistencia y apoyo para su acceso a la información.

Por su parte la Organización de las Naciones Unidas, también ha referido a través de las Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad,²³ que los Estados deben adoptar medidas para eliminar los obstáculos a la participación en el entorno físico, consistentes en elaborar normas y directrices y en estudiar la posibilidad de promulgar leyes que aseguren el acceso a diferentes sectores de la sociedad, así como elaborar estrategias para que los servicios de información y documentación sean accesibles a diferentes grupos de

²³ Organización de las Naciones Unidas. Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Disponible en: <https://bit.ly/3bl34MK> Fecha de consulta: 20 de mayo de 2021.

personas con discapacidad. Además señala que con el fin de proporcionar acceso a la información y la documentación escritas a las personas con deficiencias visuales, deben utilizarse el sistema Braille, grabaciones en cinta, tipos de imprenta grandes y otras tecnologías apropiadas. De igual modo, deben utilizarse tecnologías apropiadas para proporcionar acceso a la información oral a las personas con deficiencias auditivas o dificultades de comprensión.

En este sentido, y tomando como punto de partida lo expuesto anteriormente, esta iniciativa pretende reformar el texto legal en materia financiera, para fomentar el acceso efectivo a la información y las comunicaciones bajo el principio del diseño universal y el desarrollo de contenidos inclusivos para todos y todas.

Concretamente, se busca reformar la fracción IV del artículo 50 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para establecer que las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras que atienden consultas y reclamaciones de los Usuarios de servicios financieros cuenten con formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad, además de que para la atención de los Usuarios, deberán contar con intérpretes de Lengua de Señas Mexicana, así como con personas capacitadas para fungir como facilitadores para las personas con discapacidad que requieran de apoyo.

Asimismo, con la adición de un segundo párrafo al artículo 51 de la citada Ley, se pretende incorporar que la información dirigida a los Usuarios deberá ser facilitada de manera oportuna y sin costo adicional en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad.

Finalmente, para la prestación de los servicios de defensoría y orientación jurídica al usuario, se propone una adición de un segundo párrafo al artículo 86, para que se cuente con intérpretes de Lengua de Señas Mexicana, así como con personas capacitadas para fungir como facilitadores para las personas con discapacidad que requieran de apoyo.

III. CUADRO COMPARATIVO

Sin demérito de que ha quedado plenamente expuesto el objeto y motivación de las modificaciones planteadas, se presenta un cuadro comparativo para clarificar sus alcances:

LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS	
TEXTO VIGENTE	TEXTO PROPUESTO
<p>Artículo 50 Bis.- Cada Institución Financiera deberá contar con una Unidad Especializada que tendrá por objeto atender consultas y reclamaciones de los Usuarios. Dicha Unidad se sujetará a lo siguiente:</p> <p>I. a III. ...</p> <p>IV. Deberá recibir la consulta, reclamación o aclaración del Usuario por cualquier medio que facilite su recepción, incluida la recepción en las sucursales u oficinas de atención al público y responder por escrito dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contado a partir de la fecha de su recepción, y</p>	<p>Artículo 50 Bis.- ...</p> <p>I. a III. ...</p> <p>IV. Deberá recibir la consulta, reclamación o aclaración del Usuario por cualquier medio que facilite su recepción, debiendo contar con formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad, incluida la recepción en las sucursales u oficinas de atención al público, y responder por escrito dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contado a partir de la fecha de su recepción.</p> <p>Para la atención de los Usuarios, deberán contar con intérpretes de Lengua de Señas Mexicana, así como con personas capacitadas para fungir como facilitadores para las personas con</p>

<p>V. ...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p>	<p>discapacidad que requieran de apoyo, y</p> <p>V. ...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p> <p>...</p>
<p>Artículo 51.- Con objeto de crear y fomentar entre los Usuarios una cultura adecuada del uso de las operaciones y servicios financieros, la Comisión Nacional se encargará de difundir entre los mismos la información relativa a los distintos servicios que ofrecen las Instituciones Financieras, así como de los programas que se otorguen en beneficio de los Usuarios.</p> <p style="text-align: center;">SIN CORRELATIVO</p>	<p>Artículo 51.- ...</p> <p>La información dirigida a los Usuarios deberá ser facilitada de manera oportuna y sin costo adicional en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad.</p>
<p>Artículo 86.- Para los efectos del artículo anterior, la Comisión Nacional contará con un cuerpo de Defensores que prestarán los servicios de orientación jurídica y defensoría legal, únicamente a solicitud del Usuario.</p> <p style="text-align: center;">SIN CORRELATIVO</p>	<p>Artículo 86.- ...</p> <p>Para la prestación de dichos servicios, se contarán con intérpretes de Lengua de Señas Mexicana, así como con personas capacitadas para fungir como facilitadores para las personas con discapacidad que requieran de apoyo.</p>

IV. PROYECTO DE DECRETO

Con base en las razones expuestas, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 71, fracción II, y 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como por los artículos 8, numeral 1, fracción I, y 164 del Reglamento del Senado de la República, se somete a consideración del Senado de la República el siguiente:

PROYECTO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES A LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, EN MATERIA DE FORMATOS ACCESIBLES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Artículo Único. Se reforma la fracción IV del artículo 50 y se adiciona un segundo párrafo a la fracción IV del artículo 50, un segundo párrafo a los artículos 51 y 86, todos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para quedar como sigue:

Artículo 50 Bis.- ...

I. a III. ...

- IV.** Deberá recibir la consulta, reclamación o aclaración del Usuario por cualquier medio que facilite su recepción, **debiendo contar con formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad**, incluida la recepción en las sucursales u oficinas de atención al público, y responder por escrito dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contado a partir de la fecha de su recepción.

Para la atención de los Usuarios, deberán contar con intérpretes de Lengua de Señas Mexicana, así como con personas capacitadas para fungir como facilitadores para las personas con discapacidad que requieran de apoyo, y

V. ...

...

...



...
...

Artículo 51.- ...

La información dirigida a los Usuarios deberá ser facilitada de manera oportuna y sin costo adicional en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad.

Artículo 86.- ...

Para la prestación de dichos servicios, se contarán con intérpretes de Lengua de Señas Mexicana, así como con personas capacitadas para fungir como facilitadores para las personas con discapacidad que requieran de apoyo.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

Primero. El presente decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Salón de la Comisión Permanente, a los 09 días del mes de junio de 2021.

Suscribe,

**DR. RICARDO MONREAL ÁVILA
SENADOR DE LA REPÚBLICA.**