

CARTA CIRCULAR: CCI-REG-202300021

A las : Entidades de intermediación financiera (EIF)

Asunto : Guía de Accesibilidad a las Oficinas y Sucursales de las Entidades.

Con el interés de asegurar y eficientizar el acceso universal efectivo a las personas con discapacidad, a las Oficinas y Sucursales de las Entidades, en condiciones de igualdad y de la forma más autónoma y natural posible; el Superintendente de Bancos, en uso de las atribuciones que le confiere el literal (e) del artículo 21 de la Ley Núm. 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002, informa lo siguiente:

1. La Superintendencia de Bancos pone a disposición de las entidades de intermediación financiera la “Guía de Accesibilidad a las Oficinas y Sucursales de las Entidades”. La guía está disponible en la página web www.sb.gob.do.
2. La finalidad de la publicación de la guía es que las entidades cuenten con lineamientos claros para el cumplimiento de las disposiciones del artículo 58 de la Constitución de la República Dominicana del 15 de enero del 2015; de las declaraciones y principios contenidos en La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, del año 2007 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), ratificada por el Congreso Nacional mediante la Resolución Núm. 458-08 del 30 de octubre de 2008; el cumplimiento de los artículos 4 y 15 de la Ley Num. 5-13 sobre Discapacidad en la República Dominicana, del 15 de enero de 2013; así como garantizar el cumplimiento de las disposiciones del artículo 4 del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros aprobado por la Junta Monetaria mediante su Primera Resolución dictada el 5 de febrero de 2015 y su modificación.
3. Se exhorta a las entidades al cumplimiento de las normativas antes señalada y difundir internamente la Guía, a los órganos de decisión, dirección y alta gerencia y personal relacionado con el servicio y atención de los usuarios, a fin de promover su cumplimiento.
4. La presente Carta Circular deberá ser comunicada a las partes interesadas y publicada en la página web de esta Institución <www.sb.gob.do> de conformidad con el literal (h) del artículo 4 de la Ley Núm. 183-02 Monetaria y Financiera y el mecanismo de notificación de los Actos Administrativos de la Superintendencia de Bancos, dispuesto en la Circular SB: No. 015/10 del 21 de septiembre de 2010 emitida por este ente supervisor.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veinte (20) días del mes de diciembre del año dos mil veintitrés (2023).

Alejandro Fernández W.
SUPERINTENDENTE

AFW/YRM/IPS/OLC
DEPARTAMENTO DE REGULACIÓN



Documento firmado digitalmente por:

Omar Antonio Lantigua Ceballos (VB) (20/12/2023 AST), Yulianna Marie Ramon Martinez (VB) (20/12/2023 AST)

Inés Páez (VB) (20/12/2023 AST), Alejandro E. Fernández W (20/12/2023 AST)

<https://www.viafirma.com.do/inbox/app/sib/v/18cab1e8-716f-4195-aa14-e1340641d74a>

Guía de accesibilidad

PARA SUCURSALES BANCARIAS

2023



Recomendaciones para un entorno físico accesible en sucursales bancarias

a) **Realizar estudio de accesibilidad** con el apoyo de organizaciones expertas. En caso de contar con un presupuesto limitado, realizar colaboraciones con organizaciones de la sociedad civil o internacional que realizan diagnósticos de accesibilidad sin costo. Se recomienda realizarlo previo al inicio de la construcción de la edificación para controlar los costos que generan las readecuaciones.

b) Utilizar siempre el **símbolo de accesibilidad**, que es un emblema adoptado internacionalmente, utilizado para señalar edificios y facilidades que permitan su uso o sean accesibles a las personas con alguna limitación. Deberá ser colocado en la entrada de las edificaciones que ofrezcan facilidades a las personas con discapacidad, garantizando su visibilidad desde cualquier ángulo.



Está compuesto de una señal de seguridad circular y dentro aparece una persona en una silla de ruedas de perfil, en color blanco sobre fondo azul.



El diámetro mínimo de las señales que se colocarán en la entrada de los edificios o en el área más próxima a su acceso principal, será de veinticinco centímetros (0.25 m), lo cual permite una distancia máxima de observación aproximada de diez metros (10.00 m).



El diámetro mínimo de las señales que serán colocadas en el interior de los edificios deberá ser de ocho centímetros (0.08 m), lo cual permite una distancia máxima de observación aproximada de tres metros (3.00 m).

c) Los elementos para el acceso deben **permitir la circulación a todas las personas**, así como **radios de giro para silla de ruedas**, cumpliendo con el espacio mínimo requerido. Las posibilidades y cantidades de giros se corresponden con la forma y las dimensiones del lugar, como referencias pueden al menos garantizar el mínimo para:



- Giro de 180 grados. 1.70 x1.40 m
- Giro de 360 grados. 1.70 x1.70 m
- Giro de 90 grados. 1.50 x1.80 m

Además de los radios de giro se deben considerar las posibilidades de alcance y el grado de movilidad desde la silla de ruedas, así como la visibilidad y la posibilidad de movilidad de los reposapiés y reposabrazos.

d) **Las puertas deben tener una anchura mínima libre no menor de 0.85 m.** En los casos de puertas pesadas giratorias, o que requieran de mucho esfuerzo físico para ser operadas manualmente, debe haber otra puerta de fácil manejo para las personas con discapacidad. Y en los casos de puertas corredizas, los rieles no pueden sobresalir del nivel del piso.

- e) **Los pasillos deben tener una anchura mínima libre de 1.10 m.** Las paredes laterales de los pasillos deben estar provistas de barandas colocadas a 0.90 m de altura. Todo objeto adherido a una pared a una altura menor de 2.10 m no debe sobresalir más de 0.05 m.
- f) **Las rampas deben ser antideslizantes.** La pendiente no deberá exceder del 8%. La anchura mínima será de 1.30 m y tener descansos de 1.50 m a 2.00 m cada 9.00 m máximos de longitud. Toda rampa con una longitud mayor de 1.50 m debe tener barandas o pasamanos a ambos lados, colocados a 0.90 m de altura.

Según esté situada la puerta en el descanso, deberá disponerse convenientemente el encuentro de éste con la rampa para lograr los espacios mínimos necesarios que permitan la maniobrabilidad de la silla de ruedas.

- g) **Las escaleras deben tener una anchura mínima de 0.90 m.** Deberán tener una huella de 0.32 m con una contrahuella de 0.14 m; su terminación deberá ser en colores contrastantes y de canto ovalado. Deben tener barandillas a ambos lados.

Para que las personas con discapacidad visual puedan detectar la presencia de escaleras, debe producirse un cambio de textura en el piso desde una distancia de 1.20 m antes del inicio de estas.

- h) **Los pasamanos deben estar colocados a todo lo largo de las escaleras o rampas y a una altura de 0.90 m.** En caso de que los pasamanos se encuentren adyacentes a un muro, la separación entre ambos no deberá ser menor de 0.05 m, para facilitar el agarre. Se colocarán barandillas de acuerdo con los metros de altura anteriormente citados y ningún botón deberá estar ubicado a una altura mayor de 1.50 m.
- i) **La cabina del ascensor no deberá ser menor de 1.10 m x 1.40 m** para permitir la colocación de la persona en silla de ruedas y su ayudante. La máxima separación entre la cabina del ascensor y el piso será de 0.02 m. El tiempo de cierre de los ascensores no debe ser menor de 3 segundos.
- j) En los espacios de **estacionamiento** reservados para las personas con discapacidad, **deberá estar colocado el símbolo de accesibilidad** para identificar su uso exclusivo. Las dimensiones de los espacios de estacionamiento corresponden a las de vehículos livianos. En áreas abiertas, la anchura del espacio de estacionamiento será de 3.30 m.
- k) **Promover el diseño universal en la instalación de cajeros automáticos.** Esto sugiere la colocación de cajeros que sean operables por la mayor cantidad de personas. El seguimiento de los lineamientos del diseño universal permitirá lograr que el contenido sea accesible, claro y robusto, mejorando la usabilidad para todos.

Recomendaciones para una comunicación e información accesible



1

Obtener información de los usuarios

con discapacidad e identificar el tipo de discapacidad que primariamente afrontan sus clientes para priorizar los esfuerzos de accesibilidad a implementar.

Capacitar al personal de las sucursales en temas de igualdad y no discriminación para que toda la comunicación y la información provista considere las necesidades de las personas con discapacidad, utilizando el lenguaje adecuado y respetando su autonomía en la toma de decisiones.

2



Contar con personal capacitado en lengua de señas,

con visualización de textos, escritura en braille, comunicación táctil, aumento significativo de tamaño de textos (macrotipos), comunicación escrita, audio y multimedia accesibles, lenguaje sencillo, medios de voz digitalizada, otros sistemas y formatos aumentativos y alternativos de comunicación, incluidas las tecnologías de la información y la comunicación accesible.



3



Documento firmado digitalmente por:

Omar Antonio Lantigua Ceballos (VB) (20/12/2023 AST), Yulianna Marie Ramon Martinez (VB) (20/12/2023 AST)

Inés Páez (VB) (20/12/2023 AST), Alejandro E. Fernández W (20/12/2023 AST)

<https://www.viafirma.com.do/inbox/app/sib/v/fdaf95d2-a76a-4f4a-9d23-6da2488b8516>



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS**
REPÚBLICA DOMINICANA