

## **Recomendaciones de inclusión financiera para el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026**

**Mesa Interinstitucional de Inclusión Financiera**

**Noviembre 04 del 2022**

## Tabla de contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. METODOLOGÍA</b>	<b>4</b>
<b>3. RECOMENDACIONES</b>	<b>4</b>
3.1 Género	5
3.2 Población vulnerable	6
3.3 Educación financiera no formal	8
3.5 Transformación digital	9
3.6 MiPymes	10
3.7 Articulación para la implementación de la política nacional	10
<b>ANEXO</b>	<b>12</b>
<b>A. ANÁLISIS DE DOCUMENTOS DE POLÍTICA PÚBLICA Y BUENAS PRÁCTICAS QUE SUSTENTAN LAS RECOMENDACIONES</b>	<b>12</b>
A.1 Programa de gobierno 2022 - 2026 - “Potencia mundial de la vida”	12
A.2 Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022	13
B. Análisis de Política Pública	15
C. Análisis de otros documentos relevantes	20
D. Buenas prácticas en inclusión financiera a nivel internacional	24
E. Buenas prácticas en inclusión financiera a nivel organizacional	28
<b>GLOSARIO</b>	<b>34</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

El propósito de este documento es presentar algunas recomendaciones para fortalecer las propuestas en torno a la inclusión financiera en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, entendiendo esta como el proceso de integración de los servicios financieros formales a las actividades económicas cotidianas de la población mediante el uso, el acceso, la calidad y los canales adecuados. Se reconoce que la inclusión financiera puede ser un medio para cerrar otras brechas socioeconómicas que afectan a las personas. Además la inclusión financiera podría contribuir al crecimiento económico en la medida en que permita reducir los costos de financiación y transacción, y ofrezca un manejo seguro y eficiente de los recursos, tanto para los hogares como para las empresas. El reporte de inclusión financiera del año 2021 realizado por la Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades presentan que el indicador de acceso a nivel nacional<sup>1</sup> subió de 64,6% en 2011 a 90,5% al cierre de 2021. Pese a estos avances, aún existen diversos retos particularmente en poblaciones vulnerables y quienes han estado tradicionalmente excluidas del sistema financiero incluyendo aquellas que habitan en las zonas rurales y rurales dispersas del país. En cuanto el acceso a productos financieros en el 2021 se presentó un comportamiento favorable, llegando al 87,1% en el caso de mujeres y 93,5% en los hombres. No obstante, lo anterior refleja que persiste una brecha de género a favor de los hombres (Reporte de inclusión financiera 2021 - SFC y Banca de las oportunidades).

Teniendo en cuenta el panorama anterior, en febrero del 2022 se consolidó la mesa de trabajo interinstitucional de inclusión financiera la cuál busca, aportar, desde la diversidad y riqueza de voces, perspectivas y experiencias de sus actores, recomendaciones y acciones para lograr una mayor inclusión financiera en el país. En la mesa de trabajo participan diversas organizaciones<sup>2</sup>, con representación de todos los sectores económicos: público, privado y tercer sector, incluyendo entidades financieras y agremiaciones, y algunas consultoras internacionales<sup>3</sup>.

En este contexto, y con base en el reconocimiento de los avances que desde organizaciones de distinta naturaleza situadas a lo largo del territorio nacional se vienen realizando con el fin de lograr inclusión financiera, la mesa de trabajo identifica una ventana de oportunidad para aportar recomendaciones para el PND 2022-2026, las cuáles se presentan a continuación.

El documento se organiza de la siguiente forma: en primer lugar se presenta la metodología empleada para la elaboración de recomendaciones, y posteriormente las

<sup>1</sup> Definido como el porcentaje de adultos que tenía por lo menos un producto financiero.

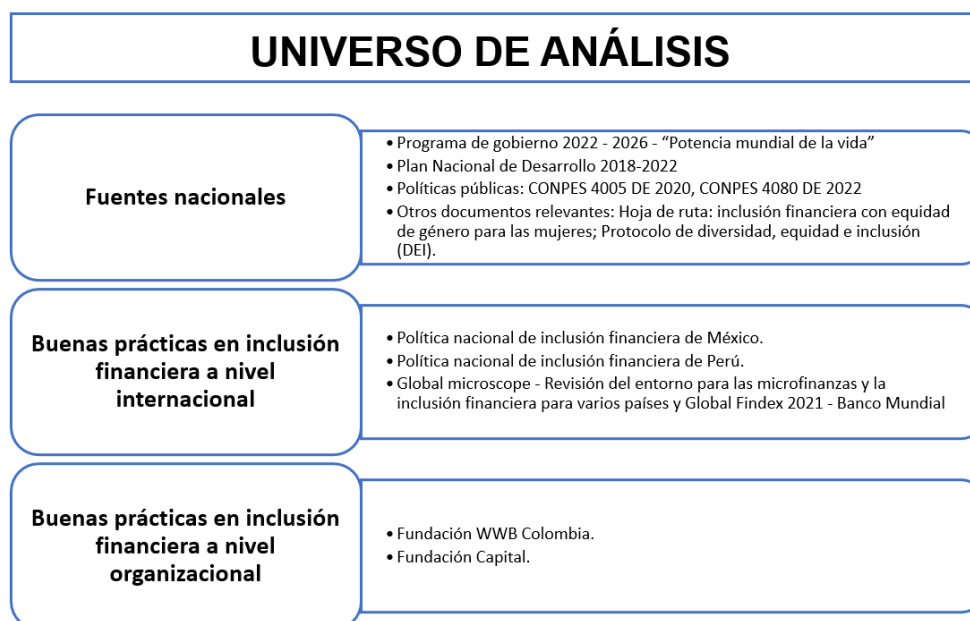
<sup>2</sup> Las siguientes organizaciones hacen parte de la mesa de trabajo sobre inclusión financiera: Banca de las Oportunidades, Superintendencia Financiera de Colombia, Asobancaria, Bancamia, Banco W, Fundación WWB Colombia, IC Fundación, Fundación Capital y Finequity ALC

<sup>3</sup> María José Roa y Johanna Yancari

recomendaciones para el PND 2022-2026 las cuáles parten del análisis de fuentes secundarias, junto de la experiencia de las instituciones que hacen parte de la mesa. Posteriormente se presenta un anexo con la sistematización realizada, con el fin de poder identificar los diferentes ejes de análisis y demostrar cómo surgieron las recomendaciones atendiendo a la diversidad de aspectos que se debe tener en cuenta para lograr Inclusión Financiera de calidad, y la manera en la que se evidencia en diferentes sectores poblacionales.

## 2. METODOLOGÍA

Las recomendaciones para el PND 2022-2026 que se exponen en el presente documento son producto de un ejercicio interpretativo adelantado de manera mancomunada con las diferentes organizaciones y consultoras que hacen parte de la mesa interinstitucional de inclusión Financiera, a partir de una propuesta metodológica que sustenta y, a la vez, organiza el resultado del análisis y las recomendaciones. Así, las recomendaciones que se presentan surgieron a partir del análisis de diversas fuentes y documentos, tal como se demuestra a continuación:



De esta manera, partir de las bases existentes permitiría no solo conocer y reconocer los esfuerzos que se han hecho en la materia, sino que propende por avanzar hacia una toma de decisiones sustentada en evidencia.

### 3. RECOMENDACIONES

A la luz de los hallazgos y las prácticas identificadas, a continuación se presentan recomendaciones para la construcción del PND 2022 - 2026. Estas se organizan mediante 7 ejes temáticos: género, población vulnerable, educación no formal, educación formal, transformación digital, MiPymes y articulación para la implementación de la política nacional.

#### 3.1 Género

**Propuesta – Desarrollo de una política pública de inclusión financiera con enfoque de género donde se identifiquen y aborden las diferentes barreras que enfrentan las mujeres y la población LGBTIQ+, entendiendo que su inclusión financiera no puede ser un fin aislado de la comprensión y abordaje de las mismas y de otras brechas socioeconómicas (educación, autonomía para la toma de decisiones, acceso al empleo etc).** En la actualidad no hay una política pública de inclusión financiera para las mujeres a pesar de las brechas y retos que experimentan y que a su vez afecta sus posibilidades para acceder a educación, empleo, salud, autonomía en la toma de decisiones, entre otras. Una política que promueva el empoderamiento objetivo y subjetivo mediante la inclusión financiera, traería diversos beneficios para las mujeres tales como: i) mayor autonomía para que manejen sus ingresos, acumulen activos, suavicen el consumo; ii) mayor resiliencia para que se protejan contra eventos inesperados y aprovechen oportunidades; iii) les da la posibilidad de desarrollar proyectos productivos y generar ingresos y participar activamente en la economía; y iv) les permite ser partícipes de su propio bienestar, el de sus familias y el de las próximas generaciones ya que, al tener control de activos productivos, pueden aportar a la reducción de pobreza, invertir en educación y salud y, de esta manera, aportar al crecimiento de sus países (Duflo, 2012).

Esta política puede tener los siguientes enfoques de demanda, oferta y regulatorios, teniendo en cuenta que si bien ya hay algunos avances que han mostrado buenos resultados, aún hay mucho por hacer.

##### Demanda

1. Desarrollar programas de educación financiera especializados para las mujeres y población LGBTIQ+ que acceden a productos financieros, teniendo en cuenta la heterogeneidad dentro de cada uno de estos grupos poblacionales.
2. Ampliar a todas las mujeres receptoras de transferencias monetarias condicionadas o no condicionadas, programas de educación financiera adaptados a sus necesidades y retos.
3. Creación de programas de educación financiera especializados para mujeres emprendedoras, acompañado de incentivos para la creación y fortalecimiento de sus emprendimientos; así como sus habilidades blandas.

4. Desarrollo de una encuesta de demanda de inclusión financiera de las mujeres, aplicadas a la población femenina para tratar de identificar las principales barreras de oferta, demanda y estructurales que limitan su participación en el sector financiero formal, así como las normas sociales de género subyacentes a cada grupo de mujeres. Si bien en el 2022 se hizo una encuesta a la demanda con 5.600 encuestados, la mitad de los cuales fueron mujeres, es necesario fortalecer el estudio en cuanto a su representatividad y profundidad.

#### Oferta

5. Desarrollo de una encuesta aplicada a las entidades financieras, con el fin de capturar posibles sesgos por parte de las entidades financieras al igual que barreras impuestas por el contexto de las mujeres a la hora de decidir o solicitar un producto financiero. Esta información puede ser complementada con prácticas de comprador misterioso.
6. Fortalecer los procesos de recolección y análisis de datos desagregados por sexo en las entidades financieras, así como de actividades de cuidado no remuneradas que permitan tomar decisiones sobre los productos, servicios, canales y procesos financieros, de comunicaciones y de mercadeo

#### Regulatorias

7. Permitir fuentes alternativas de garantías especializadas para mujeres rurales o emprendedoras, lo cual podrá contribuir a la no discriminación en el acceso al crédito, basadas en el género y el estado civil, y eliminar aquellas barreras legales relativas al control de las mujeres sobre los activos. Para esto se propone generar una línea de garantías especial para mujer emprendedora en el fondo nacional de garantías y una línea de garantías para mujeres rurales en el fondo nacional agropecuario, garantizando recursos permanentes para dichas líneas. Dichas garantías pueden beneficiarse de las experiencias que ya se han tenido con los productos especiales de garantías del Fondo Nacional de Garantías, particularmente lo relacionado con mujeres.
8. Diseño de productos financieros apropiados y asequibles para mujeres por parte del Fondo Mujer Emprende y los bancos de desarrollo del gobierno, atendiendo a su heterogeneidad y sus necesidades específicas, financieras y no financieras, contemplando una perspectiva interseccional que vincule ciclo de vida, pertenencia étnico-racial, entre otros. Para esto, se puede tomar como experiencia el piloto de las líneas especiales de microcrédito desarrollados por Finagro en el 2022 con recursos del Fondo Mujer Emprende.
9. Articular de manera decidida las acciones que se plantean en el CONPES 4005 DE 2020 (Política nacional de inclusión y educación económica y financiera) y el CONPES 4080 de 2022 (Política de equidad de género para las mujeres: hacia el desarrollo sostenible del país).

### 3.2 Población vulnerable

**Propuesta 1 – Recolección de información de acceso y uso de productos financieros por parte de población vulnerable, incluyendo población rural, población perteneciente a grupos étnicos, adultos mayores, personas con discapacidad, firmantes de paz y migrantes.** En la actualidad, la información que se recoge con relación a la población vulnerable es poca, teniendo en cuenta las altas tasas de rechazo, la falta de garantías y la información con la que cuentan. Por lo tanto, se hace necesario aunar esfuerzos para recolectar información de acceso y uso, con el fin de poder avanzar en análisis segmentados que precisen las particularidades y necesidades de cada grupo poblacional, haciendo énfasis en la discriminación y en las diversas desigualdades que experimentan. Además, se recomienda realizar estudios desde la psicología del consumidor que permitan profundizar en los procesos de toma de decisiones de las personas desde la emocionalidad y sus motivaciones a la hora de comprar o emprender cualquier tipo de proyecto de índole económico o financiero, con el fin de generar insumos para ajustar los programas de educación económica y financiera dirigidos a este grupo poblacional.

**Propuesta 2 – En base a la información recolectada y la evidencia, desarrollo de una estrategia diferenciada de educación financiera y productos financieros diferenciados junto con las entidades del sector financiero y entidades del tercer sector, dirigida a población vulnerable, incluyendo población rural, población perteneciente a grupos étnicos, adultos mayores, personas con discapacidad, firmantes de paz, migrantes y a todos aquellos que una vez estén incluidos financieramente puedan seguir haciendo uso de los productos y servicios financieros.** Esta estrategia es importante para garantizar no solo el acceso a los productos financieros sino también su uso efectivo, considerando que la inclusión financiera no es el fin en sí mismo, sino un medio para cerrar desigualdades y otras brechas que se presentan. Así, la estrategia tendrá como pilar la educación financiera como un factor complementario que busque la “salud financiera” de la población, donde se abordan temas tales como: ahorro, presupuesto, control de gastos, préstamos y tasas de interés y generación de ingresos; esto acorde a la realidad de la población beneficiaria. Es importante señalar que la educación financiera se refiere a un concepto amplio que incluye los conocimientos, las actitudes y los comportamientos financieros.

**Propuesta 3 - Desarrollo de una garantía estatal para el primer crédito de las poblaciones que acceden por primera vez al sistema financiero.** El acceso al primer crédito por parte de la población joven, y aquella que se vincula por primera vez al sistema financiero suele estar atravesada por diversas variables que lo dificultan. Una garantía estatal, serviría como estímulo para generar una mayor inclusión financiera y de esta manera permitirle a estos grupos

poblacionales generar una historia crediticia. Dichos créditos podrían ser de bajo monto y estar relacionados con propósitos específicos, sujetos a verificación, como por ejemplo educación o capital para sus emprendimientos. Esto se podría realizar de manera incremental, focalizando algunas poblaciones según su nivel de vulnerabilidad socioeconómica.

### 3.3 Educación financiera no formal

**Propuesta 1– Disponer de un repositorio virtual donde puedan aparecer las ofertas de educación económica y financiera públicas y privadas de tal manera que la población a nivel general pueda obtener información de la oferta y acceder a la misma.** Coordinar con los diferentes actores del sector financiero la creación de dicho repositorio donde las personas puedan filtrar las más adecuadas según sus características y necesidades. Esto podrá garantizar que gran parte de las personas que acceden a productos o servicios financieros cuenten con acceso a educación financiera donde puedan fortalecer conocimientos, habilidades y actitudes financieras con el fin de mejorar el buen uso de estos productos. Teniendo en cuenta las brechas que se presentan en cuanto a conectividad y habilidades digitales, también se hace necesario desarrollar programas presenciales a los que puedan acceder las personas que viven en la ruralidad o con poca conectividad; dichos programas deberán adaptarse a sus necesidades en términos de horarios, materiales y lenguaje utilizado. A su vez, para garantizar la participación de la población más vulnerable se deberá considerar aspectos logísticos que garanticen su asistencia, incluyendo auxilios de transporte, alimentación, entre otras. Complementario a esto, se deben generar directrices para que se garantice la creación de programas de educación financiera acorde a las necesidades de diferentes poblaciones garantizando su adaptabilidad según: nivel educativo, alfabetización, idioma y condición de discapacidad.

**Propuesta 2 - Disponer de un repositorio que incluya la oferta de política pública encaminada a la inclusión financiera, de tal manera que la población en general cuente con información que les pueda ser útil.** Dicho repositorio se ubica en el marco de la educación no formal puesto que debe tener un componente formativo para que las personas aprendan a distinguir los momentos en los que pueden acceder a subsidios, transferencias monetarias, entre otras iniciativas del gobierno, que pueden aportar a su salud financiera. A su vez, se sugiere incluir recomendaciones relacionadas con planes pensionales con el fin de generar conciencia sobre su importancia desde una edad temprana.

### 3.4 Educación financiera formal

**Propuesta 1 – Implementar el programa de educación económica y financiera “Nueva Pangea” del Ministerio de Educación Nacional, en las instituciones educativas de todo el país, tanto públicas como privadas.** La



educación económica y financiera en la etapa escolar permite que niños, niñas, jóvenes y adolescentes puedan tomar decisiones en su contexto, como en un futuro. Conceptos como el ahorro y el presupuesto les permiten proyectarse económicamente a mediano y largo plazo, así como contribuir a las dinámicas económicas de sus hogares. Además, teniendo en cuenta los desarrollos tecnológicos en cuanto a aplicaciones bancarias y cuentas virtuales, dicha población debe estar en capacidad de entender los beneficios, como los riesgos que estas pueden generar.

**Propuesta 2 – Crear un equipo especializado que apoye y asista a todas las instituciones educativas para la correcta promoción e implementación del programa de educación económica y financiera “Nueva Pangea” del Ministerio de Educación Nacional.** Es fundamental lograr la correcta promoción e implementación del programa con el fin de mejorar las competencias de todos los estudiantes del país; se reconoce que tanto el Ministerio de Educación Nacional, como otras entidades que han apoyado el programa, poseen recursos limitados tanto a nivel del capital económico, como el capital humano, por lo que la creación de un equipo especializado permitirá focalizar necesidades y resolver todas las inquietudes que se puedan presentar.

**Propuesta 3 - Inclusión de preguntas y contenidos sobre competencias en educación económica y financiera en las pruebas Saber.** A partir del fortalecimiento de las habilidades de los estudiantes del país por medio de la implementación del programa Nueva Pangea, se considera importante incluir una batería de preguntas y contenidos que hagan alusión a los mismos en las pruebas Saber. Esto permitirá conocer el panorama a nivel nacional, así como generar planes de evaluación y aprendizaje continuo encaminados a mejorar dichas habilidades y la manera cómo se imparten los contenidos en las instituciones educativas.

**Propuesta 4 – Participación de Colombia en el módulo de educación financiera de PISA 2024.** La evaluación internacional permitirá no solo conocer el nivel de Colombia en comparación con otros países teniendo en cuenta los avances que se han generado en los últimos años, sino también generar planes de acción para continuar fortaleciendo el nivel de educación financiera de los niños, niñas, jóvenes y adolescentes.

### 3.5 Transformación digital

**Propuesta 1– Promover la implementación del open finance en Colombia acorde al decreto 1297 de 2022.** La promoción de esta política pública permitirá que se promueva la competencia con la creación de nuevos servicios,

garantizando la debida protección y comprensión de los derechos del consumidor financiero. Es importante resaltar que esta regulación está basada en principios y reglas generales que promuevan las finanzas abiertas en Colombia y promueve una mayor competencia, inclusión y eficiencia en la prestación de servicios financieros. Adicional, busca precisar las reglas aplicables al intercambio de datos del consumidor; enmarcar la administración de plataformas digitales y la prestación de servicios por parte de las entidades, reglamentar la iniciación de pagos y, fortalecer los estándares de protección al consumidor en la era digital.

### 3.6 MiPymes

**Propuesta 1 – Realizar una encuesta nacional donde se puedan identificar las necesidades puntuales de cada segmento, con el fin de brindar servicios y productos específicos.** En la actualidad, desde la academia, organizaciones y consultores independientes, se han generado algunas mediciones e investigaciones sobre segmentos específicos, como por ejemplo de los emprendimientos en contextos de vulnerabilidad en Cali realizado por la Fundación WWB Colombia o la encuesta de micronegocios EMICRON del DANE a nivel nacional. No obstante, es necesario realizar estos ejercicios a nivel departamental y local con el fin de capturar de manera desagregada todas las barreras y retos que experimentan las Mipymes en el sector financiero, junto con posibles sesgos por parte de las entidades financieras relacionadas con género, pertenencia étnico racial, actividad productiva, entre otros. Dicha encuesta será un insumo clave para generar productos y servicios financieros acordes a las necesidades de las MiPymes en el contexto donde se desarrollan.

### 3.7 Articulación para la implementación de la política nacional

**Propuesta 1 – Garantizar la participación semestral del sector privado en la Comisión intersectorial de Inclusión y Educación Económica y Financiera: Banca de las oportunidades, con la finalidad de generar mayor articulación y coordinación entre el sector público, privado y la sociedad civil.** En la actualidad, si bien se comparten algunas propuestas e iniciativas con todos los sectores económicos, aún se presentan momentos de desarticulación dados los bajos niveles de comunicación entre ellos y entre el sector público y privado. De esta manera, es necesario generar y fortalecer los espacios intersectoriales, como el de la mesa de trabajo de inclusión financiera, con el fin de generar mejores propuestas, aprovechar los recursos instaurados que ya tiene cada organización e implementar la política nacional de manera efectiva.

**Propuesta 2 – Fortalecer el marco de liderazgo y gobernanza institucional** que se tiene en la actualidad, de tal manera que se garantice la adecuada implementación de la política nacional de inclusión financiera, junto con sus

respectivos mecanismos de seguimiento y de evaluación. Para ello los actores y acciones de cada uno de ellos deben estar identificados, los compromisos y tareas bien definidas y alineadas con las actividades propias de cada actor, y que se garantice la sostenibilidad de la estrategia independientemente de los ciclos políticos particulares.

## ANEXO

### A. ANÁLISIS DE DOCUMENTOS DE POLÍTICA PÚBLICA Y BUENAS PRÁCTICAS QUE SUSTENTAN LAS RECOMENDACIONES

#### A.1 Programa de gobierno 2022 - 2026 - “Potencia mundial de la vida”

El Programa del gobierno actual incluye algunos aportes relevantes relacionados a la Inclusión Financiera. A continuación se mencionan algunos de ellos.

EJE TEMÁTICO	ACCIONES RELACIONADAS A LA INCLUSIÓN FINANCIERA
Género	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las mujeres ocuparán, al menos, el 50% de todos los cargos públicos en todos los niveles y las ramas del poder, que permitan potenciar la toma de decisiones en favor del cambio.</li> <li>-El sistema educativo cerrará las brechas de género y fomentará capacidades de liderazgo de las mujeres a lo largo de todas las etapas de la vida, combatiendo estereotipos que reproducen la desigualdad.</li> <li>-Toda la institucionalidad y los programas de política estarán orientados por una perspectiva de género de carácter interseccional, que reconozca a las mujeres en su diversidad étnica, cultural, sexual y de género, ciclo vital y nivel de ingresos.</li> <li>-Las mujeres tendrán prioridad y especial protección para acceder a las políticas de empleo, vivienda, tierra, salud y educación.</li> <li>-El tiempo de trabajo que las mujeres, mayoritariamente, dedican al cuidado de otros, será incluido en las cuentas nacionales para medir el aporte que realizan a la economía colombiana.</li> </ul>
Transformación digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se impulsará el uso del software libre y las tecnologías emergentes tanto en el sector público como el privado a nivel nacional (metaverso, blockchain, conectividad 5G, inteligencia artificial, machine learning, drones, realidad virtual, realidad aumentada, telesalud, etc.).</li> </ul>
Productos y servicios financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fortaleceremos las herramientas de financiamiento por parte del Estado, que junto al logro de economías de escala nos permitirán eliminar las barreras de acceso al</li> </ul>

	<p>crédito y prestar respaldo patrimonial frente a contingencias frecuentes asociadas al microcrédito.</p> <p>-Crearemos líneas especiales de microcrédito y crédito condonable para las organizaciones de la economía popular, con líneas especiales de financiación y mediante exigencia de requisitos y garantías flexibles y/o con el respaldo del Estado.</p> <p>-Dentro de la democratización del crédito, los hombres y mujeres jóvenes accederán a crédito público barato para promover la construcción de empresa digital y disruptiva, cultural, intensiva, en conocimiento en el campo y la ciudad.</p>
Empresas	<p>-Se potenciará la banca pública de primer piso no solo como intermediaria financiera, sino como patrocinadora de modelos de negocio cuya rentabilidad supere los costos del capital compuestos por la tasa de interés y los impuestos, la justicia social y ambiental favoreciendo la micro, pequeña y mediana empresa, la economía popular, urbana y rural, generadoras de la mayor parte del empleo nacional, liberando a la población de tener que recurrir al denominado “gota a gota”</p>
Educación formal	<p>-Se promoverá la formación de las y los trabajadores de la economía popular a través del SENA, así como la formalización y reconocimiento de sus oficios</p>
Educación no formal	<p>-Se fortalecen programas de formación docente en escuelas normales y facultades de educación, se apoya y financiar el acceso a programas universitarios de pregrado y posgrado pertinentes, así como el desarrollo continuo de sus capacidades, acorde a sus particularidades y necesidades y a las de los diversos contextos.</p>

## A.2 Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022

El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 plasma la hoja de ruta del gobierno, teniendo como ejes principales la legalidad y el emprendimiento, los cuales buscaban como fin último la equidad.

El plan se encuentra estructurado mediante 20 metas y su respectivo plan de acción, que se buscaba implementar de manera participativa y progresiva, durante cuatro años, teniendo en cuenta tanto la responsabilidad del Estado, como la participación de diferentes sectores que permitan llegar al cumplimiento de las metas propuestas.

En la tabla a continuación, se presentan los ejes relacionados con Inclusión Financiera que se abordan en el Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022:

Ejes	Temas
Cierre de brechas a nivel poblacional	Género
	Población étnica
	Ruralidad
	Segmentos poblacionales
	Adulto Mayor
Empresas	MiPymes
Educación económica y financiera	Transformación digital

En términos generales, el Plan menciona algunos retos que tiene el Estado en cuanto al desarrollo del país. De esta manera, se plantean estrategias que van desde el desarrollo de regulaciones específicas hasta actividades de promoción relacionadas con la inclusión financiera.

A pesar de que el Plan presenta las diferentes metas, retos y estrategias para su cumplimiento, es muy general en cuanto a los ejes de acción y ambicioso en términos de la implementación teniendo en cuenta la escasa articulación entre los diferentes niveles de gobierno y los diversos instrumentos de política pública que promueven la inclusión financiera. Así, se hace necesario pensar en estrategias y herramientas encaminadas a lograr una implementación coordinada de la política en los diferentes sectores económicos, junto con mecanismos para el fortalecimiento de la oferta institucional en cuanto a la inclusión financiera, y del acceso de la población a los diferentes productos y servicios financieros. Además, el Plan no contempla lineamientos específicos de seguimiento y evaluación lo cual genera dificultades para monitorear el progreso en materia de inclusión financiera a corto, mediano y largo plazos.

A continuación se presentan los hallazgos de los ejes presentados previamente:

- Cierre de brechas a nivel poblacional:
  - Género: En cuanto a las brechas de género en materia de inclusión financiera se establecen metas como: aumento del acceso y mejorar la calidad de la educación rural, promover el acceso y participación igualitaria de las mujeres en el mercado laboral de manera que mejoren su nivel económico con ambientes libres de violencia basada en género; formalización de tierra, el acceso a crédito y a los servicios de extensión agropecuaria para mujeres rurales.

- Población étnica: Respecto a esta población el Plan busca asegurar la inclusión productiva de las comunidades étnicas que habitan el territorio rural, con el fin de fortalecer su capacidad para la generación de ingresos.
  - Ruralidad: El Plan busca consolidar la participación de la mujer rural en el desarrollo agropecuario, promover la inclusión de los pequeños productores para mejorar sus condiciones sociales y económicas.
  - Segmentos poblacionales: El Plan busca crear un programa de emprendimiento dirigido a personas con discapacidad y personas cuidadoras.
- Empresas: Respecto al sector MiPyme el Plan establece la meta de lograr un mayor acceso a financiamiento para empresas en etapa temprana, realizar un censo económico por primera vez en dos décadas, para conocer toda la actividad empresarial en Colombia y diseñar programas de apoyo empresarial más precisos.
  - Educación económica y financiera: El Plan aborda temas de transformación digital, reconociendo la importancia de las nuevas tecnologías para promover la inclusión financiera (Open Banking, FinTech, Factoring), adicional, resalta la importancia de promover las Sociedades Especializadas en Pagos y Depósitos Electrónicos y la adopción de nuevas tecnologías en medios de pago.

Teniendo en cuenta los hallazgos presentados en los diferentes ejes, se evidencia la necesidad de ampliar la noción de género, incluyendo por ejemplo, a las mujeres desde su heterogeneidad; por lo que se hace necesario incluir el enfoque de género de manera transversal en todo el Plan, contemplando la reducción de barreras estructurales generadas por la falta de oportunidades laborales y las brechas salariales, específicamente frente a la vulnerabilidad económica en sus entornos que se podría evidenciar en la falta de autonomía económica en el hogar, y contemplar la identificación y reducción de la violencia económica a la que podrían ser sometidas.

Dada la heterogeneidad de las mujeres y de sus contextos, la perspectiva interseccional se hace necesaria. Su inclusión no sólo debe responder a la discriminación en razón de género, sino en cuanto a edad, territorio, pertenencia étnico-racial, migración, entre otras. También es necesario pensar en estrategias que permitan fortalecer la participación de las mismas en el sector bancario no solo en cuanto al acceso a servicios y productos financieros acordes a sus realidades, sino a la promoción del uso oportuno y adecuado de los mismos, junto con actividades de promoción financiera que permitan lograr bienestar financiero en ellas.

## B. Análisis de Política Pública

Con el fin de plantear recomendaciones más integrales en materia de Inclusión Financiera para el PND 2022 - 2026, se realizó una revisión de diferentes políticas públicas relacionadas con el tema. El objetivo de esta revisión fue identificar avances en materia de Inclusión Financiera en el país:

Política pública	Ejes temáticos relacionados a Inclusión Financiera
<p>CONPES 4005 DE 2020 - POLÍTICA NACIONAL DE INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA</p>	<p>Propone un plan de acción para mejorar la provisión de servicios financieros pertinentes a toda la población, a través de cuatro estrategias, a saber: (i) ampliación y pertinencia de la oferta de productos y servicios financieros a la medida; (ii) generación de mayores competencias, conocimiento y confianza en el sistema financiero; (iii) fortalecimiento de la infraestructura financiera y digital para un mayor acceso y uso de servicios financieros formales y, finalmente, (iv) presentación de una propuesta para una gobernanza institucional que permita mayor articulación en la implementación de las estrategias de educación e inclusión financiera.</p> <p>Estas estrategias son desarrolladas a través de 8 líneas de acción que buscan abarcar las estrategias mencionadas anteriormente.</p>
<p>CONPES 4080 DE 2022 - POLÍTICA PÚBLICA DE EQUIDAD DE GÉNERO PARA LAS MUJERES: HACIA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS</p>	<p>Plantea acciones dirigidas a: (i) Aumentar las oportunidades de autonomía económica para las mujeres desde diversos ámbitos, eliminando las barreras aún existentes y dando continuidad a las políticas adelantadas en este ámbito; (ii) Avanzar hacia la paridad en participación de las mujeres en los cargos de elección popular, cargos directivos del sector público a nivel nacional y territorial y su liderazgo en el escenario comunal; (iii) Generar intervenciones públicas que mejoren la salud física y mental de las mujeres; (iv) Fortalecer la política para prevenir y atender de manera integral las violencias contra las mujeres; (v) Afianzar el rol de las mujeres en la construcción de paz y la agenda de seguridad en el marco de la Resolución 1325; (vi) fortalecer la institucionalidad para la transversalización del enfoque de género en asuntos estratégicos del Estado y transformación cultural. Todas estas con un énfasis en la situación de las mujeres rurales.</p> <p>Para el cumplimiento del objetivo general de la presente</p>



	política se establecieron seis ejes estratégicos los cuales se desarrollan a través de la implementación de 25 líneas de acción.
--	--

A continuación, se expone un gráfico por política pública con las acciones que buscan la inclusión financiera:

<b>CONPES 4005 DE 2020 - POLÍTICA NACIONAL DE INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA</b>	
<b>EJE TEMÁTICO</b>	<b>ACCIONES RELACIONADAS A LA INCLUSIÓN FINANCIERA</b>
Pertinencia de productos y servicios financieros	-Línea de acción 1: Promoción del acceso de personas y empresas a más y mejores productos y servicios financieros  -Línea de acción 2: Pertinencia de los productos y servicios financieros dirigidos a la población vulnerable  -Línea de acción 5: Mayor claridad y confianza sobre los productos y servicios financieros
Educación formal	Línea de acción 3: Calidad y pertinencia del programa de educación económica y financiera formal
Educación no formal	Línea de acción 4: Calidad y pertinencia de los programas de educación económica y financiera no formal
Transformación digital	Línea de acción 6: Disponibilidad del servicio de autenticación digital para servicios con el Estado, mayor interoperabilidad y competencia en el mercado de información de los consumidores financieros y del sistema de pagos de bajo valor
Articulación en la implementación de las estrategias de educación e inclusión financiera	Línea de acción 7: Articulación institucional para una mejor gobernanza
Medición de la Inclusión financiera	Línea de acción 8: Medición de la inclusión financiera

<b>CONPES 4080 DE 2022 - POLÍTICA PÚBLICA DE EQUIDAD DE GÉNERO PARA LAS MUJERES: HACIA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PAÍS</b>	
<b>EJE TEMÁTICO</b>	<b>ACCIONES RELACIONADAS A LA INCLUSIÓN FINANCIERA</b>
Acceso de las mujeres a oportunidades de generación de ingresos y autonomía económica sostenibles	<p>Línea de Acción 2: Cierre de la brecha digital de género</p> <p>Línea de Acción 4: Fomentar la participación activa y sostenible de las mujeres en el tejido empresarial del país</p> <p>Línea de acción 6: Mejorar las condiciones de vida y las oportunidades económicas de las mujeres rurales como agentes de transformación y desarrollo social y productivo</p>

En términos generales, las políticas públicas analizadas mencionan algunos retos que tiene el Estado en cuanto a la ejecución de las diferentes iniciativas relacionadas a la inclusión financiera en nuestro país, es por esto que contempla expresamente situaciones que han contribuido al déficit de inclusión financiera tales como la pertinencia y accesibilidad a productos y servicios financieros, brechas de género; retos de la educación formal y no formal financiera y económica; desconfianza en el sector financiero y la falta de articulación entre los diferentes sectores. De esta manera, se plantean estrategias que van desde la implementación de herramientas específicas hasta recomendaciones de creación de políticas públicas para fomentar la inclusión financiera.

A partir de la revisión de estos documentos se evidencia que:

- El propósito de buscar integrar los servicios financieros a las actividades cotidianas de los ciudadanos y las mipymes para contribuir al crecimiento e inclusión financiera del país.
- Se resalta la importancia de fortalecer las competencias para la toma de decisiones económicas y financieras eficientes a través de la educación económica y financiera en la educación formal y no formal y finalmente, contribuir en el desarrollo de la infraestructura financiera y digital para el acceso y uso de servicios financieros.
- El CONPES 4005 referencia la inclusión financiera como “(...) el proceso de promoción de un acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de productos y servicios financieros regulados y la ampliación de su uso por todos los segmentos de la sociedad, de acuerdo con la definición de la Red

Internacional de Inclusión Financiera (INFE) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (García, Grifoni, López, & Mejía, 2013). En cuanto a la educación económica y financiera se entenderá como el proceso a través del cual los individuos desarrollan los valores, conocimientos, competencias y comportamientos necesarios para la toma de decisiones financieras responsables, que requieren la aplicación de conceptos financieros básicos y el entendimiento de los efectos que los cambios en los principales indicadores macroeconómicos generan en su nivel de bienestar (Decreto 457 de 2014 ).”

- Se resalta que la inclusión financiera tiene un impacto positivo sobre el bienestar de personas de bajos ingresos en países en desarrollo y sobre la reducción de la pobreza.
- Es necesario promover la cobertura de servicios financieros para población vulnerable, rural y geográficamente apartada; la educación económica y financiera no formal dirigida a población vulnerable, población rural, mujeres y microempresarios; definir y socializar los contenidos mínimos que deben ofrecer los programas de educación económica y financiera no formal dirigido a población vulnerable, población rural, mujeres y microempresarios. (CONPES 4005)
- La falta de historial crediticio de las personas dificulta a las entidades financieras puedan conocer el comportamiento de la persona solicitante y gestionar el riesgo de crédito.
- La banca abierta es una alternativa para reducir los costos para los usuarios, al permitirles compartir su información, voluntariamente, con terceros no financieros.
- En el sector rural las personas productoras no obtienen una oferta de servicios financieros acorde a sus necesidades. Adicional se presenta un reto extra ya que en algunos municipios del país no se cuenta con la infraestructura financiera necesaria sumada con los problemas relacionados a la autenticación digital que realizan las entidades financieras, esto limita el acceso a los servicios y productos financieros teniendo como consecuencia una menor cobertura de los procesos de bancarización y pago digital.
- La población vulnerable enfrenta barreras de acceso, uso y calidad a la inclusión y el bienestar financiero, por lo cual acude en mayor medida a servicios financieros no formales.
- En temas de educación formal se presenta una escasa implementación de los instrumentos diseñados para estudiantes, así como procesos de formación transversales a docentes y directivos enfocados en el fortalecimiento efectivo de las capacidades económicas y financieras.
- La educación económica y financiera empresarial es importante ya que los microempresarios desconocen los costos reales de la financiación, ya sea por falta de conocimiento o interpretación incorrecta de las tasas de interés.
- Se deben buscar herramientas y mecanismos para superar la desconfianza de la población frente al sector financiero.

- En temas de transformación digital la industria Fintech presenta grandes retos regulatorios en el país. La regulación de algunos temas transversales del sector Fintech son competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio y otros son competencia del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

### C. Análisis de otros documentos relevantes

<b><u>HOJA DE RUTA: INCLUSIÓN FINANCIERA CON EQUIDAD DE GÉNERO PARA LAS MUJERES</u></b>	
<b>EJE TEMÁTICO</b>	<b>DATOS Y/O ACCIONES RELACIONADAS A LA INCLUSIÓN FINANCIERA</b>
Barreras de acceso a productos y servicios financieros para mujeres	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desde la demanda, se evidencian barreras asociadas a la falta de ingresos y la baja tasa de ocupación en trabajos remunerados, la baja tenencia de propiedad (incluida la tierra) que fungen como garantías o colaterales, las cargas asociadas a las tareas domésticas y al cuidado (Ramírez, J., 2015), los factores relacionados con el empoderamiento (capacidad, autoestima, autoconfianza), el poder de decisión en el manejo de sus ingresos y gastos, la falta de educación en general, incluyendo la financiera, y factores relacionados con la confianza en las instituciones y la perspectiva frente al riesgo (Roa, 2020 y otros).</li> <li>- Accesibilidad física, además de barreras generalizadas asociadas a los costos y tiempos de traslado, las mujeres tienen retos adicionales que tienen que ver con la percepción de la inseguridad y las restricciones e incluso prohibiciones de movilidad e interacción social fuera del hogar, en especial con otros hombres.</li> <li>- En cuanto a las barreras de oferta, los costos fijos asociados a los requisitos regulatorios y de supervisión, el alto riesgo financiero o de crédito, resultado de la falta de información y la ausencia de colaterales, y, en algunas ocasiones, sesgos en contra de las mujeres, llevan a las instituciones financieras a racionar el crédito y discriminar de manera directa/indirecta a las mujeres. Sobre la discriminación indirecta, el poco interés o capacidad de instituciones financieras para capturar y usar, de manera estratégica, datos desglosados por género les dificulta desarrollar productos y servicios que satisfagan las necesidades y el comportamiento financiero de las mujeres (Toronto Centre, September 2019).</li> </ul>
Buenas prácticas para promover la	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Garantizar la privacidad de los datos y la protección del cliente para garantizar que se ofrezcan productos digitales seguros y de calidad a las mujeres”, teniendo en cuenta la</li> </ul>

<p>inclusión financiera de la mujer</p>	<p>relevancia del uso de datos como una herramienta para facilitar el acceso de las mujeres a los servicios financieros, previa consideración de los riesgos asociados con su seguridad y uso indebido, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “Recopilar y analizar datos desglosados por sexo” para facilitar la comprensión de las necesidades, características, limitaciones y preferencias de las mujeres como usuarias de servicios financieros, así como para la identificación, por parte de los reguladores y formuladores de políticas de información sobre el acceso, calidad y uso de servicios financieros y la construcción de políticas basadas en datos que contribuyan a cerrar la brecha de género.</li> <li>- “Incrementar la presencia de mujeres en posiciones de liderazgo en instituciones financieras”, mediante la introducción de Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera 10 incentivos que permitan aprovechar el valor que la diversidad de género aporta a la industria (perspectivas complementarias, innovación y sostenibilidad).</li> <li>- “Garantizar la digitalización de los pagos gubernamentales y su uso sostenido como herramienta de acercamiento entre la población femenina, el sector financiero y el sistema de pagos digitales”. Dentro de la propuesta se plantea la alternativa de incluir incentivos y capacitación para nuevos cuentahabientes, como parte de los programas sociales, hacer obligatorio que todos los pagos G2P y P2G sean digitales y/o a través del sector financiero, siempre y cuando las infraestructuras permitan la ejecución y funcionamiento de estos esquemas obligatorios.</li> <li>- “Reducir los costos de uso y las barreras de entrada a los servicios financieros para las mujeres”.</li> <li>- “Permitir fuentes alternativas de garantía”. Este aspecto incluye la introducción de normas sobre la no discriminación en el acceso al crédito, basadas en el género y el estado civil, y eliminar aquellas barreras legales relativas al control de las mujeres sobre los activos.</li> <li>- “Promover nuevas formas de construir registros crediticios”. Esta recomendación apunta al uso de calificaciones crediticias no tradicionales, como complemento del desarrollo de nuevas formas de brindar servicios financieros digitales.</li> <li>- “Apoyar la creación de asociaciones y redes de mujeres empresarias”</li> </ul>
<p>Plan de acción para poner fin a la desigualdad financiera de las mujeres,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Digitalización de pagos del sector privado, principalmente la remuneración salarial, acciones que deben ir acompañadas de educación financiera, que permitan desarrollar habilidades de ahorro, elaboración de presupuestos y mayor control de gastos.</li> </ul>

<p>recomendado por el Banco Mundial en el Reaching Financial Equality For Women (Banco Mundial, 2021)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Digitalización de pagos del gobierno con el adecuado manejo de los riesgos propios del uso de canales digitales y la generación de confianza en los destinatarios de los pagos.</li> <li>- Prohibición de la discriminación en contra de la mujer y derogatoria de leyes que afecten negativamente el acceso (p. ej.: imposibilidad de solicitar documentos de identidad, administrar activos, heredar, etc.).</li> <li>- Garantizar el acceso universal a la identificación formal, mediante el adecuado suministro de información, así como la eliminación de las barreras asociadas con la dependencia o asociación de la identidad de la mujer a la de su esposo, o con los trámites o costos de los documentos de identidad, por ejemplo.</li> <li>- Eliminación de la brecha de acceso y propiedad del teléfono móvil y promoción del acceso confiable y asequible a datos y conectividad mediante el fortalecimiento de infraestructuras y la promoción de la competencia en la prestación de servicios de conectividad y disponibilidad de datos.</li> <li>- Aumento en la contratación de mujeres en bancos y operadores móviles de red como generadores de valor y confianza en el negocio y fuente de perspectivas en el diseño y desarrollo de productos.</li> <li>- Recopilación y uso de datos desagregados, relacionados con servicios financieros, identidad, conectividad y dispositivos para generar mayor capacidad en la identificación de barreras en la inclusión financiera de las mujeres y desarrollar mejores políticas y programas para superarlas. Los datos anonimizados, desagregados por sexo, son una buena fuente de información.</li> <li>- Diseño de productos financieros apropiados y asequibles para mujeres, atendiendo las necesidades específicas, financieras y no financieras de cada segmento de la población.</li> <li>- Aprovechamiento de las oportunidades del comercio electrónico, atendiendo las realidades en materia de distribución de cargas domésticas y acompañamiento de procesos de formación y adquisición de habilidades, en la materia, para la creación de nuevas oportunidades de negocio. • Fortalecer la protección al consumidor y los mecanismos de disputa para generar confianza, transparencia y conocimiento de los productos y de las vías de protección ante cualquier inconformidad.</li> <li>- Promover mayor uso de los servicios financieros digitales.</li> </ul>
---	---

<p>Hoja de ruta para fomentar la inclusión financiera con equidad de género en Colombia 2022-2026</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivo 1. Mejorar la recolección y difusión de datos del sistema financiero desagregados por sexo y de las tendencias en materia de inclusión financiera de la mujer.</li> <li>- Objetivo 2. Realizar diagnósticos basados en la evidencia y desarrollar una línea de investigación</li> <li>- Objetivo 3. Fortalecer los programas de educación financiera con un enfoque de género desde lo público y desde el sector privado</li> <li>- Objetivo 4. Articular esfuerzos con actores nacionales, territoriales, el sistema financiero y la cooperación internacional.</li> </ul>
---	---

<p align="center"><b>PROTOCOLO DE DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN (DEI)</b></p>	
<p align="center"><b>EJE TEMÁTICO</b></p>	<p align="center"><b>DATOS Y/O ACCIONES RELACIONADAS A LA INCLUSIÓN FINANCIERA</b></p>
<p>Poblaciones priorizadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En promedio, las mujeres en el país tienden a tener un menor acceso y uso a productos financieros y de depósito con respecto a los hombres. Por ejemplo, para el año 2021, el 85.8% de las mujeres tuvo acceso a productos de depósito, lo cual es 6.3 puntos porcentuales menor que la cifra evidenciada para los hombres (Banca de Oportunidades, 2022).</li> <li>- De acuerdo con Banca de Oportunidades, las mujeres piden más microcréditos, pero piden menos préstamos y de menor cuantía para consumo y vivienda.</li> <li>- Con respecto a la población LGBTIQ+, para 2018 se evidenció que el 56% de la comunidad tenía dos o más productos en entidades bancarias, y que el 44% no hacían uso de tarjetas de crédito (Cámara de Comercio LGBT, 2018).</li> <li>- Con respecto a la población rural, las cifras indican que hay un menor acceso y uso de productos financieros comparado con la población que habita en ciudades y aglomeraciones. En 2021, solo el 69.5% de personas adultas en zonas rurales contaban con un producto financiero; para las zonas rurales dispersas, la cifra disminuye al 56.2%, mientras que en ciudades y aglomeraciones la cifra asciende al 98.9%.</li> <li>- El 59.3% de la población adulta cuenta con una cuenta de ahorros, mientras que esta cifra desciende al 32.2% y 25.2% respectivamente para población ubicada en zonas rurales y zonas rurales dispersas (Banca de Oportunidades, 2022).</li> <li>- En términos de grupos etarios, la población joven entre los 18 y 25 años cuenta con menor acceso a productos financieros, siendo las mujeres jóvenes quienes menos los</li> </ul>

	<p>usan con respecto a los hombres en el mismo grupo etario (Banca de Oportunidades, 2022).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para las personas adultas mayores la problemática se centra en el bajo uso de los productos financieros; aunque el 82.6% de esta población cuenta con al menos un producto, solo el 56.1% los utiliza. Esta cifra es mucho menor a la que se observa en los demás grupos etarios, donde la proporción de uso es aproximadamente el 75% (Banca de Oportunidades, 2022).</li> <li>- Para diciembre de 2021, las entidades bancarias y financieras contaban con 366.380 clientes migrantes de Venezuela quienes por intermedio del Permiso Especial de Permanencia (PEP) y con su cédula de extranjería, han empezado a utilizar más productos y servicios financieros.</li> <li>- En 2021, de los 366.380 clientes migrantes de este país el 57.8% contaba con una cuenta de ahorros y el 21.2% con depósitos de bajo monto (Superintendencia Financiera, 2022)</li> </ul>
<p>Estrategias para promover la Diversidad, Equidad e Inclusión de las poblaciones objeto del protocolo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategia 1: Proveer lineamientos para ajustar la oferta de valor de las entidades bancarias y financieras teniendo en cuenta los criterios de Diversidad, Equidad e Inclusión.</li> <li>- Estrategia 2: Promover estrategias de Educación e Inclusión Financiera que integren criterios de Diversidad, Equidad e Inclusión</li> <li>- Estrategia 3: Promover la Diversidad, Equidad e Inclusión en la cultura interna de las entidades bancarias y financieras.</li> <li>- Estrategia 4: Integrar criterios DEI en las estrategias de análisis y mitigación de riesgos de las entidades financieras</li> </ul>

#### D. Buenas prácticas en inclusión financiera a nivel internacional

Con el fin de brindar recomendaciones con una perspectiva más amplia en materia de Inclusión Financiera para el PDN 2022-2026, se realizó una revisión de diferentes políticas de inclusión financiera en otros países, específicamente México y Perú, y el análisis de dos (2) de los indicadores globales más importantes en materia de finanzas a nivel mundial. A continuación, se expone un gráfico con los documentos revisados, el periodo de implementación y si se menciona algo relacionado con la inclusión Financiera:

POLÍTICA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE MÉXICO	
EJE TEMÁTICO	ACCIONES RELACIONADAS A LA INCLUSIÓN FINANCIERA
Productos y servicios	<u>Facilitar el acceso a productos y servicios financieros para personas</u>



<p>financieros</p>	<p><u>y mipyme mediante:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Profundizar las acciones de inclusión financiera de la banca de desarrollo e instituciones de fomento para impulsar la inclusión financiera.</li> <li>● Promover una mayor y mejor oferta de productos y servicios financieros, a través del fomento de ajustes regulatorios y otras acciones de política pública.</li> <li>● Facilitar la apertura y el uso de cuentas, cuentas de ahorro para el retiro, seguros, inversiones y crédito para aumentar la tenencia de productos financieros.</li> <li>● Fomentar las acciones regulatorias para reducir las barreras de movilidad de los servicios financieros</li> </ul> <p><u>Incrementar los pagos digitales entre la población, comercios, empresas y los tres niveles de gobierno:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Incrementar la digitalización de los pagos y transferencias entre gobierno, personas y empresas para fomentar el desarrollo del ecosistema de pagos digitales.</li> <li>● Incentivar el uso de medios de pago electrónicos para disminuir el uso del efectivo.</li> <li>● Fortalecer los sistemas de pago electrónicos para incentivar el desarrollo del mercado de pagos</li> </ul> <p><u>Fortalecer la infraestructura para facilitar el acceso y provisión de productos y servicios financieros y reducir las asimetrías de información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Incrementar la cobertura del sistema financiero, a través de la expansión de la red de puntos de acceso físicos y digitales.</li> <li>● Consolidar los sistemas de validación de la identidad para agilizar y fortalecer los mecanismos de seguridad en el acceso a productos financieros.</li> <li>● Fortalecer los sistemas de información para la provisión de servicios financieros.</li> <li>● Promover el incremento de la cobertura de conectividad en las zonas rurales para ampliar el uso de servicios financieros digitales.</li> </ul> <p><u>Fortalecer el acceso a herramientas de información y a mecanismos de protección financiera</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fomentar el uso y entendimiento de las herramientas de</li> </ul>
--------------------	---

	<p>comparación y transparencia de los servicios financieros para fortalecer y facilitar la toma de decisiones al acceder a los productos financieros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fomentar el entendimiento de términos financieros entre la población para incrementar la transparencia y confianza en el sistema financiero.</li> <li>● Fortalecer el empoderamiento del usuario del sistema financiero, a través de acciones de protección y defensa.</li> <li>● Fortalecer los protocolos de seguridad de productos y servicios financieros para incrementar la confianza de los usuarios dentro del sistema financiero.</li> </ul>
<p>Educación Financiera</p>	<p><u>Incrementar las competencias económico financieras de la población</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Promover la educación económico-financiera entre la población en edad escolar para incrementar las competencias financieras.</li> <li>● Ampliar los esfuerzos de capacitación y difusión de educación económico-financiera para incrementar los conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos financieramente sanos.</li> </ul>
<p>Población vulnerable</p>	<p><u>Favorecer la inclusión financiera de personas en situación de vulnerabilidad, como mujeres, migrantes, personas adultas mayores, indígenas y población rural:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Incrementar la accesibilidad de personas en situación de vulnerabilidad al sistema financiero.</li> <li>● Utilizar la dispersión de programas sociales como herramienta para fortalecer los mecanismos de resiliencia de la población vulnerable.</li> <li>● Promover el acceso y uso de productos financieros en el envío y recepción de remesas para incrementar la inclusión financiera de los migrantes y sus familias.</li> <li>● Realizar acciones dentro de las instituciones financieras privadas y públicas para fomentar la inclusión financiera de las mujeres.</li> </ul>

<b>POLÍTICA DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE PERÚ</b>	
<b>EJE TEMÁTICO</b>	<b>ACCIONES RELACIONADAS A LA INCLUSIÓN FINANCIERA</b>
Educación formal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones de docente de Primaria, Ciencias Sociales, Educación para el Trabajo, Educación Básica Regular para ser capacitados en las competencias económicas y financieras.</li> <li>• Creación del Sistema Nacional de Educación Financiera, plan de Educación Financiera para población adulta y miembros del hogar.</li> </ul>
Productos y servicios financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de transferencias con inclusión financiera y enfoque digital.</li> <li>• Plan de implementación de Cuenta DNI.</li> <li>• Plan de implementación de agencias, cajeros y cajeros corresponsales.</li> <li>• Elaboración de normativa que fortalezca la gestión de conducta de mercado de los proveedores de dicho sistema y el adecuado cumplimiento de sus principios; a fin de alcanzar una mejor protección del consumidor de servicios financieros, en coordinación con el organismo regulador del sistema financiero</li> <li>• Plataforma Integrada de Reclamos y/o Denuncias del consumidor financiero.</li> </ul>
Articulación para la implementación de la política nacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de comités Consultivos de Inclusión Financiera con la finalidad de generar mayor articulación y coordinación entre el sector público, privado y la sociedad civil</li> </ul>

<b>Global microscope - Revisión del entorno para las microfinanzas y la inclusión financiera para varios países y Global Findex 2021 - Banco Mundial</b>	
<b>EJE TEMÁTICO</b>	<b>ACCIONES RELACIONADAS A LA INCLUSIÓN FINANCIERA</b>
Género	<p>Global Microscope - África: Costa de marfil implementa estrategia de IF con enfoque de género</p> <p>Global findex: Se recomienda enfatizar lineamientos de política en</p>

	mujeres y población pobre-vulnerable
Educación no formal	Global index: Los programas de educación financiera serán más efectivos si involucran aprendizaje entre pares, por ejemplo a través de grupos de autoayuda de mujeres.
Transformación digital	Global index: Avances en inclusión financiera dependen de infraestructura y acceso a internet ubicuo y asequible
Regulación	<p>Global Microscope</p> <p>África: Ghana establece oficina de Fintech e innovación, encargada de las licencias de ese tipo de entidades.</p> <p>Tanzania: introdujo un nuevo conjunto de regulaciones de protección al consumidor con prácticas mejoradas de transparencia y divulgación</p> <p>Asia: Filipinas creó nuevas normas para regular plataformas de crowdfunding</p>

A partir de la revisión de estos documentos se pueden inferir algunos aprendizajes:

- Es importante establecer mecanismos para priorizar la bancarización e inclusión en el sistema de la población que no ha tenido acceso a productos o servicios financieros en el transcurso de su vida.
- Promover el ahorro pensional en toda la población.
- Incentivar la apertura y uso de productos financieros digitales, pagos y transferencias electrónicas.
- La articulación entre el gobierno, instituciones financieras y sociedad civil es clave para coordinar las diferentes acciones en pro de la inclusión financiera.
- La educación financiera es clave ya sea formal o no formal, ya que esto permite desarrollar actitudes, habilidades, conocimientos y comportamientos económicos y financieros en la población.
- Facilitar el acceso a los servicios financieros a la población vulnerable, con discapacidad, analfabetas, hablantes de lenguas indígenas, personas adultas mayores, entre otros.

### E. Buenas prácticas en inclusión financiera a nivel organizacional

Complementario al análisis previo de políticas públicas en Colombia relacionadas a Inclusión Financiera y las buenas prácticas a nivel internacional; con el fin de complementar dicho análisis en materia de Inclusión Financiera, se realizó una revisión de prácticas de inclusión financiera a nivel organizacional enfocado a iniciativas de organizaciones civiles. A continuación, se exponen algunas de estas prácticas.

<b>FUNDACIÓN WWB COLOMBIA</b>	
<b>EJE TEMÁTICO</b>	<b>ACCIONES RELACIONADAS A LA INCLUSIÓN FINANCIERA</b>
Concepto de inclusión financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>● El concepto abarca diversas iniciativas encaminadas a brindar a las personas emprendedoras, incluyendo las que tradicionalmente han quedado excluidos de los servicios financieros formales, conocimiento y herramientas para poder tomar decisiones económicas y financieras adecuadas acordes con sus contextos. Esto también les permitirá a las personas desarrollar una visión a mediano y largo plazo de la importancia de invertir en su propia educación y salud, lo que a su vez aumenta los niveles de productividad y bienestar.</li> <li>● La inclusión financiera es un medio para lograr satisfacer otras brechas o necesidades que se tienen producto de las brechas y desigualdades estructurales. La Fundación concentra su trabajo y se encuentra comprometida con aportar al cumplimiento de los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible: 1. Fin de la pobreza, 4. Educación de calidad, 5. Igualdad de género, 8. Trabajo decente y crecimiento económico, 10. reducción de las desigualdades y, 17. Alianzas para lograr los objetivos.</li> </ul>
Género	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Diseñar, implementar y evaluar iniciativas acordes a las necesidades de la población, considerando una perspectiva de género. Así, se tienen en cuenta dinámicas como el trabajo productivo y reproductivo, las violencias basadas en género y el impacto de estas en la autonomía física y económica de las mujeres.</li> <li>● Intervención mayoritariamente con mujeres emprendedoras.</li> <li>● Desde el pilar de personas se busca contribuir al desarrollo de capacidades personales y empresariales de las personas, especialmente, de las mujeres emprendedoras. Así, se cuenta con tres líneas de acción específicas: Emprendimiento, Educación financiera y digital, y Liderazgo y género.</li> </ul>
Población Vulnerable	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Las iniciativas se encuentran focalizadas principalmente en mujeres que tienen emprendimientos en contextos vulnerables.</li> </ul>
Rural	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se cuenta con un Fondo de Investigación que apoya el trabajo de campo de investigaciones de estudiantes de maestría, doctorado y grupos de investigación en temas relacionados emprendimiento, género, vulnerabilidad e inclusión financiera en contextos rurales.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La FWWB cuenta con la Fundación Móvil, la cual es una iniciativa que permite llegar a las zonas rurales e impartir los diferentes cursos a las personas.</li> </ul>
MiPymes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En los programas o iniciativas enfocadas a los microempresarios es importante incluir herramientas prácticas de uso inmediato. Que sean prácticos para el negocio.</li> </ul>
Educación no formal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se han desarrollado diferentes programas de educación económica y financiera que buscan brindar herramientas claves para que las personas puedan tomar decisiones financieras acertadas y así, proponerse a cumplir sus metas a corto, mediano y largo plazo. En estos cursos se hace énfasis en el ahorro, fondo de emergencias, deudas y presupuesto</li> <li>• El programa Manejo Exitoso del Dinero (MED) se puede desarrollar de manera presencial, virtual o blended, según las necesidades de las personas. Asimismo se cuenta con diversas herramientas de aprendizaje incluyendo podcasts, cartilla, aula virtual, juegos didácticos, entre otros.</li> <li>• Se cuenta con un programa específico para el contexto rural "Finanzas para el Campo".</li> </ul>

<b>FUNDACIÓN CAPITAL</b>	
<b>EJE TEMÁTICO</b>	<b>ACCIONES RELACIONADAS A LA INCLUSIÓN FINANCIERA</b>
Concepto de inclusión financiera	<p>Inclusión financiera basada en los siguientes ejes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estrategia integral que evalúe y atienda las causas de la exclusión financiera: "Una estrategia de inclusión financiera sólo será exitosa en la medida en que ataque las distintas causas que originan el problema. En este sentido, es imprescindible una estrategia integral que considere elementos de demanda, oferta y regulación" (Fundación Capital, 2013).</li> <li>2. Trabajo con la población en pobreza y vulnerabilidad: Para que una estrategia de inclusión financiera orientada a la población en pobreza y vulnerabilidad sea exitosa, es necesario estudiar y comprender las necesidades específicas, los comportamientos, las aspiraciones y el entorno de esta población, además de considerar su heterogeneidad con el objetivo de proponer estrategias</li> </ol>

	<p>diferenciadas (Fundación Capital, 2013).</p> <p>3. Diversidad de instrumentos para atender las necesidades y características variadas de la población: La inclusión digital es un eje fundamental para la inclusión económica y financiera. Tener estrategias y soluciones digitales permite ampliar la cobertura de las iniciativas, fortalecer las habilidades digitales de la población y fortalecer de manera costo-eficiente los procesos de educación e inclusión económica y financiera. Fundación Capital cuenta con las siguientes soluciones digitales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Lista: aplicación orientada a brindar herramientas de educación financiera.</li> <li>● <i>Igualdapp</i>: aplicación para contribuir al empoderamiento económico de las mujeres, promover la igualdad de género y brindar herramientas para cambiar las normas sociales y roles de género.</li> <li>● Red Nodus: página web dirigida a microempresarios(as) que permite acercar diversas soluciones digitales para gestionar las áreas de finanzas, clientes, control y proveedores de las empresas.</li> <li>● Con-Héctor: asistente virtual para brindar herramientas, técnicas y recomendaciones sobre diversos temas (productos financieros, administración de negocios, entre otros).</li> </ul>
<p>Género</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Los procesos de inclusión financiera con enfoque de género requieren tener una visión holística que integre componentes económicos, sociales y políticos. Fundación Capital parte de la comprensión de la población con la que trabaja, poniendo al individuo en el centro del proceso de diseño e implementación. Se parte del estudio de las características y necesidades de los grupos de mujeres, para definir sus necesidades. En el entorno económico se identifican las barreras para acceder y usar productos financieros y no financieros que aporten valor a sus vidas y permitan acceder a productos y servicios diseñados para superarlas. Con las entidades financieras se trabaja para la recolección y análisis desagregados por sexo y con mediciones de género transformativo como datos de uso del tiempo que permitan tomar decisiones para fortalecer la oferta dirigida hacia las mujeres. De igual forma se realizan diagnósticos de procesos internos y de sesgos inconscientes en el personal, que de alguna forma obstaculizan el proceso económico y financiero de las mujeres. También es importante trabajar con el entorno social en el que se mueven las mujeres para reconocer aquellas normas sociales y roles de género que impiden que las mujeres puedan gozar de su ciudadanía económica plena.</li> </ul>

<p>Población Vulnerable</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Programas específicos para los receptores de Transferencias Monetarias Condicionadas (TMC), promoviendo el acceso y uso de servicios financieros, en particular de ahorro y medios de pago electrónicos.</li> <li>● Facilitar el acceso a estos programas a aquella población que se diferencia en lo que respecta a idioma y canales para la provisión de educación financiera, tales como: población afrodescendiente e indígena.</li> <li>● Creación de programas que faciliten la adopción y uso de productos y servicios financieros que les permitiera a las personas beneficiarias acceder a las transferencias, generar sus propios ingresos, ahorrar, y afianzar su confianza en las instituciones financieras.</li> </ul>
<p>Rural</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Desarrollar proyectos enfocados en la mejora de las habilidades y prácticas financieras de mujeres emprendedoras de zonas rurales y periurbanas, brindándoles una capacitación digital, interactiva, práctica y motivadora, promoviendo su acceso al sistema financiero.</li> <li>● Impulsar estrategias de conectividad a internet por parte de instituciones microfinancieras o financieras ya que resulta beneficioso para la población por tener la oportunidad de conectarse a internet y para la IMF por poder instalar sus servicios en esa zona como corresponsales bancarios.</li> </ul>
<p>MiPymes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Uso de la tecnología lo cual permite el perfilamiento indirecto de créditos a través de las transacciones en billetera electrónica y el uso de datáfonos en tienda.</li> <li>● En los programas o iniciativas enfocadas a los microempresarios es importante incluir herramientas prácticas de uso inmediato. Que sean prácticos para el negocio. Fundación Capital cuenta con soluciones digitales que permiten ofrecer a los microempresarios varias herramientas para fortalecer los procesos internos de sus negocios.</li> </ul>
<p>Educación no formal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Uso de diferentes metodologías y contenidos de educación financiera no formal, priorizando la educación financiera práctica, que sea corta, ágil y deje capacidades instaladas en la población y en la comunidad.</li> <li>● Una buena práctica ha sido la creación o fortalecimiento de capacidades financieras a escala a través de la aplicación LISTA (propiedad de Fundación Capital), como herramienta que se ha constituido como una alternativa costo-efectiva que apoya la política pública, en particular, programas de</li> </ul>



	<p>transferencias monetarias condicionadas. En este caso la mayoría de los segmentos atendidos han sido de mujeres, aunque deben incluirse sus familias también, a través de contenidos para niños y otros miembros del hogar.</p>
<p>Productos y servicios financieros</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acceso y uso de servicios financieros de bajo costo y alta calidad, "Los hogares más pobres a menudo no tienen acceso a una serie de mecanismos que podrían ayudarles a lidiar mejor con los riesgos que enfrentan. Particularmente servicios financieros de depósito (cuenta de ahorro o certificados de depósito), microcréditos de emergencia, transferencias o microseguros; razón por la que tienen que hacer uso de mecanismos informales de ahorro, acudir a prestamistas informales o hacer uso instrumentos de auto-aseguramiento u otro tipo estrategias para compartir riesgos con la familia extendida o su comunidad. El acceso y uso de este tipo de servicios, si son prestados de manera adecuada en cuanto a costo y calidad, no solo contribuirán a reducir el nivel de vulnerabilidad de las familias pobres, sino también reducirán la motivación que tienen de hacer uso de otras estrategias costosas para afrontar los riesgos descritos. (...) se debe hacer notar que la diversificación de estrategias para enfrentar riesgos, es en sí misma una estrategia para reducir su nivel de vulnerabilidad." (Fundación Capital, 2013).</li> <li>● Productos y servicios financieros que se ajusten a la población y al territorio: Es importante tener productos y servicios de calidad, que tengan en cuenta la heterogeneidad territorial y poblacional, con canales diversos de atención, transparencia en los costos de transacción y con una atención al cliente de calidad (Fundación Capital, 2013).</li> </ul>

A partir de la revisión de estos documentos se puede inferir:

- En temas de género es importante tener en cuenta que se deben modificar las normas sociales y los roles asociados al género, si se quiere lograr cambios duraderos y un sistema financiero más inclusivo, incluyendo aspectos estructurales como el marco normativo o los procedimientos internos de las entidades financieras, los sesgos inconscientes que pueden tener las personas que trabajan en las entidades financieras y los sesgos internos resultado de los procesos de socialización desde la infancia.
- Los procesos de aprendizaje en los adultos pueden ser más efectivos si se cuenta con el apoyo de los hijos o gente joven de familia que promueven la adopción digital.
- Para las iniciativas enfocadas en la población rural es necesario realizar las actividades de manera presencial y no depender en extremo de la conectividad y medios digitales.

- En la población en pobreza y vulnerabilidad, se evidencia la desconfianza hacia el sistema financiero; el desconocimiento, aspectos psicológicos, las necesidades de la población en pobreza y la auto-exclusión, hacen parte de las causas que presenta la población (demanda) y que se derivan en exclusión financiera (Fundación Capital, 2013). Estos son los aspectos que deben tenerse en cuenta en el marco de la política pública de inclusión financiera, pero también en el diseño, planeación, implementación y evaluación de programas o proyectos que contengan esta temática.
- En el sector microempresarial existe una necesidad de realizar procesos de educación financiera que visibilicen la necesidad y el beneficio de tener cuentas separadas para el hogar y el negocio.
- Las capacidades financieras son herramientas poderosas para que la población en pobreza y condición de vulnerabilidad pueda ejercer una ciudadanía económica plena.
- Una buena práctica para el desarrollo de las capacitaciones en educación financiera fue utilizar una estrategia multicanal que incluyó una solución digital denominada LISTA (propiedad de Fundación Capital), mensajes de voz y de texto personalizados en tres idiomas -acorde a la población-, material gráfico impreso, acompañamiento presencial para el aprendizaje entre pares y radionovelas con contenidos de educación financiera, además de enfocar todo este contenido al acceso y uso de servicios financieros en especial de billeteras digitales

## GLOSARIO

### B

- Bienestar financiero: El CFPB define el bienestar financiero como el estado en el cual una persona puede satisfacer plenamente sus obligaciones financieras actuales y en curso, puede sentirse segura de su futuro financiero y es capaz de tomar decisiones que le permitan disfrutar de la vida. (CAF)

### G

- Grupos étnicos: se refiere a los pueblos indígenas y la población Negra, Afrocolombiana, Raizal y Palenquera (NARP) (DANE, 2005).

### I

- Inclusión financiera: se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades —transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros— y que se prestan de manera responsable y sostenible. (Banco Mundial)

### J

- Jóvenes: personas entre los 14-28 años, según la Ley 1622 de 2013.

### M

- Mujeres: todas aquellas personas que se identifican con el género femenino, incluyendo tanto a las mujeres cisgénero como a las mujeres transgénero.

### P

- Personas con discapacidad: aquellas que presentan diferencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos (Convención de la ONU, 2006).
- Personas en proceso de reincorporación: personas que se encuentran en el “proceso de estabilización socioeconómica” destinado a personas ex combatientes “que entregaron sus armas en el marco de la firma del Acuerdo Final entre el Estado y la Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia - Ejército del Pueblo (Farc-Ep)” (ARN, s.f.).
- Personas mayores: aquellas en el rango etario de 60 años y más.
- Población migrante: aquellas personas que se han trasladado fuera de su lugar de residencia habitual “ya sea dentro de un país o a través de una frontera internacional, de manera temporal o permanente, y por diversas razones” (OIM, s.f.)
- Población rural: quienes habitan en zonas caracterizadas por la disposición dispersa de viviendas y explotaciones agropecuarias existentes en ella. Una definición amplia del concepto de “mujer rural” proviene de la Ley 731 de 2002 en la cual se sugiere que esta no se circunscribe exclusivamente al lugar de residencia, sino a que su actividad productiva esté relacionada directamente con lo rural.

## REFERENCIAS

Cárdenas, S., Cuadros, P., Estrada, C & Mejía, D. (2020, 23 Julio). Determinantes del bienestar financiero: evidencia para América Latina. Caracas: CAF. Retrieved from <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1617>

Mejía, D., & Azar, K. (2021, 13 Julio). Políticas de inclusión financiera y las nuevas tecnologías en América Latina. Caracas: CAF. <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1755>

Política Nacional de Inclusión Financiera. (2020, 11 marzo). [https://www.afi-global.org/.https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2020-04/ES\\_Strategy\\_National\\_Financial\\_Inclusion\\_Strategy.pdf](https://www.afi-global.org/.https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/2020-04/ES_Strategy_National_Financial_Inclusion_Strategy.pdf)

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA & BANCA DE LAS OPORTUNIDADES. (2021). Reporte de inclusión financiera 2021. <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2022-07/Reporte%20de%20inclusi%C3%B3n%20financiera%202021.pdf>

UNHCR ACNUR, OIM, BANCO CENTRAL DO BRASIL & Ministerio de justicia y seguridad pública de Brasil. (2021). Cartilla de información financiera para migrantes y refugiados. [https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2021/11/cartilha-BC-Espanhol\\_versao-4.0\\_final.pdf#\\_ga=2.162356606.311889323.1664454804-93192716.1664454804](https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2021/11/cartilha-BC-Espanhol_versao-4.0_final.pdf#_ga=2.162356606.311889323.1664454804-93192716.1664454804)