

Aso
Ban
Caria



Protocolo Social

Diversidad | Equidad | Inclusión

Este es un acuerdo voluntario y no vinculante. Cada una de las entidades definirá, en forma unilateral y autónoma sus propias intervenciones y la temporalidad que consideren pertinente para su implementación.

Introducción

En Colombia, las mujeres, las personas con discapacidad, los pueblos indígenas, la población Negra, Afrocolombiana, Raizal y Palenquera (NARP), la población rural, LGBTQ+¹, la población joven, personas adultas mayores, las personas asociadas al proceso de construcción de paz, y la población migrante, han tenido un limitado acceso tanto a los productos y servicios financieros brindados por las entidades bancarias y financieras, como a sus estructuras organizacionales, desde la empleabilidad.

Varios factores han incidido en esta situación; entre ellos, la falta de infraestructura, información y conectividad, las diferencias regionales en la calidad educativa, la educación financiera, la concentración de las oportunidades laborales para el desarrollo ocupacional y profesional en los centros urbanos, el desconocimiento o desinformación relacionada a productos financieros, falta de garantías institucionales, exclusión del sistema laboral, entre otros.

En Colombia, solo la mitad de las entidades bancarias y financieras cuentan con un producto financiero diferencial, generalmente destinado a mujeres (Asobancaria, 2022). Teniendo en cuenta las brechas de esta población, a la cual favorece la disponibilidad de datos con respecto a los otros grupos poblacionales, se observa que el indicador de acceso a productos financieros de las mujeres fue de 88.7% en 2022 frente al 95.6% de los hombres (Banca de las oportunidades, 2023), y que el indicador de acceso al crédito para ellas fue del 34.2% con respecto al 38.1% de los hombres (Banca de las oportunidades, 2023).

Aunque en 2022 el 86% de las entidades bancarias y financieras asociadas a Asobancaria contaban con algún tipo de estrategia o área enfocada en Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) y un 32% medía la diversidad poblacional de su talento humano, solo un 39% manifestó contar con políticas y lineamientos para el desarrollo de productos con enfoque social (Asobancaria, 2023).

¹ Lesbianas, gays, bisexuales, transexuales y queer.

Así, La adopción de este Protocolo aporta beneficios para las entidades bancarias y financieras agremiadas en Asobancaria y las poblaciones priorizadas en este Protocolo. Por una parte, contar con herramientas DEI les permitirá a las primeras ampliar su mercado y satisfacer las necesidades de acceso a productos y servicios financieros para poblaciones tradicionalmente desatendidas; por otra parte, a las segundas, les permitirá acceder a mecanismos que promuevan su desarrollo y el de sus comunidades y territorios.

Con este contexto, este documento presenta una guía de gestión DEI para las entidades financieras, basadas en el marco legislativo vigente. Su objetivo es facilitar la convergencia de esfuerzos entre el Estado Colombiano y sus instituciones, y las entidades bancarias y financieras, a través de estrategias, objetivos y acciones. Para lograrlo, seguirá la siguiente estructura. Primero, se presentará una breve justificación del Protocolo; posteriormente, se identificará a qué poblaciones prioriza. Se desarrollará qué implica hablar de la Diversidad, Equidad e Inclusión en el sector financiero, además del marco legal y teórico que lo respalda. Finalmente, se plantearán los compromisos del Estado y las entidades firmantes de este documento.

¿Por qué la Diversidad, Equidad e Inclusión?

La adopción de la Diversidad, la Equidad y la Inclusión, tanto en la cultura interna, como en la oferta de valor de la banca y las entidades de crédito no es solamente un imperativo ético; también es un buen negocio que se refleja en la estrategia de gremio de los cuatro Objetivos de Finanzas sostenibles (OFS), tres de ellos enfocados en la gestión DEI (finanzas por la equidad, diversidad y el bienestar).

De ahí, La evidencia ha demostrado que, por ejemplo, las empresas más diversas logran atraer más talento, especialmente de la generación *millennial*, y elevar su productividad en casi un 30% (AMCHAM, 2021) (Deloitte, 2018). Adicionalmente, estas empresas incrementan la satisfacción de sus clientes en aproximadamente 40%, y son 33% más propensas a ser más rentables con respecto a sus pares (AMCHAM, 2021) (McKinsey, 2020).

Alcanzar la equidad también aportaría beneficios para el crecimiento económico del país. Se estima que Colombia pierde el 16% de su PIB debido a la brecha de género en la participación laboral, y el 4% como consecuencia de las brechas de género en los emprendimientos (McKinsey, 2015). Por su parte, se estima que la población LGBTQ+ aporta entre 4 y 5 billones de dólares anuales a la economía mundial (CFI, 2022),² por lo que, la inclusión de todas las personas, independientemente de su identidad de género u orientación sexual, representa un enorme potencial para las entidades bancarias y financieras.

Finalmente, considerando a algunos de los grupos étnicos, solo en Estados Unidos se estima que hay una oportunidad de 260

millones de dólares representada en el gasto de bienes y servicios realizado por consumidores afroamericanos (McKinsey, 2021).

Ahora bien, hablar de diversidad, equidad e inclusión de las poblaciones priorizadas en Colombia, tiene como barrera la disponibilidad de la información. Por lo que, para hacerlo, es fundamental traer a colación la estrategia de sostenibilidad del gremio que tiene como base las siguientes cifras: 7 puntos porcentuales (pp) de brecha de género en acceso a productos financieros y 4 pp en acceso a crédito, en ambos casos a favor de los hombres; 10 pp y 49 pp de brecha de acceso al crédito para grupos étnicos y migrantes respectivamente; por último, sólo el 42% de las personas adultas ahorran y/o invierten y sólo el 7% de los graduandos acceden a educación financiera (Asobancaria, 2023).

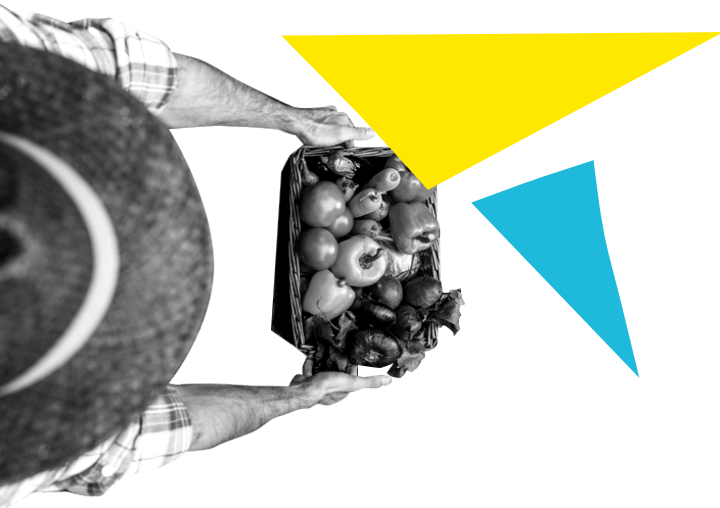
Con lo anterior y acorde al objetivo del protocolo, los esfuerzos asociados al mismos, se centrarán en lograr un mayor bienestar para las mujeres, las personas con discapacidad, los pueblos indígenas, la población Negra, Afrocolombiana, Raizal y Palenquera (NARP), la población rural, LGBTQ+, la población joven, las personas adultas mayores, asociadas al proceso de construcción de paz, y la población migrante, a través de la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) tanto en la cultura interna de las entidades bancarias y financieras, como en su oferta de valor.

Hasta el momento, Asobancaria, y algunas de sus entidades agremiadas, vienen desarrollando distintos proyectos³ asociados al Protocolo. Estas y otras iniciativas propuestas por diversos actores tienen el potencial de contribuir a una mayor Diversidad, Equidad e Inclusión en el sector financiero y en la sociedad en general.

² No se encontró este tipo de información para grupos étnicos como pueblos indígenas, población Negra, Afrocolombiana, Raizal y Palenquera, personas con discapacidad, y población migrante.

³ Asobancaria anualmente presenta a sus agremiados un plan de trabajo que responde a las necesidades de los consumidores financieros y los intereses de las entidades suscritas.

¿A qué poblaciones prioriza?



Las cifras de inclusión financiera en Colombia permiten entender por qué este Protocolo prioriza las poblaciones anteriormente mencionadas. En promedio, las mujeres en el país tienden a tener un menor acceso y uso de productos financieros y de depósito con respecto a los hombres. Por ejemplo, para el año 2022, el 87.7% de las mujeres tuvo acceso a productos de depósito, lo cual es 6.7 puntos porcentuales menor que la cifra evidenciada para los hombres (Banca de Oportunidades, 2023). A su vez, los hombres tienen 7,9 % más acceso a productos de microcréditos que las mujeres, para los créditos de consumo la brecha de género alcanza un 14,2% cifra que se ha reducido al pasar de los años, pues en el 2016 era de 20.8%. Para el acceso a crédito de vivienda, se registra una brecha de género de 9,3% y para el 2016 fue de 16%. (Banca de las oportunidades, 2023). Con respecto a la población LGBTQ+, para 2018 se evidenció que el 56% de la comunidad tenía dos o más productos en entidades bancarias, y que el 44% no utilizaban de tarjetas de crédito (Cámara de Comercio LGBT, 2018).

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 2022, solo el 69.8% de personas adultas en zonas rurales contaban con un producto financiero; para las zonas rurales dispersas, la cifra disminuye al 55.4%, mientras que en ciudades y aglomeraciones la cifra asciende al 100%. Por otra parte, el 79.6% de la población adulta cuenta con una cuenta de ahorros, mientras que esta cifra desciende al 60.4% y 48.6% respectivamente para población ubicada en zonas rurales y zonas rurales dispersas (Banca de Oportunidades, 2023).

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 usan con respecto a los hombres en el mismo grupo etario (Banca de Oportunidades, 2022). Para las personas adultas mayores la problemática se centra en el bajo uso de los productos financieros. Aunque el 86.2% de esta población cuenta con al menos un producto, solo el 58.4% 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 76% (Banca de Oportunidades, 2023). Finalmente, de acuerdo con la disponibilidad pública de datos, 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. 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).⁴

⁴ Para las poblaciones NARP, personas con discapacidades y personas asociadas al proceso de construcción de paz no fue posible encontrar información sobre inclusión financiera.

Cuadro 1. Poblaciones priorizadas en este Protocolo

1. Mujeres: Todas aquellas personas que se identifican con el género femenino, incluyendo tanto a las mujeres cisgénero⁵ como a las mujeres transgénero.⁶	6. Personas mayores: Aquellas en el rango etario de 60 años y más.
2. Personas LGBTQ+: Población con orientación sexual, identidad y expresión de género y características sexuales diversas. En este sentido, abarca a aquellas personas que se identifican como lesbianas, gays, bisexuales, transexuales o transgénero, queer, intersexuales, asexuales, pansexuales y demás que no se enmarquen en el parámetro de lo heterosexual y binario (femenino/masculino).⁷	7. Jóvenes: Personas entre los 14-28 años, según la Ley 1622 de 2013.
3. 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, 2007).	8. Personas asociadas al proceso de construcción de paz: 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.). Así mismo, integra a las víctimas del conflicto armado entendidas como toda persona “que sufrió un daño como consecuencia del conflicto armado” (Comisión de la verdad, s.f)
4. Grupos étnicos: Se refiere a los pueblos indígenas y la población Negra, Afrocolombiana, Raizal y Palenquera (NARP) (DANE, 2005).	9. 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.).⁹
5. Población rural: Quienes habitan en zonas caracterizadas por la disposición dispersa de viviendas y explotaciones agropecuarias existentes en ella. Estas zonas no cuentan con una nomenclatura o trazado de calles y, en ocasiones, también carecen de servicios públicos y otro tipo de facilidades propias de las áreas urbanas (DANE, s.f.1; DANE, s.f.2). Una definición más amplia del concepto de “mujer rural”, haciendo énfasis en la variable 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.⁸	10. Otras poblaciones: Todas aquellas que por sus necesidades requieran ser incluidas de acuerdo con el alcance y propósito definido por cada entidad bancaria y de crédito

Si bien las poblaciones mencionadas anteriormente son las propuestas por el Protocolo Social propuesto por Asobancaria y en algunos casos son diferentes a las priorizadas por el Ministerio, este documento también reconoce las poblaciones priorizadas por la Comisión Intersectorial de la Inclusión y Educación Financiera (CIIEF)¹⁰.

⁵ El concepto de “cisgénero” se refiere a aquellas personas cuya expresión de género se corresponde con aquella tradicionalmente asociada a sus órganos sexuales (RAE, s.f.).

⁶ De acuerdo con la Corte Constitucional de Colombia, a través de la Sentencia T-033 de 2022, “los marcadores de sexo en el esquema de identificación ciudadana”, en este sentido las personas transexuales y no binarias pueden solicitar el cambio de sexo en sus documentos de identificación.

⁷ Lesbiana: mujer que se siente atraída por otra mujer; Gay: hombre que se siente atraído por otro hombre; Bisexual: persona que se siente atraída tanto por hombres como por mujeres; Transexual o transgénero: personas que no se identifican con el género que les fue asignado al nacer, generalmente derivado de sus características biológicas sexuales; Intersexual: aquellas personas que tienen variaciones corporales de sus características sexuales, lo que genera una apariencia sexual atípica; Asexual: personas que no sienten atracción sexual en general; No binario: aquellas personas que no se identifican dentro del parámetro binario de hombre/mujer.

⁸ Según la Ley 731 de 2002, la mujer rural es “toda aquella que sin distinción de ninguna naturaleza e independientemente del lugar donde viva, su actividad productiva está relacionada directamente con lo rural, incluso si dicha actividad no es reconocida por los sistemas de información y medición del Estado o no es remunerada.

⁹ De acuerdo con la OIM, el derecho internacional no ha definido el concepto de *migrante* o *población migrante*.

¹⁰ Incluye: Familias en pobreza, Microempresarios, Pequeña y mediana empresa, Emprendedores. (Banca de las Oportunidades, s.f.)

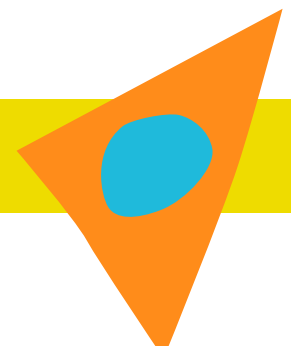
¿Qué significa e implica la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)?

Entender la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) es fundamental para proponer, diseñar, implementar, y evaluar estrategias y acciones focalizadas en la atención de las poblaciones priorizadas en este Protocolo. Los conceptos que se presentan a continuación se abordan desde la perspectiva de las entidades bancarias y financieras, y desde las dimensiones de cultura interna y oferta de valor, y que son parte fundamental de este instrumento.

La Diversidad se refiere a cualquier dimensión individual, grupal y contextual que puede usarse para diferenciar grupos o personas de una con respecto a la otra. Es importante entender que todas las personas son diversas (*Global Diversity Practice, s.f.*). La diversidad trasciende los aspectos demográficos y tiene en cuenta otras dimensiones como el género, origen étnico, la religión, orientación sexual, identidad de género, educación, nacionalidad, entre otras (*Global Diversity Practice, s.f.*). A nivel corporativo, se refleja cuando las organizaciones emplean intencionalmente a personas de distintas características (Farnham, 2021). Particularmente, en las entidades bancarias y financieras, la diversidad permite explorar las dimensiones de todas las personas y los grupos poblacionales en un entorno sano, positivo y tolerante, que asegura que todas las diferencias sean realmente valoradas (Heinz, 2022).

La Equidad aborda el acceso a oportunidades con que cuentan las personas para alcanzar determinados objetivos. La equidad se diferencia de la igualdad, pues reconoce que no todos los individuos gozan del mismo punto de partida y que, en efecto, hay grupos poblacionales que, como consecuencia de desigualdades históricas, tienen menos probabilidades de alcanzar determinados logros. En entornos laborales, la equidad se refiere al mecanismo mediante el cual se garantiza que los recursos, oportunidades, procesos y programas sean imparciales, justos, y les permitan a las personas alcanzar los mismos resultados (Heinz, 2022).

La Inclusión se refiere al esfuerzo y prácticas organizacionales que valoran y honran la diversidad dentro y fuera de la organización para que todas las personas o grupos poblacionales tengan el mismo acceso a oportunidades de desarrollo y puedan participar en los procesos de toma de decisiones organizacionales (*Global Diversity Practice, s.f.*). Adicionalmente, la inclusión en ambientes laborales se refiere a los esfuerzos orientados para que todas las personas puedan recibir un trato justo y respetuoso; tengan el mismo acceso a las oportunidades y los recursos; y puedan contribuir plenamente al éxito de la organización (Heinz, 2022).



El enfoque transversal integra una perspectiva Diversa, Equitativa e Inclusiva (DEI) en la preparación, el diseño, la aplicación, el seguimiento y la evaluación de las políticas, las medidas reglamentarias y el gasto de cualquier programa (EIGE, s.f.) que aborde las poblaciones priorizadas en este Protocolo. Por su parte, la **interseccionalidad** se refiere a la interacción de variables sociodemográficas como la etnia, el nivel de ingresos, el género, entre otras, que han sido consideradas como fuentes de desventaja o discriminación superpuestos e interdependientes (Perlman, 2018). Este enfoque implica que las iniciativas DEI deben pensarse no solo en la individualidad de las características de las poblaciones priorizadas, sino en la intersección de estas. Por ejemplo, mujer afrodescendiente con nivel educativo bachiller que habita en una zona rural.





Marco Legal

Los temas de Diversidad, Equidad e Inclusión han sido regulados tanto a nivel internacional como local. El marco legal utilizado para este Protocolo promueve oportunidades para que estos cambios sean posibles. Adicionalmente, varios organismos internacionales se han pronunciado sobre la inclusión de grupos poblacionales históricamente excluidos, y que son priorizados en el presente Protocolo.

Instrumentos internacionales

Varios instrumentos internacionales, tanto a nivel regional como global, establecen los parámetros de comportamiento de los Estados y las empresas en materia de Diversidad, Equidad e Inclusión¹¹. Estos son:

- En términos generales, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas reconoce los principales derechos humanos de las personas, tales como la vida, libertad y la igualdad. Además, establece que todas las personas tienen derecho a la personalidad jurídica, a un recurso judicial efectivo, a la propiedad individual, al trabajo y al descanso.
- En relación con los temas de género, la Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW)¹² promueve la protección de las mujeres en aspectos laborales y la garantía de acceso a servicios financieros.
- La Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares defiende la garantía del derecho a la igualdad en términos laborales.
- El Convenio 143 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) promueve la garantía del derecho a la igualdad en términos laborales para trabajadores migrantes.
- El Convenio 169 de la OIT promueve la garantía del derecho a la igualdad en términos laborales para pueblos indígenas.
- La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad defiende
- la garantía del derecho a la igualdad en términos laborales para la población con discapacidad y la prohibición de discriminación en ambientes laborales.
- Los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos (PRNU) contienen disposiciones sobre las obligaciones de las empresas y los Estados en términos de DDHH en relación con cualquier tipo de actividad empresarial.
- La Comisión Interamericana de Derechos Humanos promueve el derecho a la igualdad de la población LGBTQ+ y las acciones que los Estados pueden emprender para garantizarla y prevenir la discriminación.
- El Pacto Mundial de la ONU, una iniciativa para la sostenibilidad corporativa que fomenta la colaboración entre empresas para aumentar soluciones que hagan frente a los retos globales. Cuenta con diez principios universales relacionados con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.
- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aunque no constituyen un tratado internacional, son un estándar o parámetro que guía las actividades y políticas del sector privado y del sector público. Cuatro ODS específicos cobran especial relevancia en lo que se refiere a este Protocolo:



¹¹ Se trata de convenios, tratados y directrices, entre otros mecanismos. Algunos mecanismos, como los tratados y acuerdos, son vinculantes para sus sujetos, mientras que otros (instrumentos o directrices) son voluntarios

¹² The Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women-CEDAW-, por sus siglas en inglés.

Adicionalmente, otros instrumentos, a pesar de no ser parte del Derecho Internacional, ni estar entre las disposiciones de organizaciones internacionales como la ONU o CIDH, pueden guiar el comportamiento de las entidades bancarias y financieras en asuntos DEI. Entre estos se destacan:

- El Índice de Sostenibilidad de Dow Jones, que atiende aspectos de responsabilidad ambiental, social y de gobernanza de largo plazo de las 2.500 empresas más grandes del *S&P Global Broad Market Index*.

- La regla de Diversidad de la Junta Directiva de NASDAQ que incluye la divulgación de información estadística por género, raza y grupo étnico, así como el estatus de LGBTQ+ de los miembros de su junta directiva.

Disposiciones y normas colombianas

En Colombia existe una amplia gama de disposiciones normativas (leyes y decretos) y lineamientos de política pública (CONPES) que promueven, protegen y regulan las relaciones entre las entidades bancarias y financieras y las poblaciones priorizadas, algunas de estas, con niveles históricos bajos en inclusión financiera. Aunque estas disposiciones y normas no se refieren a los procesos internos de las entidades bancarias y financieras, tienen el potencial de fomentar cambios organizacionales con enfoque DEI a nivel de cultura interna y en su oferta de valor, tanto en términos de inclusión como de educación financiera.



Norma	Descripción
Constitución de 1991	El artículo 7 establece que el Estado colombiano reconoce y protege la diversidad étnica y cultural. Además, su artículo 13 reconoce el derecho a la igualdad y, en efecto, establece que “el Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados”.
Constitución de 1991	El artículo 53 reconoce la igualdad de oportunidades entre los trabajadores y las trabajadoras, la cual debe reflejarse en términos de remuneración, estabilidad, beneficios laborales, capacitación, seguridad social y descanso.
Constitución de 1991	El artículo 43 de la Constitución Política de Colombia reconoce la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, y reconoce que las mujeres no podrán ser sometidas a ningún tipo de discriminación.
Ley 731 de 2002	(Ley de mujer rural) establece distintas acciones para mejorar la calidad de vida de las mujeres rurales en Colombia. Entre estas se encuentran la eliminación de obstáculos para su efectivo acceso a programas, fondos de financiación y capacitación a través de la creación de cupos, y líneas de crédito con tasas preferenciales por parte de Finagro y su acceso al Fondo Agropecuario de Garantías (FAG) para respaldar sus créditos y la creación del Fondo de Fomento para las Mujeres Rurales para permitir “la incorporación y consolidación de las mujeres rurales y sus organizaciones dentro de la política económica y social del país” (arts. 8, 9 y 10).
Ley 823 de 2003	Busca promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en los ámbitos público y privado. El Gobierno Nacional debe garantizar a las mujeres rurales el acceso a la propiedad y al crédito agrario para promover su acceso al trabajo, tanto urbano como rural, y a la generación de ingresos en igualdad de condiciones (art. 5.5). Adicionalmente, reconoce el derecho de las mujeres a acceder a una vivienda digna, y dispone que el Gobierno Nacional deberá diseñar programas de créditos y subsidios que busquen garantizar este derecho a las mujeres cabeza de familia de los estratos más pobres, mujeres trabajadoras del sector informal, rural y urbano marginal, y madres comunitarias (art 10).
Ley 1257 de 2008	Contiene varias disposiciones que buscan garantizar a las mujeres una vida libre de violencia y discriminación y le otorga importancia al reconocimiento social y económico por su trabajo. Para ello, las autoridades competentes, en los ámbitos público y privado, deben implementar mecanismos para hacer efectivo el derecho a la igualdad salarial, desarrollar campañas para erradicar todo acto de discriminación y violencia contra las mujeres en el ámbito laboral, y promover su ingreso a espacios productivos no tradicionales para ellas.
Ley 1328 de 2009	En su artículo 5, se refiere de manera explícita a la educación financiera como un derecho de las personas que consumen servicios y productos financieros, quienes deben conocer sus usos, obligaciones, costos, y diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos. En este sentido, el artículo 7 de esta ley establece que las entidades vigiladas tienen la obligación de desarrollar campañas y programas de educación financiera dirigidos a sus clientes sobre la oferta de valor, derechos y obligaciones, entre otros.
Ley 1448 de 2011	Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno.

Norma	Descripción
Ley 1496 de 2011	Contiene diez artículos que buscan promover la equidad de género entre hombres y mujeres en el ámbito laboral, el acceso al trabajo y la remuneración. Así, esta ley reconoce, por ejemplo, que el trabajo de igual valor será remunerado de la misma forma, independientemente de si es realizado por un hombre o por una mujer (art. 7). Igualmente, comprende medidas para fomentar el acceso al mercado laboral de mujeres al trabajo, tanto en contextos urbanos como rurales. (art. 8).
Ley 1622 de 2013	Por medio de la cual se expide el estatuto de ciudadanía juvenil y se dictan otras disposiciones.
Ley 2055 de 2020	Por medio de la cual se aprueba la “convención interamericana sobre la protección de los Derechos Humanos de las personas mayores”.
Ley 2136 de 2021	Referente a la Política Integral Migratoria del Estado Colombiano establece en su artículo 40 que, para facilitar la inserción laboral de la población migrante y en respeto del principio de trabajo decente, el Gobierno Nacional podrá tomar medidas tales como la adecuación de mecanismos de intermediación laboral, el incremento de las opciones de certificación de competencias y de formación para el trabajo, y la prevención de la discriminación que impidan el aprovechamiento de los conocimientos y habilidades de la población migrante. Además, en materia de inclusión financiera, el artículo 43 estableció que el Gobierno deberá promover el acceso de esta población a servicios financieros a través de procesos de sensibilización, intercambio de información entre entidades públicas y privadas y facilitar la identificación de las personas migrantes, entre otras.
Ley 2281 de 2023	Por medio de la cual se crea el Ministerio de la Igualdad y Equidad, como organismo principal del sector central de la Rama Ejecutiva, cuyo objeto es “contribuir en la eliminación de las desigualdades económicas, políticas y sociales; impulsar el goce del derecho a la igualdad; el cumplimiento de los principios de no discriminación y no regresividad; la defensa de los sujetos de especial protección constitucional, de población vulnerable y de grupos históricamente discriminados o marginados, incorporando y adoptando los enfoques de derechos, de género, diferencial, étnico - racial e interseccional.” (art. 3).
Decreto 2555 de 2010	Lo dispuesto en los Art. 10.4.2.1.1. a 10.4.2.1.3 referente al programa Banca de las Oportunidades y la Comisión Intersectorial para la Inclusión y Educación Económica y Financiera. Que tienen como objetivo “promover el acceso al crédito y los demás servicios financieros a las familias de menores ingresos, micro, pequeñas y medianas empresas y emprendedores; así como, impulsar la articulación, ejecución y seguimiento de las políticas de inclusión y educación económica y financiera que fije el Gobierno nacional dirigidas a la comunidad educativa y público en general” y “ejercer la coordinación y seguimiento a la formulación y ejecución de la política de inclusión y educación económica y financiera” respectivamente.
Decreto 762 de 2018	Para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTI y de las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.

Adicionalmente, Existen diferentes documentos CONPES elaborados por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) que han sido publicados con el objetivo de plantear lineamientos de política pública que responden, de una u otra forma, a los temas abordados en este Protocolo. Reconociendo que existen múltiples barreras para que las poblaciones priorizadas en este documento accedan a servicios y productos financieros, y tengan conocimientos al respecto. En 2020 se publicó el CONPES 4005, Política Nacional de Inclusión y Educación Financiera. En general, este CONPES aborda barreras que pueden afectar a poblaciones tradicionalmente desatendidas por el sector financiero, entre ellas, algunas de las priorizadas en este Protocolo. El cuadro 2 resume la información más relevante del CONPES 4005/2020, entendiendo que este se alinea de forma directa con el presente Protocolo.



Cuadro 2. Resumen CONPES 4005/2020. Política Nacional de Inclusión y Educación Financiera

Objetivo general	Objetivos específicos	Líneas de acción relevantes
“Integrar los servicios financieros a las actividades cotidianas de los ciudadanos y las mipymes para contribuir al crecimiento e inclusión financiera del país”	i) Ampliar la oferta de productos y servicios financieros a la medida y mejorar su pertinencia para la inclusión financiera; ii) Generar mayores competencias, conocimiento y confianza en el sistema financiero y otros para desincentivar el uso del efectivo y promover el uso de los servicios financieros formales; iii) Fortalecer la infraestructura financiera y digital para aumentar el acceso, uso y eficiencia de los servicios financieros formales; iv) Proponer una gobernanza institucional para mejorar la articulación en la implementación de las estrategias de educación e inclusión financiera.	1. Promoción del acceso de personas y empresas a más y mejores productos y servicios financieros. 2. Pertinencia de los productos y servicios financieros dirigidos a la población vulnerable. 3. Calidad y pertinencia del programa de educación económica y financiera formal. 4. Calidad y pertinencia de los programas de educación económica y financiera no formal. 5. Mayor claridad y confianza sobre los productos y servicios financieros. 6. Disponibilidad del servicio de autenticación digital para servicios con el Estado, mayor interoperabilidad y competencia en el mercado de la información de los consumidores financieros y del sistema de pagos de mayor valor. 7. Articulación institucional para una mejor gobernanza. 8. Medición de la inclusión financiera.

Fuente: elaboración de CoreWoman y Asobancaria con base en el CONPES 4005 de 2020.

Existen otros instrumentos de política pública que han incorporado acciones para fomentar el acceso a las entidades bancarias y financieras. Entre estos se destacan:

- CONPES 4011 de 2020 - Política Nacional de Emprendimiento, que incorpora estrategias encaminadas a ampliar la oferta de productos y servicios financieros pertinentes y a la medida de las necesidades de las personas y empresas. CONPES 4023 de 2021 - Política para la Reactivación, la Repotenciación y el Crecimiento Sostenible

e Incluyente, el cual reconoce el rol protagónico del Sector Financiero en la recuperación de la actividad económica en los próximos cinco años.

- CONPES 3931 de 2018, Política Nacional para la Reincorporación Social y Económica de Integrantes de las FARC-EP. En materia de inclusión financiera y formalización de proyectos productivos por medio de la bancarización.

- CONPES 4129 de 2023 política de reindustrialización que propende por la transformación del sector productivo, con un papel determinante del sector bancario para habilitar el desarrollo productivo, a través de la inclusión financiera, concretamente, de acceso al crédito.
- CONPES 4080 de 2022, Política de Equidad de Género para las Mujeres: Hacia el Desarrollo Sostenible del País. Este documento reconoce las barreras que las mujeres han enfrentado para encontrarse en igualdad de condiciones frente a los hombres en aspectos laborales y económicos, entre otros. El documento busca aumentar las oportunidades de autonomía económica de las mujeres, prevenir y atender integralmente las violencias contra ellas, afianzar su liderazgo en temas de paz y seguridad, y transversalizar el enfoque de género en los asuntos públicos.
- CONPES 4100 de 2022, Estrategia para la Inclusión de la Población Migrante Venezolana como Factor de Desarrollo para el País. Este documento reconoce la condición de especial vulnerabilidad que enfrentan las personas migrantes y refugiadas de Venezuela. También hace referencia a la dificultad de la población migrante para acceder a créditos y otros productos financieros y, de hecho, contempla medidas para promover la inclusión y educación financiera de esta población. Adicionalmente, proyecta medidas para fomentar la inclusión laboral de esta población en el territorio nacional.

En la última década, son evidentes los avances normativos y operativos del país tanto en materia de equidad e inclusión en las organizaciones, como de inclusión financiera. No obstante, se requieren estrategias y acciones que garanticen un mayor uso de los productos financieros por parte de las poblaciones priorizadas en este Protocolo. De ahí, la importancia de considerar en la oferta de valor de las entidades bancarias y financieras, los múltiples retos y desafíos que pueden enfrentar ante estas poblaciones en su acceso y uso. Por ello, el presente marco legal propende mantener alineado el Protocolo al marco normativo vigente, con este objetivo las acciones e iniciativas de este también lo harán y considerarán los cambios en la política pública nacional.



Marco Teórico

Para lograr los objetivos en materia de Diversidad, Equidad e Inclusión que busca este Protocolo, es fundamental entender y aplicar un enfoque sistémico. El enfoque propuesto utilizado es la metodología con enfoque Sistémico de CoreWoman que incluye la comprensión de las estructuras, los comportamientos y las barreras internas desde la perspectiva de las entidades bancarias y financieras (CoreWoman, 2019). Cada uno de estos conceptos han sido ajustados al propósito del Protocolo para la comprensión de las exclusiones existentes y plantear las estrategias y acciones contenidas en este instrumento.



I. Barreras estructurales: Las barreras estructurales también comprenden la falta de infraestructuras como vías, conectividad e internet, y medios de transportes precarios o inexistentes que limitan el desplazamiento de un lugar a otro, el acceso a servicios públicos, guarderías y centros de cuidado infantil, entre otros. En las entidades bancarias y financieras, las estructuras incluyen las Políticas o disposiciones (o la falta de estas) de las entidades que deben garantizar una cultura y una oferta de valor inclusiva.

II. Barreras relacionadas a los sesgos y comportamientos de terceros: se refiere a los prejuicios conscientes o inconscientes (implícitos o explícitos) y discriminatorios de los grupos de interés que pueden afectar el acceso a las oportunidades que ofrecen las entidades bancarias y financieras en las dimensiones de cultura interna y oferta de valor.

III. Barreras internas: se producen como consecuencia de los procesos de socialización a los que se exponen las personas en ciertos contextos desde una edad temprana y que, dependiendo del

contexto, pueden crear concepciones o ideas limitantes sobre las capacidades individuales, su potencial y aspiraciones. Esta dimensión puede incluir, por ejemplo, la falta de autoconfianza para aspirar a un empleo, solicitar un ascenso, o la aversión al riesgo; por ejemplo, solicitar un crédito a pesar de que exista una necesidad y se den las garantías para su aprobación.

Bajo la metodología del enfoque Sistémico de CoreWoman, las normas sociales afectan todas las barreras mencionadas anteriormente: i) los contenidos y la aplicación de las leyes, ii) los sesgos y comportamientos, que aumentan la discriminación contra ciertas poblaciones en las dimensiones de cultura interna y oferta de valor, y tienen incidencia sobre las iii) barreras internas.

Las normas sociales, por su parte, interactúan con todas estas barreras y se alimentan mutuamente como parte de un sistema haciendo que, por ejemplo, comportamientos discriminatorios (inconscientes o no), puedan aumentar las barreras internas en una persona en determinados contextos o situaciones.





El Acuerdo

Los signatarios de este Protocolo reconocen que, de acuerdo con el propósito de las instituciones que representan y la visión estratégica de las mismas, pueden cumplir un papel dinamizador fundamental en la búsqueda de la Diversidad, Equidad e Inclusión de las poblaciones priorizadas en este instrumento. Las acciones para desarrollar por parte de las entidades bancarias y financieras, el Estado y sus instituciones, y otros actores, podrían disminuir las brechas que históricamente han afectado el acceso, uso, calidad y bienestar financiero de las poblaciones priorizadas.

No obstante, es importante mencionar que las estrategias y acciones sugeridas en este Protocolo no son obligatorias para las entidades bancarias y financieras, el Estado y sus instituciones y que cada una identificará las intervenciones que considere pertinentes para su implementación, por lo que, el protocolo y las acciones propuestas son una guía, basada en

una serie de recomendaciones para los grupos de interés involucrados. Esto, con base en estrategias poblacionales desarrolladas previo a la firma de este Protocolo, la focalización territorial de sus servicios, el segmento del mercado al que atienden, así como en la rentabilidad y sostenibilidad de los productos ofertados.

Para promover la Diversidad, Equidad e Inclusión de las poblaciones objeto del presente Protocolo, se podrán adelantar estrategias desde el gremio que fomenten cambios en la cultura interna de las entidades bancarias y financieras y en su oferta de valor. Las diferentes estrategias de los signatarios del Protocolo que se describen a continuación abordan barreras y soluciones desde el enfoque Sistémico de CoreWoman (barreras estructurales, sesgos y comportamientos de terceros y barreras internas)

Estrategia 1: Proveer guías para ajustar la oferta de valor de las entidades bancarias y financieras teniendo en cuenta los criterios de Diversidad, Equidad e Inclusión.

Entidades bancarias y financieras

General

- A.** Generar estudios de mercado¹³ que permitan identificar las necesidades y barreras financieras de las poblaciones priorizadas, para crear oferta de valor desde la entidad que así lo disponga. En la elaboración de estos estudios podrán participar múltiples actores, tanto públicos como privados, que hagan parte o no de Asobancaria; así mismo, dichos actores podrán consultar los resultados cuando su autor lo disponga.

¹³ Tales como encuestas de percepción, *journey map*, investigaciones de mercado.

Modelos de atención y experiencia

- B.** Diseñar e implementar Protocolos y rutas de atención en sucursales físicas, virtuales y telefónicas, cajeros electrónicos, corresponsales bancarios, y otros canales de atención, que mejoren el acceso, la comercialización y entrega de los productos y servicios financieros por parte de las poblaciones priorizadas. Por ejemplo, disponer de horarios de atención diferenciados, oficinas móviles o corresponsales bancarios para atender las necesidades de poblaciones que habitan en la ruralidad u otras zonas de difícil acceso, y realizar los ajustes razonables¹⁴ y de diseño universal¹⁵ para garantizar la atención de las personas con discapacidad.
- C.** Capacitar a las personas que brindan atención presencial y remota¹⁶ a personas usuarias en lenguajes que faciliten la comunicación¹⁷ verbal y no verbal (lenguaje incluyente).
- D.** Implementar el uso de herramientas lúdicas e incluyentes que tengan la posibilidad de ser adaptadas al ciclo o momento de la vida en que se encuentran las poblaciones priorizadas, y que además brinden soporte de acuerdo con el *customer journey* que experimenta cada una.
- E.** Aplicar encuestas de satisfacción sobre los productos y servicios ofrecidos por las entidades financieras a las poblaciones priorizadas en este Protocolo. Así como, establecer canales de reporte en caso de presentarse una situación de discriminación en el ejercicio comercial.
- F.** Identificar las brechas de las poblaciones priorizadas mediante el análisis de la información resultante del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).
- G.** Identificar las necesidades de documentación y cambios en la misma de las poblaciones priorizadas.

Productos y servicios financieros

- H.** Identificar y analizar las barreras diferenciales de las poblaciones priorizadas en este Protocolo, con el fin de que cada entidad diseñe, genere y ofrezca de manera independiente, en caso de considerarlo viable, una cartera de productos y servicios financieros y no financieros que busque superar estas barreras atendiendo a las necesidades de financiamiento, ahorro e inversión de estas poblaciones.
- I.** Realizar diagnósticos durante la atención al usuario que permitan identificar los productos financieros más adecuados para las poblaciones priorizadas en este Protocolo.
- J.** Identificar productos cuya atención pueda brindarse de acuerdo con dinámicas étnicas y culturales específicas de cada territorio.

¹⁴ Modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2006).

¹⁵ Corresponde al diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten. (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2006).

¹⁶ Incluye call centers

¹⁷ Según la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la comunicación incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macro tipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.

Marketing y estrategias de socialización

- K.** Diseñar e implementar estrategias de comunicación y marketing internas y externas que disminuyan las brechas de información con respecto a las diferentes poblaciones objeto de este Protocolo y les den a conocer los beneficios de los productos y servicios existentes a los cuales podrían acceder.
- L.** Implementar estrategias de formación para sensibilizar a los equipos comerciales, de comunicación y marketing en temas DEI, para que contribuyan con el fortalecimiento de la relación entre las personas usuarias y las entidades bancarias y financieras.
- M.** Diseñar manuales para las comunicaciones internas y externas que promuevan el uso de un lenguaje no sexista e incluyente, tanto en piezas escritas como visuales.
- N.** Extender formaciones en temas DEI a proveedores y contratistas, entre ellos, equipos de seguridad privada que prestan servicios de vigilancia en sucursales físicas.

Evaluación y monitoreo

- O.** Mejorar la calidad de la información que es producida y recopilada por las entidades bancarias y financieras, permitiendo la desagregación por cada una de las poblaciones priorizadas en este Protocolo, incluyendo los indicadores respectivos. Esto incluye la articulación con bases de datos públicos y la estandarización de nomenclaturas siguiendo los lineamientos del Sistema Estadístico Nacional (SEN). En todo caso, la información que se compartirá se entregará de manera agregada e histórica, de manera que no afecte la libre competencia y las normas en materia de protección de datos personales.

Compromisos del Estado y sus Instituciones¹⁸

Compromisos alineados a:

Decreto 2338 de 2015, por el cual se crea la Comisión Intersectorial para la Inclusión Financiera;
Decreto 1517 de 2021, por el cual se crea el Programa de Inversión Banca de las Oportunidades;
Decreto 2120 de 2023, por medio del cual se crea “Creo, un crédito para conocernos”;
CONPES 3784, para la prevención de riesgos, la protección y garantía de los derechos de las mujeres víctimas del conflicto armado;
CONPES 4005, para la Inclusión y Educación Económica y Financiera;
CONPES 4031, para la Atención y Reparación Integral de las Víctimas;
CONPES 4040, del Pacto Colombia con las Juventudes;
CONPES 4067, para Fortalecer el Uso de los Mecanismos de Pago por Resultados en Programas Sociales y Declaración de Importancia Estratégica del Proyecto Fortalecimiento de la Gestión de Oferta para la Superación de la Pobreza - FIP a Nivel Nacional;
CONPES 4080, para la Equidad de Género para las Mujeres: Hacia el Desarrollo Sostenibles del País;
CONPES 4100, para la Integración de la Población Migrante Venezolana.

- A.** El Ministerio de Hacienda, a través de Banca de las Oportunidades, se compromete a propiciar estudios sobre las barreras que experimentan las poblaciones priorizadas por el Estado para acceder a productos financieros. Esto, profundizando la comprensión de las desigualdades. La realización de este tipo de estudios, dependerán de la información disponible por parte de entidades financieras, instituciones del estado y otros mecanismos.
- B.** El Ministerio de Hacienda, a través de la CIIEF, se compromete a impulsar un diálogo multisectorial para compartir regularmente las necesidades y propuestas identificadas para facilitar el acceso a productos y servicios financieros de las poblaciones priorizadas.

¹⁸ Los compromisos formulados por parte del Gobierno pueden ser desarrollados y/o realizados por diferentes instituciones según sean las funciones de la misma y/o necesidades de ejecución del plan de trabajo. El Protocolo y los diferentes actores relacionados actuarán como ejes articuladores de las acciones asociadas al propósito del documento.

- C.** El Ministerio de Hacienda, a través de Banca de las Oportunidades previa aprobación y priorización de la CIIEF, se compromete a brindar programas de acompañamiento técnico y financiero a las entidades financieras sobre como integrar criterios DEI a sus procesos.
- D.** El Ministerio de Hacienda, a través del Grupo Bicentenario, se compromete a fortalecer mecanismos para promover un mayor acceso a fuentes de financiamiento a través de Líneas Especiales de Crédito, subsidios a las tasas de interés, y fortalecimiento de los fondos de garantía.
- E.** El Ministerio de Hacienda, a través de Banca de las Oportunidades, se compromete a brindar criterios de recolección y reporte de información para realizar los estudios de inclusión financiera.

Estrategia 2: Promover estrategias de Educación e Inclusión Financiera que integren criterios de Diversidad, Equidad e Inclusión

Entidades bancarias y financieras

Estrategias de inclusión y educación financiera

- A.** Orientar y suministrar información clara a las poblaciones priorizadas por el Estado para que puedan acceder a los productos y servicios financieros que más se adapten a sus necesidades.
- B.** Generar acciones de articulación público-privada de Educación Financiera que se ajusten a los contextos de las poblaciones priorizadas según sus características socioeconómicas y actividades económicas.
- C.** Promover la articulación de la oferta de valor de las entidades bancarias y financieras con los programas de Educación Financiera propios u otros liderados por entidades gubernamentales, y promover iniciativas de educación financiera con la participar de agencias de cooperación internacional, fundaciones, entre otros.
- D.** Ofrecer programas o iniciativas de Educación e Inclusión Financiera a través de canales virtuales y presenciales que sean accesibles¹⁹ a todas las poblaciones priorizadas, independientemente de su ubicación geográfica, conectividad a internet o restricciones de movilidad.
- E.** Promover programas e iniciativas de Educación e Inclusión Financiera, que fomenten capacidades financieras mediante economía del comportamiento²⁰, economía del cuidado y la economía solidaria, para promover una mejor toma de decisiones financieras entre las poblaciones priorizadas en este Protocolo.
- F.** Promover herramientas de evaluación, seguimiento y monitoreo de iniciativas y programas de Educación e Inclusión Financiera en todas sus dimensiones: acceso, uso, calidad de los productos financieros, y bienestar financiero que incluyan las poblaciones priorizadas en este Protocolo. Esta acción podrá realizarse en articulación con entidades públicas, organismos multilaterales, agencias de cooperación, la academia o fundaciones. Estas evaluaciones son claves para ajustar las iniciativas y programas de educación financiera y promover su sostenibilidad.
- G.** Brindar herramientas de acompañamiento psicosocial para apoyar el bienestar y la salud financiera de las poblaciones priorizadas que lo requieran.

¹⁹Accesibilidad implica que cualquier persona pueda acceder, de forma equitativa, digna y con igualdad de oportunidades a los beneficios de la inclusión financiera.

²⁰ Un ejemplo de ello es promover el pago de impuestos, el ahorro, o los hábitos saludables a través de experimentos y pequeños empujones conocidos como *nudges*. Los nudges son cualquier aspecto integrado en un sistema de opciones que buscan alterar el comportamiento de las personas de forma predecible, sin prohibir ninguna opción ni cambiar significativamente sus incentivos económicos. Thaler, R., & Sunstein, C. (2008).

- H.** Procurar que la oferta de educación financiera de las entidades bancarias y financieras cuenten con canales y contenidos inclusivos que permitan su apropiación entre las poblaciones priorizadas, particularmente, personas con discapacidad y personas adultas mayores.
- I.** Promover que se incluyan criterios de la economía del cuidado en la oferta de productos financieros que beneficien tanto a las poblaciones priorizadas, como a sus familias.

Compromisos del Estado y sus Instituciones²¹

Compromisos alineados a:

Decretos 2338 de 2015, por el cual se crea la Comisión Intersectorial para la Inclusión Financiera;
Decreto 1517 de 2021, por el cual se crea el Programa de Inversión Banca de las Oportunidades;
CONPES 4005, para la Inclusión y Educación Económica y Financiera;
CONPES 4031, para la Atención y Reparación Integral de las Víctimas;
CONPES 4040, del Pacto Colombia con las Juventudes;
CONPES 4080, para la Equidad de Género para las Mujeres: Hacia el Desarrollo Sostenibles del País;
CONPES 4100, para la Integración de la Población Migrante Venezolana.

- A.** Actualizar la hoja de ruta de inclusión y educación financiera desde la Comisión Intersectorial para la Inclusión y Educación Económica y Financiera (CIIEF) o la institución del Estado que esté trabajando sobre estos temas.
- B.** El Ministerio de Hacienda, a través del CIIEF, se compromete a impulsar el desarrollo de capacidades financieras y empresariales que tienen como objetivo el fortalecimiento de la Educación e Inclusión Financiera de las poblaciones priorizadas en este Protocolo.

Estrategia 3: Promover la Diversidad, Equidad e Inclusión en la cultura interna de las entidades bancarias y financieras²²

Sector Financiero

Creación y fortalecimiento de capacitaciones internas DEI

- A.** Sensibilizar, crear capacidades y fortalecer de manera constante a todo el talento humano²³ de las entidades bancarias y financieras es uno de los puntos de partida para la adopción de programas y estrategias DEI. Generalmente, estos procesos son liderados y empiezan con las áreas de talento humano, pero progresivamente se extienden a todas las dependencias.
- B.** Destinar de forma independiente presupuestos para el cumplimiento de objetivos DEI.

²¹ Los compromisos formulados por parte del Gobierno pueden ser desarrollados y/o realizados por diferentes instituciones según sean las funciones de la misma y/o necesidades de ejecución del plan de trabajo. El Protocolo y los diferentes actores relacionados actuarán como ejes articuladores de las acciones asociadas al propósito del documento.

²² Para esta estrategia no se relaciona ningún compromiso con el Estado, pues está encaminada a generar cultura y capacidades en temas DEI en las entidades agremiadas.

²³ Talento humano se refiere tanto a las personas que están trabajando en una organización, como al equipo que es responsable por el manejo de este (Shweta, Forbes, 2022)

- C.** Crear un modelo de gobernanza DEI, de acuerdo con las necesidades de las entidades bancarias y financieras, y con responsabilidades definidas para los equipos, para que implementen estrategias y acciones DEI que contribuyan su fortalecimiento continuo y a su vez, el reporte y seguimiento de las políticas y casos asociados a la gestión, aportando a que cada vez sean más robustas y relevantes dentro del direccionamiento estratégico.
- D.** Implementar diagnósticos con el fin de entender el Estado y las necesidades de cada entidad bancaria y de crédito para que cuenten con la información adecuada que les permita diseñar actividades a la medida de sus programas y/o políticas DEI internas, que simultáneamente respondan a las metas acordadas por el sector bancario en la materia. Esto, además de participar, según las capacidades de cada entidad, en las mediciones y proyectos que desde Asobancaria se propongan para la implementación de dichos diagnósticos.
- E.** Integrar un enfoque sistémico²⁴ en los diagnósticos que permitan identificar cómo las entidades bancarias y financieras entienden y abordan los compromisos DEI en la organización, en sus políticas escritas (normas, Protocolos, el conocimiento de estos, y su implementación) y en la comunicación. De acuerdo con su diagnóstico, las entidades bancarias y financieras podrán definir metas y/o actividades específicas que les permita avanzar en sus estrategias DEI. Estas podrán tener una perspectiva territorial, es decir que consideren el contexto de áreas urbanas, rurales y rural disperso, ya que, pueden existir factores culturales y étnicos que inciden sobre el alcance de las metas o sugieran una aproximación diferente en los procesos de sensibilización.
- F.** Diseñar e implementar estrategias de comunicaciones internas, armonizadas con las externas, que le permitan al talento humano de la organización conocer por qué y para qué las entidades bancarias y financieras se encuentran promoviendo estrategias DEI tanto en la cultura interna, como en la oferta de valor.
- G.** Adoptar un lenguaje neutro con base en las guías y otros recursos compartidos por Asobancaria, tanto en las comunicaciones internas y externas.²⁵

Planeación y sensibilización

- H.** Motivar regularmente a las entidades bancarias y financieras en torno a temas DEI.
- I.** Identificar las barreras de inclusión laboral desde una perspectiva DEI para minimizar y evitar sesgos inconscientes en el acceso a oportunidades laborales.
- J.** Desarrollar y capacitar el talento humano y equipos de liderazgo para garantizar los cambios culturales sostenibles en temas DEI al interior de las entidades bancarias y financieras.
- K.** Evaluar el desempeño y remunerar el Talento Humano teniendo en cuenta los criterios DEI adoptados por las entidades bancarias y financieras.
- L.** Promover y retener el talento humano en las entidades bancarias y financieras reconociendo que existen poblaciones, como las priorizadas en este Protocolo, que experimentan barreras para su postulación, acceso y permanencia a oportunidades de empleo que brinden las entidades bancarias y financieras.
- M.** Comunicar constantemente el compromiso de las entidades bancarias y financieras con las estrategias DEI a través de sus políticas internas, informes de gestión, comunicaciones corporativas y liderazgo.

²⁴ Este enfoque sistémico aborda las dimensiones más importantes que afectan a la desigualdad; estas son, las estructuras, los prejuicios y los comportamientos, y las barreras internas. Ver. Marco Teórico.

²⁵ El uso del lenguaje neutro está detallado en la guía para ser parte, publicada por Asobancaria en 2022, disponible en el siguiente link: https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/Guia_para_Ser_Parte.pdf

Seguimiento y monitoreo

- N.** Monitorear los avances de las estrategias DEI. Este monitoreo podrá realizarse semestral o anualmente, de acuerdo con los criterios del comité designado por Asobancaria que será el órgano colegiado de Asobancaria desde el que se gestione el Protocolo Social esto con el fin de tomar acciones que permitan avanzar en el largo plazo con la integración del enfoque DEI en la estrategia organizacional.
- O.** Medir las estrategias DEI buscando identificar el estado y progreso de las poblaciones priorizadas en este Protocolo en el nivel interno de las entidades bancarias y financieras. Para esto, es necesario mejorar los datos existentes a nivel organizacional y sistematizar su recolección para que sean comparables entre las entidades. Estas mediciones se realizarán y publicarán anualmente a través del Informe de Gestión Gremial de Asobancaria, el cual se construye con base en la información entregada por las entidades agremiadas.
- P.** Realizar estudios para entender la percepción con respecto al estado y los avances de las estrategias DEI en las entidades bancarias y financieras.

Estrategia 4: Integrar criterios DEI en las estrategias de análisis y mitigación de riesgos de las entidades financieras²⁶

Sector Financiero

Análisis de riesgos en el manejo de productos y metodologías de calificación

- A.** Aplicar herramientas de diagnóstico al talento humano de las entidades bancarias y financieras para evaluar la existencia de posibles sesgos conscientes e inconscientes que puedan afectar el acceso de las poblaciones priorizadas en este Protocolo.
- B.** Identificar si existen potenciales riesgos de discriminación en los algoritmos escritos e invisibles de los softwares utilizados por las entidades bancarias y financieras para la calificación y concesión de productos de crédito.
- C.** Diseñar estrategias para corregir o contrarrestar los potenciales sesgos conscientes e inconscientes en las personas que brindan asesorías comerciales, así como en las campañas de marketing, metodologías de calificación de riesgo y algoritmos que puedan afectar el acceso y uso de productos financieros, limitando la inclusión financiera de las poblaciones objeto de este Protocolo.
- D.** Monitorear el avance de los indicadores usados para evaluar el riesgo con base en los ajustes realizados en las metodologías de análisis de estos.
- E.** Trabajar de manera articulada con las instituciones del Estado para el cumplimiento de lo establecido en el artículo 88 del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022 - 2026, en materia de disponibilidad de información para la caracterización y perfilamiento crediticio de la Economía Popular.
- F.** Evaluar y gestionar posibles impactos reputacionales por la materialización de riesgos asociados al Protocolo Social y el desarrollo estratégico DEI.

²⁶ Para esta estrategia no se relaciona ningún compromiso con el Estado, pues está encaminada a generar modelos alternativos de gestión del riesgo.

Divulgación

Los signatarios comunicarán el Protocolo mediante sus canales de divulgación; así mismo, acuerdan informar, sensibilizar y participar a sus partes interesadas las políticas y prácticas de la institución asociadas al Protocolo.

Sector Financiero

- A.** Capacitar al talento humano de las entidades bancarias y financieras para fortalecer competencias necesarias que faciliten la implementación de las estrategias del presente Protocolo.
- B.** Desarrollar mecanismos de consulta con las poblaciones priorizadas en este Protocolo para conocer sus perspectivas y mejorar el alcance de las estrategias de este Protocolo.
- C.** Comunicar y divulgar los resultados y avances de la implementación del presente Protocolo.
- D.** Incluir en los informes de gestión de cada entidad bancaria y de crédito los resultados de la implementación de las estrategias de este Protocolo para dar a conocer interna y externamente los avances alcanzados en temas DEI.

Dinamización

Asobancaria articulará a los signatarios para promover la armonización de procedimientos, cooperación e integración de esfuerzos entre las entidades firmantes, en la implementación de las Estrategias a través del comité designado por Asobancaria, que permitan:

- a.** Promover el intercambio de buenas prácticas y experiencias exitosas que puedan ser replicadas por otras entidades.

b. Suministrar insumos a Asobancaria para la elaboración de informes periódicos que den cuenta de los avances en la implementación del Protocolo Social.

c. Ofrecer programas permanentes de capacitación en temas DEI.

d. Definir guías, metodologías y herramientas que faciliten la implementación de las estrategias.

Orientación general

Los signatarios del presente Protocolo, en el ámbito de sus competencias, contribuirán al mejoramiento continuo y el desarrollo

de acciones en marcadas en las estrategias contenidas en este instrumento.

Gobernanza

El comité designado por Asobancaria contará con la participación de las entidades agremiadas, y representantes del Estado y sus instituciones signatarias del Protocolo. Este comité será el órgano de gobierno del Protocolo Social de Asobancaria para realizar recomendaciones, formular propuestas, tomar decisiones y presentar resultados del desarrollo de este. De ninguna forma este protocolo y /o comité actuará como regulador, pues su función se centra en promover la gestión acá consignada y su funcionamiento responde al Reglamento de Juntas Estratégicas, Comités Técnicos y Subgrupos de Trabajo de Asobancaria.

El comité designado por Asobancaria sesionará con previa convocatoria, y será conformado por las entidades agremiadas a Asobancaria que decidan suscribirlo de

acuerdo con lo establecido en su reglamento.

Los signatarios acogen al comité designado por Asobancaria como la instancia de este Protocolo para resolver las dudas que surjan del mismo, respecto a la gestión de las entidades adscritas a él. Para esto se podrá tener en cuenta los aportes de personas o entidades expertas, buscando contar con suficiente ilustración para la realización de recomendaciones y la toma de decisiones.

Por parte del Gobierno el órgano encargado de ejercer la coordinación y seguimiento a la formulación y ejecución de la política de inclusión y educación económica y financiera es la Comisión Intersectorial para la Inclusión y Educación Económica y Financiera (CIIEEF)²⁷, quienes serán los acompañantes del proceso del Protocolo Social de Asobancaria.²⁸

Representante del Estado nacional y sus instituciones

Para la implementación del presente Protocolo, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, cómo cabeza del sector financiero, entidad que preside la Comisión Intersectorial para la Inclusión y Educación Económica y Financiera, (CIIEEF) y representante del

Gobierno Nacional en el Protocolo, propondrá a una persona o entidad que apoye y haga seguimiento al desarrollo de las actividades propuestas y busque la articulación entre este Protocolo y la (CIIEEF).

Plan de trabajo

El desarrollo de las acciones enunciadas y aspectos adicionales que sean identificados por las entidades signatarias será plasmado en un plan de trabajo que será elaborado con el liderazgo del comité designado por Asobancaria.

Este plan de trabajo es detallado en el Anexo: hoja de ruta del Protocolo social y será anualmente actualizado de acuerdo con el contexto y cambios dados en el sector financiero y las poblaciones priorizadas.

²⁷ El CIIEEF fue creado por medio del decreto 2338 del 2015, que fue actualizado por medio del decreto 1517 del 2021, y enmarca las funciones del CIIEEF que son guía de gestión del protocolo.

²⁸ El proceso de acompañamiento se dará ajustado a las funciones y alcance del CIIEEF y el ministerio de Hacienda y sus instituciones.

Cambios

Los signatarios de este acuerdo se reservan el derecho de sugerir nuevas propuestas y acciones destinadas a mejorar el cumplimiento de este Protocolo, pudiendo ser

implementadas de manera voluntaria o siendo incorporadas en el Plan de Trabajo del Protocolo, con previa aceptación de todos sus signatarios.

Participación

Los signatarios podrán dar por terminado unilateralmente su participación en el Protocolo o el Protocolo mismo, sin que por ello estén obligados a pagar una indemnización, multa o cualquier otra erogación. La notificación de estas decisiones se hará a la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de

Colombia - Asobancaria, como secretaría técnica de este comité.

Este acuerdo quedará abierto para que sea referencia a cualquier gremio que considere pertinente incluir las estrategias establecidas en el presente acuerdo.

Vigencia

El presente Protocolo tendrá vigencia de cinco años a partir de su firma, y se renovará automáticamente.

Asobancaria junto al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, firman este Protocolo Social para promover la diversidad, equidad e inclusión en beneficio de las poblaciones históricamente subatendidas y más vulnerables del país.

Ricardo Bonilla
Ministro de Hacienda y Crédito Público

Mario Pardo
Presidente Junta Directiva
de Asobancaria

Viviana Araque
Presidenta de Bancamía, entidad
que lidera el grupo de trabajo del
Protocolo Social

Jonathan Malagón
Presidente de Asobancaria

Documento desarrollado por:

CoreWoman

Documento modificado por:

Jonathan Malagón

Presidente

Asobancaria

Alejandro Vera

Vicepresidente técnico

Asobancaria

Mauricio Vélez

Director de Sostenibilidad

Asobancaria

Alexandra Ramírez

Profesional de Sostenibilidad

Asobancaria

María Paula Gómez

Profesional de Sostenibilidad

Asobancaria

Julián Rojas

Profesional de Diseño

Asobancaria

Angela Panqueva

Presidenta del Comité DEI

Bancamía

Documento comentado por:

Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Banca de las Oportunidades

Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF)

Cooperación de:

Union Europea

International Finance Corporation (IFC)

Referencias



Agencia para la Reincorporación y la Normalización. (s.f.). Reincorporación. Recuperado de:

 **Ver fuente**

AMCHAM Colombia. (2021). Empresas con políticas de diversidad e inclusión aumentan en productividad en 30% y satisfacción del cliente en 40%. Obtenido de

 **Ver fuente**

Asobancaria. (2023). Informe de Gestión Gremial 2022. Obtenido de

 **Ver fuente**

Asobancaria. (2023). Edición 1402 | De los ODS a los OFS.

 **Ver fuente**

Banca de las Oportunidades & Superintendencia Financiera de Colombia. (2023). Reporte de Inclusión Financiera. Obtenido de

 **Ver fuente**

Cadena, A. Madgavkar, A. (2015). Greater women's equality in Latin America would unlock \$1 trillion. McKinsey. Recuperado de:

 **Ver fuente**

CEA Colombia. (2021). Colombia, un país que respira diversidad e inclusión. Recuperado de:

 **Ver fuente**

CFI. (2022). Inclusive banking. Emerging Practices to Advance the Economic Inclusion of LGBTI People. Recuperado de:

 **Ver fuente**

CIDH. (2018). Avances y Desafíos hacia el reconocimiento de los derechos de las personas LGBTI en las Américas. Recuperado de:

 **Ver fuente**

Cámara de Comercio Colombo Americana, AmCham Colombia (2021). Empresas con políticas de diversidad e inclusión aumentan en productividad en 30% y satisfacción del cliente en 40%.

 **Ver fuente**

Comisión de la Verdad. (n.d.). Víctima del conflicto armado - Glosario. Obtenido de

[↪ Ver fuente](#)

Comunicaciones Cámara de la Diversidad. (2018). *SECTOR FINANCIERO RECONOCE QUE SER AMIGABLE ES UN GRAN NEGOCIO*. Obtenido de

[↪ Ver fuente](#)

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (2007). Naciones Unidas. Recuperado 31 de agosto de 2022, de

[↪ Ver fuente](#)

CoreWoman. (2019). Laboratorio de innovación para el empoderamiento de la mujer. Obtenido de

[↪ Ver fuente](#)

DANE. (2005). Glosario. Obtenido de

[↪ Ver fuente](#)

DANE. (s.f.1). Conceptos básicos. Recuperado de:

[↪ Ver fuente](#)

DANE. (s.f.2). Ficha Técnica Población Rural. Recuperado de:

[↪ Ver fuente](#)

Decreto 2555 de 2010 [Presidencia de la República de Colombia]. Por el cual se recogen y re-expiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones. 15 de julio de 2010. D.O. No. 47771.

[↪ Ver fuente](#)

Decreto 762 de 2018 [Presidencia de la República de Colombia]. Por el cual se adiciona un capítulo al Título 4 a la Parte 4, del Libro 2, del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamentario del Sector Interior, para adoptar la Política Pública para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas. 7 de mayo de 2018.

[↪ Ver fuente](#)

Decreto 2338 de 2015 [Presidencia de la República de Colombia]. Por el cual se crea la Comisión Intersectorial para la Inclusión Financiera. 3 de diciembre de 2015.

 **Ver fuente**

Decreto 1517 de 2021 [Presidencia de la República de Colombia]. Por el cual se suprime un sistema administrativo y se modifican y suprimen unas comisiones intersectoriales en materia de competitividad e innovación, y se dictan otras disposiciones. 25 de noviembre de 2021.

 **Ver fuente**

Decreto 2120 de 2023 [Presidencia de la República de Colombia]. Por medio del cual se crea el programa “CREO, un crédito para conocernos” y se adiciona la Parte 25 al Libro 2 del Decreto 1068 de 2015, Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público. 11 de diciembre de 2023.

 **Ver fuente**

Deloitte. (2018). Unleashing the power of inclusion Attracting and engaging the evolving workforce. Recuperado de:

 **Ver fuente**

DNP. (2013). Documento CONPES 3784. Obtenido de

 **Ver fuente**

DNP. (2018). *Documento CONPES 3931*. Obtenido de

 **Ver fuente**

DNP. (2020). Documento CONPES 4005. Obtenido de

 **Ver fuente**

DNP. (2021). Documento CONPES 4031. Obtenido de

 **Ver fuente**

DNP. (2021). Documento CONPES 4040. Obtenido de

 **Ver fuente**

DNP. (2021). Documento CONPES 4067. Obtenido de

[↪ Ver fuente](#)

DNP. (2022). *Documento CONPES 4080*. Obtenido de

[↪ Ver fuente](#)

DNP. (2022). Documento CONPES 4100. Obtenido de

[↪ Ver fuente](#)

European Institute for Gender Equality-EIGE-. Gender Equality Training. (s. f.).

[↪ Ver fuente](#)

Farnham, K. (2021). Corporate Diversity and Inclusion: What Is It and How Can You Achieve It? Diligent. Recuperado de:

[↪ Ver fuente](#)

Forbes Advisor. (2022). What Is Human Resources? The Ultimate Guide. Obtenido de

[↪ Ver fuente](#)

Gibson Dunn. (2021). SEC APPROVES NEW NASDAQ BOARD DIVERSITY RULES. Recuperado de:

[↪ Ver fuente](#)

Global Diversity Practice. (s.f.). What is Diversity & Inclusion? Recuperado de:

[↪ Ver fuente](#)

Heinz, K. (2022). What Does Diversity, Equity and Inclusion (DEI) Mean in the Workplace? BuiltIn. Recuperado de:

[↪ Ver fuente](#)

Ley 1448 de 2011. Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. 10 de junio de 2011. D.O. No. 48096.

[↪ Ver fuente](#)

Ley 1622 de 2013. Por la cual se expide el estatuto de ciudadanía juvenil y se dictan otras disposiciones. 29 de abril de 2013. D.O. No. 48776.

 **Ver fuente**

Ley 2055 de 2020. Por la cual se aprueba MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA la «Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores», adoptada en Washington, el 15 de junio de 2015. 10 de septiembre de 2020.

 **Ver fuente**

Ley 2281 de 2023. Por la cual se crea el Ministerio de Igualdad y Equidad. 4 de enero de 2023.

 **Ver fuente**

McKinsey. (2015). The Power of Parity: How Advancing Women’s Equality Can Add “2 Trillion to Global Growth. En

 **Ver fuente**

McKinsey & Company. (2020). Diversity wins: How inclusion matters. Recuperado de:

 **Ver fuente**

McKinsey & Company. (2021). A \$300 billion opportunity: Serving the emerging Black American consumer. Recuperado de:

 **Ver fuente**

Ministerio de Salud y Protección Social (s.f.). Discapacidad. Recuperado de:

 **Ver fuente**

Naciones Unidas. (1981). Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer. Recuperado de:

 **Ver fuente**

Naciones Unidas. (2008). Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Recuperado de: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

 **Ver fuente**

Naciones Unidas. (2011). Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Recuperado de: https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publications/guidingprinciplesbusinessshr_sp.pdf

 **Ver fuente**

NYSE. (2022). The New York Stock Exchange Initiative to Advance Board Diversity. Recuperado de:

 **Ver fuente**

Perlman, M. (2018). The origin of the term ‘intersectionality’. Columbia Journalism Review. Recuperado de:

 **Ver fuente**

OIM. (s.f.). Sobre la migración. Recuperado de:

 **Ver fuente**

ONU. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales. Pueblos Indígenas. (s.f.). Los Pueblos Indígenas en las Naciones Unidas. Recuperado de:

 **Ver fuente**

Organización Internacional del Trabajo. (2014). Convenio Núm. 169 de la OIT sobre Pueblos Indígenas y Tribales Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas. Recuperado de:

 **Ver fuente**

Organización Internacional del Trabajo. (2018). Care work and care jobs for the future of decent work. Recuperado de:

 **Ver fuente**

Portafolio. (2021). Con Procaps, serían 13 firmas colombianas en bolsas de Wall Street. Portafolio. 16 de marzo de 2021. Recuperado:

 **Ver fuente**



Anexos

Anexo 1

La Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CETFDICM) contiene varias disposiciones acerca de la inclusión laboral y productiva de mujeres. En artículo 11 establece que “se adoptarán todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer en la esfera del empleo a fin de asegurar a la mujer, en condiciones de igualdad con los hombres, los mismos derechos”. El artículo 13 establece que los Estados deberán garantizar a las mujeres “el derecho a obtener préstamos bancarios, hipotecas y otras formas de crédito financiero”, como instrumento para su inclusión productiva.

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) ha reconocido que las personas LGBTQ+ “deben gozar de espacios respetuosos de su propia orientación sexual, identidad de género – real o percibida, o características corporales diversas del binario masculino-femenino” (2018, p. 82). Además, ha instado a los países a tomar medidas para que ninguna decisión, política pública o norma restrinja o disminuya, los derechos laborales y/o de pensión de una persona con base en su orientación sexual, identidad de género, expresión de género o diversidad sexual (2018, p. 141).

La Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares establece que los trabajadores y las trabajadoras migrantes tendrán los mismos derechos que los nacionales del país donde se hayan asentado. De hecho, el Convenio No. 143 de la OIT también promueve la igualdad de los trabajadores migrantes.

La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad establece, en su artículo 27, que las personas con discapacidad tienen derecho a acceder a un trabajo en igualdad de condiciones a las otras y a escoger libremente su profesión. Además, establece que los estados firmantes deberán prohibir la discriminación laboral por motivos de discapacidad, asegurar que puedan ejercer sus derechos libremente, garantizarles acceso a programas de formación, promover sus oportunidades y sus posibilidades de ascenso, y promover su contratación en las empresas y entidades públicas, entre otras.

El Convenio N° 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) establece que a los pueblos indígenas y tribales se les deberán garantizar sus derechos laborales en igualdad de condiciones a aquellas personas que no hacen parte de dichos pueblos (OIT, 2014). Así, los Estados deberán prevenir cualquier tipo de discriminación laboral contra esa población, garantizar el acceso al empleo, el derecho a una remuneración igual por un trabajo del mismo valor, los derechos a la seguridad y la protección social y los derechos a la libertad de asociación y expresión, entre otros (OIT, 2014). Adicionalmente, el Estado deberá garantizarles igualdad de oportunidades



en el acceso a empleos y deberá garantizar la creación de servicios especiales que estén diseñados en función de sus necesidades específicas (OIT, 2014).

Los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (PRNU) (2011) establecen responsabilidades tanto a los estados como a las empresas respecto de la relación de las actividades empresariales con los derechos humanos (DDHH). En efecto, los estados deben proteger los DDHH, lo cual implica prevenir investigar y castigar cualquier violación a DDHH, y remediar estas violaciones, una vez acaecidas. Por su parte, las empresas tienen la obligación de respetar los DDHH, es decir, de actuar con debida diligencia frente a los DDHH, así como de remediar cualquier vulneración o violación a DDHH ocurrida en el marco de sus actividades. Las empresas deben respetar los DDHH reconocidos en los múltiples instrumentos internacionales y los PRNU hacen especial énfasis en los derechos de los pueblos indígenas, las mujeres, las minorías nacionales, étnicas, religiosas y lingüísticas, los niños, las personas con discapacidad y los trabajadores migrantes y sus familias.



Anexo 2



CONPES 4080. La estrategia para incrementar el acceso de las mujeres a oportunidades de generación de ingresos y autonomía económica sostenibles, con alta potencialidad y en condiciones de igualdad se encuentra dividida en varias líneas de acción. La tercera línea de acción está orientada a “adelantar estrategias que permitan eliminar las prácticas y condiciones discriminatorias contra las mujeres en el ámbito laboral y empresarial e impulsar su participación y empleabilidad en sectores de alto potencial económico”. En relación con los aspectos laborales, se encuentran las siguientes disposiciones:

- Definir una estrategia para el escalonamiento de los programas de equidad laboral que haga énfasis en el acompañamiento y difusión de las herramientas del modelo dirigido a empresas y asociaciones que pertenecen a diversos sectores económicos. Esta iniciativa estará a cargo del Ministerio del Trabajo.

- Diseñar e implementar “una estrategia articulada que promueva la inserción laboral de las mujeres priorizando los sectores tradicionalmente masculinizados y otros que representen alto potencial de empleabilidad, en contextos urbanos y rurales”. Esto se hará de la mano con la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo y el Servicio Nacional de Aprendizaje y con apoyo del DNP.
- El Servicio Público de Empleo deberá socializar y sensibilizar “a gremios económicos y potenciales empleadores priorizados para la apropiación por parte de estos actores de la estrategia inclusión laboral con enfoque de género en el marco del Modelo de Inclusión Laboral con Enfoque de Cierre de Brechas”.

La cuarta Línea de Acción se refiere a “Fomentar la participación activa y sostenible de las mujeres en el tejido empresarial del país”. Dentro de esta línea de acción,

- El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinComercio) deberá encargarse de diseñar y ajustar “los instrumentos financieros existentes que permitan una profundización en el sistema financiero en segmentos de mujeres empresarias y emprendedoras para implementar productos alternativos de financiación vía deuda, *equity* y cofinanciación”.
- La Superintendencia Financiera tendrá a su cargo la elaboración de un estudio de condiciones de acceso al crédito, que busque o identifique posibles diferencias

entre deudores hombres y mujeres que incluya un análisis que permita identificar y caracterizar conductas que puedan impactar a los consumidores financieros de manera diferencial por género.

La Línea de Acción 5, que busca fomentar acciones para reducir la vulnerabilidad económica y mitigar la pobreza femenina, encargó al Departamento Administrativo de la Presidencia (DAPRE) el diseño de implementación de una ruta de atención para crear oportunidades económicas a mujeres que se encuentren en situación de vulnerabilidad. Aunque no hay más información al respecto, esta medida puede incluir tanto temas de equidad laboral como de acceso e inclusión financiera de mujeres. Por su parte, la 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” establece que,

- MinComercio deberá diseñar e implementar “instrumentos financieros y no financieros para apoyar emprendimientos de mujeres que atienda la línea de sostenibilidad ambiental, en las áreas de conservación, adaptación al cambio climático y bioeconomía” con el objetivo de promover e impulsar los emprendimientos rurales sostenibles de mujeres.
- El Banco Agrario está llamado a incrementar “el número de operaciones de créditos para el desarrollo de proyectos agropecuarios a mujeres rurales” con el objetivo de promover la inclusión financiera de mujeres. Esta iniciativa deberá alcanzar al menos dos millones de operaciones de crédito dirigidas a mujeres rurales y microempresas.

- El Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural (MinAgricultura) deberá incrementar “el número de operaciones de crédito con tasas subsidiadas para mujeres rurales a través de Líneas Especiales de Crédito -LEC, logrando que haya una participación en operaciones de crédito con tasa subsidiada LEC para mujeres rurales de 44 %”. Esta iniciativa se realizará de la mano con Finagro y el Banco Agrario.
- MinAgricultura también deberá proporcionar “conocimientos y acompañamiento para beneficiar al menos a 2000 mujeres rurales anualmente en procesos de inclusión financiera y manejo de la economía y finanzas del hogar y unidad productiva, así la como gestión de riesgos agropecuarios y cultura de aseguramiento, con el fin de fomentar su acceso a los activos financieros”.

Otra estrategia del CONPES 4080 consiste en “fortalecer el liderazgo de las mujeres en la construcción de paz y la seguridad en Colombia en el marco de la Resolución 1325 del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, relacionado con el enfoque de género en situaciones de posconflicto. La primera línea de acción de esta estrategia se refiere a la implementación de políticas de inclusión económica para mujeres que se encuentren en zonas dominadas por economía ilícitas. En el marco de esta línea de acción,

- El DAPRE deberá estructurar “un modelo de emprendimiento asociativo de negocios de mediana y gran escala liderados por mujeres que habitan en municipios PDET, incluyendo posibles instrumentos de financiación y fortalecimiento de los emprendimientos”.

Las enunciadas más arriba son las iniciativas contenidas en el CONPES 4080 relacionadas con los objetivos y la elaboración de un Protocolo de Diversidad, Equidad e Inclusión por parte de Asobancaria. Así, se encontró que estas iniciativas están íntimamente relacionadas con temas de equidad laboral (en términos de acceso y ascenso) e inclusión financiera de mujeres.

CONPES 4005. La primera línea de este CONPES gira en torno a la promoción del acceso de empresas y personas a más y mejores productos y servicios financieros. Así, esta línea busca abordar los siguientes temas: “cobertura, marco legal, análisis de los sectores excluidos del sistema financiero, aseguramiento, historial crediticio, productos diseñados a medida y acceso del sector agropecuario y rural”. Así, esta Línea de Acción contiene algunas iniciativas que buscan desarrollar, como las que se exponen a continuación

- El DNP deberá proponer recomendaciones para mejorar los modelos de calificación crediticia (*scoring*) para jóvenes, población vulnerable y MiPymes, utilizando información alternativa²⁷.
- Para fomentar la inclusión financiera de la población joven, en temas educativos, el ICETEX deberá generar un modelo de calificación que incorpore las recomendaciones del DNP.

- MinComercio, MinAgricultura y el Departamento de de Prosperidad social “diseñarán e implementarán instrumentos para la profundización de la inclusión y educación financiera, especialmente el fomento de las microfinanzas para emprendimientos y micronegocios en contextos urbanos y rurales, a través de alianzas con entidades sin ánimo de lucro especializadas en el acceso de servicios de micro finanzas, entre otros mecanismos, **incluyendo un enfoque especial para las poblaciones vulnerables** y de especial protección constitucional”.



²⁷ Este análisis deberá tener en cuenta “(i) registros administrativos del sector público e información de sistemas de información que contenga datos de beneficiarios de subsidios del sector público; (ii) registros de naturaleza pública generados por el sector privado tales como la información transaccional de los servicios postales de pago y centrales de información empresarial como el Registro Único Empresarial y Social (RUES) y (iii) datos de economía comportamental y pruebas psicométricas. Esta acción iniciará en julio de 2021 y terminará en julio de 2022”.

- “La Comisión Nacional de Crédito Agropecuario formulará planes indicativos de crédito y de microfinanzas anuales, los cuales incluirán indicadores específicos sobre nuevos productores con crédito para pequeños productores, mujeres y otros grupos de interés de la política de financiamiento agropecuario rural”.

La segunda línea de acción del CONPES 4005 se refiere a la pertinencia de los productos y servicios financieros dirigidos a la población vulnerable. Esta línea de acción también tiene unas iniciativas concretas relevantes a efectos de este estudio,

- El DNP tendrá a su cargo la elaboración de una nota de política que verse sobre el impacto del “método de pago de los programas de transferencias monetarias sobre el bienestar financiero, con el fin de socializar la evidencia encontrada a las entidades que hacen parte de la política de educación e inclusión financiera”.
- El Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MinHacienda) y Banca de las Oportunidades deberán adelantar un estudio sobre los determinantes de las brechas de género en el acceso al crédito.
- MinAgricultura, el Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario y la Secretaría Técnica de la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario deberán elaborar un “un análisis del crédito agropecuario y rural otorgado a las mujeres rurales,

que permita realizar recomendaciones de mejora de los mecanismos actuales, así como definir estrategias comerciales para aumentar su acceso”.

La cuarta línea de acción se refiere a la calidad y la pertinencia de los programas de educación financiera y económica no formal. En efecto, en cumplimiento de esta línea de acción,

- La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias deberá definir y socializar los contenidos mínimos que deben ser ofrecidos por los programas de educación financiera no formal que están dirigidos a microempresarios, mujeres, población vulnerable y población rural.
- El Banco de la República, de la mano con la Superintendencia Financiera y la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones solidarias deberá mapear las iniciativas de educación financiera y económica no formal, en aras de “e identificar nuevas iniciativas, programas y actores de educación económica y financiera, y reconocer su evolución en el tiempo”.
- MinHacienda, a través de la Banca de las Oportunidades y de la mano con el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, la URF y MinEducación, deberán rediseñar “la estructura organizacional y la operación de la Plataforma Pesos Pensados en el marco de la



Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera”. Este rediseño tendrá un componente que implicará el diseño de contenidos pertinentes, diferenciados y de calidad para cada grupo poblacional, incluyendo población vulnerable, mujeres, población rural, jóvenes y personas con discapacidad.

Proyecto de CONPES para la población migrante. La Línea de Acción 3 “Robustecer y adoptar estrategias que permitan la integración económica de la población

migrante venezolana” encarga al Ministerio del Trabajo la creación y puesta en marcha de “un mecanismo de articulación que permita avanzar en la integración socioeconómica y productiva de los migrantes venezolanos entre el sector privado, sector público, cooperación internacional, academia, entre otros”. Además, MinTrabajo deberá implementar una estrategia para fortalecer las competencias laborales de esta población y otra estrategia para promover la movilidad laboral de esta población en aquellas zonas donde hay mayor concentración de ella.



| Aso
| Ban
| Caria |

| Protocolo Social |

Diversidad | Equidad | Inclusión