



Guía para el uso técnico
de la Herramienta de Análisis
de **INCLUSIÓN DE LAS MUJERES**
en la Provisión de Productos
y Servicios Financieros

Guía para el uso técnico de la Herramienta de Análisis de Inclusión de las Mujeres en la Provisión de Productos y Servicios Financieros

Elaborado por la Oficina Regional para las Américas y el Caribe de ONU Mujeres
© ONU Mujeres

Autoría del documento: Daniela Jiménez Montero
Equipo coordinador: Gabriela Mata Marín, coordinadora regional del programa Ecosistema Financiero Inclusivo.

Edición y revisión de contenidos: Constanza Narancio, especialista de Comunicación de la Oficina Regional para las Américas y el Caribe de ONU Mujeres

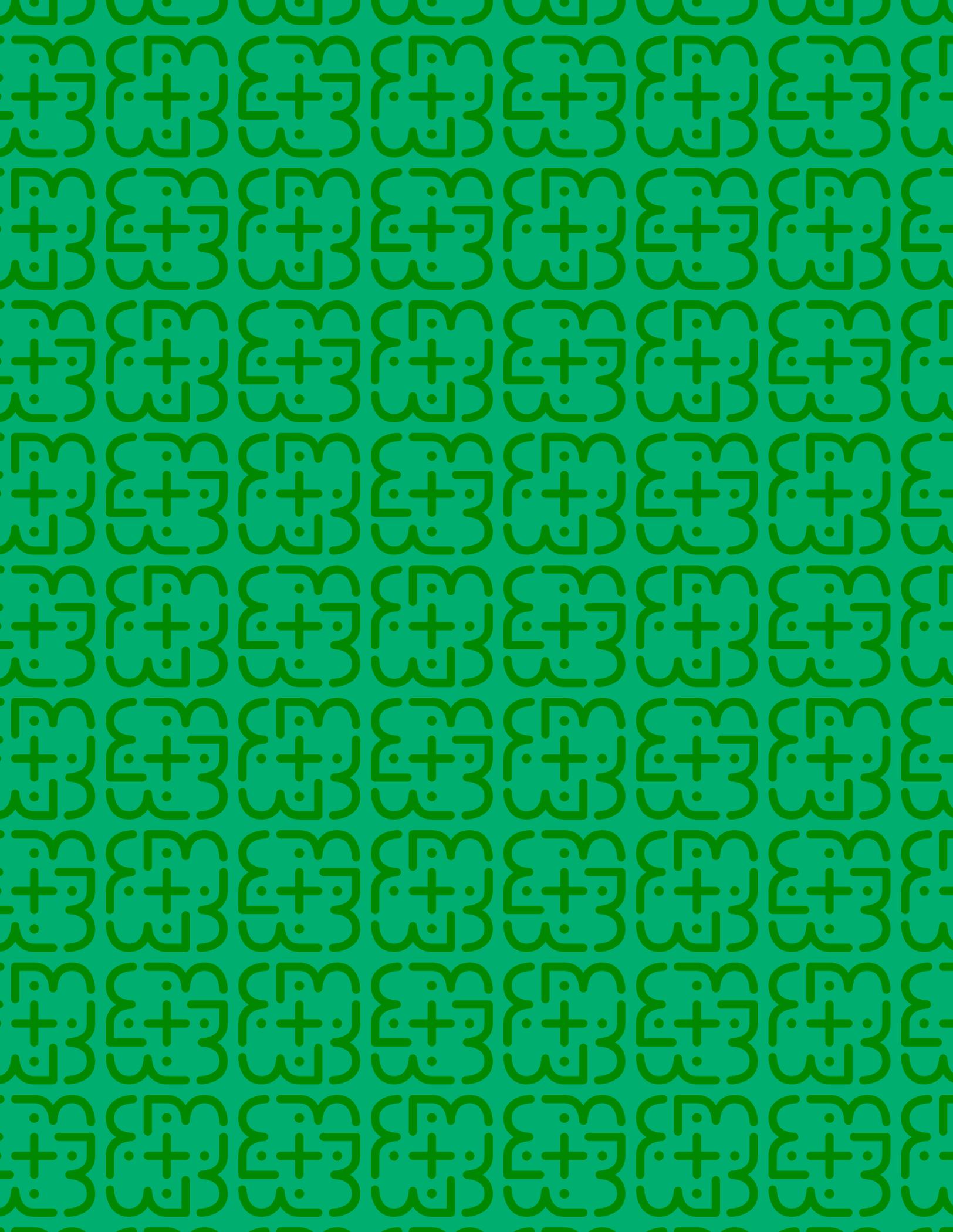
Diseño editorial: Emicel Guillén, especialista en Diseño de la Oficina Regional para las Américas y el Caribe de ONU Mujeres

El contenido y la información de esta publicación puede ser utilizado siempre que se cite la fuente.

Cita: ONU Mujeres (2024). *Guía para el uso técnico de la Herramienta de Análisis de Inclusión de las Mujeres en la Provisión de Productos y Servicios Financieros.*

Tabla de contenidos

1.	Información general sobre la Herramienta de Análisis de Inclusión Financiera de las Mujeres en la Provisión de Productos y Servicios Financieros	3
2.	Introducción a la Herramienta	4
3.	Información de la institución	5
4.	Módulos de la Herramienta y selección de respuestas	6
5.	Resultado del análisis de la Herramienta: estado de situación	8
6.	Reconocimientos	9



1. Información general sobre la Herramienta de Análisis de Inclusión Financiera de las Mujeres en la Provisión de Productos y Servicios Financieros

La Herramienta de Análisis de Inclusión Financiera de las Mujeres en la Provisión de Productos y Servicios Financieros tiene como objetivo acompañar a las instituciones proveedoras de servicios financieros (instituciones que prestan servicios financieros regulados y no regulados) a identificar fortalezas, debilidades y oportunidades para incorporar la inteligencia de género en el diseño y provisión de servicios financieros, así como desarrollar productos específicos para el mercado de las mujeres.

La herramienta se construye sobre el conocimiento de buenas prácticas internacionales relacionadas con la creación y gestión de productos financieros rentables, que aumentan su acceso y uso por parte de las mujeres, así como generar valor para su vida y la de sus negocios.

El propósito de esta guía es brindar un apoyo técnico en el llenado del instrumento y resolver inquietudes generales sobre su aplicación. La herramienta está diseñada para que, al completar los datos necesarios, las instituciones puedan obtener resultados concretos sobre los niveles de inclusión financiera con el que cuentan.

A continuación, se exponen las secciones del instrumento, su propósito operativo e instrucciones sobre cómo las instituciones participantes pueden incluir sus respuestas.

2. Introducción a la Herramienta

En esta hoja se expone el objetivo de la herramienta, los módulos que incluye e información relevante que contribuye a la comprensión de la lógica del instrumento. En esta sección no es necesario que las instituciones añadan ninguna información.

Herramienta de análisis de inclusión financiera de las mujeres en la provisión de productos y servicios financieros

La herramienta ayuda a proveedores de servicios financieros -instituciones que prestan servicios financieros regulados y no regulados-, a identificar fortalezas, debilidades y oportunidades para incorporar la inteligencia de género en el diseño y provisión de servicios financieros, así como a desarrollar productos específicos para el mercado de las mujeres.

La herramienta

- Está basada en conocimientos existentes de buenas prácticas internacionales en relación con la creación y gestión de productos financieros rentables, que logran incrementar el acceso y uso de los mismos por parte de las mujeres, así como generar valor en su vida y la de sus negocios.
- Está orientada a proveedores de servicios financieros, habiendo sido desarrollada con base en un sondeo y entrevistas realizadas a instituciones financieras y otros actores del ecosistema.
- La misma combina los estándares en relación con la igualdad de género en las empresas, el enfoque centrado en la persona y la inteligencia de género que aplicada a proveedores de servicios financieros.

Los proveedores de servicios financieros pueden utilizar la herramienta para:

- Evaluar su enfoque estratégico en relación con las tendencias del sistema financiero.
- Conocer las mejores prácticas en la prestación de servicios financieros para el mercado de las mujeres a nivel global.
- Identificar áreas de funcionamiento que podrían incorporar la inteligencia de género para su continuo mejoramiento.
- Ofrecer valor a los segmentos de mujeres mejorando los productos actuales así como diseñando programas específicos para ellas.
- Ajustar procesos y prácticas en torno a la promoción y comercialización de sus productos y servicios financieros tomando en cuenta la elección de canales de venta y contacto, comunicaciones, estrategias de marketing a fin de brindar un producto y una experiencia que fomente un uso equitativo de los servicios financieros.
- Ajustar procesos y prácticas en torno a la producción y gestión de datos de manera que se fomente la inclusión financiera de las mujeres.
- Establecer una línea de base, fijar metas y objetivos concretos, y medir el avance en cuanto a la incorporación de buenas prácticas, así como resultados en la reducción de brechas de género en el acceso y uso de servicios financieros.

Estructura y contenido de la herramienta

Estos módulos invitan a quien responde a recorrer acciones recomendadas en las distintas secciones y registrar la existencia o no de esa práctica dentro de la institución.

Módulo 1: Disponibilidad de datos	Producción y gestión de datos desagregados sobre la cartera de clientes, indicadores de género (aquellos que permiten observar cómo evolucionan aspectos de la desigualdad entre sexos que se genera a partir de los roles de género), así como información de fuentes externas sobre segmentos específicos de mercado que sustenta el desarrollo de productos y estrategias comerciales más inclusivas.
Módulo 2: Análisis y segmentación	Los datos desagregados por sexo permiten realizar un análisis de las diferencias de acceso, uso de productos y servicios financieros entre mujeres y hombres, construir de ahí perfiles de personas que nos permiten segmentar la base de clientes y diseñar servicios financieros a su medida.
Módulo 3: Diseño de productos y servicios financieros con inteligencia de género	Desde una perspectiva centrada en la persona, incorporamos la inteligencia para agregar valor a los distintos subsegmentos de mujeres a través de todos los productos y servicios que se ofrecen.
Módulo 4: Implementación de productos y servicios financieros	La publicidad, venta y prestación servicios asociados para garantizar la adquisición, uso y rentabilidad del producto para mujeres o diseñado con inteligencia de género requiere reconocer y accionar sesgos inconscientes que impactan en el acceso y uso de servicios financieros.
Módulo 5: Cultura organizacional y capacidades	Los proveedores de servicios financieros deben promover una cultura organizacional consecuente articulando el compromiso y acción por la inclusión de las mujeres con un enfoque en el diseño y la prestación productos y servicios centrados en la persona, aportando un marco desde la incorporación de políticas, prácticas y el desarrollo de capacidades.

Resultados del autodiagnóstico

Luego de completar los cinco módulos se obtiene un puntaje general y otro por módulo. Este va acompañado por una herramienta visual que, utilizando la metodología del semáforo, muestra el estado de situación en las distintas secciones analizadas. Esta información presentada de manera gráfica permite tomar decisiones sobre un plan de mejora.

3. Información de la institución

En esta pestaña las instituciones incluirán sus datos y los de la persona referente de la institución que estará a cargo del llenado del instrumento.

Para ubicar la categoría a la que pertenece la institución proveedora de servicios se solicita marcar con una “X” (equis) la opción correspondiente.

¿En qué categoría de proveedor de servicios financieros ubicaría a la institución? (Marque con una X el que aplica)	
Banco comercial (privado y/o de inversión mixta)	
Banco comercial estatal/público	
Banco de desarrollo	
Inversora de impacto	
Microfinanciera	
Fondo	
Cajas de crédito	
Fundación	
Cooperativa	
Mutal	
Otras	

En seguida, las instituciones incluirán información sobre su cartera.

Monto de cartera activa	
Total en monto de cartera activa Mujeres (monto y porcentaje)	
Total en monto de cartera activa Hombres (monto y porcentaje)	

Además, se solicita indicar el número de personas clientes y el porcentaje de hombres y mujeres.

Cantidad de clientes	
Cantidad total (hombres y mujeres)	
Cantidad total de mujeres (todos los productos)	
Cantidad total de hombres (todos los productos)	
Cantidad total de empresas de propiedad mujeres	
Cantidad total de empresas de propiedad hombres	

4. Módulos de la Herramienta y selección de respuestas

Cada módulo cuenta con una introducción, la descripción de las secciones y las casillas de llenado de preguntas, donde se debe seleccionar entre las categorías “Sí”, “No” y “No aplica” para cada pregunta compuesta por una o más afirmaciones.

Sección / Preguntas	Respuesta	Estado de situación
SECCIÓN 1: Prácticas de gestión de datos internos para el diseño de productos y servicios financieros centrados en la persona		
<i>Cuentan con datos basados en la persona</i>		
1 Se registra el sexo a nivel de la/el cliente/e, permitiendo esto conocer todos los productos que posee		
El campo de registro está en blanco sin valor predeterminado		
El sexo se incorpora en el sistema de manera automática al cruzar información con su número de documento oficial de identificación / documento nacional de identificación	Sí No	
Se vinculan las diferentes fuentes de información del cliente que posee la organización (CRM, formularios en línea, información recolectada por personal de atención directa)		

Conforme se van seleccionando las opciones en la columna de respuestas, la herramienta va añadiendo los colores de resultado (verde, amarillo o morado) por preguntas y sección en la columna de Estado de situación.

Sección / Preguntas	Respuesta	Estado de situación
SECCIÓN 1: Prácticas de gestión de datos internos para el diseño de productos y servicios financieros centrados en la persona		
<i>Cuentan con datos basados en la persona</i>		
1 Se registra el sexo a nivel de la/el cliente/e, permitiendo esto conocer todos los productos que posee		
El campo de registro está en blanco sin valor predeterminado	Sí	
El sexo se incorpora en el sistema de manera automática al cruzar información con su número de documento oficial de identificación / documento nacional de identificación	Sí	
Se vinculan las diferentes fuentes de información del cliente que posee la organización (CRM, formularios en línea, información recolectada por personal de atención directa)	No	
2 Cuentan con prácticas de tratamiento de datos desagregados por sexo en distintos momentos permitiendo generar información específica sobre posibles cuellos de botella en el acceso a servicios financieros para mujeres y hombres	Sí	

Los resultados se van adicionando con cada selección, por lo que es importante que se llenen todas las casillas en color gris de la columna de respuestas. Al indicar “No aplica”, se excluye dicha alternativa de los ponderadores de respuesta.

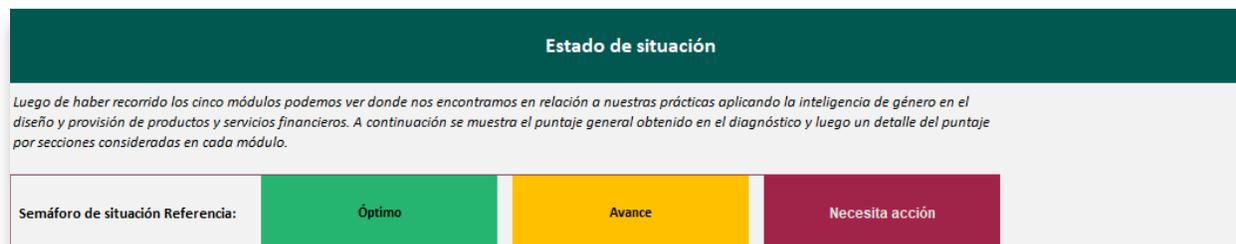
4 Se desagrega por sexo la información sobre tenencia de cada uno de los diferentes productos y servicios financieros		
Caja de ahorro	No Aplica	
Cuenta corriente	No Aplica	
Producto de ahorro	Sí	
Tarjeta de crédito		

En casos como el módulo de “Diseño del producto financiero”, la sección 2 puede o no aplicarse a la institución que está analizando sus niveles de inclusión con la herramienta. Cuando las preguntas no correspondan con el tipo o naturaleza del proveedor de servicios se debe indicar “No aplica” para que este apartado no se contabilice en el estado de situación global.

Modelos decisorios para el otorgamiento de crédito		
SECCIÓN 2: Producto Mujeres (Para ser completada en caso de tener un producto específico para mujeres o estar desarrollando uno)		No Aplica
Cuentan con un producto para mujeres diseñado para agregar valor a sus vidas y a sus negocios		Aplica No Aplica
34 Se caracteriza el segmento mujeres / empresas mujeres que se quiere atender		
Utilizando fuentes externas		
Utilizando datos propios basadas en características de perfiles de clientes actuales		

5. Resultado del análisis de la Herramienta: estado de situación

Finalmente, los resultados se agrupan en la hoja “estado de situación” donde se presenta la situación de la institución en cuanto a su nivel de inclusión, permitiendo identificar las áreas para mejora según los significados de los colores del semáforo.



Una vez se haya llenado la herramienta, en esta esta hoja de resultados será posible observar el resultado global, por módulo y sección, con las áreas de mejora identificadas para la inclusión financiera de las mujeres.



La herramienta se compone de cinco módulos que cubren una lista de acciones deseadas a fin de alcanzar las buenas prácticas del sector en torno a: disponibilidad de datos, análisis y segmentación, diseño de productos y servicios financieros, implementación de productos y servicios financieros, y cultura organizacional y capacidades.

6. Reconocimientos

En esta hoja se incluyen fuentes bibliográficas que sirvieron de apoyo para el desarrollo de la herramienta.

Referencias

Esta herramienta ha sido desarrollada construyendo sobre el trabajo de organizaciones referentes en el sector tales como:

[FinEquity](#)

[Financial Alliance for Women](#)

[Alliance for Financial Inclusion \(AFI\)](#)

[Data2X through the Women's Financial Inclusion Data Partnership](#)

[International Finance Corporation \(IFC\)](#)

[World Bank](#)

[UN Capital for Development \(UNCDF\)](#)

[Consultative Group to Assist the Poor \(CGAP\)](#)

Entre otras

