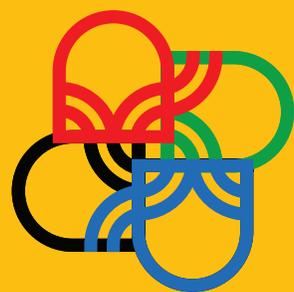


**Estrategia  
Nacional  
de Inclusión  
Financiera  
para Guatemala,  
ENIF 2024 - 2027**



**ENIF**





---

# Estrategia Nacional de Inclusión Financiera para Guatemala, ENIF 2024 - 2027

---



Ministerio de  
**Economía**



Superintendencia de Bancos  
Guatemala, C. A.



# Entidades adherentes e integrantes de los órganos de gobernanza

Las autoridades que conforman la Comisión de Inclusión Financiera (COMIF), con fundamento en resolución de la Junta Monetaria JM-36-2019, reiteran su interés y prioridad en promover la inclusión financiera en Guatemala, cumpliendo con la misión de propiciar las condiciones para mejorar el acceso e incrementar el uso de productos y servicios financieros confiables, eficientes y adecuados, contribuyendo a un mayor desarrollo económico y con mayor inclusión en el país.

La revisión, actualización y formulación del plan de acción de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2024-2027, fue posible gracias a la participación de 222 representantes de 103 entidades adherentes y de apoyo a la Estrategia, entre los que se encuentran.

## ENTIDADES COORDINADORAS Y DE APOYO TÉCNICO

1. Banco de Guatemala (BANGUAT)	2. Ministerio de Economía (MINECO)	3. Superintendencia de Bancos (SIB)
---------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

## ORGANISMOS INTERNACIONALES

1. Access to Insurance Initiative (A2ii)	2. Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID, por sus siglas en inglés)	3. Banco Mundial (BM)
4. EL DIÁLOGO	5. Microinsurance Network	6. Misión Técnica de Taiwán
7. ONU Mujeres	8. Sociedad Alemana de Cooperación Internacional (GIZ, por sus siglas en alemán)	

## INSTITUCIONES BANCARIAS

1. Banco Agromercantil de Guatemala, S. A.	2. Banco de Antigua, S. A.	3. Banco Azteca de Guatemala, S. A.
4. Banco Credicorp, S. A.	5. Banco de América Central, S. A.	6. Banco de Desarrollo Rural, S. A.
7. Banco de los Trabajadores	8. Banco Ficohsa Guatemala, S. A.	9. Banco G&T Continental, S. A.

**INSTITUCIONES BANCARIAS**

10. Banco Industrial, S. A.	11. Banco Inmobiliario, S. A.	12. Banco INV, S. A.
13. El Crédito Hipotecario Nacional	14. Vivibanco, S. A.	

**ENTIDADES GUBERNAMENTALES**

1. Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico	2. Inspección General de Cooperativas (INGECOP)	3. INSTITUTO NACIONAL DE COOPERATIVAS (INACOP)
4. Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP)	5. Ministerio de Desarrollo Social de Guatemala	6. Ministerio de Educación
7. Ministerio de Finanzas Públicas	8. Ministerio de Trabajo y Previsión Social	9. Municipalidad de Guatemala
10. Superintendencia de Administración Tributaria (SAT)	11. Superintendencia de Telecomunicaciones (SIT)	

**ENTIDADES PRIVADAS, GREMIALES, ASOCIACIONES Y OTROS**

1. Altas Cumbres, R.L. Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito	2. Asociación Bancaria de Guatemala (ABG)	3. Asociación de Corredores de Seguros y Fianzas (ACORDES)
4. Asociación de Desarrollo para el Fortalecimiento de la Mujer Indígena (ADFMI)	5. Asociación de Emisores de Medios de Pago de Guatemala	6. Asociación <i>Fintech</i> Guatemala
7. Asociación Guatemalteca de Agentes Profesionales del Seguro (AGAPS)	8. Asociación Guatemalteca de Instituciones de Seguros (AGIS)	9. Asociación Nacional de Aseguradoras de Caución (ANAC)
10. Asociación <i>SHARE</i> Guatemala	11. Bowpi	12. Cámara de Comercio de Guatemala
13. Cámara de Finanzas de Guatemala	14. Cámara de Microfinanzas de Guatemala	15. CLARO Guatemala
16. Colegio de Profesionales de las Ciencias Económicas	17. Confederación Integral Guatemalteca de Federaciones de Cooperativas de Ahorro y Crédito, R.L. (CONFECOAC, R. L.)	18. Consortium Legal, Guatemala
19. Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito, Responsabilidad Limitada (COPEDEL R.L.)	20. Cooperativa Progresar Guatemala	21. Escuela Bancaria de Guatemala (EBG)

**ENTIDADES PRIVADAS, GREMIALES, ASOCIACIONES Y OTROS**

22. Cooperativas MICOOPE	23. Fri	24. Fundación de Asesoría Financiera a Instituciones de Desarrollo y Servicio Social (FAFIDESS)
25. Fundación de Asistencia para la Pequeña Empresa (FAPE)	26. Fundación Fondo de Desarrollo Local de Guatemala (FDL de Guatemala)	27. Fundación Génesis Empresarial
28. FINCA	29. Fundación para el Desarrollo de la Pequeña Empresa (FUNDESPE)	30. Fundación para el Desarrollo Empresarial y Agrícola (FUNDEA)
31. GCS Guatemala	32. GMG Comercial Guatemala, S.A. (El Gallo más Gallo)	33. Grupo Affinitas Guatemala
34. Imágenes Computarizadas de Guatemala, S. A. (ICG)	35. <i>Junior Achievement</i> Guatemala	36. Kapta Global
37. Mastercard	38. Mercofact Guatemala, S. A.	39. moyoAI
40. Neonet	41. <i>Osmo</i>	42. Paggo
43. Pro Mujer Guatemala, S.A.	44. Pronet, S. A.	45. Red de Instituciones de Microfinanzas de Guatemala (REDIMIF)
46. RED FASCO	47. Super Fácil, S. A.	48. <i>Swiss Contact</i>
49. TIGO Guatemala	50. Tigo Money	51. Transacciones y Transferencias, S. A. (Cajeros 5B)
52. Universidad Rafael Landívar	53. <i>Vana Tech</i> , S. A.	54. VISA
55. <i>VisionFund</i> Guatemala, S. A.		

**ASEGURADORAS Y AFIANZADORAS**

1. Afianzadora G&T, S. A.	2. Afianzadora Solidaria, S. A.	3. Aseguradora Confío, S. A.
4. Aseguradora de los Trabajadores, S. A.	5. Aseguradora General, S. A.	6. Aseguradora Rural, S. A.
7. BMI Compañía de Seguros de Guatemala, S. A.	8. Bupa Guatemala, Compañía de Seguros, S. A.	9. Columna Compañía de Seguros, S. A.
10. Mapfre Seguros Guatemala, S. A.	11. Seguros Agromercantil, S. A.	12. Seguros Confianza. S. A.
13. Seguros G&T, S. A.	14. Seguros Privanza, S. A.	
15. Departamento de Seguros y Previsión de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala; y Departamento de Fianzas de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala		



# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	IX
<b>I. GOBERNANZA DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA GUATEMALA 2024-2027</b> .....	1
<b>II. INCLUSIÓN FINANCIERA EN GUATEMALA</b> .....	7
A. Indicadores de inclusión financiera.....	9
B. Avances en la inclusión financiera a nivel nacional durante 2019-2023 .....	16
1. Marco jurídico .....	16
2. Innovación en el sector financiero y <i>Fintech</i> .....	18
3. Educación financiera .....	21
<b>III. NORMATIVA RELACIONADA CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA</b> .....	25
<b>IV. ESTRATEGIA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA GUATEMALA 2024-2027</b> .....	31
A. Áreas temáticas .....	41
1. Pagos.....	43
2. Financiamiento .....	57
3. Ahorro.....	67
4. Seguros.....	81
B. Ejes Transversales .....	89
5. Educación Financiera .....	91
6. Comunicación y Adhesión de la Estrategia.....	101
7. Protección al Usuario de Productos y Servicios Financieros .....	105
8. Emprendimiento y Desarrollo de la MIPYME.....	117
<b>ANEXO I INCLUSIÓN FINANCIERA Y SU VINCULACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)</b> .....	129



# INTRODUCCIÓN

El sector financiero ofrece oportunidades a diversos sectores económicos del país que les permite aumentar su inversión a través de la contratación de créditos, resguardar el ahorro de manera eficiente, proteger su patrimonio mediante la contratación de seguros y participar de manera efectiva en un sistema de pagos que potencia e introduce eficiencia en el flujo circular de la economía entre oferentes y demandantes. De esta cuenta, ampliar el acceso de estos productos y servicios financieros a la mayor parte de la población se ha constituido en un objetivo importante para apoyar la mejora en sus condiciones de vida, en beneficio del desarrollo económico del país. Diversos estudios evidencian que una mayor inclusión financiera incrementa el bienestar de la población y tiene el potencial de reducir la pobreza, además de aumentar la productividad y generar un impacto positivo en el crecimiento económico. En ese sentido, la inclusión financiera se define como el acceso y uso de los productos y servicios financieros confiables, eficientes y adecuados de parte de todos los agentes económicos.

En las últimas dos décadas, la inclusión financiera ha recibido mayor atención por parte de los formuladores de políticas públicas. En términos generales, el fin de la inclusión financiera es brindar acceso a las personas y empresas a los servicios y productos financieros de calidad que les sean útiles y accesibles de acuerdo con sus necesidades específicas.

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la inclusión financiera es una herramienta y estrategia útil para la consecución de al menos siete objetivos de desarrollo sostenible (ver anexo 1). Por su parte, el Grupo de los Veinte (G20) ha promovido la inclusión financiera activamente desde el 2010, luego de la formulación de los Principios de Inclusión Financiera Innovadora en ese mismo año, y su renovación y ampliación en 2020, esta última con énfasis digital.

Los beneficios de la inclusión financiera son más evidentes bajo el análisis de su impacto en grupos poblacionales específicos que presentan mayor grado de vulnerabilidad o de exclusión financiera. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) destaca que la discriminación y la persistente desigualdad de género experimentada por las mujeres tienen un profundo impacto en aspectos fundamentales como la autodeterminación, la dignidad y la libertad. Estos factores, a su vez, ejercen una influencia significativa en el grado de inclusión financiera de las mujeres.

Como lo indica la OIT, *“la inclusión financiera no dará como resultado la igualdad de género. Sin embargo, solo con un acceso equitativo a la gama completa de servicios financieros basados en necesidades (ahorro, crédito, seguro, pagos) y la educación financiera que lo acompaña, las mujeres tendrán una oportunidad de empoderamiento social y económico”*<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). Género e inclusión financiera.  
[https://www.ilo.org/empent/areas/social-finance/WCMS\\_737756/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/empent/areas/social-finance/WCMS_737756/lang--es/index.htm)

Además de objetivos sectoriales a grupos con alguna vulnerabilidad específica (condición socioeconómica, género, área rural, actividad productiva, exposición a desastres naturales, entre otros), la inclusión financiera persigue impactar en el crecimiento económico y la generación de empleo a través del desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME). Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), la inclusión financiera es una política de inserción productiva, en la que el sistema financiero se convierte en un instrumento para “ampliar las posibilidades de ahorro y consumo y, a la vez, mejorar el aprovechamiento de los talentos empresariales y las oportunidades de inversión”<sup>2</sup>. De esta manera, la inclusión financiera permite al sistema financiero responder a las distintas necesidades de financiamiento de las empresas en las diferentes etapas del proceso productivo y tecnológico.

Por lo anterior, en Guatemala y varios países, se han diseñado e implementado estrategias y políticas nacionales de inclusión financiera. En términos generales, una estrategia nacional de inclusión financiera se encarga de coordinar y promover a nivel nacional los esfuerzos destinados a facilitar el acceso y la utilización de productos y servicios financieros a la mayor parte de la población.

En Guatemala esta estrategia se articula a través del establecimiento de la Comisión de Inclusión Financiera (COMIF) por parte de la Junta Monetaria, según resolución JM-36-2019, con el propósito de establecer la estrategia para la inclusión financiera de manera conjunta entre el Ministerio de Economía, la Superintendencia de Bancos y el Banco de Guatemala, siendo este último quien la coordina. La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), tiene una estructura de trabajo participativa, conformada por mesas técnicas de trabajo, las cuales están integradas por los sectores público y privado, organismos internacionales y otros actores de gobierno, apoyados por una Secretaría Ejecutiva y un Comité Técnico de Implementación (CTI), como mecanismos de seguimiento y rendición de cuentas.

Como antecedente, el presente documento recopila las lecciones aprendidas, los avances y resultados más relevantes en la implementación del Plan de Acción de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2019-2023, la cual permitió articular y coordinar esfuerzos con los sectores público y privado, teniendo como visión lograr que la mayor parte de la población guatemalteca tenga acceso y haga uso de los productos y servicios financieros conforme a sus necesidades, contribuyendo con el desarrollo económico inclusivo en Guatemala.

Este documento contiene la actualización del plan de trabajo de la ENIF para el período 2024-2027. En esta nueva fase de la ENIF, se continuará con la misma estructura y sistema de gobernanza definidos en el diseño inicial, sumando un mayor número de adherentes en el nuevo proceso de formulación. Este proceso de actualización fue liderado por las tres entidades públicas rectoras, en forma descentralizada y con una estructura predominantemente horizontal que garantiza una

<sup>2</sup> Esteban Pérez Caldentey y Daniel Titelman (2018), “La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo”, Libros de la CEPAL, N° 153 (LC/PUB.2018/18-P), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2018.

amplia participación de los actores involucrados en las ocho mesas técnicas de trabajo, integradas, cada una, por representantes de las tres instituciones que conforman la COMIF y delegados de bancos, cooperativas de ahorro y crédito, entidades de microfinanzas, aseguradoras, empresas de telecomunicaciones, empresas *Fintech*, cooperantes internacionales, instituciones de gobierno, entre otros. En estos espacios técnicos participan más de 222 representantes de las instituciones adheridas a la ENIF de manera voluntaria, bajo la coordinación de la Comisión de Inclusión Financiera, la Secretaría Ejecutiva y del Comité Técnico de Implementación. El plan de acción proyectado para 2024-2027, incluye proyectos estratégicos y planes ampliados y renovados de las mesas técnicas de trabajo que conforman la ENIF, es decir, de las cuatro mesas técnicas de trabajo de las áreas temáticas (pagos, financiamiento, ahorro y seguros) y de las mesas técnicas de trabajo de los ejes transversales (educación financiera; comunicación y adhesión de la estrategia; protección al usuario de productos y servicios financieros; y, emprendimiento y desarrollo de la MIPYME). Para la formulación del plan de acción, se tomó como base la revisión de la experiencia en la implementación de la ENIF durante 2019-2023, así como el análisis de las oportunidades y del contexto económico nacional. Se consideraron las brechas sociales existentes, los avances y desafíos en materia regulatoria, tecnológica, protección al usuario y necesidades insatisfechas de grupos específicos priorizados en la ENIF.

En esta nueva etapa cobra relevancia la revisión del marco regulatorio, reconociendo que en todas las áreas temáticas y ejes transversales la seguridad jurídica es fundamental para generar mayor inclusión financiera sobre la base de mejores productos y servicios financieros. En este contexto, las mesas técnicas de trabajo constituyen un espacio importante en donde participan los diferentes adherentes de la Estrategia para el análisis y formulación de propuestas regulatorias específicas.

La ENIF 2024-2027, facilita y promueve el uso de herramientas digitales, ya que este es un factor significativo que ha revolucionado la prestación de los servicios financieros, abriendo puertas para lograr una mayor inclusión financiera. La crisis sanitaria, desencadenada por la pandemia COVID-19, ha subrayado la importancia de fortalecer la inclusión financiera digital y ha impulsado la expansión de los servicios financieros en línea, lo que ha propiciado un aumento significativo de la eficiencia y la reducción de costos en la prestación de servicios financieros.

Desde el punto de vista de la oferta, este fenómeno ha permitido al sector financiero llegar a una mayor proporción de la población de manera más efectiva y a un menor costo. Por parte de la demanda, los hogares han reconocido la conveniencia de los servicios digitales, y al mismo tiempo han confiado en su seguridad. El sector empresarial se transformó rápidamente para migrar, parcial o totalmente, hacia plataformas digitales con el propósito de mantener o ampliar sus mercados. Sin embargo, es importante que estos servicios sean seguros, estén disponibles a precios asequibles para los usuarios y sean financieramente sostenibles y rentables para los proveedores. En este sentido, la transformación e innovación digital se considera un componente fundamental para que la ENIF 2024-2027, genere una mayor inclusión financiera en los próximos años.

La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera constituye un marco de trabajo flexible y dinámico, el cual puede ser modificado de acuerdo con la evolución del entorno económico, financiero y social de Guatemala y las acciones prioritarias que los participantes en la Estrategia definan.

En este marco, la continuidad y actualización de la Estrategia sobre las bases de objetivos, proyectos estratégicos, planes de acción revisados, renovados y ampliados permitirán orientar los esfuerzos de la inclusión financiera en el país, de forma clara y coordinada para alcanzar su fin último que es mejorar las condiciones de vida en los hogares guatemaltecos, la productividad de la MIPYME y apoyar al desarrollo económico de Guatemala.

# La importancia de la inclusión financiera para el desarrollo económico

*Banco Mundial*

En las últimas décadas, la evidencia sobre el potencial impacto de la inclusión financiera<sup>3</sup> en la reducción de la pobreza y el crecimiento económico ha aumentado considerablemente<sup>4</sup>. La inclusión financiera se ha convertido en una prioridad de los responsables de elaborar políticas públicas, incorporándola en sus prioridades gubernamentales y haciendo efectivos los esfuerzos a través de la articulación de los sectores público y privado con el objetivo de impulsar el acceso a productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden las necesidades de todos los segmentos de la población.

Los servicios financieros representan grandes oportunidades para las personas, las empresas y las economías. En este sentido, permiten a las personas almacenar, enviar y recibir dinero de forma segura y asequible para las necesidades diarias, administrar más fácilmente sus finanzas, planificar para emergencias, protegiéndose frente a eventos adversos, ahorrar y hacer inversiones productivas para el futuro, como en salud y educación. De esta manera, les permiten participar en la economía, acceder a los servicios, aprovechar las oportunidades y fomentar la resiliencia financiera. Asimismo, contribuye a la reducción de la pobreza y de las desigualdades<sup>5</sup>. Incluso, la evidencia muestra que, para las mujeres, la inclusión financiera favorece al em-

poderamiento económico<sup>6</sup>. Cuando las personas no tienen acceso a las entidades financieras formales, manejan el dinero informalmente u optan por créditos dentro del sector informal, lo cual puede resultar menos seguro, menos confiable y más costoso.

Favorece también a las empresas, permitiéndoles acceder a nuevas oportunidades de crecimiento a través de inversiones productivas y en capital humano, así como disponer de una mayor liquidez para afrontar situaciones imprevistas. Es así como la inclusión financiera permite que se puedan financiar emprendimientos, aumentar la productividad de las micro y pequeñas empresas e impulsar su crecimiento y la creación de empleos. De este modo, incluir financieramente a la población y empresas mejora la competitividad y productividad del país.

La inclusión financiera también es complementaria a los objetivos de desarrollo y estabilidad del sector financiero. Por ejemplo, una mayor diversificación de los activos bancarios podría reducir el riesgo general de la cartera y su volatilidad. De la misma manera, un mayor acceso a los productos de ahorro puede también contribuir a la estabilidad financiera al aumentar la base de los depósitos y de las fuentes de fondeo<sup>7</sup>.

3 La inclusión financiera se define como el acceso que tienen las personas y las empresas a productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades y que se prestan de manera responsable y sostenible. Estos pueden incluir pagos, ahorro, crédito y seguros.

4 Por ejemplo, Levine (2005); Beck, Demirgüç-Kunt y Levine (2007), King y Levine (1993); Klapper, Laeven y Rajan (2006) y Demirgüç-Kunt y Levine (2009).

5 Suri, Taveet and William Jack (2016). "The long-run poverty and gender impacts of mobile money," *Science*, December 2016, 354 (6317), 1288-1292.

6 Ashraf, Karlan, and Yin (2010), Ashraf, Nava, Dean Karlan, and Wesley Yin (2010). "Female Empowerment: Further Evidence from a Commitment Savings Product in the Philippines." *World Development* 38 (3): 333-44; Field et al. (2021), "On Her Own Account: How Strengthening Women's Financial Control Impacts Labor Supply and Gender Norms." *American Economic Review* 11 (7): 2342-75.

7 Asli Demirgüç-Kunt and Harry Huizinga (2010), Bank activity and funding strategies: The impact on risk and returns, *Journal of Financial Economics*, 98, (3), 626-650.



The background is a vibrant green color. It features a repeating pattern of white, stylized geometric shapes, including circles and arcs, which resemble traditional Mayan or Aztec motifs. The patterns are arranged in a grid-like fashion, creating a textured, decorative effect. The text is positioned in the upper right quadrant of the page.

**I. GOBERNANZA  
DE LA ESTRATEGIA  
NACIONAL DE  
INCLUSIÓN  
FINANCIERA PARA  
GUATEMALA  
2024 - 2027**



# I. GOBERNANZA DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA GUATEMALA 2024-2027

La Junta Monetaria, en resolución JM-36-2019 del 10 de abril de 2019, establece que la Comisión de Inclusión Financiera (COMIF), conformada por el Presidente de la Junta Monetaria y del Banco de Guatemala, el Ministro de Economía y el Superintendente de Bancos, es la responsable de determinar la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) y de establecer las mesas técnicas de trabajo necesarias para su ejecución.

En ese sentido, como parte del proceso de implementación, la COMIF estableció ocho mesas técnicas de trabajo, una por cada área temática y una por cada eje transversal durante la primera fase de la ENIF. Las mesas técnicas de trabajo en las áreas temáticas vigentes son: Mesa Técnica de Trabajo de Pagos (MTTP), Mesa Técnica de Trabajo de Financiamiento (MTTF), Mesa Técnica de Trabajo de Ahorro (MTTA) y Mesa Técnica de Trabajo de Seguros (MTTS). Para los ejes transversales, se conformó la Mesa Técnica de Trabajo de Educación Financiera (MTTEF), Mesa Técnica de Trabajo de Protección al Usuario de Productos y Servicios Financieros (MTTPU), Mesa Técnica de Trabajo de Comunicación y Adhesión de la Estrategia (MTTCA) y Mesa Técnica de Trabajo de Emprendimiento y Desarrollo de la MIPYME (MTTED).

La COMIF cuenta con una Secretaría Ejecutiva, cargo que recae en un funcionario del Banco de

Guatemala, cuyas funciones están definidas en la resolución de creación, entre las cuales se incluyen actividades de apoyo a la COMIF en el cumplimiento de sus funciones, así como aquellas relacionadas con el proceso de implementación de la ENIF a través de las mesas técnicas de trabajo.

En sesión 01-2019, del 8 de agosto de 2019, la COMIF creó el Comité Técnico de Implementación (CTI), el cual es coordinado por funcionarios de la Superintendencia de Bancos y tiene por objeto establecer las acciones necesarias para la implementación de la ENIF y su actualización.

Es importante mencionar que en todas las mesas técnicas de trabajo y en el CTI existe participación de las tres instituciones representadas en la COMIF. Además, desde 2019, se ha desarrollado un proceso continuo de promoción dirigido a todas las instituciones de los sectores público y privado relacionadas con la inclusión financiera en el país, para que participen como adherentes estratégicos en las diferentes mesas técnicas de trabajo. Como resultado de este proceso, actualmente, la ENIF cuenta con 222 representantes de las entidades adheridas, entre los que se encuentran bancos, cooperativas de ahorro y crédito, entidades de microfinanzas, empresas de telecomunicaciones, la Asociación Bancaria de Guatemala, la Cámara de Finanzas, la Cámara de Microfinanzas, el Minis-

terio de Educación y el Ministerio de Finanzas Públicas, así como organizaciones cooperantes internacionales. Entre estos últimos, se destaca la participación del Banco Mundial, la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (*USAID*, por sus siglas en inglés) y ONU Mujeres, entre otros.

El plan de acción de la ENIF 2024-2027, comprende temas de importancia para los sectores involucrados, así como acciones evaluadas y adoptadas, basadas en experiencias

internacionales positivas relacionadas con la inclusión financiera. Estos insumos se armonizaron de acuerdo con la metodología recomendada por el Banco Mundial, quien brindó asistencia técnica en el proceso de actualización de la ENIF.

Cabe señalar que el proceso de actualización es continuo y flexible y la adhesión de más actores estratégicos a las mesas técnicas de trabajo es permanente, por lo que estas mantienen una invitación abierta.

## Esquema de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2024-2027



Diagrama 1

Con el propósito de formular la ENIF 2024-2027 de manera integral, así como de crear un instrumento estratégico coordinador e integrador, para orientar las acciones dirigidas a impulsar la inclusión financiera, se definen los conceptos siguientes.

## Elementos estratégicos ENIF 2024-2027

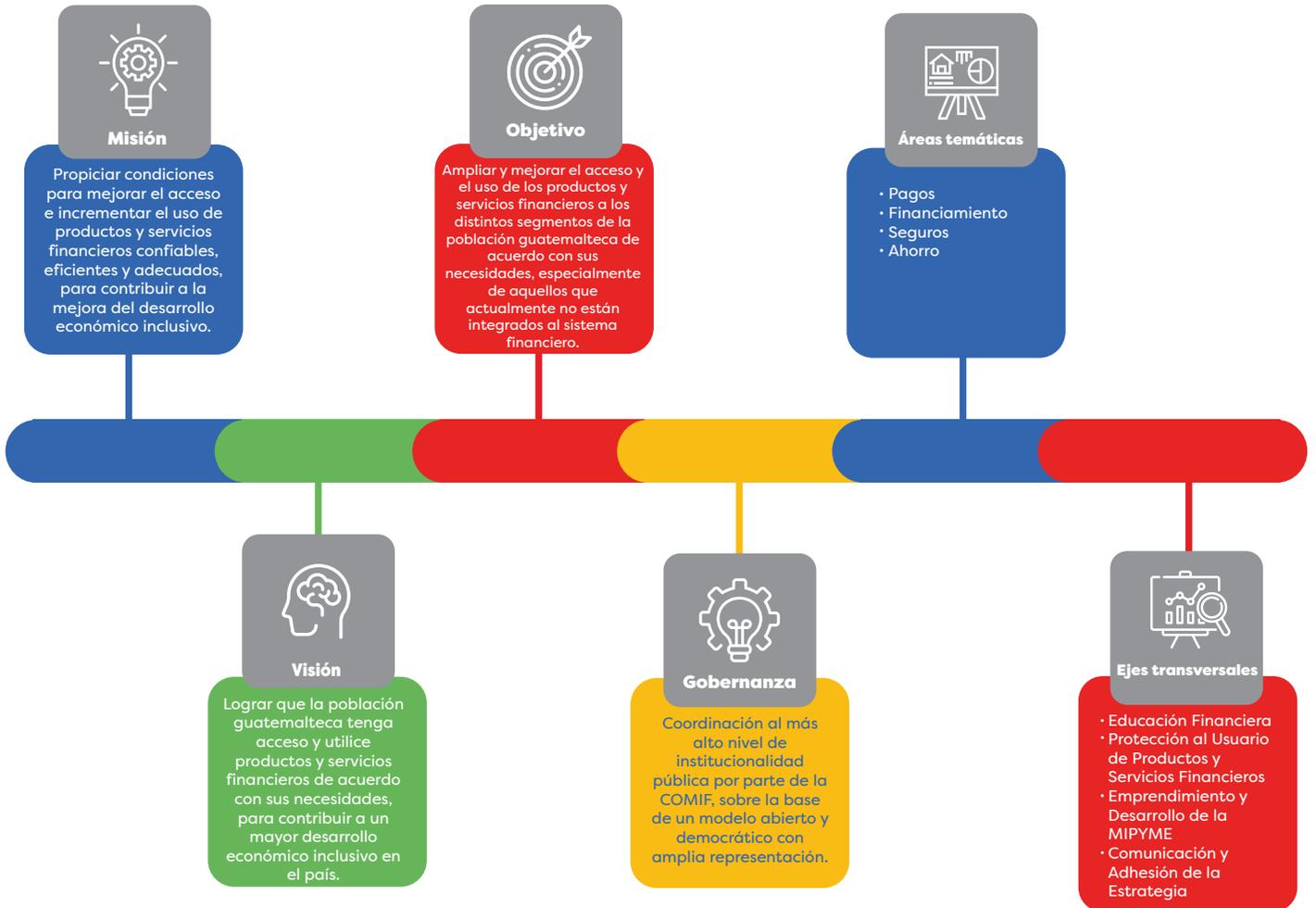


Diagrama 2





## **II. INCLUSIÓN FINANCIERA EN GUATEMALA**



## II. INCLUSIÓN FINANCIERA EN GUATEMALA

### A. Indicadores de inclusión financiera

En Guatemala, la actividad financiera y de seguros ha sido uno de los sectores productivos que ha contribuido de manera importante al crecimiento económico del país. Al respecto, los resultados de la medición del producto interno bruto (PIB) trimestral a junio de 2023, indican que dicha actividad económica, en términos reales, tuvo un crecimiento de 11.1%. El dinamismo en el crecimiento de este sector refleja el aumento en la oferta y demanda de sus productos y servicios. Para satisfacer este aumento en la demanda, las distintas entidades que conforman el sistema financiero continúan en un proceso de innovación acelerado, lo cual les ha permitido ofrecer plataformas digitales de servicios financieros, con beneficios en términos de facilidad, seguridad, rapidez, flexibilidad y acceso.

En ese sentido, el sistema financiero supervisado ha propiciado una mayor inclusión finan-

ciera, tal como lo demuestran los indicadores por el lado de la oferta, particularmente los de puntos de acceso de productos y servicios financieros entre marzo 2019 y junio 2023. En efecto, la cantidad de los puntos de acceso se incrementó en 135.8% a nivel nacional, pasando de 14,502 en marzo 2019 a 34,200 en junio 2023 (diagrama 3). La cantidad de puntos de acceso está conformada por el número de agencias bancarias (2,725), agentes bancarios (27,167) y cajeros automáticos (4,308). Es importante señalar que la reducción de la cantidad de agencias bancarias (8.0%) observada en dicho período fue compensada con el incremento significativo de los agentes bancarios. De manera consistente la cantidad y monto de transacciones efectuadas a través de los agentes bancarios tuvieron un incremento de 244.2% y 389.4%, respectivamente, en el período antes mencionado (gráfica 1).

### Indicadores de acceso

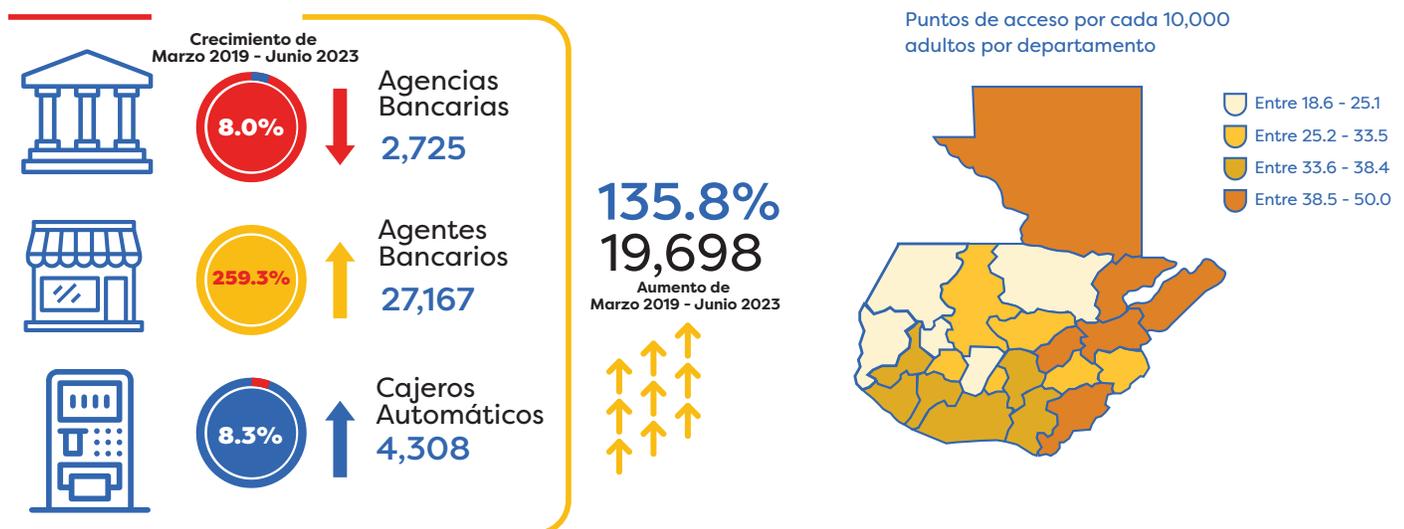


Diagrama 3. | Fuente: Boletín Trimestral de Inclusión Financiera, Superintendencia de Bancos, junio 2023.

## Agentes Bancarios

### Evolución en cantidad y monto de transacciones



Gráfica 1. | Fuente: Boletín Trimestral de Indicadores de Inclusión Financiera, Superintendencia de Bancos, junio 2023.

Por su parte, los indicadores de uso de productos y servicios financieros también evidencian resultados positivos para la inclusión financiera, a través del crecimiento del número de cuentas de depósitos. De marzo 2019 a junio 2023, se ob-

serva un incremento de 13.5% en el número de cuentas de depósitos en el sistema bancario, al pasar de 13.3 millones a alrededor de 15.1 millones. De tal forma que el indicador de las cuentas de depósito por cada 10,000 adultos pasó

## Cuentas de depósitos

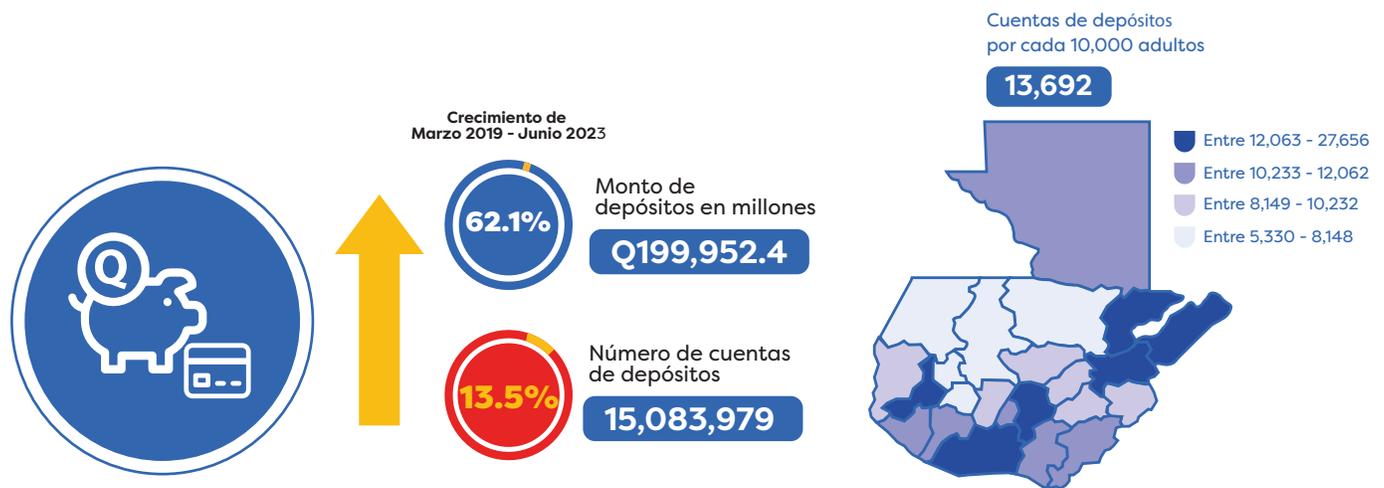


Diagrama 4. | Fuente: Boletín Trimestral de Indicadores de Inclusión Financiera, Superintendencia de Bancos, junio 2023.

de 13,488 a alrededor de 13,692<sup>8</sup>.

En cuanto a los indicadores relacionados al uso de financiamiento, es importante señalar que,

aunque el porcentaje de adultos con al menos un préstamo bancario se mantuvo en 12.8% en junio 2023 (dato igual al observado en marzo 2019), el número de deudores individuales tuvo un incremento de 11.5% pasando de 1,264,303

## Indicadores de acceso y uso de financiamiento

**Población adulta con al menos un préstamo bancario**



**12.8%**

Crecimiento  
Marzo 2019 - Junio 2023



**Cantidad total de deudores**

**1,409,673**



**Cantidad total de préstamos**

**2,204,149**

Diagrama 5. | Fuente: Boletín Trimestral de Indicadores de Inclusión Financiera, Superintendencia de Bancos, junio 2023.

en marzo 2019 a 1,409,673 en junio 2023 y la cantidad de préstamos a personas individuales nacionales también se incrementó un 4.5%, pasando de 2,110,236 a 2,204,149 en el período indicado (diagrama 5).

Es necesario subrayar que para propiciar una inclusión financiera integral se debe trabajar en cerrar las brechas de género, así como procurar que los jóvenes y adultos mayores tengan un adecuado acceso y uso de productos y servicios financieros. El Boletín Semestral de Estadísti-

cas de Información Financiera por Género de la Superintendencia de Bancos refiere que, en los últimos cuatro años, de cada 10 créditos otorgados por las entidades bancarias, aproximadamente cuatro créditos son destinados a mujeres, con tasas de interés más altas que las de los hombres. Además tienen menor morosidad y, en general, presentan menor respaldo de bienes inmuebles como garantía de sus créditos.

<sup>8</sup> Cabe señalar que este indicador no discrimina si un titular en particular posee más de una cuenta bancaria, por lo que la medición podría estar sobrestimada.

Por su parte, según datos del *Global Findex*<sup>9</sup>, si bien Guatemala ha disminuido la brecha de género con respecto a 2011; las acciones contempladas dentro del plan de acción de la ENIF, podrían generar una mejora sustancial en reducirla aún más.

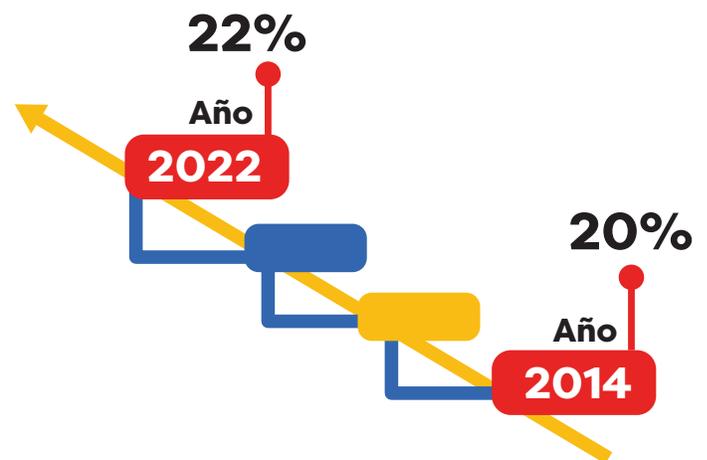
Con relación a los créditos otorgados por grupos de edades, tanto para hombres como mujeres, solo el 20.0% corresponde a personas menores o iguales a 30 años, mientras que la mayor proporción de créditos (54.7%) se concentra en personas mayor de 30 y menor o igual a 50 años, según estadísticas al 30 de junio 2023; no obstante, la tasa de interés promedio ponderado que se aplica a los créditos de las personas menores o iguales a 30 años, es mayor en comparación con las demás tasas de interés clasificadas por edad.

El Boletín Trimestral de Indicadores de Inclusión Financiera muestra que únicamente el 10.3% del número de créditos es otorgado a las personas mayores de 60 años. Las tasas de interés promedio ponderado son menores, en comparación con las tasas de interés aplicadas a otros préstamos otorgados en diferentes rangos de edades.

Con respecto a información de inclusión financiera, por el lado de la demanda, el Banco Mundial realiza encuestas a más de 125,000 adultos en 123 países con el objeto de medir los avances en inclusión financiera. Para el caso de Guatemala a 2022, los resultados señalan que alrededor del 37.0% de los encuestados poseen una cuenta en el sistema bancario, o en otro tipo de institución financiera, inclusive una cuenta de dinero electrónico. Adicionalmente, los datos

señalan que la brecha de género en la titularidad de cuentas se ha reducido, y existe mayor realización de pagos digitales al comparar con lo observado en 2014; en efecto alrededor del 22.0% de la población mayor de 15 años realizó pagos digitales (diagrama 6).

## Población<sup>1</sup> que realizó pagos digitales



<sup>1</sup> Población mayor de 15 años. El tamaño de la muestra corresponde a 1,000 personas encuestadas. Diagrama 6. | Fuente: *Global Findex*.

Si bien el uso de dinero en efectivo continúa siendo el instrumento de pago preferido por la población guatemalteca, es importante destacar que a diciembre 2022, el 5.2% de los encuestados mayores de 15 años, tenían una cuenta de dinero electrónico (2.1% en 2017) y el 20.2% de los encuestados, que tienen una cuenta bancaria, han utilizado su teléfono a través de internet para acceder a su cuenta (14.0% en 2017). En esta misma línea, el 38.3% de los encuestados que recibe remesas lo hace mediante una cuenta bancaria (24.1% en 2014). Los datos anteriores evidencian cambios en el comportamiento de los usuarios ante la disponibilidad de nuevos servicios financieros.

<sup>9</sup> Estudio de la demanda de productos y servicios financieros de la población de diversos países, elaborado por el Banco Mundial a 2022.

En el contexto anterior, las instituciones bancarias, las compañías aseguradoras, cooperativas de ahorro y crédito, microfinancieras y otras entidades que otorgan préstamos, han diseñado productos y servicios específicos. Para el segmento de mercado de las mujeres, entre algunos de los productos que ofrecen se encuentran: cuentas de ahorro especiales, préstamos de consumo con tasa de interés diferenciada, créditos para emprendimiento y de capital de trabajo, así como distintos tipos de seguros para mujeres<sup>10</sup>, entre otros. También ofrecen diversos servicios financieros como asesorías, capacitaciones, cobros de remesas, programas de educación financiera, promociones exclusivas, entre otros.

En esta misma línea, las instituciones también ofrecen productos y servicios financieros dirigidos para adultos mayores<sup>11</sup>.

Con respecto a información de seguros, se estima que únicamente el 14% de los guatemaltecos de ingresos medios y bajos cuentan con algún tipo de seguro. Entre los que se encuentran los microseguros de vida, accidentes personales y de daños a la producción agrícola por exceso de lluvia, sequía y terremoto.

En síntesis, se observa que las instituciones financieras han logrado importantes avances en materia de inclusión financiera, propiciando el acceso y uso a diversos productos y servicios financieros. Sin embargo, aún existen brechas importantes que deben cerrarse en la inclu-

sión financiera de la población guatemalteca, especialmente en los segmentos que actualmente no están integrados al sistema financiero. En este sentido, es importante continuar dirigiendo los esfuerzos para lograr que todos los segmentos de la población tengan acceso y puedan hacer uso de productos y servicios financieros confiables, eficientes y adecuados a sus necesidades.

10 Algunas aseguradoras guatemaltecas ofrecen seguros dirigidos a las mujeres para coberturas de vida, accidentes personales y enfermedades incluyendo cáncer, entre otros.

11 Por ejemplo: Banco Industrial, con el propósito de apoyar el desarrollo de la comunidad y de la población de la tercera edad, generó una alianza con Red Nacional de Grupos Gestores para ejecutar el Programa “Hilos de Plata”. Este es un proyecto destinado a empoderar a emprendedores mayores de 50 años en Guatemala. En el primer año, el Programa operará en Quetzaltenango, beneficiando a 75 emprendedores, con quienes se espera alcanzar 50 nuevas unidades de negocio y la generación de 100 nuevos empleos en una primera fase. El Programa ampliará su cobertura geográfica en los siguientes cuatro años a otros seis departamentos del país, con lo cual se espera beneficiar a un promedio de 975 personas y generar 1,300 nuevos empleos.

# Importancia de la inclusión financiera de las mujeres en Guatemala

*Organización de las Naciones Unidas  
ONU Mujeres*

En Guatemala se han realizado importantes avances con relación a la inclusión financiera en los últimos cuatro años. No obstante, se siguen observando brechas importantes para las mujeres en cuanto al acceso y disponibilidad de productos y servicios financieros diferenciados en comparación con los hombres en todos los segmentos, desde la base de la pirámide hasta los de mayores ingresos.

Los datos a diciembre de 2022, en relación con el acceso al crédito en el sistema financiero supervisado, indican que las mujeres pagan una tasa de interés activa promedio ponderado de un 22.0% mayor al 20.5% que pagan los hombres; el número de créditos otorgado a mujeres representa el 41.0% del total, y en los saldos de capital únicamente obtuvieron el 37.0% respecto a los hombres, quienes recibieron el 63.0%. En relación con las garantías, en el caso de las mujeres, el 73.0% respaldan sus créditos con garantías fiduciarias y solo el 17.0% con bienes inmuebles. A la fecha, no se cuenta con datos desagregados por género en relación con las cuentas de depósitos o acceso a medios de pago<sup>12</sup>.

Estas brechas continúan y requieren un mayor

compromiso del sector financiero para identificar la oportunidad económica que representa servir al mercado de las mujeres. Esto está relacionado con el diseño de los sistemas de recolección de datos claves que no incorporan la desagregación por género, lo que se convierte en una barrera para la generación de evidencia respecto al estado de la situación, así como para desarrollar estrategias y aprovechar la oportunidad de crear soluciones enfocadas a las mujeres<sup>13</sup>. Es importante tomar en cuenta que la población conformada por las mujeres representa el 50.8% de la población total, de ellas el 57.4% son mujeres adultas<sup>14</sup>. Sin embargo, su participación en la economía se reduce con relación a los hombres, debido a barreras de carácter económico, político y social. La Encuesta de Empleo e Ingresos 2022, indica que las mujeres que representan la población ocupada únicamente son el 37.2%; y que cerca del 39.3% de esta población se encuentra en el sector informal<sup>15</sup>.

Estas condiciones terminan impactando negativamente las oportunidades a las que acceden las mujeres, con menores salarios, muestra de ello es que en 2022 obtuvieron un promedio de ingreso mensual de Q.2,335.0 en tanto que para los hombres fue del Q.3,143.0, lo que re-

12 Superintendencia de Bancos (2022). Boletín Semestral de Estadísticas de Inclusión Financiera de Género al 31 de diciembre de 2022.

13 *Financial Alliance for Women*. Los datos de género. Libro de jugadas para mujeres. Inclusión Financiera.

14 Instituto Nacional de Estadística INE, Proyecciones Nacionales 1950 - 2050. Cifras tomadas del año 2022 de la población de mujeres comprendidas entre 18 a 64 años.

15 INE (2022). Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos 2022.

16 Monitor Global de Emprendimiento 2021/2022.

presenta una brecha de 25.7%. Sin embargo, la población femenina suele ser resiliente lo que explica que las mujeres mayores de edad tienen una tasa de emprendimiento de un 33.4%<sup>16</sup>, aunque cabe destacar que la mayoría de estos emprendimientos nacen por necesidad. Este entorno afecta directamente la capacidad de las mujeres en acceder a productos y servicios financieros de la forma como están diseñados actualmente en la oferta del sector financiero.

Por su parte, las remesas que los guatemaltecos residentes en el extranjero envían a sus familias tienen un gran impacto en la economía nacional y en quienes las reciben. Estas mantienen un ritmo de crecimiento desde 2020 y se estima que, para finales del 2023, la tasa de crecimiento será de un 11.0% (Banco de Guatemala, 2023). En el estudio “Migración Internacional, Remesas e Inclusión Financiera: El caso de Guatemala”, se afirma que la principal figura receptora de remesas es la madre. Este mismo estudio señala que el 66.6% de las personas que reciben remesas tienen una cuenta monetaria o de ahorro, el 21.6% de los receptores tienen una tarjeta de crédito, el 3.7% dispone de crédito con alguna tienda de electrodomésticos, el 11.1% ha realizado préstamos de alguna ins-

titución financiera, el 19.8% cuenta con seguro de gastos médicos y el 21.6% adquirió un seguro de vida<sup>17</sup>. Esta dinámica demuestra que hay un segmento de mujeres como receptoras de remesas, lo que representa una gran oportunidad para los proveedores de servicios financieros.

En este contexto, para impulsar la inclusión financiera se requiere generar un marco que garantice oportunidades para hombres y mujeres en el acceso a productos y servicios financieros. Para esto, las instituciones proveedoras deben centrarse en los clientes y dar respuestas de manera dinámica a sus necesidades e intereses. Los datos desagregados juegan un rol determinante para esto, ya que permiten identificar y caracterizar el mercado femenino. Entender la inclusión financiera en relación a las distintas experiencias de hombres y mujeres es un catalizador para la acción. Por un lado, nos permite identificar brechas y por el otro intervenir en aquellos productos y servicios que requieren cambios e innovaciones a fin de reducir dichas brechas. En este sentido, el desglose de información por género debe verse como una oportunidad para impulsar la inclusión financiera de las mujeres, medir los avances y, a su vez, el crecimiento económico sostenible.

17 Foro Remesas, América Latina y El Caribe, 2017-05. Notas de Remesas. Migración Internacional, Remesas e Inclusión Financiera: El Caso de Guatemala.

## B. Avances en la inclusión financiera a nivel nacional durante 2019-2023

### 1. Marco jurídico

En Guatemala se han realizado importantes esfuerzos por parte de instituciones públicas y privadas que han contribuido al mayor acceso y uso de productos y servicios financieros para la población. Entre las acciones del sector público se destacan las ejecutadas por la Junta Monetaria, el Banco de Guatemala, el Ministerio de Economía y la Superintendencia de Bancos.

Con respecto a leyes aprobadas por parte del Congreso de la República de Guatemala que propician una mayor inclusión financiera, se encuentran: i) Ley de Insolvencia, Decreto número 8-2022; ii) Ley de Interés Preferencial para Facilitar el Acceso a la Vivienda Social, Decreto número 27-2022; y iii) Ley de Leasing, Decreto número 2-2021.

En esa misma línea, el Banco de Guatemala y la Superintendencia de Bancos trabajaron conjuntamente para realizar avances en un anteproyecto de ley, que se presentará oportunamente ante el Congreso de la República de Guatemala, para establecer el marco normativo que regulará los servicios de dinero electró-

nico. Por su parte, el Ministerio de Economía y la Bolsa de Valores Nacional, trabajaron en un anteproyecto de ley que tiene por objeto normar lo relativo a la intermediación en bolsa de instrumentos financieros públicos y privados. Este trabajo contó con el apoyo del Banco de Guatemala y la Superintendencia de Bancos.

Si bien la implementación de políticas y programas públicos es valiosa para alcanzar una mayor inclusión financiera, es de vital importancia resaltar que esta se concreta a través de la efectiva participación del sector privado y la sinergia con el sector público. En este contexto, durante 2022 el Ministerio de Economía realizó alianzas estratégicas por medio de cartas de entendimiento con entidades financieras privadas<sup>18</sup>, con el objeto de fortalecer el crecimiento y competitividad de la MIPYME en Guatemala, especialmente aquellas lideradas por mujeres; facilitar al sector emprendedor el acceso a servicios financieros; y, realizar programas de capacitación para impulsar la digitalización de pagos.

18 Destacan los siguientes: acuerdo de alianza del Ministerio de Economía con el Banco de los Trabajadores y El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, para promoción y apoyo al emprendimiento y la MIPYME. Además, a través del Ministerio de Economía, se llevó a cabo un acuerdo de alianza con la empresa de telecomunicaciones TIGO con el objetivo de facilitar al sector emprendedor el acceso a servicios financieros a través de la plataforma Tigo Money.

## Acciones del sector público para impulsar la inclusión financiera

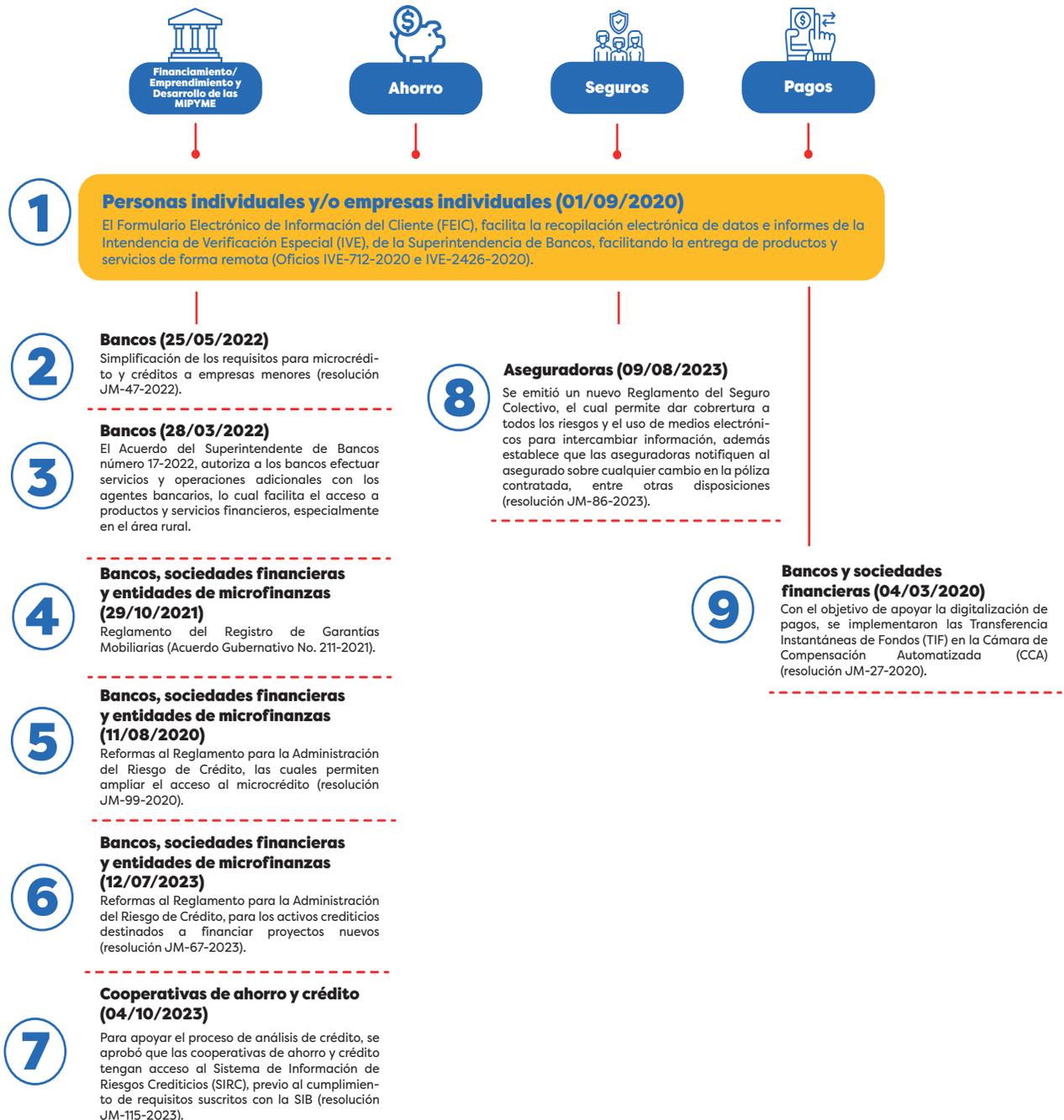


Diagrama 7. | Fuente: Banco de Guatemala y Superintendencia de Bancos.

## 2. Innovación en el sector financiero y *Fintech*

El sector financiero continuó expandiendo la oferta de servicios, mediante la transformación digital (actividades), tecnologías facilitadoras y modernización (políticas habilitadoras) las cuales se clasifican de la manera siguiente.

### Modernización, tecnologías facilitadoras y transformación digital

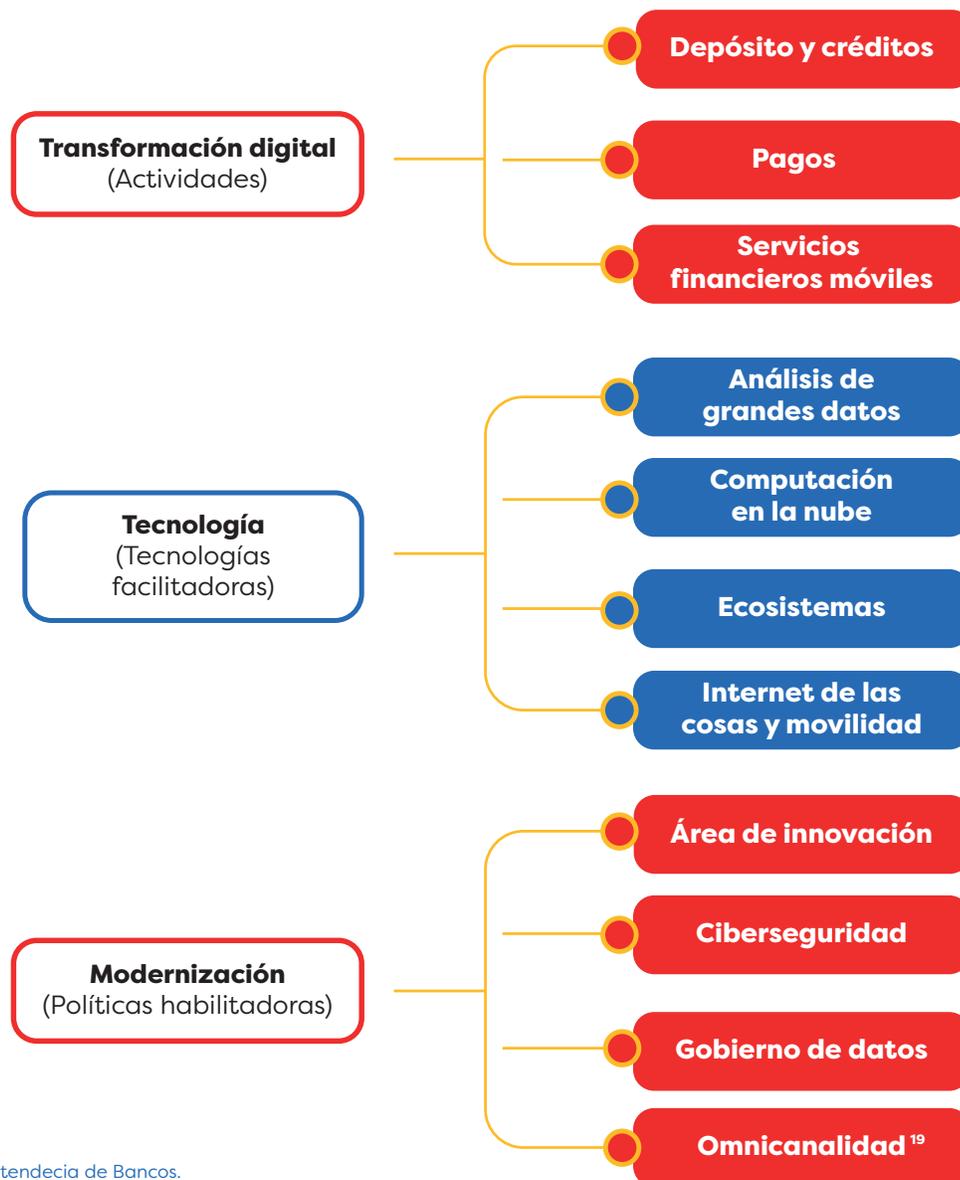


Diagrama 8 | Fuente: Superintendencia de Bancos.

<sup>19</sup> En la modernización, el término omnicanalidad se refiere a las interacciones entre múltiples puntos de contacto del cliente donde se capturan las intenciones, se obtienen conocimientos y se personalizan y optimizan las conversaciones. Con la omnicanalidad las entidades no solo pueden satisfacer las necesidades explícitas de los clientes, sino también anticipar sus deseos y preferencias.

Dentro de estos servicios destacan, por su relevancia y uso, las aplicaciones telefónicas enfocadas en agilizar la experiencia digital del cliente de forma segura, en las cuales se pueden realizar diversas operaciones monetarias mediante el sistema automático de transferencia de fondos (*ACH*, por sus siglas en inglés).

Es importante mencionar que, dentro del ámbito financiero, han cobrado relevancia las empresas de nuevas tecnologías financieras innovadoras, conocidas como *Fintech*. Estas se han posicionado como una alternativa de bajo costo en la prestación de servicios financieros por medio de plataformas digitales, lo que permite que las personas accedan a dichos servicios desde cualquier lugar con conexión a internet.

En ese contexto, la Superintendencia de Bancos, consciente de la evolución tecnológica y de las nuevas oportunidades que se están desarrollando en el mercado, lanzó en 2019, un es-

pacio denominado *SIB Innovation HUB*, el cual constituye un punto de encuentro entre la Institución y las personas que desarrollen o utilicen modelos de negocios que apliquen tecnologías financieras innovadoras. Este espacio permite conocer el desarrollo actual y futuro de estas tecnologías, así como facilitar la comprensión del marco jurídico vigente.

El *SIB Innovation HUB* tiene como objetivo analizar el entorno de las tecnologías financieras y la identificación de riesgos asociados que puedan afectar al sistema financiero nacional, con el propósito de estudiarlos y analizarlos, para evaluar la necesidad de potenciales cambios regulatorios que permitan un cambio integral en el sistema financiero derivado de la transformación digital bajo normas claras y uniformes. Para el efecto, se cuenta con una visión que define el camino de la innovación, estableciendo como base los cuatro pilares descritos a continuación.

## Pilares del camino a la innovación SIB

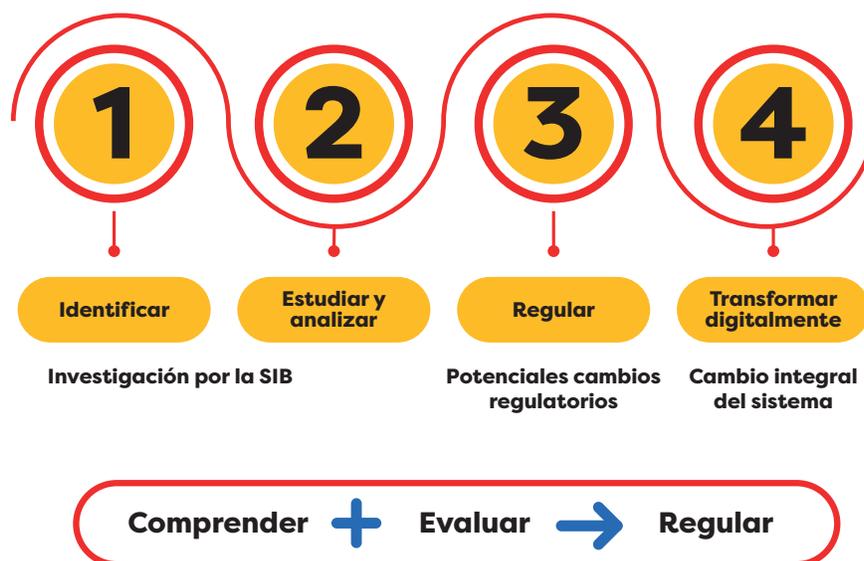


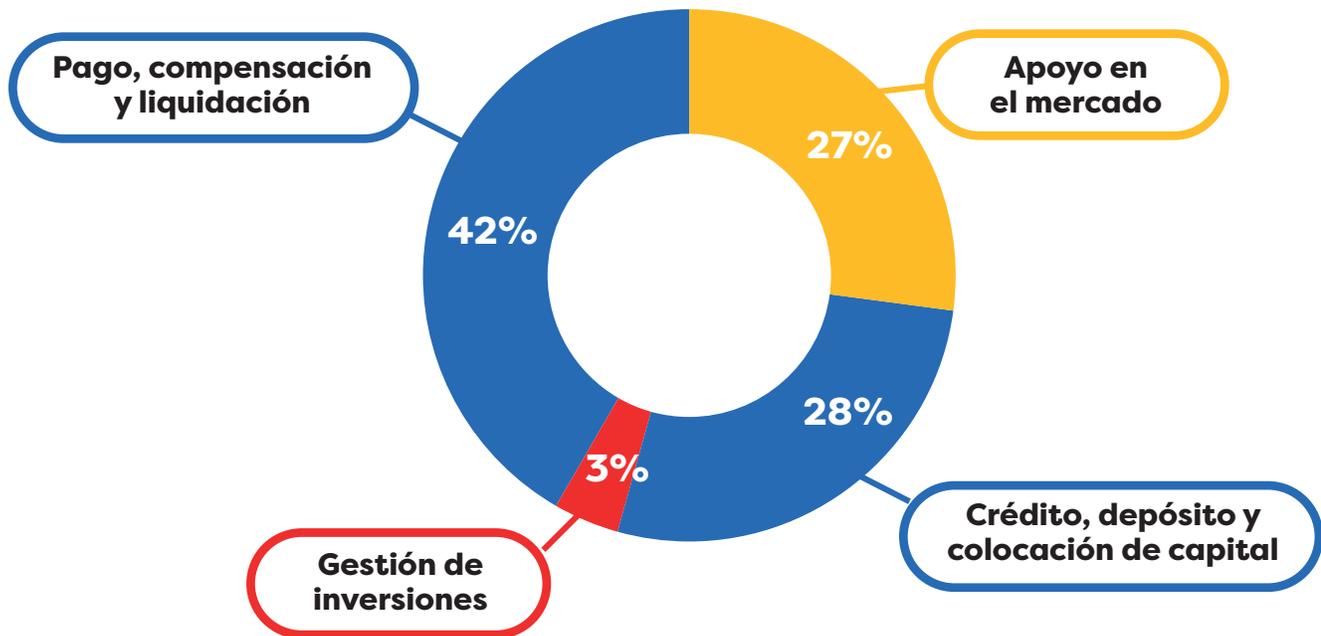
Diagrama 9 | Fuente: Superintendencia de Bancos (SIB).

En el marco del *SIB InnovatioN HUB*, se han sostenido reuniones con entidades *Fintech* que forman parte del ecosistema guatemalteco. En estas reuniones se han logrado identificar los riesgos asociados a las innovaciones y tecnologías financieras disruptivas aplicados en los modelos de negocio presentados, lo cual ha servido de base para el estudio, análisis y propuestas de proyectos normativos. Las actividades en que se concentran las empresas *Fintech* que han visitado voluntariamente el *SIB InnovatioN HUB* se detallan en la gráfica 2.

Asimismo, en 2019 se creó la Asociación *Fintech* Guatemala, con el objetivo de fomentar el desarrollo y la innovación del sector *Fintech* en el país y así promover la inclusión financiera a través de

soluciones tecnológicas. Esta asociación cuenta con 35 asociados (26 estratégicos y nueve aliados). Entre las principales actividades que realiza, se encuentran: a) promover el desarrollo y la innovación de las *Fintech* en Guatemala, fomentando la creación de un entorno favorable para el desarrollo de nuevas empresas *Fintech* y la adopción de soluciones tecnológicas en el sector financiero; b) colaborar con otros actores del sector, como bancos y cooperativas de ahorro y crédito, para fomentar la innovación y la inclusión financiera a través de soluciones tecnológicas; y c) impulsar la educación financiera y digital entre la población guatemalteca, con el objetivo de aumentar el conocimiento y la adopción de soluciones *Fintech*.

## Actividades *Fintech* en el *SIB InnovatioN HUB*\*



\*Información al 30 de junio 2023.  
 Gráfica 2. | Fuente: Superintendencia de Bancos.

### 3. Educación financiera

Con relación a la educación financiera en el país, el Banco de Guatemala y la Superintendencia de Bancos, continúan apoyando el fortalecimiento de la misma. El Banco de Guatemala, en seguimiento al compromiso con la educación financiera del país, por medio del Programa de Educación Económico-Financiera, realiza y participa en diversas actividades; entre ellas el Festival de Educación Económica Financiera. Asimismo, el Banco de Guatemala ha participado en las ferias de educación e inclusión financiera y en las ferias financieras de la familia, organizadas cada año por la Asociación Bancaria de Guatemala (ABG), eventos en los que se presenta el material educativo de la colección “Libritos del BANGUAT”.

El Banco de Guatemala también continúa coordinando la representación de Guatemala en la Semana Mundial del Dinero (*Global Money Week*), donde los establecimientos educativos son convocados por el Ministerio de Educación y se cuenta con entidades participantes de los sectores público y privado, entre las cuales se encuentran bancos, la Superintendencia de Bancos, la Asociación Bancaria de Guatemala, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), y Radio IGER. Esta actividad es coordinada a nivel mundial por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (*OECD*, por sus siglas en inglés) y, durante sus nueve ediciones, ha alcanzado a más de 40 millones de personas alrededor del mundo. Otras de las actividades que ha organizado el Banco de Guatemala en materia de educación financiera, son los concursos estudiantiles de investigación sobre temas económico-financieros y el lanzamiento de la aplicación móvil BANGUAPP, la cual

permite tener acceso inmediato a información que publica el banco.

En esta misma línea, la Superintendencia de Bancos (SIB), con el fin de promover la educación financiera, desde el 2019 desarrolla el curso virtual “Finanzas Personales”. Además, en el marco de su Programa de Educación Financiera, desde 2008, realiza actividades para incrementar el acceso de los usuarios del sistema financiero a recursos educativos con el propósito de promover y difundir los aspectos relacionados con la toma de decisiones financieras mejor informadas. Dicho programa se desarrolla con una estrategia de trabajo fundamentada en tres pilares: educativo, logística y divulgación. El pilar educativo, implica efectuar actividades de formación y capacitación como conferencias sobre finanzas personales en diversos departamentos del país, programa de educación financiera a distancia con transmisión en tiempo real, programa de formación a docentes, programa de formación a formadores, programa de voluntariado, así como programas de gestión de riesgos dirigido a bancos y compañías aseguradoras. El pilar de logística comprende el diseño, elaboración y distribución de material educativo como el “ABC De Educación Financiera”, guías educativas temáticas sobre finanzas personales y material de apoyo para cada uno de los programas indicados anteriormente. Por otra parte, el pilar de divulgación conlleva la realización de campañas educativas en medios de comunicación masiva con la marca institucional “Construye tus Finanzas”, en el sitio web, así como en cuentas institucionales en redes sociales. Los principales temas incluidos en el Programa de Educación Financiera son: funciones de la Superintendencia de Bancos, planificación financiera, importancia y mecanismos de ahorro, manejo responsable del crédito, medios de pago, importancia del seguro

y prevención del lavado de dinero u otros activos.

Asimismo, la Superintendencia de Bancos lanzó su aplicación móvil “SIB Móvil”, la cual está diseñada para que los usuarios puedan acceder a información financiera actualizada y conocer el estatus de las entidades bajo su vigilancia e inspección en cualquier momento y lugar. A través de esta aplicación, los usuarios pueden obtener información sobre su historial crediticio, el tipo de cambio diario, directorios, listados de instituciones y grupos financieros supervisados, publicaciones especializadas, indicadores de inclusión financiera, material educativo y otros datos relevantes.

Respecto a las iniciativas realizadas, en 2021 y 2022, se efectuó un mapeo con los adherentes a la Mesa Técnica de Trabajo de Educación Financiera, el cual reflejó un panorama alentador respecto a los esfuerzos del sector privado en el ámbito de educación financiera. El 60%

de las instituciones participantes en este estudio demostraron un compromiso firme en desarrollar programas específicos, los cuales han estado disponibles para la población durante aproximadamente cinco años. Estos programas se encuentran segmentados con enfoques a escuelas primarias, mujeres del área rural y urbana, emprendedores, así como MIPYME. Los programas se centran en temas relevantes como: presupuesto, crédito, ahorro y seguros, utilizando modalidades de formación virtual *e-learning*, material impreso, páginas web interactivas y conferencias en línea, lo que refleja una atención específica en áreas clave de la educación financiera.

Algunas entidades han articulado iniciativas con el Ministerio de Educación, tal es el caso de Banco de América Central (BAC) y Banco de los Trabajadores (BANTRAB); así como alianzas que propician un mayor alcance a la población objetivo.

## Contribución a la educación financiera BANGUAT y SIB

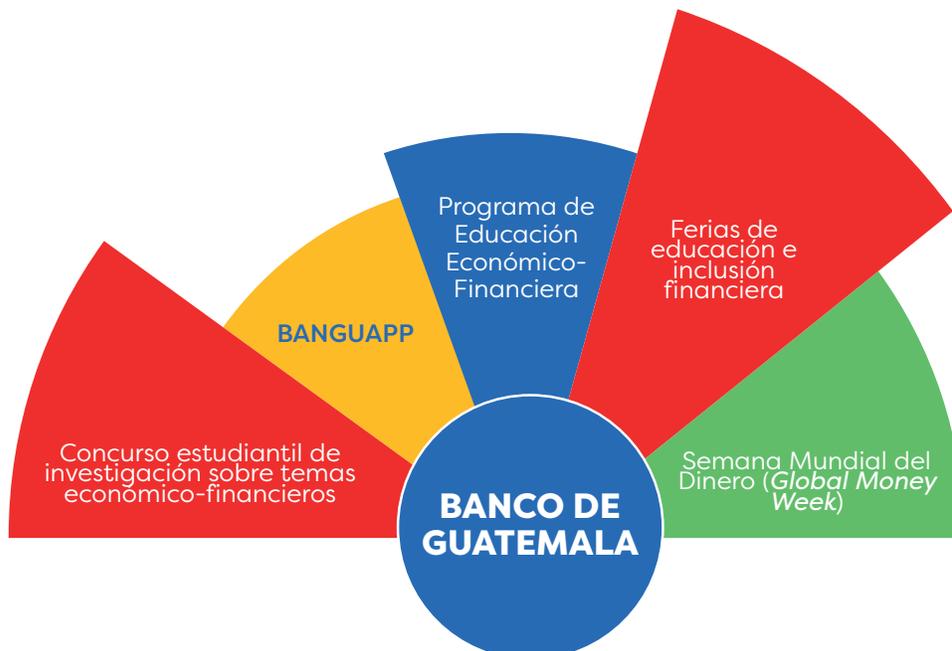
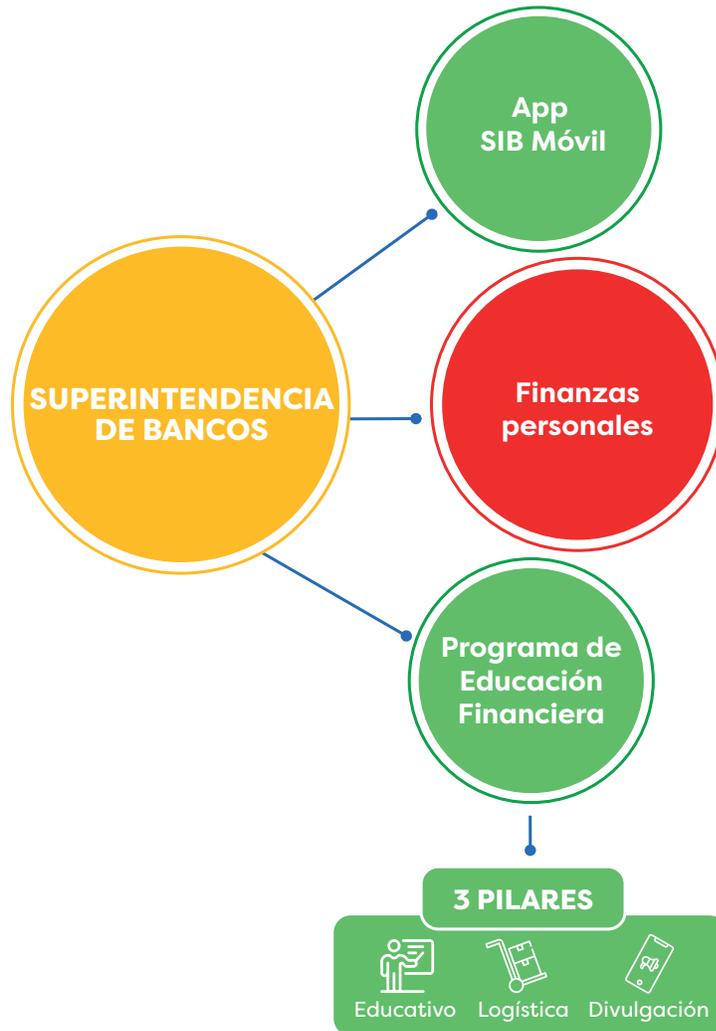


Diagrama 10. | Fuente: Banco de Guatemala y Superintendencia de Bancos.



Continuación del diagrama 10. | Fuente: Banco de Guatemala y Superintendencia de Bancos.





# **III. NORMATIVA RELACIONADA CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA**



## III. NORMATIVA RELACIONADA CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA

En el marco de la implementación de la ENIF 2019-2023, se observó la necesidad de revisar y desarrollar leyes, reglamentos y disposiciones generales que propicien el avance de la inclusión financiera en Guatemala. Si bien dentro de las funciones de las mesas técnicas de trabajo no se encuentra la aprobación de normativa, dentro de sus competencias sí está la elaboración de propuestas y recomendaciones en materia de inclusión financiera, las cuales deberán presentarse a la COMIF para que, a consideración de esta, sean canalizadas a través de las entidades responsables. Al respecto, algunas mesas técnicas de trabajo, dentro del marco de su competencia, para sus proyectos y acciones programadas para 2024-2027, plantean la revisión de aspectos regulatorios relacionados con inclusión financiera, la revisión de experiencias exitosas y principalmente los aportes de los adherentes, con el objeto de evaluar si es nece-

sario plantear recomendaciones sobre los marcos regulatorios actuales.

En general, estas recomendaciones tendrán como fin último, crear mayor confianza y certeza en el sistema financiero; a la vez que permitirán desarrollar la infraestructura para mejorar el alcance y uso de servicios financieros, incluyendo servicios digitales; mejorar la interoperabilidad institucional para optimizar la inclusión financiera; ampliar la oferta de productos y servicios financieros; e incorporar sistemas de información integrales y desagregados por género, que permitan monitorear el avance de esta.

Las principales acciones relacionadas con las disposiciones reglamentarias contempladas en la ENIF 2024-2027, se presentan a continuación.

Nombre	Entidad responsable	Mesa técnica de trabajo que propone
Dar seguimiento al anteproyecto de la Ley Reguladora de Servicios de Dinero Electrónico y cuando lo amerite, socializar el mismo	BANGUAT/SIB/Congreso de la República de Guatemala	Pagos
Evaluación del entorno nacional para desarrollar los aspectos relacionados con <i>open banking</i>	BANGUAT/SIB/MINECO	Pagos, Ahorro y Financiamiento
Revisión del marco regulatorio del sistema de pagos	BANGUAT	Pagos

Nombre	Entidad responsable	Mesa técnica de trabajo que propone
Promover un nuevo Formulario Electrónico de Información del Cliente (FEIC)	SIB	Ahorro
Promover la normativa de apertura de cuentas de forma remota	SIB	Ahorro
Dar seguimiento y socializar, cuando corresponda, la Ley de Mercado de Valores	Bolsa Nacional de Valores/ Registro del Mercado de Valores y Mercancías/ Congreso de la República de Guatemala	Ahorro
Promover la flexibilización de la normativa para la apertura de cuentas de ahorro por parte de los agentes bancarios	SIB	Ahorro
Estudio de normativa de micropensiones	BANGUAT	Ahorro
Revisión del Reglamento para la Emisión, Negociación, Colocación y Pago del Servicio de los Bonos del Tesoro de la República de Guatemala, para pequeños inversionistas	MINFIN	Ahorro
Evaluación de la simplificación de trámites y requisitos mínimos para que la MIPYME tengan acceso a productos y servicios financieros	SIB	Emprendimiento y Desarrollo de la MIPYME
Revisión del Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito (RARC), para simplificar los requisitos para el otorgamiento de créditos de baja cuantía	SIB	Financiamiento
Requisitos y lineamientos para promover el ingreso al Sistema de Información de Riesgos Crediticios (SIRC), por parte de las cooperativas de ahorro y crédito y microfinancieras	SIB	Financiamiento
Evaluar y dar seguimiento al Proyecto de Ley de Burós de Crédito	MINECO	Financiamiento

Nombre	Entidad responsable	Mesa técnica de trabajo que propone
Propiciar la creación de una unidad especializada en protección al usuario de productos y servicios financieros en la DIACO	MINECO por medio de la DIACO	Protección al Usuario de Productos y Servicios Financieros
Formulación de norma voluntaria de protección de datos personales de los usuarios de productos y servicios financieros	MINECO por medio de la Comisión Guatemalteca de Normas (COGUANOR)	Protección al Usuario de Productos y Servicios Financieros
Elaboración de norma voluntaria relacionada con las mejores prácticas para la realización de operaciones y prestación de servicios financieros	MINECO por medio de COGUANOR	Protección al Usuario de Productos y Servicios Financieros





**IV. ESTRATEGIA  
NACIONAL DE  
INCLUSIÓN  
FINANCIERA PARA  
GUATEMALA  
2024 - 2027**



## IV. ESTRATEGIA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA GUATEMALA 2024-2027

En apoyo a los avances en materia de inclusión financiera en el país, es propicio el seguimiento, actualización y continuidad de la ENIF para el período 2024-2027, ya que permitirá unificar los esfuerzos públicos y privados en materia de inclusión financiera, propiciando el incremento en el acceso y uso de productos, así como de los servicios financieros de acuerdo con las necesidades de la población, especialmente de los más desatendidos.

Cabe destacar que la ENIF 2024-2027 se basa en cuatro pilares fundamentales, siendo estos: 1) inclusión financiera digital; 2) inclusión financiera para la MIPYME; 3) inclusión financiera para los jóvenes; y, 4) inclusión financiera para las mujeres.

**I. Inclusión financiera digital.** En relación con la inclusión financiera digital, en los últimos años la tecnología ha tenido avances considerables y la tendencia indica que continuará la innovación. Al respecto, las operaciones y la prestación de servicios financieros se han adaptado a esta transformación tecnológica y, en la actualidad, estas operaciones se realizan en un ambiente altamente digital al cual tienen acceso cerca de tres mil millones de personas alrededor del mundo. Por su parte, la crisis sanitaria provocada por la pandemia COVID-19 reforzó la necesidad de aumentar la inclusión financiera digital, la cual permite reducir los costos de los productos y servicios financieros ofrecidos a la población.

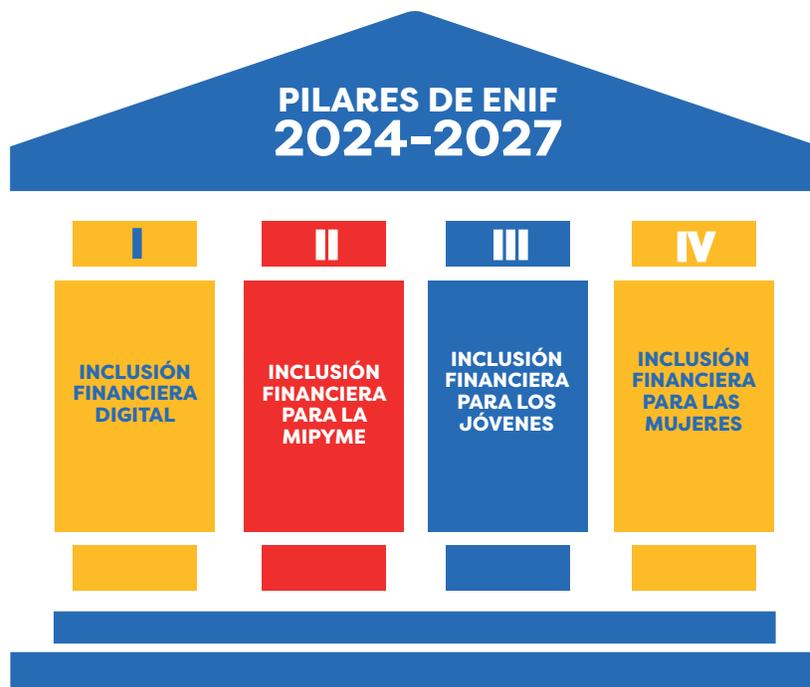


Diagrama 11. | Fuente: Banco de Guatemala y Superintendencia de Bancos.

De acuerdo con el Boletín Estadístico de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SIT) en Guatemala, al cierre de 2022, existen alrededor de 20.5 millones de dispositivos telefónicos móviles, lo cual evidencia una oportunidad sustancial para la penetración de los productos y servicios financieros sobre esta plataforma, que tiene la ventaja de estar al alcance de los usuarios sin importar el lugar en el que estos se encuentren. Para lograr una inclusión financiera, es importante que las instituciones que prestan servicios financieros contribuyan con la innovación digital y motiven a la población a utilizar las tecnologías móviles. De esta cuenta, en la ENIF 2024-2027 se establece como un pilar el desarrollo de proyectos estratégicos enfocados en promover plazas financieras digitales. En este sentido, la transformación digital enfocada en la inclusión financiera se basa en los aspectos siguientes.

### **Experiencia del usuario con acceso a servicios eficientes, personalizados y adaptados a sus necesidades.**

Las entidades deben considerar que en la actualidad los usuarios en general y, especialmente, las nuevas generaciones buscan mayor facilidad para realizar transacciones, menor tiempo en la realización de gestiones y una mayor seguridad con sus datos. Todo ello puede verse beneficiado mediante la aplicación de tecnologías utilizadas desde el dispositivo móvil o computador, y así evitar acudir de manera presencial a una sucursal para realizar operaciones.

**Transformación de los procesos internos de las instituciones.** Esta inicia con el compromiso de toda la entidad para facilitar la reingeniería en los procesos dirigidos a sistematizar-

los y automatizarlos, lo que permitirá a toda la organización, una transformación digital profunda apoyando la inclusión financiera. Para ello, las entidades deberán desarrollar nuevas políticas, proyectos y procedimientos que permitan de forma clara adoptar nuevas tecnologías; y utilizar recursos diferentes que faciliten la versatilidad de la gestión para impulsar el acceso y uso de los usuarios.

**II. Inclusión financiera para la MIPYME.** En relación con la inclusión financiera de la Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYME), cabe destacar que en Guatemala estas empresas desempeñan un papel fundamental en la generación de empleo, el crecimiento económico y la diversificación de la actividad comercial. Según informe del Ministerio de Economía, en 2017, en el país se encontraban registradas alrededor de 435 mil microempresas; 40 mil empresas pequeñas; 4 mil empresas medianas y aproximadamente 1,600 empresas grandes<sup>20</sup>. Sin embargo, a pesar de su relevancia, muchas de la MIPYME afrontan desafíos significativos en el acceso a productos y servicios financieros adecuados, que les permitan una escalabilidad constante en su modelo de negocio. Es por ello que la inclusión financiera juega un papel importante para todos estos actores económicos al proveer acceso y uso a una amplia variedad de productos y servicios financieros, convirtiéndose en un catalizador esencial para el fortalecimiento y desarrollo sostenible de la MIPYME. Lo anterior permite inferir que existen oportunidades para que las instituciones financieras diseñen productos y servicios financieros que permitan potencializar el crecimiento de estas empresas.

20 Los datos corresponden a información proporcionada por el Instituto Nacional de Estadística (INE) y Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) con respecto a la composición, caracterización y desempeño del sector MIPYME en los años 2016 y 2017; la cual fue publicada en el Informe de Situación y Evolución del Sector MIPYME de Guatemala.

Por lo anterior, con la actualización y continuidad de la ENIF 2024-2027, se establecerán las acciones pertinentes para brindar a la MIPYME las herramientas necesarias para el adecuado acceso al financiamiento, ahorro, seguros, educación financiera, entre otros, promoviendo un futuro próspero y robusto, cuyo impacto se extiende al transformar el panorama económico de Guatemala.

**III. Inclusión financiera para los jóvenes.** La inclusión financiera para los jóvenes emerge como un pilar fundamental en la construcción de un futuro económico y socialmente equitativo. En un país donde la población joven constituye una proporción significativa de la sociedad, empoderar a nuevas generaciones con conocimientos y acceso a productos y servicios financieros moldeará su capacidad para alcanzar sus metas y aspiraciones. De esta cuenta, facilitar el acceso a productos y servicios financieros para los jóvenes les permitirá desarrollar habilidades y emprender proyectos que impulsen el crecimiento personal, profesional y laboral.

Asimismo, la educación financiera juega un papel fundamental en la inclusión financiera de jóvenes, por ello, es importante capacitarlos desde temprana edad sobre conceptos básicos de ahorro, manejo de deudas, presupuesto y planificación a largo plazo, para que sean responsables en el ámbito financiero, aspectos relevantes que se plasman en la ENIF 2024-2027.

Cabe indicar que la inclusión financiera para los jóvenes no solo tendrá impacto positivo de manera individual en las personas, sino también coadyuva en la economía de sus departamentos, municipios y aldeas, fomentando la creación de empleo y el emprendimiento, esfuerzos sociales que persigue la ENIF.

**IV. Inclusión financiera para la mujer.** La inclusión financiera de las mujeres en Guatemala es un tema de suma importancia para promover la equidad de género y el desarrollo del país. En Guatemala, al igual que en muchos otros países, las mujeres enfrentan desafíos en el ámbito financiero debido a barreras culturales, sociales y económicas.

Para impulsar la inclusión financiera de las mujeres en Guatemala, la ENIF 2024-2027 contempla esfuerzos para la implementación de medidas que aborden las barreras específicas que ellas enfrentan, promocionando el acceso y uso a productos y servicios financieros, como cuentas bancarias, créditos, pagos y seguros, además de fomentar la educación financiera y el empoderamiento económico de estas.

Asimismo, la educación financiera para las mujeres juega un papel importante al proporcionar los conocimientos y habilidades en materia financiera que les permitan tomar decisiones mejor informadas sobre sus finanzas personales, lo que a su vez permitirá un avance en la equidad de género apoyando el crecimiento económico sostenible del país.

Otro aspecto a señalar en la ENIF 2024-2027, consiste en que cada una de las mesas temáticas de trabajo y de los ejes transversales plantean su propio objetivo general y sus objetivos específicos. Adicionalmente, para cada objetivo específico se plantean distintos proyectos y sus respectivas acciones. También, se contempla que se medirá su avance con un sistema de monitoreo y medición por medio de indicadores de impacto que permitirán dar un seguimiento constante, efectivo y oportuno.

Este sistema de monitoreo y evaluación será desarrollado e implementado por los coordinadores de cada una de las mesas técnicas de trabajo bajo la coordinación del Comité Técnico de Implementación quien informará a la COMIF por medio de la Secretaría Ejecutiva.

Es importante destacar que los objetivos, proyectos y acciones de todas las mesas técnicas de trabajo, se elaboraron con la participación de los adherentes estratégicos de la ENIF. A continuación se presentan los proyectos estratégicos de mayor prioridad para cada mesa, tomando en cuenta su relevancia y su impacto en el incremento de la inclusión financiera.

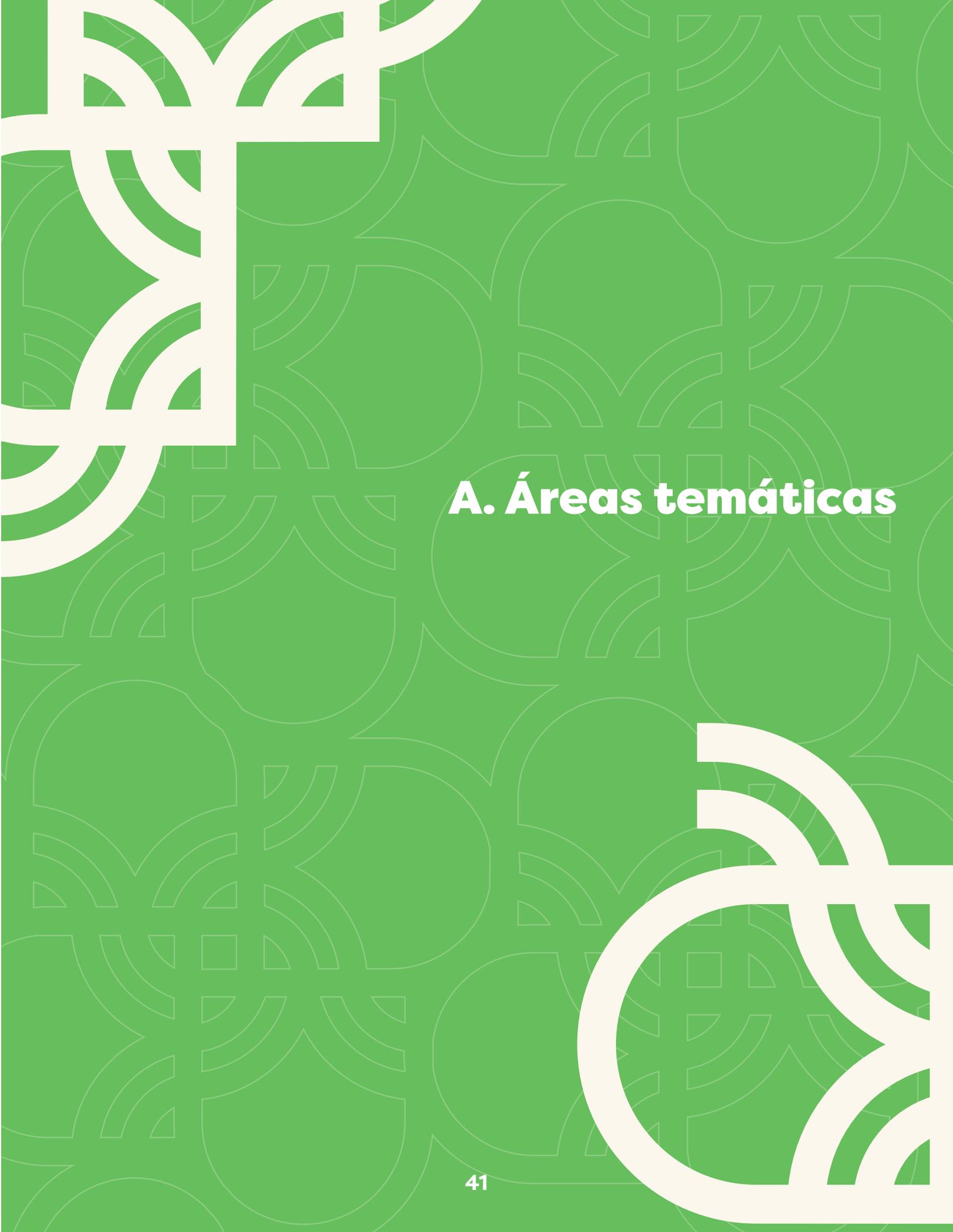
<b>Mesa Técnica de Trabajo</b>	<b>Proyectos estratégicos prioritarios</b>	<b>Justificación</b>	<b>Lidera</b>
<b>Pagos</b>	Elaborar requerimientos para la implementación de un modelo de interoperabilidad en el sistema de pagos.	Identificar los sistemas de pagos y operaciones que puedan ser interoperables entre los actores del sistema financiero y no financiero. Una mayor interoperabilidad entre los sistemas incrementará los beneficios para los usuarios y agilizará y facilitará los pagos digitales.	BANGUAT
<b>Financiamiento</b>	Facilitar el acceso y uso de fondos de programas estatales.	Ampliar el acceso y el uso del Fideicomiso Fondo de Desarrollo de la MIPYME para incrementar el financiamiento de estas.	MINECO y SIB
<b>Ahorro</b>	1. Dar continuidad a la normativa para la implementación de cuentas simplificadas de ahorro.	1. La simplificación en la apertura de cuentas es un elemento que se ha desarrollado en la experiencia internacional, cuyos resultados han sido favorables para lograr un mayor número de población bancarizada.	BANGUAT

<b>Mesa Técnica de Trabajo</b>	<b>Proyectos estratégicos prioritarios</b>	<b>Justificación</b>	<b>Lidera</b>
<b>Ahorro</b>	2. Propiciar y dar seguimiento a la promoción de campañas de educación financiera y fortalecimiento de la cultura de ahorro, en coordinación con la MTTEF y MTTCAE.	2. La educación financiera permite que la población conozca los beneficios de los productos y servicios financieros a los que pueden tener acceso. Ambos proyectos fueron identificados como prioritarios por los adherentes para promover una mayor inclusión financiera en esta área.	BANGUAT
<b>Seguros</b>	1. Promover una mayor participación de las aseguradoras en el estudio de “El Panorama del Microseguro” de 2023 a 2026.  2. Realizar acercamientos con terceros para la difusión de información respecto a productos de microseguros y seguros inclusivos (contacto con entes internacionales que brinden información y capacitación a los adherentes, por ejemplo: Microinsurance Network, A2ii, entre otros).	1. Este documento permitió dar a conocer a las partes interesadas, el desarrollo del sector de los seguros inclusivos en Guatemala en la edición de 2022, por lo cual despertó el interés de las aseguradoras en participar en dicho estudio. 2. Se ampliaría el alcance del mercado y se lograría un mayor fortalecimiento de la capacidad y formación por medio de alianzas con otros organismos internacionales, lo que permitirá a las aseguradoras introducir productos innovadores y la reducción de barreras.	SIB

<b>Mesa Técnica de Trabajo</b>	<b>Proyectos estratégicos prioritarios</b>	<b>Justificación</b>	<b>Lidera</b>
<b>Educación Financiera</b>	Acompañar el desarrollo de contenidos temáticos para incrementar el alcance de la educación financiera.	El desarrollo de material educativo cuyos contenidos temáticos hayan sido identificados conjuntamente con las mesas técnicas de trabajo de la ENIF, con el objetivo de ofrecer de forma sostenible el acceso y elevar las competencias de la población, con énfasis en la niñez y juventud a nivel nacional, en coordinación con los oferentes financieros.	SIB
<b>Comunicación y Adhesión de la Estrategia</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dar visibilidad a la ENIF a través de una campaña en diferentes medios de comunicación.</li> <li>2. Brindar asesoría y apoyo en materia de comunicación a las mesas técnicas de trabajo.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lograr una mayor difusión de la Estrategia en el territorio nacional, dirigida a las audiencias con mensajes adecuados y canales apropiados.</li> <li>2. Apoyar a las mesas técnicas de trabajo en materia de comunicación.</li> </ol>	BANGUAT
<b>Protección al Usuario de Productos y Servicios Financieros</b>	Norma voluntaria relacionada con las mejores prácticas para la realización de operaciones y prestación de servicios financieros para las instituciones que no se encuentran bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.	Es necesario que las entidades cuenten con un marco legal que adopte las mejores prácticas internacionales, con el fin de concretar una efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los usuarios de estos productos y servicios financieros, lo cual coadyuvaría al fortalecimiento de la estabilidad y confianza en el sistema financiero.	MINECO

<b>Mesa Técnica de Trabajo</b>	<b>Proyectos estratégicos prioritarios</b>	<b>Justificación</b>	<b>Lidera</b>
<b>Emprendimiento y Desarrollo de la MIPYME</b>	1. Identificar fuentes de financiamiento público para emprendimientos y MIPYME. 2. Apoyar con la inclusión de mujeres que lideran emprendimientos y MIPYME.	1. Permitirá ampliar el acceso y uso de las fuentes de financiamiento público para emprendedores y MIPYME. 2. Permitiría ampliar el acceso y uso de las fuentes de financiamiento para emprendedores y MIPYME lideradas por mujeres.	MINECO





## **A. Áreas temáticas**



# 1

## PAGOS



### OBJETIVO GENERAL

Promover e incentivar acciones que permitan fortalecer la utilización de medios de pago digitales que sean modernos, seguros, confiables y accesibles.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS



1

#### Pagos de gran volumen

Promover el uso de medios electrónicos para realizar pagos y transferencias entre gobierno y personas, individuales o jurídicas, cuando se trate de flujos de gran volumen de operaciones.



2

#### Infraestructuras y servicios de pagos

Promover el uso de medios de pagos digitales.



3

#### Modernización del marco regulatorio

Apoyar en promover la implementación de la cuenta simplificada y realizar el análisis del marco regulatorio para la modernización del sistema de pagos.

Los sistemas de pagos son el canal por el cual se interconectan los mercados de bienes, de servicios y financieros, por lo tanto, son esenciales para el funcionamiento de la economía y particularmente del sistema financiero. En este sentido, tanto los participantes como los bancos centrales tienen un fuerte interés en asegurar que los sistemas de pagos funcionen de manera eficiente, segura y confiable.

De acuerdo con el Banco Mundial y el Comité de Pagos e Infraestructuras del Mercado (*CPMI*, por sus siglas en inglés), una visión integral en el diseño del ecosistema de pagos digitales podría contribuir a una mayor inclusión financiera a través de la reducción de la informalidad y la mitigación de riesgos derivados de la disminución del uso de efectivo, así como coadyuvar a la expansión de los pagos digitales. Con base en estas consideraciones, ambos organismos recomiendan el fortalecimiento del marco jurídico del sistema de pagos<sup>21</sup>.

En ese contexto, la reducción del uso de efectivo y la expansión de los pagos digitales están relacionados con los objetivos que la Mesa Técnica de Trabajo de Pagos (MTTP) plantea para la ENIF 2024-2027, lo cual es congruente con las recomendaciones anteriormente descritas.

Derivado de lo anterior y con el propósito de impulsar la inclusión financiera y alcanzar el objetivo de promover e incentivar acciones que permitan fortalecer la utilización de medios de pago que sean modernos, seguros, confiables y accesibles, es necesario fomentar una mayor digitalización de los pagos, haciendo uso de los avances tecnológicos, todo ello dentro de

un marco legal y reglamentario apropiado que proporcione certeza jurídica y establezca las bases para una buena gestión de riesgos, sin desincentivar la innovación.

En ese orden de ideas, cabe destacar que en mayo de 2020, se incorporó a la Cámara de Compensación Automatizada (CCA) el servicio de Transferencias Instantáneas de Fondos (TIF)<sup>22</sup>, en quetzales y en dólares de los Estados Unidos de América, las cuales alcanzaron la cantidad de operaciones en quetzales de 24,510,730 en el año 2021 y 37,573,396 de operaciones en el año 2022, lo que representó un incremento, en su orden, de 264.6% y 458.9% respecto a la cantidad de operaciones de 2020 (las cuales alcanzaron 6,723,249). Asimismo, el número de las operaciones en dólares ascendieron a 323,509 en 2021 y a 452,813 en 2022, con un incremento de 206.1% y 328.4% respecto a la cantidad de operaciones de 2020 (105,689). Es importante mencionar que para 2022, de las operaciones realizadas en la CCA en moneda nacional, el 79.4% corresponde a TIF, mientras que en moneda extranjera alcanzó el 55.4%.

Es importante resaltar que, la Mesa Técnica de Trabajo de Pagos, realizó diversas actividades que le permitieron alcanzar el objetivo planteado en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2019-2023. A continuación se abordan con mayor detalle estas actividades.

El Reglamento de Servicios Financieros Móviles, a instancias del órgano de vigilancia e inspección, fue revisado, determinando que no era necesaria su modificación; por lo que únicamente se modificó el Instructivo para el envío de Infor-

21. Banco Mundial (2020). "Hacia un ecosistema de pagos digitales para impulsar la inclusión financiera."

22. En la CCA también se liquidan transferencias diferidas de fondos.

mación de Servicios Financieros Móviles, para ampliar el alcance de la información requerida a las instituciones bancarias para ser enviada a la Superintendencia de Bancos, incorporando la información sobre las operaciones por canales electrónicos. Esto permitirá contar con datos y estadísticas necesarias para el análisis, monitoreo y evaluación de la inclusión financiera en esta área.

Asimismo, con el fin de fomentar la adopción generalizada de la firma electrónica, se organizaron conferencias dirigidas a los adherentes, abordando temas relacionados con esta modalidad de firma, la identidad digital, la debida diligencia del cliente y el formulario electrónico de información del cliente. El objetivo principal fue que los adherentes pudieran identificar oportunidades para implementar procesos automatizados y en particular, aprovechar la firma electrónica para facilitar la incorporación de medios digitales más eficientes en la prestación de los diversos servicios.

Respecto al anteproyecto de Ley Reguladora de Servicios de Dinero Electrónico, la mesa conoció el trabajo realizado por la Superintendencia de Bancos y el Banco de Guatemala, sobre la elaboración de esta propuesta que permitiría regular lo relacionado con los servicios de pago con dinero electrónico.

Basados en la información estadística sobre el sistema de pagos publicada por el Banco de Guatemala, se propusieron indicadores de inclusión financiera en materia de pagos, los cuales muestran la evolución que han tenido las TIF, evidenciando la aceptación de este

ecosistema de pagos de bajo valor en la población guatemalteca. Por otro lado, se continuará con las acciones que permitan recopilar información estadística de actores estratégicos que no se encuentran dentro de las entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos, para proponer indicadores adicionales sobre inclusión financiera.

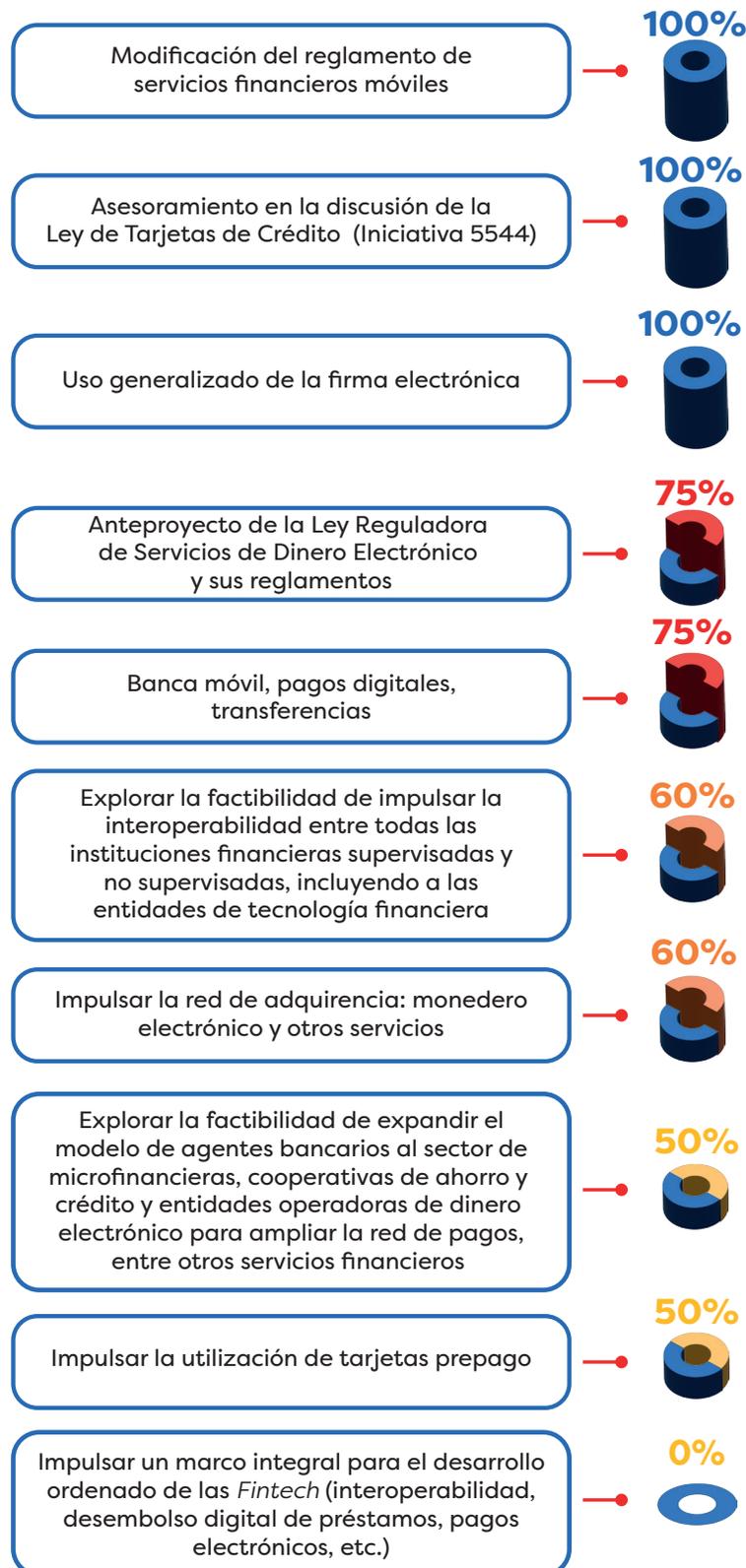
Considerando las recomendaciones del diagnóstico realizado por el Banco Mundial para Guatemala titulado “*Hacia un ecosistema de pagos digitales para impulsar la inclusión financiera*”, se sostuvieron reuniones con actores que juegan un rol importante en infraestructuras e interoperabilidad en Guatemala, con lo cual se pretende identificar oportunidades para avanzar con la inclusión financiera.

En lo referente a la Ley de Tarjetas de Crédito, proyecto que figura en el plan de acción de la ENIF 2019-2023, la Mesa Técnica de Trabajo de Pagos informó al Comité Técnico de Implementación, que no existen acciones por realizar por parte de esta mesa, por lo que se recomendó excluir esta actividad del marco de trabajo inicial. Cabe indicar, que se confirmó que dicha iniciativa completó la fase del segundo debate el 21 de octubre de 2020, y que su proceso de aprobación, depende de la agenda de trabajo del pleno del Congreso de la República de Guatemala.

A continuación se muestra la síntesis del avance en la ejecución del plan de trabajo de la MTTP en el período 2019-2023.

## MESA TÉCNICA DE TRABAJO DE PAGOS 2019-2023

**Objetivo:** implementar acciones que permitan fortalecer la utilización de medios de pago inclusivos que sean modernos, seguros y confiables.



NOTA: Algunos de los nombres utilizados en este diagrama cambiaron respecto al marco de trabajo de la MTTP, planteados en el documento de la ENIF 2019-2023.

# ¿En dónde estamos y hacia dónde vamos?

## Objetivos e indicadores

### Mesa Técnica de Trabajo de Pagos 2024-2027

**1 Promover el uso de medios electrónicos para realizar pagos de gran volumen<sup>1</sup> de operaciones.**



#### Indicador de pagos de gran volumen<sup>2</sup>

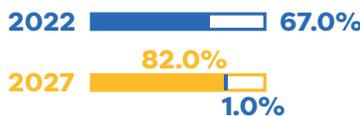


Periodicidad: trimestral  
 Responsable: Banco de Guatemala

1. Se entenderán como pagos de gran volumen aquellos que se originen de una persona, individual o jurídica y se realicen de forma masiva, es decir, una gran cantidad de operaciones de pago al mismo tiempo. Dentro de los mismos se pueden incluir: estipendios, jubilaciones o salarios del Estado, pago de impuestos, subsidios o bonos sociales y pensiones, entre otros.

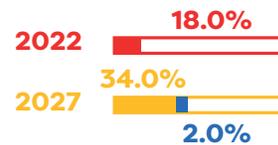
2. Indicador: Cantidad de pagos de las instituciones de gobierno realizados por medios electrónicos / total de pagos realizados por las instituciones de gobierno.

#### Indicador de concentración<sup>1</sup>



1 Indicador: Total Monto CCA / (Total Monto CCA + Total Monto CCB) \*100 (Medido en monto o transacciones, en quetzales y US dólares).

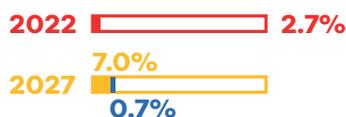
#### Indicador de participación<sup>2</sup>



2 Indicador: Total Monto TIF / (Total Monto CCA) \*100 (Medido en monto o transacciones, en quetzales y US dólares).

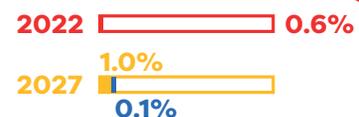
## 2 Promover el uso de medios de pagos digitales.

#### Indicador de profundidad con relación a la población<sup>3</sup>



3 Indicador: Total de transacciones o monto CCA (Interanual) / Poblacion total.

#### Indicador de profundidad con relación al PIB per cápita<sup>4</sup>



4 Indicador: (Monto CCA (Interanual) / Población total) / PIB per cápita.

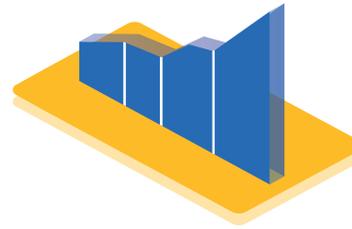
Periodicidad: trimestral  
 Responsable: Banco de Guatemala

NOTA: derivado de los proyectos estratégicos del administrador de la CCA, el área en color azul del año 2027 representa un crecimiento adicional esperado por las acciones implementada por la ENIF.

**Indicador de Impacto de la capacitación\***

**3** Apoyar en promover la implementación de la cuenta simplificada y realizar el análisis del marco regulatorio para la modernización del sistema de pagos.

\* Indicador: Promedio del impacto de las capacitaciones / total de capacitaciones.



2022  No disponible  
 2027

Periodicidad: trimestral  
 Responsable: Banco de Guatemala

## El camino a seguir...

### OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Promover el uso de medios electrónicos para realizar pagos y transferencias entre gobierno y personas, individuales o jurídicas, cuando se trate de flujos de gran volumen de operaciones.

**Proyecto 1:** propiciar convenios entre proveedores de servicios de pago y las instituciones de gobierno que realizan pagos de gran volumen de operaciones.

**Proyecto liderado por el Banco de Guatemala.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Identificar las instituciones de gobierno que efectúan pagos de gran volumen de operaciones y realizar acercamientos para determinar los pagos, programas sociales o proyectos en los que se pueden utilizar medios de pago electrónicos.	100%				Documento firmado por los adherentes estratégicos y las instituciones de gobierno, para la implementación de pagos electrónicos de gran volumen.
2	Analizar la viabilidad, o caso de estudio, de la implementación de medios electrónicos para pagos de gran volumen de operaciones.	50%	100%			

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
3	Coordinar el acercamiento, por medio de reuniones, de los actores estratégicos y las instituciones de gobierno, promoviendo un documento que permita formalizar el acuerdo para el uso de medios de pago electrónicos.	25%	50%	75%	100%	Documento firmado por los adherentes estratégicos y las instituciones de gobierno, para la implementación de pagos electrónicos de gran volumen.
4	Incorporar contenidos relacionados a pagos digitales en los Programas de Educación Financiera existentes. Implementar también programas de educación financiera dirigidos a beneficiarios de transporte municipal, pensionados y beneficiarios de subsidios del Estado o asalariados del sector público.	25%	50%	75%	100%	

## OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Promover el uso de medios de pago digitales.

**Proyecto 1:** elaborar un boletín de inclusión financiera con aspectos de pagos.

**Proyecto liderado por el Banco de Guatemala.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Investigar los medios de pago electrónicos en Guatemala: definición, clasificación, acceso y uso.	100%				Boletín de inclusión financiera con aspectos de pagos.
2	Identificar los medios y los proveedores de servicios de pago electrónicos disponibles en el país.	100%				

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
3	Conocer los puntos de acceso y la transaccionalidad de los proveedores de servicios de pago.	50%	100%			Boletín de inclusión financiera con aspectos de pagos.
4	Elaborar el boletín de inclusión financiera con aspectos de pagos; desagregado por género, edad y ubicación, para su publicación por medio de los canales de comunicación utilizados por la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.	25%	50%	100%		
5	Actualizar de forma periódica el boletín de inclusión financiera con aspectos de pagos.			50%	100%	
6	Apoyar al desarrollo de contenidos educativos relacionados con aspectos de pagos digitales.	25%	50%	75%	100%	

**Proyecto 2:** elaborar requerimientos para un sistema interoperable de pagos electrónicos de banca abierta (*open banking*), entre instituciones del sector financiero y otras entidades.

**Proyecto liderado por el Banco de Guatemala.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Convocar a los actores estratégicos de los sectores público y privado, interesados en el proyecto.	100%				Hoja de ruta para la implementación del modelo de banca abierta.
2	Identificar requerimientos para diseñar un modelo de banca abierta para centralizar medios de pago electrónicos.	50%	100%			

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
3	Realizar un acercamiento con las entidades públicas y privadas identificadas, para proponer algún tipo de incentivo para los usuarios de los medios de pago digitales.	25%	50%	100%		Hoja de ruta para la implementación del modelo de banca abierta.
4	Indicar la clasificación de la información necesaria (tipo de comercio, edad y género del usuario, medio de pago, entre otros).	25%	50%	100%		
5	Elaborar la hoja de ruta de la implementación del modelo, considerando aspectos técnicos y normativos que se requieran y presentarlo a las entidades interesadas en el proyecto, para validación o sugerencias de modificaciones.			50%	100%	

**Proyecto 3:** elaborar requerimientos para la implementación de un modelo de interoperabilidad en el sistema de pagos.

**Proyecto liderado por el Banco de Guatemala.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Convocar a los actores estratégicos de los sectores público y privado, interesados en el proyecto.	100%				Hoja de ruta para la implementación de un modelo de interoperabilidad.
2	Identificar los sistemas de pago y operaciones interoperables.	100%				

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
3	Realizar un análisis causa/efecto para identificar las barreras y soluciones que permitan alcanzar la interoperabilidad e informar a la Comisión de Inclusión Financiera sobre los resultados.	25%	50%	100%		Hoja de ruta para la implementación de un modelo de interoperabilidad.
4	Elaborar la hoja de ruta para la implementación de un modelo de interoperabilidad.		25%	50%	100%	

**Proyecto 4:** dar seguimiento y actualizar los indicadores creados.

**Proyecto liderado por el Banco de Guatemala.**

No.	Acciones concretas	Avance <sup>23</sup>				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Recopilar la información para el cálculo de los indicadores de inclusión financiera en materia de pagos, para Guatemala.	25%	50%	75%	100%	Indicadores actualizados y presentados al CTI.
2	Preparar los indicadores de inclusión financiera en materia de pagos, para Guatemala.	25%	50%	75%	100%	
3	Recopilar la información de otros países.	25%	50%	75%	100%	
4	Realizar el análisis de los indicadores.	25%	50%	75%	100%	
5	Preparar presentación para el CTI.	25%	50%	75%	100%	

<sup>23</sup> Para el porcentaje de avance se consideró como dato preliminar el total de informes trimestrales que se realizarán durante la duración de la ENIF, lo que representa un 25% de avance anual.

### OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Apoyar en promover la implementación de la cuenta simplificada y realizar el análisis del marco regulatorio para la modernización del sistema de pagos.

**Proyecto 1:** apoyar la promoción e implementación de la cuenta simplificada.

**Proyecto liderado por el Banco de Guatemala.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Convocar a los actores estratégicos, de los sectores público y privado, interesados en el proyecto.	100%				Informe de los requerimientos identificados por los actores estratégicos para la implementación de la cuenta simplificada.
2	Realizar talleres sobre la normativa vigente y experiencia internacional en esta materia.	100%				
3	Solicitar a los adherentes estratégicos sus consideraciones y recomendaciones para la implementación de la cuenta simplificada.	100%				
4	Consolidar la información recibida de los actores estratégicos.	100%				
5	Trasladar al CTI los requerimientos identificados por los actores estratégicos.	100%				

**Proyecto 2:** analizar el marco regulatorio del sistema de pagos.

**Proyecto liderado por el Banco de Guatemala.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Realizar un estudio de regulación comparada de los sistemas de pago de la región.	50%	100%			Inventario del marco regulatorio para la modernización del sistema de pagos.
2	Realizar un inventario de la regulación en materia de sistema de pagos, aprobada y en proceso de aprobación, para Guatemala.		100%			
3	Reunir a los adherentes estratégicos para identificar la normativa que consideran necesaria para la modernización del sistema de pagos y las reformas o modificaciones a la normativa vigente.		50%	100%		
4	Preparar el inventario de la normativa necesaria para la modernización del sistema de pagos.				100%	
5	Trasladar el inventario a la Comisión de Inclusión Financiera.				100%	

**Proyecto 3:** crear espacios abiertos que permitan conocer el marco regulatorio y sus reformas, relacionado con pagos.

**Proyecto liderado por el Banco de Guatemala.**

No.	Acciones concretas	Avance <sup>24</sup>				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Identificar los foros, mesas de diálogo, capacitaciones o conferencias, relacionadas con el marco regulatorio de pagos, que puede realizar la MTTP.	25%	50%	75%	100%	Informe de las actividades realizadas al CTI.
2	Elaborar el cronograma de trabajo para cada una de las actividades que se realizarán, que incluya la logística del evento.	25%	50%	75%	100%	
3	Realizar las actividades programadas según los resultados de la identificación de foros, capacitaciones o conferencias, relacionadas con el marco regulatorio de pagos.	25%	50%	75%	100%	
4	Solicitar la retroalimentación de los participantes por medio de una encuesta de satisfacción.	25%	50%	75%	100%	

<sup>24</sup> Para el porcentaje de avance se consideró como dato preliminar el total de actividades que se realizarán durante la duración de la ENIF, lo que representa un 25% de avance anual.



# 2

## FINANCIAMIENTO



### OBJETIVO GENERAL

Facilitar y ampliar el acceso, uso y desarrollo de productos y servicios financieros de crédito para todos los segmentos de la población, evaluados con técnicas modernas, respaldados con garantías no convencionales y utilizando sistemas de información crediticia integrales.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS



1

#### Promover el desarrollo de productos y servicios de financiamiento

Promover el desarrollo de productos y servicios de financiamiento adecuados a la demanda (área urbana y rural).



2

#### Garantías no convencionales

Promover el financiamiento con respaldo de garantías no convencionales.



3

#### Información crediticia

Promover el uso de sistemas integrales de información crediticia.



4

#### Indicadores

Dar seguimiento a los indicadores de inclusión financiera en el área de financiamiento propuestos y evaluar la creación y el desarrollo de nuevos.

El acceso a fuentes de financiamiento es considerado como un instrumento que propicia el crecimiento y desarrollo económico de un país, ya que provee recursos financieros a las empresas y a los hogares para establecer o ampliar un negocio o empresa, adquirir bienes muebles e inmuebles, realizar mejoras para la vivienda, invertir en educación y capacitación, entre otros. En esta línea de ideas, es importante destacar que los productos y servicios crediticios deben promoverse y ofrecerse bajo mecanismos de financiamiento conforme a las necesidades, capacidad de pago y endeudamiento de las empresas y los hogares, promoviendo una cultura de financiamiento balanceada y responsable que propicie tanto la inclusión financiera como la estabilidad del sistema financiero.

La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), mediante la Mesa Técnica de Trabajo de Financiamiento (MTTF), busca fomentar el acceso y uso de distintos mecanismos de financiamiento como un instrumento para el desarrollo económico, facilitando el diseño y desarrollo de distintos productos y servicios crediticios orientados a mejorar el acceso al financiamiento del sistema financiero bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.

En el plan de acción establecido por la MTTF en la ENIF 2019-2023 se alcanzaron importantes avances en materia de financiamiento. Entre estos se encuentra la implementación del Registro de Entes de Microfinanzas Sin Fines de Lucro, el cual permite a los usuarios conocer la variedad de productos que ofrecen estas entidades para atender sus requerimientos de financiamiento.

Otro logro importante es el relacionado con el

seguimiento y difusión de la Ley de Leasing (Decreto Número 2-2021) y de su reglamento, con el objeto de fomentar la inversión y establecer mecanismos de acceso a crédito, especialmente para las pequeñas y medianas empresas.

Asimismo, se dio seguimiento y se difundió la Ley de Insolvencia (Decreto Número 8-2022), la cual permitirá fomentar el acceso al crédito, la reorganización empresarial, la generación de riqueza y la salvaguarda del empleo de los guatemaltecos.

Al respecto, es importante resaltar que los esfuerzos en términos de divulgación y promoción de las leyes indicadas, fueron útiles para capacitar al público en general, especialmente, porque se dieron a conocer los beneficios que estas leyes generarían en términos de apoyo para el financiamiento no convencional.

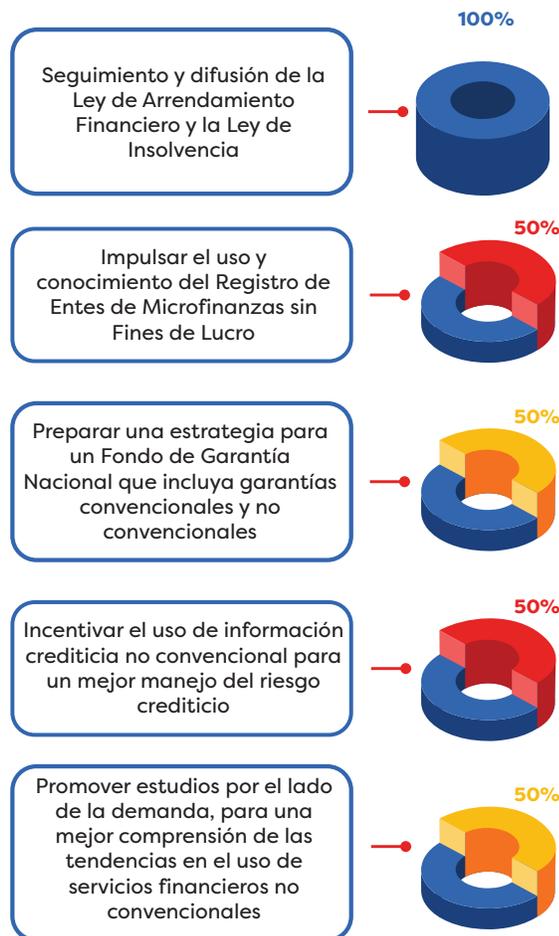
Adicionalmente, con el propósito de promover e incentivar el uso de información crediticia y propiciar el financiamiento de forma responsable, se elaboró un documento técnico que contiene el análisis sobre los beneficios que se generarían al integrar a las cooperativas de ahorro y crédito al Sistema de Información de Riesgos Crediticios (SIRC) de la Superintendencia de Bancos.

A pesar de los avances alcanzados durante el período 2019-2023, aún existen brechas en materia de acceso y uso a productos y servicios financieros, de fuentes de financiamiento convencionales y no convencionales, especialmente para la población rural en donde las mujeres y los jóvenes tienen menos acceso al sistema financiero supervisado por la SIB. Es por ello que en la ENIF 2024-2027, la Mesa Técnica de Trabajo de Financiamiento modificó y amplió su objetivo general, estableció objetivos específi-

cos y distintos proyectos estratégicos. El avance se medirá mediante un sistema de monitoreo y evaluación, con indicadores de impacto, para dar continuidad y guiar los esfuerzos en materia de acceso al financiamiento.

## MESA TÉCNICA DE TRABAJO DE FINANCIAMIENTO 2019-2023

**Objetivo:** ampliar el acceso y/o desarrollar diferentes productos crediticios y otros mecanismos de financiamiento evaluados con técnicas modernas, respaldadas con garantías no convencionales, y que pueden estar basados en sistemas de información crediticia integrales.



# ¿En dónde estamos y hacia dónde vamos?

## Objetivos e indicadores

### Mesa Técnica de Trabajo de Financiamiento 2024-2027

Periodicidad: semestral

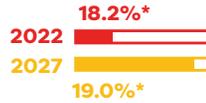
Responsable: Superintendencia de Bancos (SIB)

1

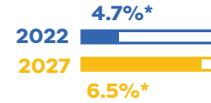
Promover el desarrollo de productos y servicios de financiamiento adecuados a la demanda (urbana y rural).



Porcentaje de la PEA con al menos 1 préstamo



Número total de créditos MIPYME\*\*/ número total de créditos



2

Promover el financiamiento con respaldo de garantías no convencionales (ejemplo: factoraje y leasing).

3

Promover el uso de sistemas integrales de información crediticia.



Número de entidades que reportan al SIRC



\* Dato estimado.

\*\* Créditos otorgados a empresariales menores y microcrédito.

# El camino a seguir...

## OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Promover el desarrollo de productos y servicios de financiamiento adecuados a la demanda (en las áreas urbana y rural).

**Proyecto 1:** promover alternativas no tradicionales para acceder a productos y servicios financieros.

**Proyecto liderado por el Ministerio de Economía.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Promover la utilización de información y/o constancias de pagos de servicios básicos y comercios, colegios, universidades, entre otros, como alternativa que demuestre el cumplimiento de sus obligaciones financieras, para ser sujetos de crédito.	15%	40%	70%	100%	1. Foros que promuevan la utilización de alternativas no tradicionales para otorgar créditos.  2. Número de entidades financieras utilizando información alternativa no tradicional para otorgar créditos.
2	En coordinación con la MTTP, crear espacios de diálogo tendientes a la sistematización e intercambio de información tradicional y no tradicional que demuestre el cumplimiento de obligaciones financieras de los usuarios, con el objeto de que se considere como factor positivo para ser sujetos de crédito ( <i>open banking</i> ).	15%	40%	70%	100%	
3	Promover y divulgar estadísticas financieras de los establecimientos de crédito por municipio en sus páginas web.	5%	30%	75%	100%	

**Proyecto 2:** identificar algunos elementos para la administración del riesgo de crédito, que podrían dinamizar el acceso al financiamiento, particularmente los de baja cuantía.

**Proyecto liderado por la Superintendencia de Bancos.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Reuniones con adherentes para el análisis de elementos para la administración del riesgo de crédito.	100%				1. Propuesta de alternativas de información de personas individuales.  2. Establecimiento de garantías no tradicionales.
2	Identificar y promover la flexibilización de aquellos requisitos que forman una barrera para facilitar el acceso al financiamiento de baja cuantía.	100%				
3	Crear espacios de diálogos con el objetivo de incluir los derechos posesorios, como garantía no tradicional, para el otorgamiento de créditos de baja cuantía.	5%	25%	50%	100%	
4	Orientar a los adherentes sobre la ruta de acción para plantear la modificación de normativa ante las autoridades.	25%	50%	75%	100%	

**Proyecto 3:** promover la creación de productos y servicios financieros de acuerdo con la demanda.

**Proyecto liderado por el Banco de Guatemala.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Realizar estudio de diagnóstico para identificar la demanda de financiamiento (por medio de resultados de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera), que incluya información desagregada por género, por área rural y urbana; y que permita realizar análisis de las poblaciones y sus necesidades.	50%	100%			1. Estudio de diagnóstico de la demanda/ Encuesta Nacional de Inclusión Financiera.

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
2	Promover la creación o adecuación de productos y servicios financieros dirigidos a la población excluida, a partir de los resultados del estudio de diagnóstico y/o de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera.			50%	100%	2. Promover y divulgar la información del diagnóstico.
3	Promover la creación de productos y servicios financieros a segmentos de la población rural, por medio de mecanismos que se ajusten a sus características de pago, a partir de los resultados del estudio de diagnóstico y/o de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera.		50%	75%	100%	

**Proyecto 4:** revisar los fideicomisos y otros mecanismos existentes para su aprovechamiento, entre ellos el Fideicomiso Fondo de Desarrollo de la MIPYME.

**Proyecto liderado por el Ministerio de Economía.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Revisar los requisitos para optar al Fideicomiso Fondo de Desarrollo de la MIPYME, por parte de las entidades financieras (bancos, cooperativas de ahorro y crédito y microfinancieras).	100%				Requisitos de acceso a financiamiento revisados e incorporación de los bancos al Fideicomiso Fondo de Desarrollo de la MIPYME.
2	Elaborar la propuesta de modificación de los estatutos del fideicomiso del MINECO, para que otros bancos tengan acceso a esos fondos (Consejo Nacional de la MIPYME).	100%				

<b>3</b>	Promover y difundir el acceso y uso de fondos de programas estatales.		33%	66%	100%	
----------	---	--	-----	-----	------	--

## OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Promover el financiamiento con respaldo de garantías no convencionales.

**Proyecto 1:** incentivar el acceso a financiamiento con garantías mobiliarias a través de bancos, cooperativas de ahorro y crédito y microfinancieras (factoraje y *leasing*).

**Proyecto liderado por el Ministerio de Economía.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
<b>1</b>	Realizar foros dirigidos a las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) y entidades de microfinanzas, así como a la MIPYME, para la promoción de financiamiento con garantías mobiliarias.	25%	50%	75%	100%	1. Divulgar y promover, a través de foros, los beneficios de financiamiento con garantías mobiliarias ( <i>leasing</i> y factoraje).  2. Modificar el Reglamento de Garantías Mobiliarias.
<b>2</b>	Elaborar material informativo sobre los beneficios de utilizar las garantías mobiliarias.	25%	50%	75%	100%	
<b>3</b>	Revisar y, de ser necesario, proponer modificaciones a las tarifas de las operaciones en el Registro de Garantías Mobiliarias a efecto de hacerlas atractivas para las entidades financieras, usuarios finales y/o deudores.	50%	100%			
<b>4</b>	Promover y dar a conocer, a los gerentes de las CAC y entidades de microfinanzas, los beneficios del financiamiento con garantías mobiliarias.	25%	50%	75%	100%	

**Proyecto 2:** utilizar el seguro de caución para garantizar los créditos a la MIPYME.

**Proyecto liderado por el Ministerio de Economía.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Promover con los adherentes los beneficios del seguro de caución, como una alternativa de garantía no convencional.	25%	50%	75%	100%	1. Foros para promover los beneficios del seguro de caución.  2. Número de MIPYME con mayor acceso a crédito, a través de garantías no convencionales.
2	Promover con aseguradoras la creación de un producto de seguro de caución ágil y asequible que apoye el acceso al crédito.	50%	100%			

### OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Promover el uso de sistemas integrales de información crediticia.

**Proyecto 1:** adherir a las instituciones financieras que no se encuentran bajo la inspección y vigilancia de la Superintendencia de Bancos al Sistema de Información de Riesgos Crediticios (SIRC), con el objeto de contar con información del nivel de endeudamiento de los deudores.

**Proyecto liderado por la Superintendencia de Bancos.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Revisión de los requisitos y lineamientos para promover el ingreso al SIRC, por parte de las cooperativas de ahorro y crédito y microfinancieras.	75%	100%			1. Número de entidades que se adhieran al SIRC.  2. Foros y capacitaciones a los consumidores financieros, para mantener un adecuado récord crediticio.
2	Promover la utilización o implementación del SIRC y capacitar e incentivar a los consumidores financieros, para mantener un adecuado récord crediticio.	25%	50%	75%	100%	

**Proyecto 2:** revisar el Proyecto de Ley de Burós de Crédito.

**Proyecto liderado por el Ministerio de Economía con el apoyo de la Superintendencia de Bancos.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Facilitar y promover la revisión del Proyecto de Ley de Burós de Crédito.	25%	50%	75%	100%	Propuesta de modificaciones al proyecto de Ley de Burós de Crédito.
2	Promover foros para la discusión y socialización del Proyecto de Ley de Burós de Crédito, con los diferentes sectores.	25%	50%	75%	100%	

#### OBJETIVO ESPECÍFICO 4

Dar seguimiento a los indicadores de inclusión financiera en el área de financiamiento propuestos y evaluar la creación y el desarrollo de nuevos.

**Proyecto 1:** actualizar periódicamente los indicadores establecidos y proponer la creación de otros.

**Proyecto liderado por la Superintendencia de Bancos.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Actualizar de forma periódica los indicadores propuestos.	25%	50%	75%	100%	Reporte de avances de la MTTF, por medio de los indicadores de impacto y seguimiento.
2	Informar al CTI sobre la evolución de los indicadores.	25%	50%	75%	100%	
3	Proponer nuevos indicadores según los resultados de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera.	25%	50%	75%	100%	

# 3

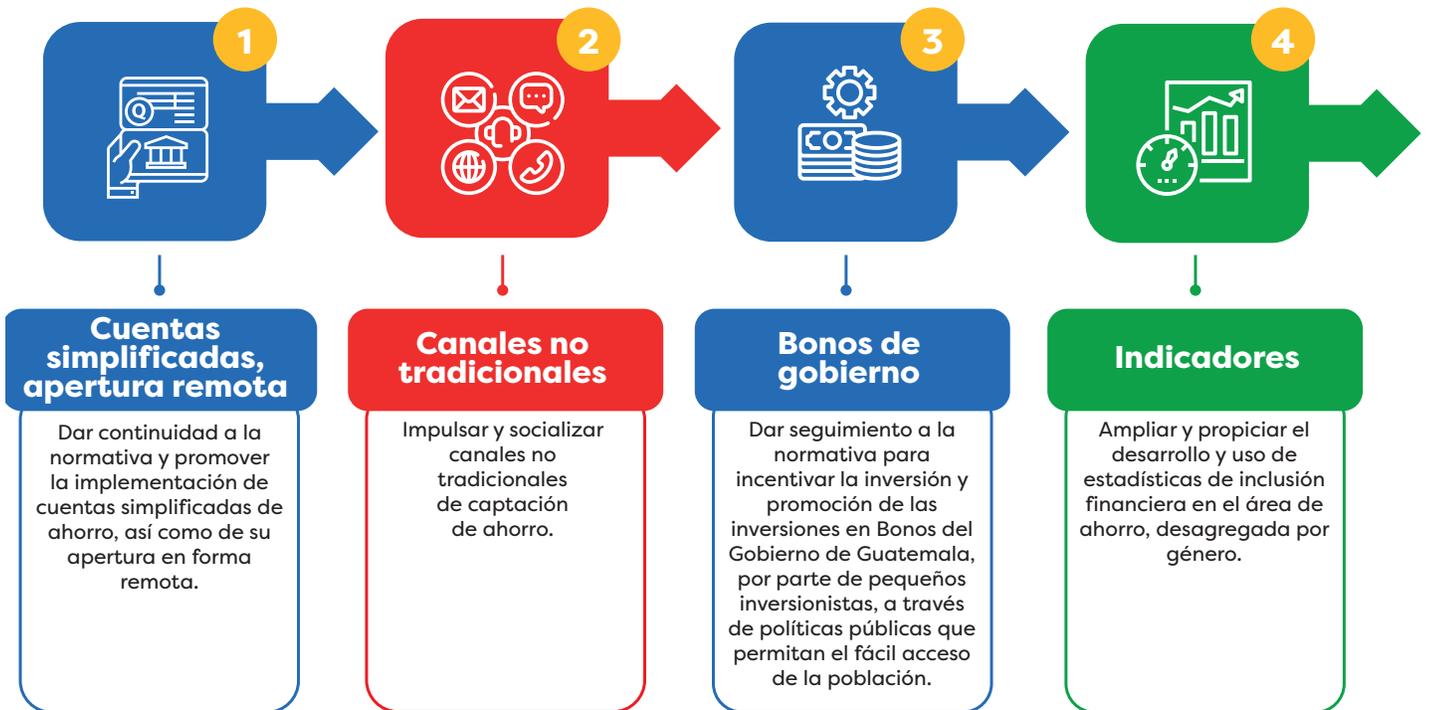
# AHORRO



## OBJETIVO GENERAL

Desarrollar e incentivar el uso de productos y servicios de ahorro confiables, accesibles, innovadores y adecuados a las necesidades de los diversos segmentos de la población.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS



El ahorro desempeña un papel importante en el desarrollo económico de un país ya que es la fuente principal de fondeo del sistema financiero, quien sirve de intermediario para canalizar estos recursos a los distintos segmentos de la población mediante el financiamiento. La importancia del ahorro en Guatemala está considerada en la Constitución Política de la República de Guatemala, en particular en lo relativo a la protección<sup>25</sup> y fortalecimiento<sup>26</sup> del mismo.

Las decisiones de ahorro tienen distintas motivaciones, incluyendo la de contar con un fondo de reserva para imprevistos o emergencias, adquisición y/o remodelación de vivienda, realizar inversiones y compras en el futuro, generar ganancias por medio de los activos financieros en los que se ahorra y contar con recursos para el período de retiro. Desde esta perspectiva, las familias o ciudadanos individuales pueden ahorrar de dos maneras: bajo un esquema informal como cuchubales, alcancías y ahorro comunal; y a través de instituciones financieras bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia

de Bancos o entidades financieras fuera de su jurisdicción.

En ese sentido, se vuelve trascendental propiciar las condiciones para la proliferación de una mayor y mejor oferta de productos y servicios financieros en materia de ahorro, a fin de que la población pueda ahorrar en una institución sujeta a la normativa prudencial que garantice su adecuado funcionamiento, así como generar las bases apropiadas para que, a futuro, el ahorrante pueda ser sujeto de crédito. En este contexto es importante que los agentes económicos tengan una adecuada educación financiera respecto a los rendimientos, costos y riesgos asociados a sus decisiones de ahorro.

Dentro de las acciones que se desarrollaron en el plan de trabajo de la Mesa Técnica de Trabajo de Ahorro (MTTA), en el marco de la ENIF 2019-2023, se lograron avances importantes. A pesar de que no se finalizó por completo, las acciones ejecutadas sentaron las bases para establecer los objetivos, proyectos estratégicos y acciones concretas a desarrollar en la actualización de la Estrategia.

## MESA TÉCNICA DE TRABAJO DE AHORRO 2019-2023

**Objetivo:** desarrollar productos y servicios de ahorro confiables, accesibles y adecuados a las necesidades de los diversos segmentos de la población.



Gráfica 3. | Fuente: Superintendencia de Bancos.

<sup>25</sup> Constitución Política de la República de Guatemala, Artículo 119, literal k.

<sup>26</sup> Constitución Política de la República de Guatemala, Artículo 133 (Reformado).

Los objetivos, proyectos estratégicos y acciones que se desarrollarán en la ENIF 2024-2027, fueron establecidos con las propuestas de las entidades públicas y privadas que forman parte de los adherentes de la MTTA; estos elementos buscan impactar en indicadores clave, que servirán para monitorear el avance y alcanzar las metas propuestas.

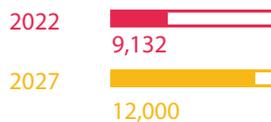
# ¿En dónde estamos y hacia dónde vamos?

## Objetivos e indicadores Mesa Técnica de Trabajo de Ahorro 2024-2027

Cuentas de depósitos\* por cada 10,000 adultos (trimestral)

1

Dar continuidad a la normativa y promover la implementación de cuentas simplificadas de ahorro, así como de su apertura en forma remota.



Impulsar y socializar canales no tradicionales de captación de ahorro.

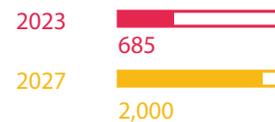
2

\*Incluye depósitos de ahorro y plazo en entidades bancarias.

3

Dar seguimiento a la normativa para incentivar la inversión y promoción de las inversiones en Bonos del Tesoro del Gobierno de Guatemala, por parte de pequeños inversionistas, a través de políticas públicas que permitan el fácil acceso de la población.

Número de inversionistas\* en Bonos del Tesoro (anual)



\*Pequeños inversionistas.

## Adicionar detalles de:

- Género
- Rango de edad
- Lugar geográfico



Ampliar y propiciar el desarrollo y uso de estadísticas de inclusión financiera en el área de ahorro, desagregada por género.

# 4

## El camino a seguir...

### OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Dar continuidad a la normativa y promover la implementación de cuentas simplificadas de ahorro, así como de su apertura en forma remota.

**Proyecto 1:** dar continuidad y promover la normativa para la implementación de cuentas simplificadas de ahorro.

**Proyecto liderado por la Superintendencia de Bancos con apoyo del Banco de Guatemala.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Presentar a la COMIF la propuesta consensuada con el órgano supervisor y dar a conocer los beneficios que las cuentas simplificadas tienen para lograr una mayor inclusión financiera.	100%				Formulario Electrónico de Información Simplificada del Cliente.
2	Promover y coordinar los esfuerzos para el desarrollo e implementación de las cuentas simplificadas de ahorro.	25%	50%	75%	100%	

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
3	Difundir el uso de las cuentas simplificadas de ahorro entre los adherentes de la Mesa Técnica de Trabajo de Ahorro, y a través de las Mesas Técnicas de Trabajo de Educación Financiera y de Comunicación y Adhesión de la Estrategia.	25%	50%	75%	100%	Formulario Electrónico de Información Simplificada del Cliente.

**Proyecto 2:** promover el uso de la apertura de esquemas de ahorro en forma remota, a través del sistema bancario, cooperativas de ahorro y crédito y microfinancieras de ahorro y crédito.

**Proyecto liderado por el Banco de Guatemala.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Mapear a las entidades en las que se pueden abrir cuentas de ahorro sin acudir de forma presencial a una agencia.	100%				Inventario de las entidades donde se pueden abrir cuentas sin acudir de forma presencial a una agencia.
2	Promover y coordinar entre los adherentes que no cuentan con el servicio de apertura de cuenta remota.	50%	100%			
3	Difundir el uso de la apertura de esquemas de ahorro de forma remota entre los adherentes de la Mesa Técnica de Trabajo de Ahorro y a través de las Mesas Técnicas de Trabajo de Educación Financiera y de Comunicación y Adhesión de la Estrategia.	50%	75%	100%		

**Proyecto 3:** promover el ahorro de una mayor fracción del ingreso por remesas familiares.

**Proyecto liderado por el Banco de Guatemala.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Evaluar experiencias internacionales de éxito para promover el ahorro de una mayor fracción del ingreso por remesas familiares.	100%				Reuniones de los adherentes con expertos en remesas e inclusión financiera.
2	Presentaciones de expertos internacionales en el tema de remesas.	50%		100%		
3	Promover la tenencia de una cuenta de ahorro para la recepción de remesas.		50%	75%	100%	
4	Solicitar a la Mesa Técnica de Trabajo de Educación Financiera y Mesa Técnica de Trabajo de Comunicación y Adhesión de la Estrategia, la promoción de las cuentas de ahorro relacionadas con los receptores de remesas de cada uno de los adherentes.	75%	80%	90%	100%	

**Proyecto 4:** promover las cuentas simplificadas para agilizar el pago de programas sociales gubernamentales, en coordinación con la Mesa Técnica de Trabajo de Pagos.

**Proyecto liderado por el Banco de Guatemala.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Investigar los diferentes programas sociales implementados por el Gobierno de Guatemala.	100%				Investigación y promoción de transferencias de programas sociales del Gobierno de Guatemala, a través de cuentas en el sistema financiero.
2	Investigar y evaluar las experiencias internacionales respecto a la bancarización de los programas sociales.	50%	100%			
3	Evaluar la viabilidad para que la ayuda financiera que brinda el Gobierno de Guatemala, se realice por medio de transferencias a cuentas de depósito.		50%	100%		

## OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Impulsar y socializar canales no tradicionales de captación de ahorro.

**Proyecto 1:** investigar y promover entre los adherentes de la MTTA, los diferentes canales no tradicionales para promover la apertura de cuentas de ahorro.

**Proyecto liderado por Banco de Guatemala.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Solicitar a los adherentes dar a conocer, en el seno de la MTTA, los diferentes canales no tradicionales de ahorro que desarrollan sus entidades.	100%				Identificación y promoción de canales no tradicionales de ahorro para conocimiento de los adherentes.

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
2	Socializar los canales no tradicionales compartidos por los adherentes.	100%				Identificación y promoción de canales no tradicionales de ahorro para conocimiento de los adherentes.
3	Investigar en la experiencia internacional, las ventajas de apertura de cuentas de ahorro para las personas que cumplan 18 años de edad y analizar la viabilidad de promover en Guatemala este tipo de acciones.	25%	50%	100%		
4	Promover y difundir diferentes canales no tradicionales de ahorro como <i>Fintech</i> e inversiones en el mercado de valores (los diferentes esquemas que se incluyen en el proyecto de Ley de Mercado de Valores).		25%	50%	100%	
5	Dar a conocer a la COMIF la necesidad de que los agentes bancarios tengan permitido la apertura de cuentas de ahorro.	25%	100%			

**Proyecto 2:** investigar y analizar con los adherentes los diferentes incentivos, tanto de carácter fiscal como de otro tipo, que se consideren necesarios para propiciar el ahorro en Guatemala.

**Proyecto liderado por Banco de Guatemala.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Solicitar a los adherentes identificar los diferentes incentivos que consideren se puedan aplicar.	50%	100%			Identificar incentivos que, en opinión de los adherentes, puedan incrementar la apertura y uso de cuentas de ahorro.
2	Socializar los incentivos compartidos por los adherentes con las entidades pertinentes.		100%			

**Proyecto 3:** evaluar productos relacionados a micro pensiones<sup>27</sup>.

**Proyecto liderado por el Banco de Guatemala.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Investigar la experiencia internacional sobre la constitución, diseño y desarrollo de las micro pensiones, sus características y beneficios.	25%	50%	75%	100%	Informe de identificación de obstáculos y experiencia internacional en el área de micro pensiones.
2	Identificar los obstáculos para la implementación de las micro pensiones en Guatemala.	25%	50%	75%	100%	
3	Identificar y proponer ante la COMIF, alternativas de ahorro que proporcionen beneficios similares a las micro pensiones, dentro del marco legal vigente, en conjunto.			75%	100%	

<sup>27</sup> Un esquema de micro pensión es aquel que acepta depósitos pequeños y flexibles enfocados en personas que se encuentran fuera de la economía formal; con pagos de pensión basados en ingresos, determinados por el nivel de las contribuciones individuales (Banco Mundial, 2014).

**Proyecto 4:** propiciar y dar seguimiento a la promoción de campañas de educación financiera y fortalecimiento de la cultura de ahorro, en coordinación con la Mesa Técnica de Trabajo de Educación Financiera y la Mesa Técnica de Trabajo de Comunicación y Adhesión de la Estrategia.

**Proyecto liderado por la Superintendencia de Bancos con apoyo del Banco de Guatemala.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Propiciar la educación financiera a nivel nacional en torno al ahorro, con acciones dirigidas a la población financieramente excluida, a través de programas de capacitación con apoyo de la MTTF y la MTTCA.	50%	100%			Jornada de educación financiera enfocada en el ahorro.
2	Dar seguimiento a la promoción de las campañas de educación financiera con la participación del sistema financiero nacional.	50%	100%			
3	Propiciar la educación financiera dirigida a los líderes comunitarios en el área rural, dando a conocer los beneficios y los mecanismos de ahorro disponibles, con el propósito de que estos líderes se constituyan en elementos de difusión para la población de sus comunidades en conjunto con las MTTEF y MTTCA.			50%	100%	

### OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Dar seguimiento a la normativa para incentivar la inversión y promoción de las inversiones en Bonos del Gobierno de Guatemala, por parte de pequeños inversionistas, a través de políticas públicas que permitan el fácil acceso de la población.

**Proyecto 1:** adherir a los agentes de bolsa a la MTTA.

**Proyecto liderado por el Ministerio de Finanzas Públicas con apoyo del Banco de Guatemala.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Enviar solicitud a la MTTCA para adherir a los agentes de bolsa.	100%				Adhesión de los agentes de bolsa.
2	Dar seguimiento y motivar la adhesión de los agentes de bolsa.	100%				

**Proyecto 2:** analizar el marco actual en materia de inclusión financiera sobre el esquema de inversión en Bonos del Tesoro del Gobierno de Guatemala por parte de pequeños inversionistas.

**Proyecto liderado por el Ministerio de Finanzas Públicas.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Solicitar al Ministerio de Finanzas Públicas (MINFIN), realizar una presentación del estado actual del esquema de inversión de Bonos del Tesoro del Gobierno de Guatemala por parte de pequeños inversionistas.	100%				Presentación del Ministerio de Finanzas Públicas sobre el tema.
2	Conversatorio de las mejoras que se podrían proponer al reglamento vigente.	50%	100%			
3	Dar seguimiento a la actualización del reglamento para pequeño inversionista del MINFIN.	25%	50%	75%	100%	

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
4	Analizar la normativa vigente y proponer mejoras para la actualización del reglamento.	25%	50%	75%	100%	Presentación del Ministerio de Finanzas Públicas sobre el tema.
5	Difundir la inversión de Bonos del Tesoro por parte de pequeños inversionistas en conjunto con las Mesas Técnicas de Trabajo de Educación Financiera y de Comunicación y Adhesión de la Estrategia.	25%	50%	75%	100%	

**Proyecto 3:** dar seguimiento al anteproyecto de Ley de Mercado de Valores con el Banco de Guatemala, Superintendencia de Bancos, Ministerio de Economía, Ministerio de Finanzas Públicas, Bolsa de Valores Nacional, Registro Nacional de Valores y Mercancías, particularmente por el impacto que podría generar en la oferta de productos de inversión y ahorro innovadores para los pequeños inversionistas.

**Proyecto liderado por el Banco de Guatemala con el apoyo de la Superintendencia de Bancos.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Dar seguimiento al anteproyecto de Ley de Mercado de Valores con el Banco de Guatemala, Ministerio de Economía, Ministerio de Finanzas Públicas, Bolsa de Valores Nacional, Registro Nacional de Valores y Mercancías.	25%	50%	75%	100%	Al entrar en vigencia dicha ley, se socializará con los adherentes.
2	Difundir el anteproyecto de Ley de Mercado de Valores en lo referente a la inversión en Bonos del Tesoro de pequeños inversionistas, en conjunto con la Mesa Técnica de Educación Financiera y la Mesa Técnica de Comunicación y Adhesión de la Estrategia.	25%	50%	75%	100%	

## OBJETIVO ESPECÍFICO 4

Ampliar y propiciar el desarrollo y uso de estadísticas de inclusión financiera en el área de ahorro desagregada por género.

**Proyecto 1:** gestionar con la Superintendencia de Bancos la ampliación de las estadísticas de inclusión financiera con mayor detalle.

**Proyecto liderado por la Superintendencia de Bancos.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Gestionar con la SIB, para que las entidades financieras supervisadas amplíen las estadísticas con mayor detalle (género, edad, ubicación geográfica, entre otros).	25%	50%	75%	100%	Mayor desagregación de los indicadores relacionados con la inclusión financiera en el ahorro (incluyendo información por género).
2	Gestionar con las cooperativas de ahorro y crédito, así como con las microfinancieras que forman parte de la Mesa Técnica de Trabajo de Ahorro, compartir estadísticas del sector de cuentas de asociados, por género, edad, ubicación geográfica.	25%	50%	75%	100%	
3	Ampliar las estadísticas de apertura de cuentas de ahorro por medio de cuentas básicas (cuando se autorice el esquema de cuentas simplificadas).	25%	50%	75%	100%	

**Proyecto 2:** investigar, desarrollar y dar seguimiento a indicadores de inclusión financiera.

**Proyecto liderado por la Superintendencia de Bancos con apoyo del Banco de Guatemala.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Investigar y desarrollar indicadores de inclusión financiera, adicionales a los ya publicados en el Boletín Trimestral de Indicadores de Inclusión Financiera publicado por la SIB.	25%	50%	75%	100%	Documento que contenga indicadores relacionados con la inclusión financiera en el ahorro (incluyendo información por género).
2	Recopilar cifras estadísticas y formar indicadores con información de entidades no supervisadas por la SIB.	25%	50%	75%	100%	
3	Dar continuidad a los indicadores de impacto de inclusión financiera ya desarrollados.	25%	50%	75%	100%	

# 4

## SEGUROS



### OBJETIVO GENERAL

Fomentar el acceso y uso de seguros para todos los segmentos de la población de acuerdo con sus necesidades.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS



1

#### Educación financiera sobre seguros

Fomentar la educación financiera en seguros.



2

#### Evaluación de diferentes productos de seguros

Continuar con la creación de espacios para el intercambio de información y desarrollo de productos de seguros para diversos segmentos de la población.



3

#### Canales no tradicionales

Impulsar y socializar canales no tradicionales para la colocación de seguros.



4

#### Indicadores

Crear indicadores de seguros.

El seguro es una herramienta de mitigación de riesgos que apoya a la estabilidad financiera y económica de un país, debido a que permite minimizar el impacto financiero de los asegurados ante la ocurrencia de algún siniestro. En tal sentido, se considera de vital importancia la promoción de la inclusión financiera en el área de seguros, para que las personas o empresas que no cuentan con este tipo de protección puedan tener acceso a este mecanismo para mitigar el efecto de eventos adversos.

Las coberturas que se proporcionan a través de los seguros pueden ser diversas y dependen de los productos que las aseguradoras pongan a disposición del público. Para que exista un entorno inclusivo de seguros, es necesario que las aseguradoras provean coberturas de riesgos que satisfagan las necesidades de la población desatendida o subatendida. Asimismo, es importante que se propicie un ambiente informado respecto a la importancia y funcionalidad del seguro, así como sobre los derechos de los asegurados, con lo cual se logrará el acceso y uso de productos adecuados que provean bienestar a la población.

Desde 2016, algunas aseguradoras guatemaltecas han puesto a disposición de la población diversos seguros que han apoyado a la inclusión financiera, dentro de los que destacan los seguros colectivos paramétricos para la actividad productiva con coberturas para los riesgos de sequía, exceso de lluvia y terremoto. Así como otros seguros que protegen a las personas en su integridad personal como la salud,

accidentes, hospitalización, entre otros.

Guatemala reporta a diciembre de 2022, un Índice de Penetración<sup>28</sup> del 1.39%, el cual se encuentra por debajo del promedio de los mercados de seguros centroamericanos que reportan un 2.46%. Esto evidencia la importancia de emprender acciones que permitan que el seguro llegue a más personas y así tener mayor penetración en el país con los consecuentes beneficios asociados a este.

Es importante mencionar que los actores estratégicos, públicos y privados nacionales y, principalmente, las aseguradoras como oferentes de seguros, trabajen en conjunto en el seno de la Mesa Técnica de Trabajo de Seguros (MTTS), para emprender acciones enfocadas a la discusión y elaboración de propuestas, recomendaciones e iniciativas con el objeto de modernizar los canales de distribución y diversificación de los productos de seguros para que estos atiendan las necesidades de la población guatemalteca, así como proveer de mecanismos de educación financiera en esta área.

En ese contexto, durante el proceso de implementación de la ENIF 2019-2023, la MTTS realizó las actividades tendientes a la consecución del objetivo del área temática de seguros, con el apoyo de los adherentes estratégicos. A la fecha de actualización de la Estrategia, se contaba con 29 adherentes, dentro de los que se encuentran 16 aseguradoras, así como otras entidades de los sectores público y privado.

28 El indicador de penetración de seguros es una medida que se utiliza para evaluar el nivel de desarrollo del mercado de seguros del país. Mide el valor total de las primas de seguros como un porcentaje del PIB de un país. Es un indicador útil para evaluar el grado de importancia de la actividad aseguradora en la economía. Se calcula dividiendo el valor total de las primas de seguros emitidas en un año determinado, por el PIB del mismo período.

El plan de acción inicial de la mesa fue modificado con la participación de los adherentes, esto con el propósito de orientar las actividades, acciones y objetivos para alcanzar una mayor inclusión financiera y que, a la vez, estas fueran de la competencia e interés de los adherentes.

Dentro de las acciones para la implementación de la ENIF 2019-2023, destaca el seguimiento a la emisión del Reglamento del Seguro Colectivo, resolución JM-86-2023, mediante la cual se derogó la resolución JM-14-2016 y la emisión o modificación de normativa de seguros, específicamente del Reglamento para la Comercialización Masiva de Seguros.

## Mesa Técnica de Trabajo de Seguros 2019-2023

**Objetivo:** ampliar el alcance y profundización, la cobertura, los canales de distribución y la diversificación del seguro, así como desarrollar nuevos productos de seguros.



Con el propósito de acceder a la información, datos y experiencias internacionales, se contactó a *Access to Insurance Initiative (A2ii)* y *Microinsurance Network (MiN)*, quienes manifestaron su apoyo a la MTTs.

En lo referente al desarrollo de nuevos productos de seguros, se realizaron actividades de capacitación sobre temas relevantes para la inclusión financiera del sector, dirigida a quienes ofertan seguros conforme a las necesidades de su mercado objetivo.

Derivado de la relación con *MiN*, Guatemala participó por primera vez en el estudio anual “El Panorama del Microseguro 2022”, ubicando al país en el panorama internacional; asimismo, *MiN* realizó en Guatemala el taller “Lo inclusivo de los seguros”, propiciando un espacio de diálogo para compartir conocimientos y experiencias sobre el desarrollo de los microseguros y seguros inclusivos.

Adicionalmente, se realizó el Seminario Taller de Seguros e Instrumentos Financieros para la adaptación al Cambio Climático en Guatemala, con el apoyo de los proyectos: Escalando las Medidas de Adaptación basada en Ecosistemas en áreas rurales en América Latina (EbA LAC) y Adaptación al Cambio Climático y Desarrollo Rural entre los Gobiernos de Alemania y Guatemala.

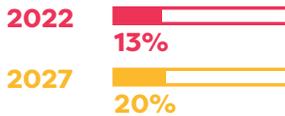
Tomando como base la implementación de la ENIF 2019-2023, así como las necesidades identificadas en el área de seguros a nivel nacional, se propone la ruta de acción alineada con cada uno de los objetivos específicos propuestos para 2024-2027 por la MTTs.

# ¿En dónde estamos y hacia dónde vamos?

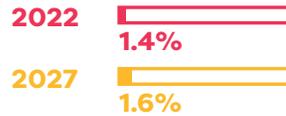
## Objetivos e indicadores Mesa Técnica de Trabajo de Seguros 2024-2027



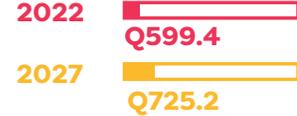
### Crecimiento de primas Anual



### Penetración del seguro Anual



### Prima per cápita Anual



1

Fomentar la educación financiera en seguros.

2

Continuar con la creación de espacios para el intercambio de información y desarrollo de productos de seguros para diversos segmentos de la población.

3

Impulsar y socializar canales no tradicionales para la colocación de seguros.

# El camino a seguir...

## OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Fomentar la educación financiera en seguros.

**Proyecto 1:** actualizar documentos de inclusión financiera de seguros.

**Proyecto liderado por la Superintendencia de Bancos.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Determinar el documento a modificar.	25%	50%	75%	100%	Actualización de dos documentos de educación financiera sobre seguros.
2	Analizar el documento.	25%	50%	75%	100%	
3	Trabajar transversalmente con la MTTEF.	25%	50%	75%	100%	
4	Elaboración, aprobación y divulgación del documento.	25%	50%	75%	100%	

**Proyecto 2:** emitir material y contenido para la educación financiera sobre seguros.

**Proyecto liderado por la Superintendencia de Bancos.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Establecer el material a ser publicado.	25%	50%	75%	100%	Material publicado sobre educación financiera sobre seguros.
2	Analizar el material.	25%	50%	75%	100%	
3	Trabajar transversalmente con la MTTEF.	25%	50%	75%	100%	
4	Elaborar, revisar y divulgar el material.	25%	50%	75%	100%	

## OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Continuar con la creación de espacios para el intercambio de información y desarrollo de productos de seguros para diversos segmentos de la población.

**Proyecto 1:** participar anualmente en el estudio “El Panorama del Microseguro”, de 2023 a 2026.

**Proyecto liderado por la Superintendencia de Bancos.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Continuar en el acompañamiento de la elaboración del estudio de <i>Microinsurance Network</i> .	25%	50%	75%	100%	Participar en el estudio anual “El Panorama del Microseguro”, de 2023 a 2026.
2	Invitar a otras aseguradoras a participar en el estudio.	25%	50%	75%	100%	
3	Dar seguimiento y divulgación del informe.	25%	50%	75%	100%	

**Proyecto 2:** realizar acercamientos con terceros para la difusión de información sobre productos de microseguros y seguros inclusivos (contacto con entes internacionales que brinden información y capacitación a los adherentes; por ejemplo: *Microinsurance Network*, *A2ii*, entre otros).

**Proyecto liderado por la Superintendencia de Bancos.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Identificar a terceros que estén interesados en difundir información sobre microseguros y seguros inclusivos.	25%	50%	75%	100%	Informe de actividades realizadas.
2	Realizar acercamientos y contactar a los adherentes para informar y capacitar.	25%	50%	75%	100%	
3	Invitar y participar para difundir información a los adherentes de la MTTs.	25%	50%	75%	100%	

### OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Impulsar y socializar canales no tradicionales para la colocación de seguros.

**Proyecto 1:** investigar otras formas de colocación de seguros por canales no tradicionales en el país.

**Proyecto liderado por la Superintendencia de Bancos.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Analizar e investigar.	25%	50%	75%	100%	Documentar y presentar los resultados de la investigación.
2	Elaborar el documento.	25%	50%	75%	100%	
3	Socializar los resultados.	25%	50%	75%	100%	

**Proyecto 2:** propiciar el acercamiento con adherentes para promover otros canales para la colocación de seguros.

**Proyecto liderado por la Superintendencia de Bancos.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Invitar a los adherentes.	25%	50%	75%	100%	Socializar el documento sobre los resultados de la investigación.
2	Conformar grupo para crear un espacio de diálogo.	25%	50%	75%	100%	
3	Socializar los resultados.	25%	50%	75%	100%	

## OBJETIVO ESPECÍFICO 4

Crear indicadores de seguros.

**Proyecto 1:** establecer indicadores para el área temática de seguros.

**Proyecto liderado por la Superintendencia de Bancos.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Analizar los indicadores aplicables al área temática de seguros.	25%	50%	75%	100%	Documento explicativo de indicadores (si fuera posible, desglosados por género).
2	Contactar a terceros para obtener información para el establecimiento y cálculo de los indicadores.	25%	50%	75%	100%	
3	Realizar pruebas de los indicadores aplicables a la temática de seguros.	25%	50%	75%	100%	
4	Implementar los indicadores.	25%	50%	75%	100%	



## **B. Ejes transversales**



# 5

# EDUCACIÓN FINANCIERA



## OBJETIVO GENERAL

Desarrollar y fortalecer las competencias financieras de la población guatemalteca en la toma de decisiones, con el fin de incrementar su bienestar.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS



### Incremento del alcance de la población a los recursos de educación financiera

Incrementar el acceso por parte de los diversos segmentos de la población, a iniciativas y recursos educativos que estén diseñados y adaptados según su contexto, que informe sobre las ventajas, oportunidades y riesgos de los productos y servicios financieros.



### Buenas prácticas de Programas de Educación Financiera

Implementar el proceso de buenas prácticas de Programas de Educación Financiera en las organizaciones involucradas.



### Convenio de Cooperación Marco con el Ministerio de Educación (MINEDUC)

Dar seguimiento y ejecución a los compromisos que emanen del Convenio de Cooperación Marco entre la COMIF y el Ministerio de Educación, con énfasis en la capacitación en materia de educación financiera a facilitadores y formadores, incluyendo a los actores involucrados en el diseño e implementación del Currículo Nacional Base (CNB).

La educación financiera es una herramienta que favorece la toma de decisiones y capacidades analíticas de los usuarios actuales y potenciales acerca de sus metas y objetivos financieros, de tal forma que puedan identificar los productos o servicios que les ayuden a alcanzarlos y de esa cuenta, estén en la capacidad de seleccionar aquellos que se adapten a sus necesidades para hacer un mejor aprovechamiento de estos. La educación financiera habilita la capacidad de construir y mantener la salud financiera de las personas.

Lo anterior contribuye a crear un sistema financiero más inclusivo y sólido, en el cual los usuarios desarrollan las competencias para tomar decisiones mejor informados, lo que redundará en el bienestar de las familias y, en particular, fortalece su capacidad de resiliencia ante eventualidades, ayudando a gestionar sus ingresos y destinar una parte de estos al ahorro, así como planificar sus gastos, aprovechar el uso de herramientas de ordenamiento financiero, disponer de planes de protección y retiro, gestionar el endeudamiento respecto a su capacidad de pago y para hacer uso de los medios de pago tomando las medidas de ciberseguridad pertinentes. Todo esto sobre la base de servicios financieros formales, accesibles y asequibles.

En consecuencia, la educación financiera se constituye como un pilar fundamental y eje transversal de acompañamiento en la implementación de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.

Las iniciativas en materia de educación financiera emprendidas bajo el compromiso adoptado con la ENIF 2019-2023, tuvieron avances, entre los que se incluyen cuatro Jornadas de Educación Financiera con temas de interés

para los distintos segmentos de la población, siendo estos: “*Finanzas Personales*”; “*El reto del ahorro*”; “*El emprendimiento y su relación con los servicios financieros*” y “*Ciberseguridad y prevención de fraudes*”. Estas jornadas despertaron el interés del público, alcanzando una participación activa de 9,149 personas en total (1,182; 709; 1,387 y 5,871 participaciones activas por jornada, respectivamente).

Dentro de los avances significativos también destaca el mapeo completo de los programas de educación financiera que las distintas entidades adherentes a la Mesa Técnica de Trabajo de Educación Financiera (MTTEF) tienen disponibles, con la finalidad de crear un inventario de materiales educativos a ser actualizado cada año. Estos recursos educativos han sido compartidos durante las Jornadas de Educación Financiera.

Los recursos educativos mencionados constituyen la base de los materiales que se compartirán con el MINEDUC, como parte de la implementación del Convenio de Cooperación Marco entre la COMIF y el Ministerio de Educación. Este convenio consiste en la incorporación de elementos de educación financiera en el Currículo Nacional Base. Si bien este es un proceso a largo plazo, es importante destacar que el mismo está supeditado a la suscripción del referido Convenio entre la COMIF y el MINEDUC.

Es importante destacar que en 2021, se invitó al Ministerio de Educación a formar parte de los adherentes a la Mesa Técnica de Trabajo de Educación Financiera, desde entonces se cuenta con la representatividad de la Dirección General del Currículo (DIGECUR), la cual desarrolló en 2022, el documento denominado “*Barrido Curricular*”, el cual contiene un análisis de los

aprendizajes vinculados con la educación financiera que actualmente están presentes en el CNB, en particular, los ejes del currículo de vida familiar y ciudadana, específicamente en los componentes denominados organización y economía familiar, educación fiscal y para el consumo adecuado. En 2023, esta Dirección convocó a la coordinación de la MTTEF a participar en las validaciones de los componentes de educación financiera de la malla curricular del área de emprendimiento para la productividad del nivel de educación primaria.

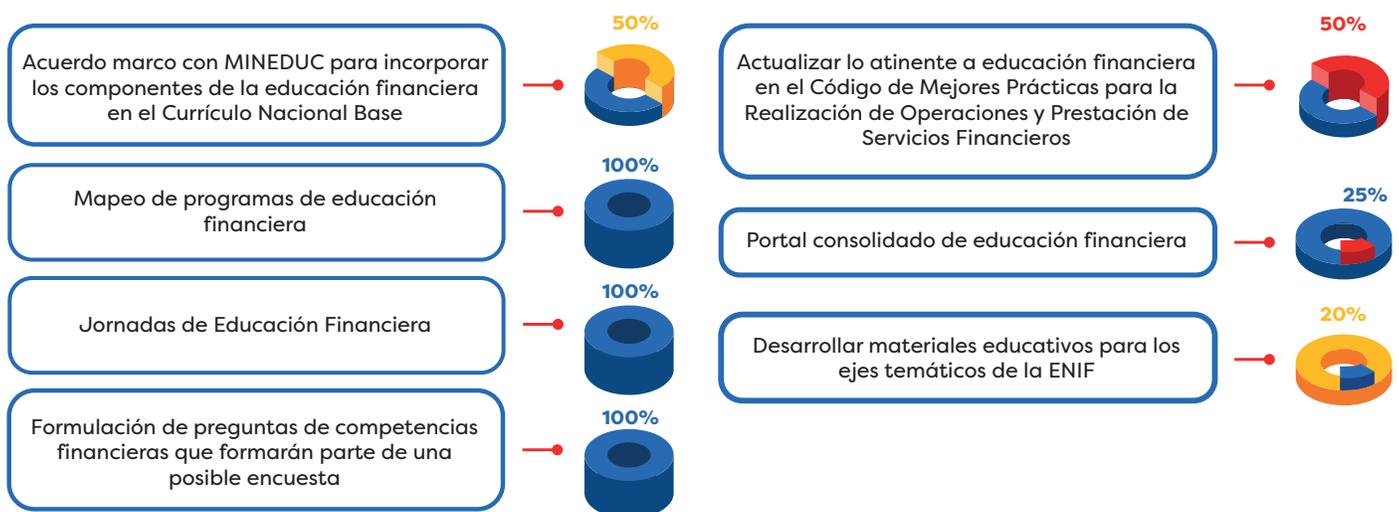
Asimismo, se inició con la elaboración de una propuesta para actualizar la sección correspondiente a educación financiera en el documento

denominado: *Mejores Prácticas para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios Financieros en el Sistema Financiero Supervisado por la Superintendencia de Bancos (SIB)*. Cabe destacar que, esta propuesta puede ser adoptada tanto por las entidades supervisadas por la SIB como aquellas fuera de su perímetro de supervisión.

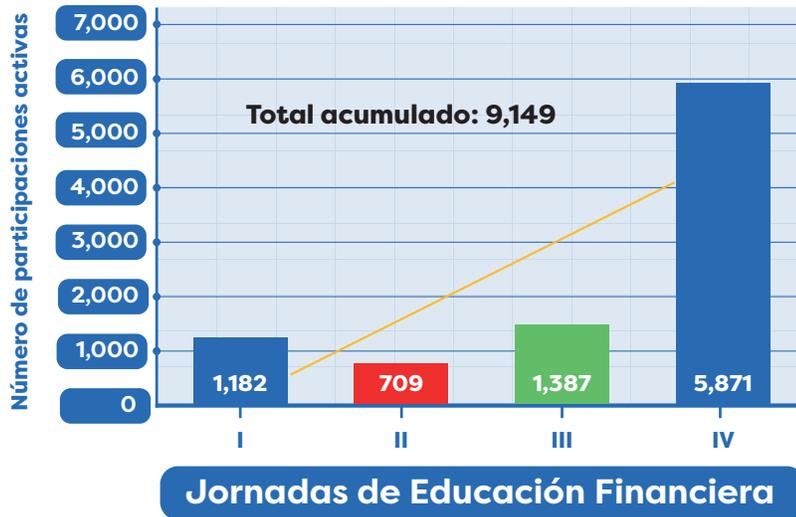
Se elaboró una propuesta inicial para impulsar un portal consolidado de educación financiera a través de un sitio web de la ENIF, el cual se constituiría a futuro en un repositorio de recursos educativos, incluyendo las grabaciones de las Jornadas de Educación Financiera.

## Mesa Técnica de Trabajo de Educación Financiera 2019-2023

**Objetivo:** fortalecer la educación financiera mediante programas integrales que faciliten la mejor comprensión de los beneficios, conceptos, productos y riesgos financieros, con el propósito de que los distintos segmentos de la población sean capaces de tomar decisiones financieras informadas e incorporar los componentes de educación financiera en el Currículo Nacional Base.



## Participaciones activas en Jornadas de Educación Financiera



Gráfica 4. | Fuente: Superintendencia de Bancos.

Adicionalmente se trabajó el desarrollo de contenidos para los materiales educativos de algunas áreas temáticas de la ENIF como ahorro, seguros y financiamiento.

Por último, se formularon preguntas orientadas a monitorear la educación financiera con la finalidad que dichas preguntas pudieran formar parte de una posible encuesta nacional sobre inclusión financiera o de medición de competencias financieras de las personas sujetas de estudio.

Las actividades de educación financiera impulsadas en el marco de la ENIF 2019-2023, permitieron obtener valiosas lecciones aprendidas, desarrollando capacidades entre los integrantes y adherentes de la MTTEF, originando sinergias y permitiendo la obtención de insumos importantes para la próxima ENIF 2024-2027.

El trabajo de la MTTEF logró la coordinación entre entidades públicas y privadas, así como las demás mesas técnicas de trabajo (ahorro,

seguros, financiamiento y pagos), cumpliendo con su función de mesa técnica transversal de la ENIF. Durante los dos años y medio de trabajo de esta mesa, se recopiló información valiosa sobre las necesidades de apoyo en temas de educación financiera de las otras mesas de trabajo y se realizó el acompañamiento para elaborar el contenido de mensajes del plan de medios de la ENIF dirigidos a fomentar la cultura financiera.

Para la ENIF 2024-2027, se plantean retos para incrementar el alcance de la educación financiera, a través de capacitar a la población, formar facilitadores y formadores del sector educativo en el contexto del Convenio de Cooperación Marco, así como lograr que las instituciones bajo la vigilancia e inspección de la SIB y aquellas organizaciones fuera de su perímetro de supervisión, adheridas a las diferentes mesas técnicas de trabajo de la ENIF, implementen las buenas prácticas en la prestación de servicios financieros.

# ¿En dónde estamos y hacia dónde vamos?

## Objetivos e indicadores Mesa Técnica de Trabajo de Educación Financiera 2024-2027

Periodicidad: semestral

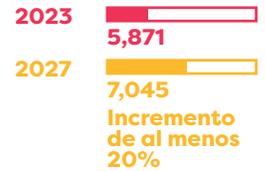
Responsable: Superintendencia de Bancos

1

Incrementar el acceso por parte de los diversos segmentos de la población, a iniciativas y recursos educativos que estén diseñados y adaptados según su contexto, que informe sobre las ventajas, oportunidades y riesgos de los productos y servicios financieros.



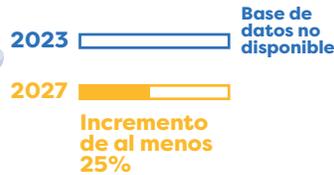
Número de personas que acceden a los recursos educativos\*



\* La línea base se refiere a 5,871 participaciones en las transmisiones en directo de las IV Jornadas en Educación Financiera



Porcentaje de organizaciones adheridas a las Buenas Prácticas\*



Implementar el proceso de buenas prácticas de Programas de Educación Financiera en las organizaciones involucradas.

2

\* De un total de 23 organizaciones adheridas a la MTTEF

3

Dar seguimiento y ejecución a los compromisos que emanen del Convenio de Cooperación Marco entre la COMIF y el Ministerio de Educación, con énfasis en la capacitación en materia de educación financiera a facilitadores y formadores, incluyendo a los actores involucrados en el diseño e implementación del Currículo Nacional Base (CNB).

Porcentaje de facilitadores formados sobre temas de educación financiera\*



\* La base de datos, preparación de materiales y facilitadores de MINEDUC se haría en 2024

## OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Incrementar el acceso por parte de los diversos segmentos de la población, a iniciativas y recursos educativos que estén diseñados y adaptados según su contexto, que informe sobre las ventajas, oportunidades y riesgos de los productos y servicios financieros.

**Proyecto 1:** desarrollar iniciativas para incrementar el alcance de la educación financiera a la población en general.

**Proyecto liderado por la Superintendencia de Bancos.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Desarrollar las Jornadas de Educación Financiera en coordinación con las Mesas Técnicas de Trabajo.	25%	50%	75%	100%	Informe que identifique los alcances de educación financiera a los grupos objetivos, en relación con las acciones implementadas.
2	Identificar materiales y recursos sobre temas de educación financiera asociados al ahorro, financiamiento, pagos, seguros, emprendimiento, protección al usuario de productos y servicios financieros y otros relacionados con la materia como formalización y tributación.	25%	50%	75%	100%	

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
3	Identificar alianzas educativas, desarrollar y promover conjuntamente programas que eleven las competencias sobre conocimientos en productos y servicios financieros a los diferentes segmentos de la población según sus necesidades.	25%	50%	75%	100%	Informe que identifique los alcances de educación financiera a los grupos objetivos, en relación con las acciones implementadas.
4	Acompañar la propuesta del contenido de los mensajes para las campañas de educación financiera, dirigidas a los distintos segmentos de la población.	25%	50%	75%	100%	
5	Desarrollar información estadística sobre la población participante, desagregada por género, edad y lugar geográfico, en los programas de educación financiera.	25%	50%	75%	100%	

## OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Implementar el proceso de buenas prácticas de Programas de Educación Financiera en las organizaciones involucradas.

**Proyecto 1:** seguimiento a la implementación de buenas prácticas de Programas de Educación Financiera en las instituciones adheridas.

**Proyecto liderado por la Superintendencia de Bancos con apoyo de Banco de Guatemala.**

No.	Acciones concretas	Líder	Avance				Resultado final
			2024	2025	2026	2027	
1	Identificar y atender la hoja de ruta que se defina con la Comisión Guatemalteca de Normas (COGUANOR).	SIB	50%	100%			Informe sobre los resultados de los programas de Educación Financiera con buenas prácticas implementados por parte de las instituciones y organizaciones.
2	Socializar el programa de buenas prácticas de educación financiera.	SIB			25%	25%	
3	Actualizar anualmente el mapeo de iniciativas y Programas de Educación Financiera para conocer cuáles de estas se van adhiriendo a las buenas prácticas.	SIB	25%	50%	75%	100%	
4	Monitorear la implementación del programa de buenas prácticas de educación financiera en las diversas instituciones u organizaciones.	BANGUAT				100%	

### OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Dar seguimiento y ejecución a los compromisos que emanen del Convenio de Cooperación Marco entre la COMIF y el Ministerio de Educación, con énfasis en la capacitación en materia de educación financiera a facilitadores y formadores, incluyendo a los actores involucrados en el diseño e implementación del Currículo Nacional Base (CNB).

**Proyecto 1:** dar seguimiento y ejecución de los compromisos de formar a facilitadores, incluyendo los derivados del Convenio de Cooperación Marco entre la COMIF y el Ministerio de Educación.

**Proyecto liderado por la Superintendencia de Bancos con apoyo de Banco de Guatemala y el Ministerio de Economía.**

No.	Acciones concretas	Líder	Avance				Resultado final
			2024	2025	2026	2027	
1	Aprobar las actividades asociadas a fortalecer capacidades de enseñanza en los temas de educación financiera, incluidos los elementos del CNB.	BANGUAT	25%	50%	75%	100%	Informe sobre los temas y cantidad de personas incluidos en las actividades de educación financiera, tomando en cuenta las del CNB.
2	Identificar elementos potenciadores para implementar temas de educación financiera, además de los espacios que proporcione el MINEDUC.	MINECO				25%	
3	Capacitar a facilitadores que promuevan y enseñen los temas de educación financiera, tomando en cuenta los del CNB.	SIB		5%	10%	20%	



# 6

## COMUNICACIÓN Y ADHESIÓN DE LA ESTRATEGIA

### OBJETIVO GENERAL

Dar a conocer la ENIF a la población, instituciones públicas y entidades privadas relevantes, así como adherir a la Estrategia a otros actores públicos y privados de acuerdo con su campo de acción y competencia.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS



1

#### Visibilidad ENIF

Divulgar la ENIF mediante campañas de comunicación.



2

#### Comunicación estratégica de la ENIF

Brindar asesoría y apoyo en materia de comunicación estratégica a las mesas técnicas de trabajo de la ENIF.

La implementación de la ENIF involucra la participación de diversos actores estratégicos, tanto del sector público como privado. De esta cuenta, es importante que todos los sectores del país tengan conocimiento de esta Estrategia, para lograr una visión compartida y alcanzar los resultados esperados con la participación de todos. En este sentido, la comunicación de la Estrategia debe ser clara, oportuna y efectiva, y constituir una prioridad en el proceso de implementación de la ENIF, lo cual implica una visión de comunicación definida para los diferentes actores de las instituciones públicas, entidades privadas y de la población en general. La implementación de la estrategia de comunicación coordinada y con el apoyo y compromiso de las instituciones participantes, debe incluir mensajes clave que lleguen al público objetivo de manera oportuna.

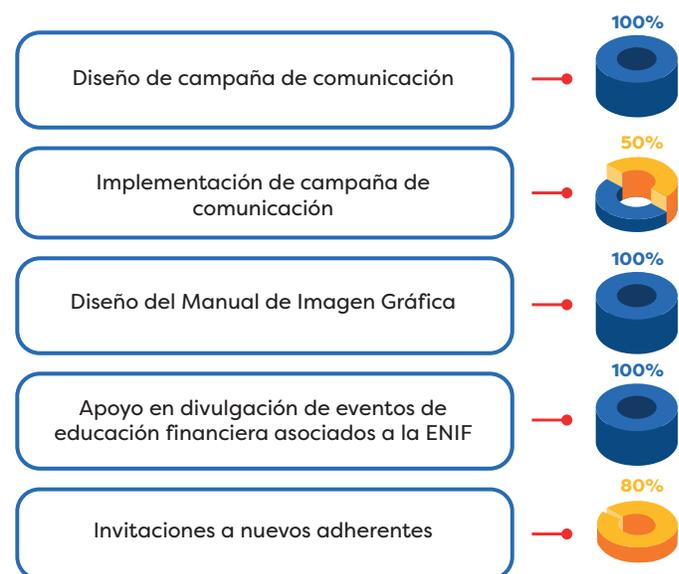
En la primera fase de la ENIF se implementó una campaña de comunicación a nivel nacional, que coadyuvó a alcanzar los objetivos planteados en la Estrategia. Al respecto, se divulgaron los objetivos, la visión, la misión, las áreas temáticas y los ejes transversales de la Estrategia, además se incorporó a este esfuerzo nacional a los actores relevantes de acuerdo con su campo de acción y competencia. Este trabajo se logró mediante la ejecución de planes y acciones de difusión, invitación y adhesión voluntaria a la ENIF en el período 2019-2023. Como resultado del proceso, en la actualidad se cuenta con 222 representantes de las entidades adheridas, dentro de las que se encuentran bancos, cooperativas de ahorro y crédito, gremiales, microfinancieras y empresas de telecomunicaciones.

Por su función transversal y permanente, la Mesa Técnica de Trabajo de Comunicación y Adhesión de la Estrategia (MTTCA), ha brindado apoyo continuo a las diferentes mesas técnicas en materia de comunicación, a requerimiento

de cada una de ellas y de acuerdo con sus planes de trabajo. Asimismo, se elaboró el rediseño de la imagen gráfica y planes de divulgación de los eventos realizados en el marco de la ENIF, basados en un manual de marca creado para este propósito. Durante 2022, se desarrolló el proceso creativo, el diseño e implementación de una campaña de divulgación de la ENIF, con el propósito de dar a conocer la Estrategia y los beneficios del uso de productos y servicios financieros. Esta campaña incluyó pauta en redes sociales y radio, en adición al contenido orgánico que fue divulgado en los canales digitales de cada institución.

## Mesa Técnica de Trabajo de Comunicación y Adhesión de la Estrategia 2019-2023

**Objetivo:** dar a conocer la ENIF a la población, instituciones y entidades privadas relevantes e incorporar a la Estrategia a otros actores públicos y privados en virtud de su campo de acción y competencia.



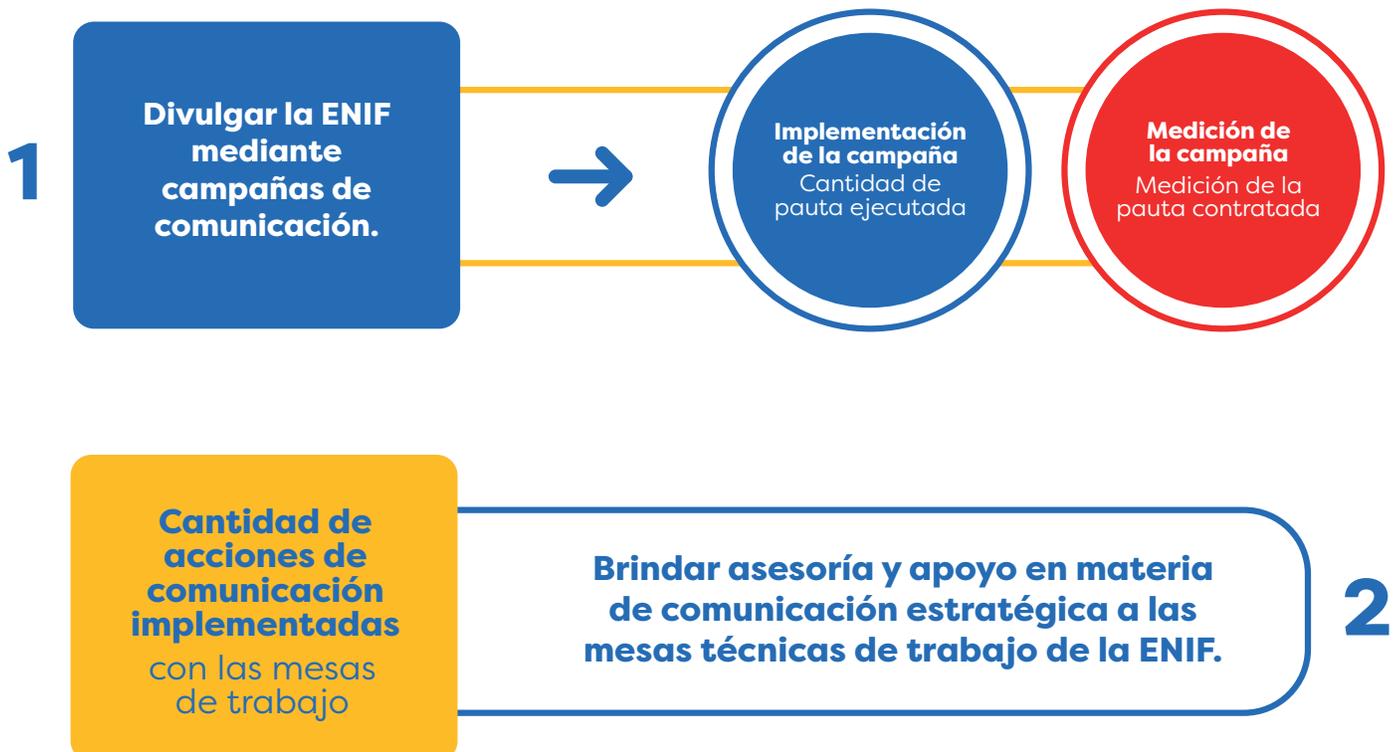
Durante la segunda fase de la ENIF, programada para 2024-2027, es importante incorporar a la campaña de comunicación el uso de herramientas tecnológicas, que permitan una mayor difusión de la Estrategia en el territorio nacional, dirigida a las diferentes audiencias con mensajes adecuados y canales apropiados y con medición de resultados. Lo anterior, considerando que la Estrategia se encuentra en una etapa pospandemia en donde las condiciones de apertura y acceso a los medios electrónicos de la población se ampliaron, facilitando el acceso y uso de estos, lo cual es positivo para esta gestión. El esfuerzo comunicacional de la segunda fase de la ENIF se realizará en coordina-

ción con el Banco de Guatemala, el Ministerio de Economía, la Superintendencia de Bancos; y, en especial, con el involucramiento de las mesas técnicas de trabajo de las áreas temáticas y ejes transversales que integran la Estrategia. Es importante garantizar el compromiso y apoyo continuo de estas instituciones con el propósito de alcanzar las metas planteadas.

Lo anterior denota la importancia de plantear nuevos objetivos específicos, proyectos y acciones, así como indicadores que midan el alcance de los objetivos planteados, los cuales se detallan a continuación.

## ¿En dónde estamos y hacia dónde vamos?

### Objetivos e indicadores Mesa Técnica de Trabajo de Comunicación y Adhesión de la ENIF 2024-2027



## El camino a seguir...

### OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Divulgar la ENIF mediante campañas de comunicación.

**Proyecto 1:** implementar y dar seguimiento a las campañas de comunicación de la ENIF.

**Proyecto liderado por el Banco de Guatemala.**

No.	Acciones concretas	Avance			
		2024	2025	2026	2027
1	Implementar las campañas de acuerdo con lo definido para cada una de las instituciones que conforman la COMIF.	40%	70%	100%	
2	Medir los indicadores asociados al objetivo de visibilidad de la ENIF.	25%	50%	75%	100%
3	Generar informes de resultados.	25%	50%	75%	100%

### OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Brindar asesoría y apoyo en materia de comunicación estratégica a las mesas técnicas de trabajo de la ENIF.

**Proyecto 1:** apoyar y asesorar a las mesas técnicas de trabajo en materia de comunicación estratégica.

**Proyecto liderado por el Banco de Guatemala.**

No.	Acciones concretas	Avance			
		2024	2025	2026	2027
1	Realizar reuniones de trabajo con las diferentes mesas técnicas de trabajo para identificar acciones a desarrollar en materia de comunicación.	25%	50%	75%	100%
2	Proponer y validar las acciones a realizar con los foros que corresponda (CTI y la COMIF).	25%	50%	75%	100%
3	Dar seguimiento a la ejecución de acciones y elaboración de informes.	25%	50%	75%	100%

# 7

## PROTECCIÓN AL USUARIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS



### OBJETIVO GENERAL

Promover el desarrollo y la implementación de buenas prácticas y elaboración de material informativo para la protección del usuario de productos y servicios financieros.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS



1

#### Material informativo

Elaborar material informativo sobre los productos y servicios financieros para promover la transparencia y la adecuada toma de decisiones financieras por parte de los agentes económicos.



2

#### Divulgación de información

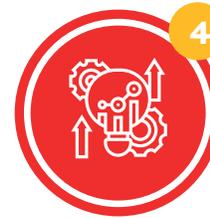
Promover acciones para la adecuada divulgación de información sobre la protección de los usuarios de productos y servicios financieros.



3

#### Atención de inconformidades

Fortalecer la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), en la atención de quejas dirigidas a las entidades no sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.



4

#### Marco regulatorio

Desarrollar propuestas de normas para la protección de los usuarios de productos y servicios financieros en Guatemala.



5

#### Indicadores

Actualizar y dar seguimiento a indicadores de protección al usuario de productos y servicios financieros.

La protección del consumidor de productos y servicios financieros constituye un elemento esencial en estrategias de inclusión financiera. Las buenas prácticas para la protección del consumidor financiero, establecen que un régimen sólido de protección al consumidor es clave para garantizar un mayor acceso a los servicios financieros beneficie a los consumidores y les permita tomar decisiones bien informadas sobre la mejor manera de utilizar los productos y servicios financieros, generando así confianza en este sector, además de contribuir a mercados financieros sanos y competitivos<sup>29</sup>. Considerando las directrices emitidas por la Organización de las Naciones Unidas<sup>30</sup>, para el efectivo funcionamiento de los sistemas financieros, debe existir un marco legal y normativo sólido que establezca lineamientos claros para proteger el acceso de los consumidores de productos y servicios financieros y, al mismo tiempo, que regule el comportamiento de los proveedores de estos servicios.

Cabe destacar que, la confianza de los consumidores en el mercado de servicios financieros, coadyuva a la estabilidad financiera,

al crecimiento de este sector y a mayores niveles de eficiencia e innovación. En este contexto, es importante tomar en cuenta que las mejores prácticas en protección al usuario de productos y servicios financieros, consideran como eje principal la transparencia y la divulgación de información en conjunto con la educación financiera, elementos esenciales para que los usuarios puedan tomar decisiones financieras mejor informados. Esto conlleva la necesidad de propiciar y fortalecer campañas de educación financiera para los usuarios, para que tengan conocimientos básicos sobre estos productos y servicios, previo a contratarlos, que conozcan y comprendan sus derechos y obligaciones, así como las condiciones particulares de los mismos, para así hacer uso efectivo de este tipo de productos.

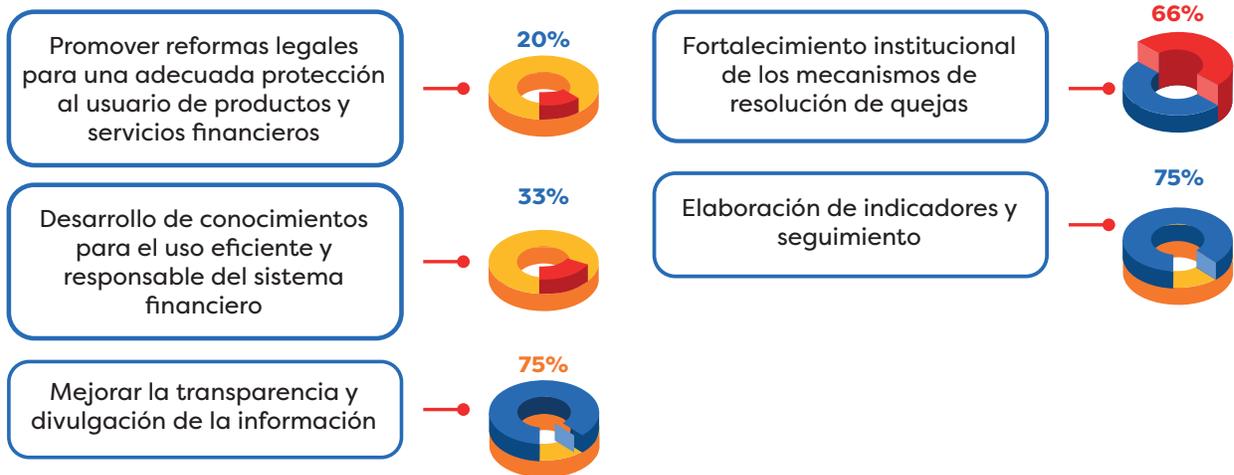
El plan de acción de la MTTPU contemplado en la ENIF 2019-2023, sentó las bases para continuar implementando acciones que buscan el fortalecimiento de la legislación nacional, en lo que respecta a la protección de los usuarios de productos y servicios financieros.

29 World Bank Group (2017). *Good Practices for Financial Consumer Protection*, 2017 Edition.

30 Naciones Unidas (2022). *Protección del consumidor en el ámbito financiero, fomentando su educación y alfabetización financieras*, mayo 2022.

## Mesa Técnica de Trabajo de Protección al Usuario de Productos y Servicios Financieros 2019-2023

**Objetivo:** fortalecer el marco legal, regulatorio e institucional para una adecuada protección del usuario de servicios financieros.



Es importante indicar que el marco jurídico vigente en el país, continúa sin establecer explícitamente la competencia de una entidad encargada a la cual los consumidores puedan acudir y presentar una queja o inconformidad relacionadas con los productos o servicios financieros. Actualmente, la normativa que rige a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), deja fuera de su ámbito de competencia a los proveedores de productos y servicios que cuentan con su propia legislación. Por su parte, la atención de inconformidades de los usuarios de productos y servicios financieros del sistema financiero bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, no se encuentra dentro de las funciones definidas para esta.

No obstante, la Superintendencia de Bancos implementó un mecanismo administrativo de

mediación, a efecto de atender las gestiones por inconformidades que los usuarios del sistema financiero puedan presentar, el cual es utilizado estrictamente para entidades bajo su supervisión. Adicionalmente, la SIB ha recomendado a las instituciones bajo su supervisión la adopción, implementación y divulgación de Mejores Prácticas para la Realización de Operaciones y Prestación de Servicios Financieros en el Sistema Financiero Supervisado<sup>31</sup>, las cuales consideran las recomendaciones emitidas por organismos internacionales.

Lo anterior, refleja la importancia de implementar acciones que permitan brindar un marco de seguridad, confianza y protección al usuario de productos y servicios financieros, por lo que en la ENIF 2024-2027 se definen nuevos objetivos específicos para este eje transversal, así como proyectos estratégicos, acciones e indicadores.

31 Oficio Circular No. 4828-2019 de la Superintendencia de Bancos.

# ¿En dónde estamos y hacia dónde vamos?

## Objetivos e indicadores

### Mesa Técnica de Trabajo de Protección al Usuario de Productos y Servicios Financieros 2024-2027

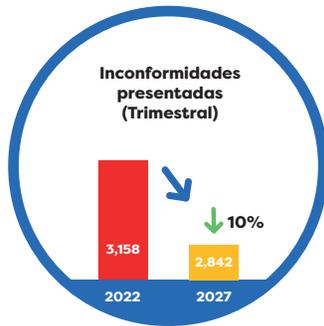
1

Elaborar material informativo sobre los productos y servicios financieros para promover la transparencia y la adecuada toma de decisiones financieras por parte de los agentes económicos.



2

Promover acciones para la adecuada divulgación de información sobre la protección de los usuarios de productos y servicios financieros.



4

Desarrollar propuestas de normas para la protección de los usuarios de productos y servicios financieros en Guatemala.



3

Fortalecer a la DIACO en la atención de quejas dirigidas a las entidades no sujetas a la vigilancia e inspección de la SIB.



## El camino a seguir...

### OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Elaborar material informativo sobre los productos y servicios financieros para promover la transparencia y la adecuada toma de decisiones financieras por parte de los agentes económicos.

**Proyecto 1:** fortalecer la educación de los usuarios de productos y servicios financieros, para que comprendan y mitiguen los riesgos de compartir datos personales o accesos a sus productos financieros por medio de plataformas en línea, mensajes de texto, llamadas telefónicas o aplicación de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes.

**Proyecto liderado por la Superintendencia de Bancos.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Crear cápsulas informativas, síntesis, resúmenes, extractos y otros materiales relacionados con la protección de datos personales y el acceso a productos financieros, utilizando diversos medios de difusión.	75%	100%			Material informativo.
2	Formular recomendaciones de seguridad con el fin de reducir los riesgos asociados a la divulgación inadvertida de datos personales o credenciales de acceso por parte de los usuarios de productos y servicios financieros.	75%	100%			
3	Recopilar las direcciones web de las instituciones financieras para permitir a los usuarios verificar la autenticidad del sitio web al que acceden al ingresar a sus cuentas.	100%				

**Proyecto 2:** fortalecer la educación financiera para usuarios de tarjetas de crédito y débito, específicamente en los aspectos relacionados con hechos delictivos derivados de robos o sustracción de información, haciendo énfasis en el fortalecimiento de los conocimientos de los términos y cobertura en la contratación de seguros de este tipo de productos, así como los mecanismos a seguir en caso de pérdida, robo, fraude, estafa, usurpación de identidad u otros hechos delictivos que atenten en contra del patrimonio del tarjetahabiente.

**Proyecto liderado por la Superintendencia de Bancos.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Elaborar cápsulas informativas e infografías que aborden las precauciones que deben tomar los usuarios de tarjetas de crédito o débito, así como las medidas a seguir en caso de pérdida, robo, fraude, estafa, usurpación de identidad y otros incidentes relacionados.	75%	100%			Material informativo.
2	Trasladar las cápsulas informativas e infografías a la MTTEF para su consideración y, a la MTTCA, para considerar la divulgación dentro de su plan de trabajo.	75%	100%			

## OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Promover acciones para la adecuada divulgación de información sobre la protección de los usuarios de productos y servicios financieros.

**Proyecto 1:** implementar acciones para promover la divulgación de las cápsulas informativas sobre la protección al usuario de productos y servicios financieros.

**Proyecto liderado por el Ministerio de Economía.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Coordinar con la MTTEF la revisión del material.	75%	100%			Divulgar el material informativo destinado a prevenir y defenderse contra los riesgos asociados a la ciberdelincuencia.
2	Coordinar con la MTTCA la publicación del material.	75%	100%			
3	Gestionar con ambas mesas la publicación de la información en el portal web de la ENIF.	50%	75%	100%		

**Proyecto 2:** realizar eventos de discusión sobre la importancia de la protección del usuario de productos y servicios financieros.

**Proyecto liderado por el Ministerio de Economía.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Determinar el público objetivo.	25%	50%	75%	100%	Eventos realizados y estadísticas con base en las encuestas.
2	Seleccionar los expositores.	25%	50%	75%	100%	
3	Realizar los eventos de discusión.	25%	50%	75%	100%	
4	Evaluar los resultados de los eventos a través de encuestas.	25%	50%	75%	100%	

**Nota:** este proyecto consigna el 100% en todos los años, toda vez que se estima realizar los eventos de discusión durante el período 2024-2027.

### OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Fortalecer a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO), en la atención de quejas dirigidas a las entidades no sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.

**Proyecto 1:** evaluar y promover el desarrollo de una plataforma digital de atención de quejas con base en el modelo actual utilizado por la SIB.

**Proyecto liderado por el Ministerio de Economía.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Evaluar el sistema actual de atención de quejas de la DIACO.	100%				Nueva plataforma para la gestión de quejas / Implementación de cambios en la plataforma actual de la DIACO.
2	Analizar la información y los reportes que genera la DIACO en materia de productos y servicios financieros.	100%				
3	Comparar el sistema de la DIACO y el de la SIB.	100%				
4	Determinar la viabilidad de implementar un sistema similar al de la SIB en la DIACO.	100%				
5	Implementar el sistema o cambios según lo dispuesto en el informe.	25%	50%	75%	100%	

**Proyecto 2:** propiciar la creación de una unidad especializada en protección al usuario de productos y servicios financieros dentro de la DIACO.

**Proyecto liderado por el Ministerio de Economía.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Elaborar un informe que plasme la necesidad de crear una unidad especializada en atención a usuarios de productos y servicios financieros en la DIACO.	75%	100%			Unidad de asesoría y asistencia para los usuarios de productos y servicios financieros.
2	Formular el proyecto para la creación e implementación de la unidad.		50%	75%	100%	

## OBJETIVO ESPECÍFICO 4

Desarrollar propuestas de normas para la protección de los usuarios de productos y servicios financieros en Guatemala.

**Proyecto 1:** elaborar una norma voluntaria<sup>32</sup> destinada a salvaguardar los datos personales de los usuarios de productos y servicios financieros, con el objetivo de prevenirlos y protegerlos contra los riesgos asociados a la ciberdelincuencia.

**Proyecto liderado por la Superintendencia de Bancos.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Recopilar y analizar la normativa vigente en materia de protección de datos personales (PDP), incluyendo leyes de carácter ordinario, reglamentos, oficios circulares, disposiciones internas y otras que pudieran estar relacionadas, como iniciativas presentadas al Congreso de la República de Guatemala.	100%				Proyecto norma voluntaria destinada a salvaguardar los datos personales de los usuarios de productos y servicios financieros, con el objetivo de prevenirlos y protegerlos contra los riesgos asociados a la ciberdelincuencia.
2	Investigar y analizar el modelo de países considerados como referentes, cuyo marco legal e institucional contempla lo relativo a la PDP.	75%	100%			
3	Estructurar los temas que deberá contener la propuesta de norma.	75%	100%			
4	Elaborar el documento que contenga la comparación de la regulación internacional.	50%	75%	100%		

<sup>32</sup> De acuerdo con COGUANOR se refiere a una norma técnica establecida por consenso y aprobada por un organismo reconocido que proporciona, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en un contexto dado.

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
5	Desarrollar propuesta con el articulado de una norma voluntaria de PDP de los usuarios de productos y servicios financieros, para prevenirlos y protegerlos contra los riesgos asociados a la ciberdelincuencia, con base en la experiencia y mejores prácticas internacionales.	50%	75%	100%		Proyecto norma voluntaria destinada a salvaguardar los datos personales de los usuarios de productos y servicios financieros, con el objetivo de prevenirlos y protegerlos contra los riesgos asociados a la ciberdelincuencia.
6	Presentar la propuesta a los sectores e instituciones involucradas.		50%	75%	100%	
7	Trasladar el proyecto de norma voluntaria al CTI para su conocimiento y acciones de la COMIF.				100%	

**Proyecto 2:** participar y dar seguimiento al proyecto de “Norma voluntaria relacionada con las mejores prácticas para la realización de operaciones y prestación de servicios financieros de entidades financieras no sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos”.

**Proyecto liderado por el Ministerio de Economía.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Dar seguimiento en el CTI sobre la propuesta de la norma voluntaria.	100%				Proyecto de norma voluntaria de protección a los usuarios de productos y servicios financieros, para entidades no sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.
2	Presentar la propuesta a la Comisión Guatemalteca de Normas (COGUANOR).	100%				
3	Participar en las reuniones que convoque COGUANOR, para la revisión y aprobación de la propuesta.	50%	100%			

## OBJETIVO ESPECÍFICO 5

Actualizar y dar seguimiento a indicadores de protección al usuario de productos y servicios financieros.

**Proyecto 1:** actualizar y dar seguimiento a los indicadores desarrollados en temas de atención y protección al usuario de productos y servicios financieros, de entidades bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.

**Proyecto liderado por la Superintendencia de Bancos.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Actualizar y dar seguimiento a los indicadores de impacto establecidos por la mesa.	50%	75%	100%		Reporte de evolución de indicadores.
2	Actualizar y dar seguimiento a los indicadores de gestión establecidos por la mesa.	50%	75%	100%		
3	Realizar reporte de la evolución de los indicadores.	25%	50%	75%	100%	

**Proyecto 2:** desarrollar nuevos indicadores por el lado de la demanda con la información disponible en el país.

**Proyecto liderado por el Ministerio de Economía.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Desarrollar y evaluar nuevos indicadores por el lado de la demanda, en caso de realizar una encuesta de inclusión financiera.	25%	50%	75%	100%	Propuesta de indicadores, por el lado de la demanda, en caso se realice una encuesta de inclusión financiera.
2	Evaluar la viabilidad de obtener indicadores por el lado de la demanda, según las quejas presentadas en la DIACO sobre productos y servicios financieros proporcionados por entidades financieras no sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, desagregados por género, edad y ubicación geográfica.		25%	75%	100%	



# 8

## EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO DE LA MIPYME



### OBJETIVO GENERAL

Promover y fortalecer al emprendimiento de la micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME), facilitando el acceso al financiamiento y servicios de desarrollo empresarial para aumentar su productividad y competitividad; coadyuvando a la creación de empresas, generación de empleo y reducción de la pobreza.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS



1

#### Brechas entre oferta y demanda

Identificar las brechas y oportunidades en la inclusión financiera para emprendedores y MIPYME (hombres y mujeres).



2

#### Fuentes de financiamiento

Impulsar gestiones para el acceso a fuentes de financiamiento para emprendedores y MIPYME, en conjunto con la MTTF.



3

#### Inclusión financiera de las mujeres

Desarrollar una estrategia para la inclusión financiera de mujeres que lideran emprendimientos y MIPYME.



4

#### Educación financiera

Desarrollar e implementar una estrategia de capacitación y educación financiera para emprendedores.



5

#### Indicadores

Desarrollar y actualizar los indicadores de inclusión financiera de emprendimientos y MIPYME.

La inclusión financiera es una pieza clave para mejorar la calidad de vida de la población, apoyar el desarrollo económico, reducir las barreras de acceso a los servicios financieros, aumentar la productividad, disminuir la asimetría de la información y contribuir así a la reducción de la pobreza. El Fondo Monetario Internacional (2019), señala que la mejora en la inclusión financiera de la MIPYME puede ayudar a aumentar el crecimiento económico, la creación de empleo, la eficacia de la política fiscal y monetaria y, adicionalmente, podría también contribuir a la estabilidad financiera<sup>33</sup>. En este sentido, una mayor inclusión financiera representa una oportunidad importante para el desarrollo de la empresarialidad del país en general y, en particular, para la MIPYME.

Cabe destacar que la mayoría de los emprendedores inician sus negocios sin la comprensión adecuada del manejo financiero de una empresa, priorizando las estrategias de ventas, atención al cliente, mercadeo, así como la contratación y desarrollo del recurso humano. Derivado de lo anterior, se considera prioritario el desarrollo de programas de educación financiera dirigida a emprendedores y pequeños empresarios.

De acuerdo con la experiencia internacional, los resultados positivos y de éxito en el sector empresarial en general, y en particular en el caso de emprendedores y MIPYME, son el resultado del acceso a productos y servicios financieros. Al respecto, en muchos países se han implementado procesos masivos de inclusión financiera que permiten que sectores poblacionales excluidos financieramente (como la población rural, de bajos ingresos, con limi-

tada educación financiera y empresarial, entre otros), encuentren soluciones de financiamiento que el sistema financiero formal les puede brindar.

En el contexto de inclusión financiera se debe tomar en cuenta que, en adición al apoyo que se brinda para el acceso y uso de productos y servicios financieros a las empresas, también se debe propiciar el desarrollo de una oferta del sector financiero dirigida, particularmente, a los emprendimientos.

En Guatemala, se ha observado que en general los emprendimientos inician con un capital mínimo que no proviene del financiamiento de instituciones financieras, sino de recursos propios de los emprendedores. Esto evidencia que en el país aún existe una brecha de financiamiento para este tipo de empresas.

Para el desarrollo de la MIPYME y los emprendimientos, también debe considerarse la reducción de la brecha tecnológica, lo que permite una mayor inclusión financiera sobre la base de servicios digitales, mismos que apoyan a la dinámica comercial.

En el contexto anterior, la Mesa Técnica de Emprendimiento y Desarrollo de la MIPYME (MTTED), constituye un mecanismo *ad hoc* para que se aborden y se planteen las soluciones para la problemática del financiamiento a los emprendimientos y la MIPYME en el país. Asimismo, en esta mesa se busca promover el desarrollo de la MIPYME desde un enfoque estratégico inclusivo, que amplíe la cobertura y apoye el acceso, así como el uso de los productos y servicios financieros a sectores de la po-

<sup>33</sup> International Monetary Fund (2019). *Financial Inclusion of Small and Medium-Sized Enterprises in Middle East and Central Asia*. Middle East and Central Asia Department.

blación no atendidos financieramente, como es el caso de las mujeres que lideran emprendimientos y MIPYME.

Derivado de lo anterior, la MTTED desarrolló el plan de acción aprobado por la COMIF para el período 2019-2023, en el que se destaca el lanzamiento de la plataforma del *HUB* financiero, el cual constituye un sitio en internet del Ministerio de Economía en donde los emprendedores y empresarios del sector MIPYME pueden encontrar la oferta de financiamiento de diversas instituciones bancarias, cooperativas de ahorro y crédito y entidades de microfinanzas del país. Este *HUB* se inauguró en octubre de 2022 y se encuentra a disposición de los usuarios y de las entidades financieras participantes.

Otro avance de la mesa se refiere a la implementación de un marco institucional que resulte atractivo para desarrollar las incubadoras y aceleradoras de negocios en Guatemala, articulándolos con entidades de financiamiento. Como resultado de ello se firmaron convenios de cooperación con el Banco de los Trabajadores y con otras entidades financieras, específicamente para facilitar líneas de crédito accesibles a los sectores de emprendimiento y de la MIPYME.

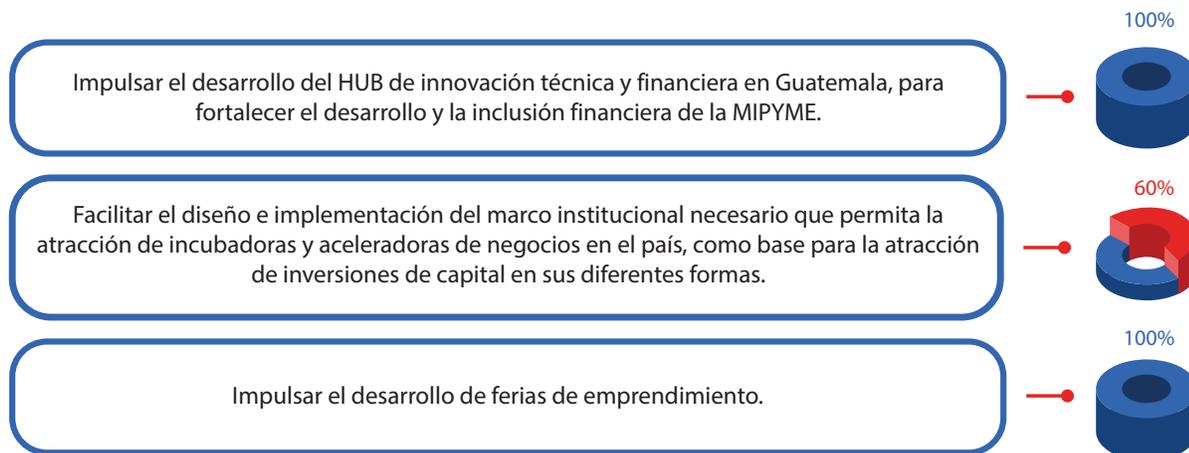
Asimismo, se impulsó el desarrollo de ferias de emprendimiento para potencializar y dinamizar la economía local desde la perspectiva de la ENIF, realizando ferias municipales de emprendimiento en diferentes departamentos del país.

A pesar de los avances alcanzados durante el período 2019-2023, aún existen brechas en

materia de acceso y uso de productos y servicios financieros para el desarrollo de emprendimientos y apoyo a la MIPYME. Es por ello que en la ENIF 2024-2027, la MTTED conservó su objetivo general, estableció objetivos específicos y proyectos estratégicos orientados a alcanzar la visión holística de la Estrategia. Adicionalmente, se establece un sistema de monitoreo y evaluación, que incluye indicadores de impacto y seguimiento, que permitirán medir los avances y guiar los esfuerzos para apoyar a los emprendimientos y la MIPYME del país.

## Mesa Técnica de Trabajo de Emprendimiento y Desarrollo de la MIPYME 2019-2023

**Objetivo:** promover y fortalecer al emprendimiento y a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (MIPYME), facilitando el acceso a financiamiento y servicios de desarrollo empresarial para aumentar su productividad y competitividad, coadyuvando a la creación de empresas, generación de empleo y reducción de la pobreza.

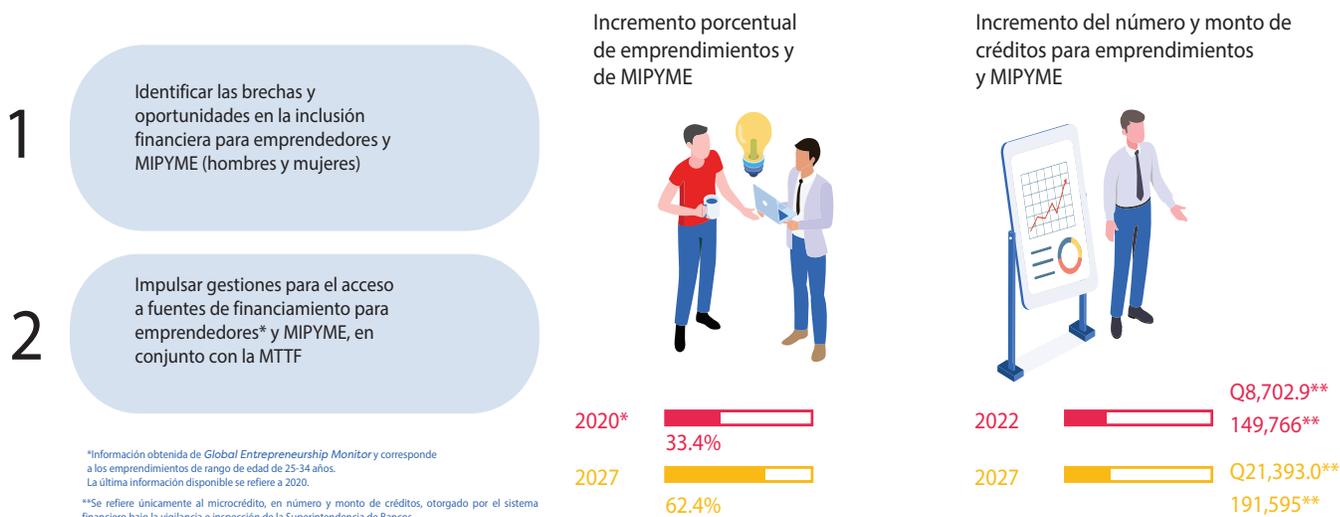


## ¿En dónde estamos y hacia dónde vamos?

### Objetivos e indicadores Mesa Técnica de Trabajo de Emprendimiento y Desarrollo de la MIPYME 2024-2027

Periodicidad: semestral

Responsables: Ministerio de Economía y Banco de Guatemala



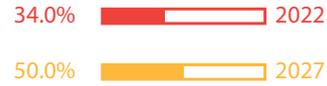
\*Información obtenida de *Global Entrepreneurship Monitor* y corresponde a los emprendimientos de rango de edad de 25-34 años. La última información disponible se refiere a 2020.

\*\*Se refiere únicamente al microcrédito, en número y monto de créditos, otorgado por el sistema financiero bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.

3

Desarrollar una estrategia de inclusión financiera de las mujeres que lideran emprendimientos\* y MIPYME\*\*

Proporción de número de créditos para emprendimientos y MIPYME de mujeres respecto al total



Número de emprendedores capacitados



Desarrollar e implementar una estrategia de capacitación y educación financiera para emprendedores

4

\* Corresponde al rango de edad de 25-34 años. Datos obtenidos de *Global Entrepreneurship Monitor* y la última información disponible corresponde a 2021.

\*\* Corresponde únicamente al microcrédito (número de créditos) otorgado por el sistema financiero supervisado por la Superintendencia de Bancos.

## El camino a seguir...

### OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar las brechas y oportunidades en la inclusión financiera para emprendedores y MIPYME (hombres y mujeres).

**Proyecto 1:** promover la profundización financiera y reactivación para emprendimientos y MIPYME.

**Proyecto liderado por el Ministerio de Economía.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Promover la educación financiera a través del navegador financiero, con pequeñas cápsulas de información financiera.	25%	50%	75%	100%	Estrategia definida con productos de educación e información para lograr una mayor profundización financiera de emprendimientos y MIPYME.
2	Unificar información sobre productos y servicios del sistema financiero supervisado por la Superintendencia de Bancos, para mayor accesibilidad a nivel urbano y rural.	25%	50%	75%	100%	
3	Promover, junto con los adherentes, la promoción de productos con tasas de interés favorables para emprendimientos y MIPYME.	25%	50%	75%	100%	
4	Evaluar la simplificación de trámites y requisitos mínimos para acceder a productos y servicios financieros.	25%	50%	75%	100%	

**Proyecto 2:** realizar un estudio y/o diagnóstico, a través de una encuesta, para identificar brechas, así como oportunidades de inclusión financiera para emprendimientos y MIPYME.

**Proyecto liderado por el Ministerio de Economía.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Realizar estudio y/o diagnóstico a través de una encuesta a las MIPYME, para conocer la demanda de financiamiento para emprendimiento y vincularlo a los programas de financiamiento privados y públicos.	25%	50%	75%	100%	Estudio que contenga el diagnóstico de demanda y oferta de productos y servicios de financiamiento para MIPYME, tanto públicos como privados; así como incorporar la información al navegador financiero.
2	Elaborar una base de datos de productos y servicios financieros que identifique las brechas entre la oferta y demanda de los mismos.	25%	50%	75%	100%	
3	Promover el acceso desde cualquier dispositivo a la sección de productos y servicios del navegador financiero.	25%	50%	75%	100%	

## OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Impulsar las gestiones necesarias para el acceso a fuentes de financiamiento para emprendimientos y MIPYME, en conjunto con la MTTF.

**Proyecto 1:** identificar fuentes de financiamiento para emprendimientos y MIPYME.

**Proyecto liderado por el Ministerio de Economía.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Identificar y promover entre los adherentes programas de financiamiento para emprendimientos, por necesidad y oportunidad, otorgados por bancos, microfinancieras y cooperativas de ahorro y crédito.	25%	50%	75%	100%	

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
2	Identificar y promover entre los adherentes del sector privado, público y la cooperación internacional, programas de capital semilla para apertura del primer negocio.	25%	50%	75%	100%	Esquema de fuentes de financiamiento a emprendimientos y MIPYME; sus requisitos y, de ser necesario, modificar los mismos; así como los mecanismos de difusión para su promoción.
3	Revisar y ajustar los requisitos para optar al Fideicomiso Fondo de Desarrollo de la MIPYME, por parte de las entidades financieras (bancos, microfinancieras y cooperativas de ahorro y crédito).	100%				
4	Promover y difundir la información, así como el acceso y uso a los fondos del Fideicomiso Fondo de Desarrollo de la MIPYME y otros programas de Gobierno e identificar y promover programas dirigidos a las mujeres.	25%	50%	75%	100%	

**Proyecto 2:** identificar y difundir estrategias de financiamiento del sector financiero para emprendimiento y MIPYME.

**Proyecto liderado por el Ministerio de Economía.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Identificar a las ONG, proyectos de cooperación internacional y programas de responsabilidad empresarial, que cuenten con programas y fondos para promover el crecimiento de los emprendimientos en la etapa temprana y de desarrollo de la MIPYME.	25%	50%	75%	100%	Estrategia de financiamiento definida para su implementación.

### OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Desarrollar una estrategia de inclusión financiera de mujeres que lideran emprendimientos y MIPYME.

**Proyecto 1:** apoyar para la inclusión de mujeres que lideran emprendimientos y MIPYME.

**Proyecto liderado por el Ministerio de Economía.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Identificar emprendimientos y MIPYME formalizadas y dirigidas por mujeres, en cualquier etapa de crecimiento que necesiten financiamiento en condiciones favorables y de fácil acceso.	25%	50%	75%	100%	1. Informe anual de actividades y procesos implementados. 2. Número de créditos otorgados a emprendimientos y MIPYME lideradas por mujeres.
2	Realizar un estudio de diagnóstico para poder apoyar en el acceso al financiamiento de estos emprendimientos.	25%	50%	75%	100%	
3	Apoyar en la formalización de emprendimientos y MIPYME de mujeres para optar a cualquier producto o servicio financiero.	25%	50%	75%	100%	
4	Realizar campaña para visibilizar la oferta de productos y servicios financieros de los sectores público y privado, que promuevan fondos para el desarrollo y crecimiento de los emprendimientos y MIPYME.	25%	50%	75%	100%	

## OBJETIVO ESPECÍFICO 4

Desarrollar e implementar una estrategia de capacitación y educación financiera para emprendedores.

**Proyecto 1:** elaborar una guía de inclusión financiera para emprendedores y MIPYME.

**Proyecto liderado por el Ministerio de Economía.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Elaborar una guía didáctica para el uso del navegador financiero, con el propósito de brindar a los usuarios conocimientos sobre las operaciones y funciones de las entidades financieras en el país.	25%	50%	75%	100%	Estrategia de inclusión financiera para emprendimientos y MIPYME definida para su implementación.
2	Agregar al navegador financiero las instituciones públicas y privadas que promueven, a través de cursos y certificaciones, el fortalecimiento del emprendimiento.	25%	50%	75%	100%	
3	Incluir en el navegador financiero las entidades financieras bajo la vigilancia e inspección de la SIB, así como aquellas entidades no supervisadas por la referida entidad, que tienen programas de financiamiento para el desarrollo y crecimiento de los emprendimientos y MIPYME, desde etapas tempranas hasta las que se encuentran en etapas avanzadas o de crecimiento.	25%	50%	75%	100%	

**Proyecto 2:** colocar en el navegador financiero del Ministerio de Economía, los materiales que los adherentes tienen a disposición, en materia de educación y capacitación para emprendedores.

**Proyecto liderado por el Ministerio de Economía.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Incorporar al navegador financiero los materiales de información y educación financiera y desarrollo empresarial para los dos tipos de emprendimientos: por necesidad y por oportunidad. Además, incluir en el navegador financiero el vínculo para acceder a la Guía de Educación Financiera de la SIB.	25%	50%	75%	100%	Materiales de apoyo en materia de educación financiera, incorporados al navegador financiero, así como la realización de foros y capacitaciones para dar a conocer el material.
2	Crear una serie de <i>webinars (podcasts)</i> que fortalezcan la educación financiera dirigida a emprendedores y MIPYME.	25%	50%	75%	100%	

## OBJETIVO ESPECÍFICO 5

Desarrollar y actualizar los indicadores de inclusión financiera de emprendimientos y MIPYME.

**Proyecto 1:** elaborar los indicadores de inclusión financiera de emprendimientos y MIPYME.

**Proyecto liderado por el Ministerio de Economía.**

No.	Acciones concretas	Avance				Resultado final
		2024	2025	2026	2027	
1	Elaborar una base de datos con base en el estudio de diagnóstico y resultado de la encuesta a las MIPYME.	25%	50%	75%	100%	Informe periódico de la evolución de los indicadores.
2	Identificar y cuantificar indicadores de inclusión financiera de emprendimientos y MIPYME en Guatemala.	25%	50%	75%	100%	
3	Monitorear, evaluar y analizar los indicadores de inclusión financiera propuestos.	25%	50%	75%	100%	





**Anexo I - INCLUSIÓN  
FINANCIERA Y SU  
VINCULACIÓN CON  
LOS OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE (ODS)**



**ANEXO 1**
**INCLUSIÓN FINANCIERA Y SU VINCULACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)**

No.	Meta	Objetivo de desarrollo sostenible	Vinculación
1	Meta 1.4	1: Fin de la pobreza	Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como el acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los <b>servicios financieros, incluida la microfinanciación.</b>
2	Meta 2.3	2: Hambre cero	Para 2030, duplicar la productividad agrícola y los ingresos de los productores de alimentos en pequeña escala, en particular las mujeres, los pueblos indígenas, los agricultores familiares, los pastores y los pescadores, entre otros aspectos, mediante el acceso seguro y equitativo a las tierras, a otros recursos de producción e insumos, conocimientos, <b>servicios financieros</b> , mercados, oportunidades para la generación de valor añadido y empleos no agrícolas.
3	Meta 3.8	3: Salud y bienestar	Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los <b>riesgos financieros</b> , el acceso a servicios de salud esenciales de calidad como los medicamentos y vacunas, que sean seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos.

No.	Meta	Objetivo de desarrollo sostenible	Vinculación
4	Metas 4.4 y 4.5	4: Educación de calidad	<p>Para 2030, la meta 4.4 corresponde a aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo y el <b>emprendimiento</b>.</p> <p>Con respecto a la meta 4.5, <b>eliminar las disparidades de género en la educación</b> y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad.</p>
5	Meta 5.a	5: Igualdad de género	<p>Emprender reformas que otorguen a las mujeres igualdad de derechos a los recursos económicos, así como acceso a la propiedad y al control de la tierra y otros tipos de bienes, <b>los servicios financieros</b>, la herencia y los recursos naturales, de conformidad con las leyes nacionales.</p>
6	Metas 8.3 y 8.10	8: Trabajo decente y crecimiento económico	<p>Con relación a la meta 8.3, promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso <b>mediante el acceso a servicios financieros</b>.</p> <p>Con respecto a la meta 8.10, <b>fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos</b>.</p>

No.	Meta	Objetivo de desarrollo sostenible	Vinculación
7	Meta 9.3	9: Industria, innovación e infraestructura	Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, <b>a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados.</b>
8	Metas 10.5 y 10.c	10: Reducción de las desigualdades	<p>Con relación a la meta 10.5, <b>mejorar la reglamentación y vigilancia de las instituciones y los mercados financieros</b> mundiales y fortalecer la aplicación de esos reglamentos.</p> <p>Respecto a la meta 10.c, reducir los costos de transacción de las remesas de los migrantes.</p>







Ministerio de  
**Economía**

