

ACUERDO No. 028
(07 NOV 2012)

Por el cual se modifica el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC - del ICETEX.

LA JUNTA DIRECTIVA

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias en especial de las que le confiere la Ley 1002 de diciembre 30 de 2005, el numeral 1 del artículo 9 del Decreto 1050 del 6 de abril de 2006 y,

CONSIDERANDO:

Que la Ley 1002 del 30 de diciembre de 2005, transformó al ICETEX en una entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, cuyas operaciones financieras son vigiladas, inspeccionadas y controladas por la Superintendencia Financiera.

Que de conformidad con la Ley 1328 de 2009, su Decreto Reglamentario 2281 del 25 de junio de 2010 y la Circular Externa No. 15 de 2010 de la Superintendencia Financiera, las entidades vigiladas tienen la obligación de implementar un "Sistema de Atención a los Consumidores Financieros" -en adelante SAC-, mediante un marco normativo en el que se desarrollen todos los aspectos relacionados con la implementación del SAC, incluyendo sus etapas y elementos, el cual debe ser aprobado y actualizado por la Junta directiva de cada entidad.

Que la Junta Directiva del ICETEX, adoptó mediante Acuerdo 035 del 22 de diciembre de 2011 el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, estableciendo los aspectos del SAC.

Que mediante Memorando OAM 2400-464 de octubre 4 de 2012, la Oficina Comercial y Mercadeo del ICETEX propuso a la Junta Directiva modificar el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero del ICETEX- SAC-, de conformidad con las recomendaciones impartidas en las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno del ICETEX y el Revisor Fiscal de la firma Deloitte & Touche Ltda., en cuanto a la Estructura Organizacional y la descripción de las Etapas del SAC.

Que la Junta Directiva en sesión del 24 de octubre de 2012, adoptó la propuesta de modificación del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero -SAC- adoptado mediante Acuerdo 035 de 2011, en los términos propuestos por la Administración.

En virtud de lo anterior;

ACUERDA

ARTICULO PRIMERO. Modificar el Manual de Atención al Consumo Financiero-SAC- del ICETEX en los siguientes aspectos:

1. Capítulo 6 "Estructura Organizacional", en cuanto a los deberes de los funcionarios, de la Junta Directiva, del Representante Legal, de la Oficina Comercial y de Mercadeo o quien haga sus veces, de los órganos de control y del Defensor del Consumidor financiero del ICETEX.

Estas obligaciones corresponden al desarrollo y aplicabilidad de las funciones señaladas en el Decreto 1050 de 2006, Decreto 380 de 2007, el Manual de Funciones del ICETEX y la Normatividad de la Superintendencia Financiera expedida sobre el tema.



ACUERDO No. 028
(07 NOV 2012)

Por el cual se modifica el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC - del ICETEX

2. Capítulo 9. “Descripción de las etapas del sistema de atención al consumidor financiero”, en los siguientes numerales

- 9.1 Identificación
- 9.2 Medición
- 9.3 Control
- 9.4 Monitoreo.

ARTICULO SEGUNDO. El documento que contiene las modificaciones señaladas en el artículo anterior están incluidas en el Manual de Atención al Consumidor Financiero del ICETEX, el cual forma parte integral del presente Acuerdo.

ARTICULO TERCERO. VIGENCIA Y DEROGATORIAS: El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación, modifica en lo pertinente el Capítulo 6 y el Capítulo 9 del Manual de Atención al Consumidor Financiero del ICETEX adoptado mediante el Acuerdo No. 035 de 2011 y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese, Comuníquese y Cúmplase
Dado en Bogotá D. C. a los 07 NOV 2012

Presidente


PATRICIA MARTINEZ BARRIOS

Secretario


MARIA EUGENIA MENDEZ MUNAR