

ACUERDO No. 035
(15 OCT 2013)

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, el cual fue modificado por el Acuerdo 028 del 07 de noviembre de 2012, estableciendo los aspectos del SAC.

Que 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.

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 del 22 de Diciembre de 2011, en los términos propuestos por la Administración.

En virtud de lo anterior;

ACUERDA

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

ACUERDO No. 035'
(15 OCT 2013)

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

1. **Capítulo 5, numeral 5.2 "Control de Manual"**, en cuanto solo se hará referencia al control del documento, no a las actividades que debe realizar la entidad desde sus planes de mejoramiento y que se encuentran desarrollados en otros puntos del Manual.
2. **Capítulo 6, Numeral 6.6 "Estructura Organizacional"**, en este capítulo se modifica lo pertinente a los deberes y responsabilidades del Defensor del Consumidor las cuales corresponden al desarrollo y aplicabilidad de las funciones señaladas en la Ley 1328 del 15 de Julio de 2009, Título I, Capítulo VI, artículo 13, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
3. **Capítulo 7, Numeral 7.3 "Resumen de Requisitos mínimos"**
Se suprime en la versión 5 teniendo en cuenta que los requisitos mínimos aquí estipulados corresponden a los solicitados en el pliego de condiciones de la selección pública 002 de 2009 y de acuerdo con la recomendación, no son elementos que correspondan al manual SAC, de igual forma en el nuevo contrato los requisitos mínimos del contrato de atención al cliente son más específicos.
4. **Capítulo 8, Numeral 8.1 "Capacitación e instrucción de los funcionarios"**, se replantea el texto de este numeral, en las que se especifican las áreas responsables de planeación y ejecución de capacitación de Acuerdo con su periodicidad y alcance. Se suprimen los párrafos con actividades puntuales que son de carácter interno de la entidad, y que estas pueden variar de acuerdo con la metodología de implementación de capacitación, y auditorio objetivo.

Numeral 8.2 "Capacitación Coordinadores IES" Se suprime teniendo en cuenta que de acuerdo con el PIC de ICETEX el alcance de las capacitaciones está orientado a los funcionarios de la entidad.

Numeral 8.3 "Educación Financiera". Se aclaran los canales de atención y medios de promoción que tiene el ICETEX para realizar programas de Educación Financiera.

Nota: El numeral de este punto en la nueva versión 5 del manual queda en el numeral 8.2

Numeral 8.4 "Guía para atención de Peticiones, Quejas y reclamos". Se ajusta de acuerdo a los documentos oficiales del DocManager y a los procedimientos de la Oficina comercial y de

ACUERDO No: 035
(15 OCT 2013)

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

Mercadeo, así mismo este numeral reemplaza en la versión 5 al subnumeral 8.5.3 de la versión 4.

Numeral 8.5.3 "Condiciones Generales de los procedimientos para las peticiones quejas y reclamos".

Nota: El numeral de este punto en la nueva versión del manual 5, queda en el numeral 8.4, y la conformación del comité de calidad así como sus funciones quedan registradas en el subnumeral 8.4.7 de la nueva versión 5 del manual.

"Se define la conformación del Comité de Calidad, el cual se confirma por un equipo de trabajo interdisciplinario de la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, Vicepresidencia de Fondos y la Oficina Comercial y de Mercadeo.

En este se evalúan el comportamiento de las quejas y reclamos del semestre además se plantean estrategias de mejoramiento. Éste es liderado por la Oficina Comercial Y Mercadeo, área que estará encargada de convocarlo para una periodicidad que pasara de ser mensual a semestral.

Este comité tiene entre sus funciones:

- Evaluar la causa raíz que afectan el servicio y las quejas de los consumidores.
- Proponer planes de acción para minimizar las quejas y reclamos de los usuarios.
- Validar la evolución de los planes de acción propuestos."

Numeral 8.6.5 "Independencia y Autonomía de los Defensores del Consumidor Financiero". Se suprime la mención de designación como defensor del Consumidor Financiero a quien posea acciones del ICETEX, así mismo se eliminan las palabras de matriz, filial o subsidiaria.

Nota: El numeral de este punto en la nueva versión del manual 5, queda en el subnumeral 8.5.5.

Numeral 8.6.7 "Terminación en el ejercicio de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero" La terminación del ejercicio del Defensor Financiero con el ICETEX, se encuentra estipulado en el contrato de prestación de servicio número 2012-0287, clausula vigésimo segunda, causales de terminación. Información interna y de dominio del ICETEX,

ACUERDO No. 035
(15 OCT 2013)

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

Nota: Se suprime del contenido de la nueva versión 5 del manual, dado que es información interna y de dominio de ICETEX.

Numeral 8.6.8 "Procedimiento de Resolución de Quejas y Reclamos por Parte del actual Defensor del Consumidor Financiero". El numeral del procedimiento de resolución de quejas, pasa a ser parte de la Guía mencionada en la casilla anterior.

Nota: La Guía corresponde al Numeral 8.4 de la nueva versión 5 de manual.

Numeral 8.7 "Asociación y representación adecuada". Se suprime este numeral, dado que la entidad cuenta con el Defensor del Consumidor Financiero para que los consumidores financieros puedan tener otro canal adicional para manifestar sus inquietudes o inconformidades.

Numeral 8.10 "Clausulas y prácticas abusivas". Se suprime la transcripción textual del artículo que reposa en la Ley, y se detallan cuáles son las cláusulas abusivas en contratos de adhesión en los cuales no puede incurrir el ICETEX.

Nota: El numeral de este punto en la nueva versión del manual 5, queda en el numeral 8.7

Numeral 8.12 "Compromiso frente a los conflictos de intereses". Se elimina la palabra de ahorradores, toda vez que la entidad no contempla esta figura en su operación. Así mismo se replantea el texto del párrafo del numeral en mención, donde se remite al código de ética y conducta del ICETEX publicado en la página de Internet, sin que ninguno de estos lineamientos estén detallados en el numeral.

Nota: El numeral de este punto en la nueva versión del manual 5, queda en el numeral 8.9

5. Capítulo 9, Numeral 9.1 "Descripción de la etapas del sistema de atención al Consumidor Financiero". Se ha cambiado la palabra Manual por procedimiento.

6. Capítulo 10, "ANEXOS". La Matriz de escalonamiento está actualizándose constantemente y el Perfil y Descripción Cargo Defensor del Consumidor Financiero no es información para el

ACUERDO No. 035
(15 OCT 2013)

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

consumidor financiero, por lo tanto este numeral queda suprimido de la versión 5 del Manual.

ARTICULO SEGUNDO. El Manual del Sistema de Atención del Consumidor SAC del ICETEX, hace parte integral de este Acuerdo.

ARTICULO TERCERO. VIGENCIA Y DEROGATORIAS: El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación, modifica en lo pertinente el Manual de Atención al Consumidor Financiero del ICETEX adoptado mediante el Acuerdo No. 035 del 22 de Diciembre de 2011 y modificado por el Acuerdo 028 del 07 de noviembre de 2012 y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese, Comuníquese y Cúmplase

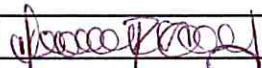
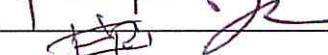

Dado en Bogotá D. C. a los **15 OCT 2013**

Presidente


PATRICIA MARTÍNEZ BARRIOS


Secretario


AURA YINETH CORREA NIÑO

	Nombre Funcionario	Cargo	Firma	fecha
Proyectó	Monica Roberto Gonzalez	Abogada Secretaria General		04/10/2013
Revisó// Aprobó	Jorge Antonio Giraldo Restrepo	Jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo		04/10/2013
	Roberto Pirajan	Profesional Oficina de Mercadeo		04/10/2013

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por lo tanto bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma de la Secretaria General