ACUERDO No 006

(17 FEB 2014)

Por el cual se modifica el Acuerdo 035 de 2013

LA JUNTA DIRECTIVA DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR – ICETEX

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, el Acuerdo 013 del 24 de febrero de 2007 y,

C O N S I D E R A N D O

Que la Junta Directiva en sesión Virtual del 25 de Septiembre de 2013, aprobó la modificación al Manual del Sistema de Atención al Consumidor –SAC-, presentado a consideración por el Jefe de la Oficina de Comercial y Mercadeo, el cual fue aprobado mediante Acuerdo 035 del 15 de Octubre de 2013, incluye las modificaciones al Manual de Atención al Consumidor SAC de conformidad con las recomendaciones impartidas por las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno del ICETEX y el Revisor Fiscal de la firma Deloitte & Touche Ltda.

Que por solicitud de la Oficina Comercial y Mercadeo se requiere modificar de la parte resolutiva la versión del Manual de Atención al Consumidor SAC "versión Nro 5 por versión Nro.3", de los numerales 7.3, 8.3, 8.4, 8.5.3, 8.6.5, 8.6.8, 8.10 y 8.12.

Que de conformidad con el artículo 45 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, es viable corregir de oficio los errores formales contenidos en los actos administrativos, siempre y cuando no cambie el sentido material de la decisión, en este caso la aprobación de la Junta Directiva del ICETEX.

En virtud de lo anterior;

ACUERDA

ARTÍCULO 1º. Modificar el artículo 1º del Acuerdo 035 del 15 de Octubre 2013, el cual quedará de la siguiente forma:

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

ACUERDO No 006

(17 FEB 2014)

Por el cual se modifica el Acuerdo 035 de 2013

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 3 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 periocidad 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 3 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 006

(17 FEB 2014)

Por el cual se deroga el Acuerdo 035 de 2013

Nota: Se suprime del contenido de la nueva versión 3 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 3 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 3, 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 3, 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 consumidor financiero, por lo tanto este numeral queda suprimido de la versión 3 del Manual.

ACUERDO No 006

(17 FEB 2014)

Por el cual se deroga el Acuerdo 035 de 2013

Mercadeo, así mismo este numeral reemplaza en la versión 3 al subnumeral 8.5.3 de la versión 2.

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 3, 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 3 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 periocidad 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 3, 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 006

(17 FEB 2014)

Por el cual se modifica el Acuerdo 035 de 2013

ARTICULO SEGUNDO. VIGENCIA Y DEROGATORIAS: El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación y modifica el artículo primero del Acuerdo 035 del 15 de octubre de 2013 y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese, Comuníquese y Cúmplase

Dado en Bogotá D. C. a los 17 FEB 2014

Presidente **PATRICIA MARTINEZ BARRIOS**

Secretario **CAMPO ELIAS VACA PERILLA**

	Nombre Funcionario	Cargo	Firma	fecha
Proyectó	Monica Roberto Gonzalez	Abogada Secretaria General		06/02/2014
Revisó// Aprobó	Jorge Antonio Giraldo Restrepo	Jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo		06/02/2014
	Roberto Pirajan	Profesional Oficina de Mercadeo		06/02/2014
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				

ACUERDO No 006

(17 FEB 2014)

Por el cual se modifica el Acuerdo 035 de 2013

ARTICULO SEGUNDO. VIGENCIA Y DEROGATORIAS: El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación y modifica el artículo primero del Acuerdo 035 del 15 de octubre de 2013 y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese, Comuníquese y Cúmplase

Dado en Bogotá D. C. a los 17 FEB 2014

Presidenta **PATRICIA MARTINEZ BARRIOS**

Secretario **CAMILO ELIAS VACA PERILLA**