

ACUERDO No. 061  
( 23 OCT 2014 )

**Por el cual se actualiza 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 los Acuerdo 028 del 07 de noviembre de 2012, Acuerdo 035 del 15 de octubre de 2013 y 006 del 17 de febrero de 2014.

Que la Oficina Comercial y Mercadeo del ICETEX propuso a la Junta Directiva la actualización del 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 al Esquema estratégico de servicio.

Que la Junta Directiva en sesión del 22 de octubre de 2014, adoptó la propuesta de actualización 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;

ACUERDO No. 061

( 23 OCT 2014 )

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

**ACUERDA**

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

- 1. Capítulo 1. Objetivo del Manual.** En este capítulo se suprime el párrafo “dar a conocer a los clientes la operación y servicios ofrecidos por el ICETEX”, a su vez se definieron los objetivos que propenden por el cumplimiento de la Ley 1328 de 2009.
- 2. Capítulo 2. Alcance.** en este capítulo se incluyó un párrafo que establece la aplicación del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC a nivel nacional y cobertura para todos los consumidores financieros que tengan relación con el ICETEX
- 3. Capítulo 3. Numeral 3.2 “Abreviaturas”.** Se suprime las definiciones y atribuciones: VCC, VFA, VOT, ORI, OJU
- 4. Capítulo 4. Numeral 4.1.3 “Objetivos”** modifica lo pertinente a los objetivos generales de la entidad los cuales se actualizaron respecto a los que se encuentran publicados en la página web.  
**Numeral 4.2 “Normatividad”.** Se suprimió el listado de normas que rige la entidad y se incluyó el listado de las normatividad que reglamenta el SAC.  
**Numeral 4.3 “Productos y Servicios”.** Se eliminó este numeral, por cuanto dicha información se encuentra disponible para el público a mayor detalle en la página web del ICETEX.  
**Numeral 4.4 “Canales de Atención”.** Se eliminó este numeral y la información quedo contenida en el capítulo 12. Información del Consumidor Financiero.
- 5. Capítulo 5, Numeral 5.1 “Gestión Documental”** Se suprimió la estructura documental relacionada con la norma ISO 9001-2008 y se incluyó en el capítulo 6.
- 6. Capítulo 6, Numeral 6.3 “Deberes del Representante Legal”.** Se suprime este numeral del Manual de Atención al Consumidor financiero SAC y la información queda contenida en el capítulo 7 numeral 7.2.2. Deberes del representante legal.

**Numeral 6.6 “Deberes del defensor del Consumidor Financiero”**, se eliminó este numeral y se dejó la información

ACUERDO No. 061  
( 23 OCT 2014 )

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

contenida en el capítulo 13 Manual de Atención al Consumidor SAC.

- 7. Capítulo 8. Infraestructura.** Se establece que “la administración del ICETEX se compromete a provisionar los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el correcto funcionamiento del SAC”

**Numeral 8.4 Guía para atención de peticiones, quejas y reclamos.** Se suprime este numeral y la información se encuentra contenida en el numeral 12.3 “Documentación para la atención de solicitudes, quejas y reclamos”.

**Numeral 8.4.4 “Atención de solicitudes, quejas y reclamos”.** Se suprimió este numeral, garantizando que dicha información quedo incluida en el numeral 12.3 “Documentación para la atención de solicitudes, quejas y reclamos” y 12.4 “Canales para la recepción de quejas y reclamos en donde se incluyó la información de los canales”.

**Numeral 8.4.5 “Horario de Atención al Público”.** Se suprime este numeral.

**Numeral 8.4.6. “Requisitos Legales”.** Se suprime este numeral y la información se encuentra en el capítulo 4. “Normatividad”.

**Numeral 8.4.7. Comité de Calidad de Quejas y Reclamos.** Se suprime este numeral.

- 8. Capítulo 9 Descripción de las etapas del SAC.** Se suprimió el mapa de procesos, para evitar duplicidad de la información por cuanto normativamente no se exige que deba incluirse en el Manual.

**Numeral 9.1 Capacitación e instrucción de los Funcionarios.** Se suprime este numeral y se incluye en el capítulo 10, en el cual se indica que la Oficina Comercial y Mercadeo con apoyo del Proceso de Talento Humano son los responsables de diseñar y ejecutar los planes y programas de capacitación en materia del SAC, teniendo en cuenta las recomendaciones y de acuerdo con las necesidades del líder del proceso de atención del consumidor financiero, y que deban brindarse a todo el personal directo o tercerizado de la Entidad, tanto actual como nuevo que ingrese al servicio de la entidad. Deberán diseñarse medios o mecanismos que permitan efectuar evaluación y retroalimentación sobre la efectividad de la capacitación, la cual deberá tener como mínimo



ACUERDO No. 061  
( 23 OCT 2014 )

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

dos ciclos anuales. Semestralmente el Líder del proceso de Talento Humano deberá certificar el pleno cumplimiento.

**9. Capítulo 17, "Descripción de las Etapas del Sistema del Consumidor Financiero".** Se realiza la actualización para describir la metodología implementada en el aplicativo VIGIA.

**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, modificado por los acuerdos 028 del 07 de noviembre de 2012, Acuerdo 035 del 15 de octubre de 2013 y 006 del 17 de febrero de 2014 y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese, Comuníquese y Cúmplase

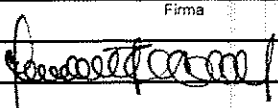

Dado en Bogotá D. C. a los 23 OCT 2014

**Presidente**

  
**NATALIA ARIZA RAMIREZ**

**Secretario**

  
**CAMPO ELIAS VACA PERILLA**

	Nombre Funcionario	Cargo	Firma	fecha
Proyectó	Monica Roberto Gonzalez	Abogada Secretaria General		23/10/2014
Revisó/ Aprobó	Constanza Parra Lopez	Coordinadora de la Oficina Comercial y Mercadeo		23/10/2014

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