



## DOCUMENTO TÉCNICO MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC

### 1.1. MARCO NORMATIVO

Para la implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero se tomaron las siguientes disposiciones normativas:

- Ley 964 de 2005, por la cual se dictan normas generales y se señalan en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular las actividades de manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público que se efectúen mediante valores y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1328 de 2009, por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1555 de 2012 Por medio de la cual se permite a los consumidores financieros el pago anticipado en las operaciones de crédito.
- Ley 1748 de 2014, por medio de la cual se establece la obligación de brindar información transparente a los consumidores de los servicios.
- Ley 2157 de 2021, por medio de la cual se modifica y adiciona la Ley Estatutaria 1266 de 2008, y se dictan disposiciones generales del Habeas Data con relación a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- Ley 2220 de 2022, por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 663 de 1993, por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración. Y demás normas que lo modifiquen.
- Decreto 2555 de 2010, por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 380 de 2017, por el cual se establece la estructura del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” – ICETEX y se determinan las funciones de sus dependencias.
- Circular Externa 007 de 1996, Esta Circular reúne las diferentes instrucciones en materia jurídica emitidas por la Superintendencia Bancaria y que a la fecha se encuentran vigentes.
- Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, en la que se considera necesario impartir las instrucciones respecto del funcionamiento e implementación del SAC, para lo cual se incorpora un nuevo capítulo al Título Primero de la Circular Básica Jurídica.

- Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, en la que se considera necesario reexpedir la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996), actualizando su contenido con la normatividad y pronunciamientos jurisprudenciales vigentes en materia financiera, aseguradora y del mercado de valores.
- Circular Externa 008 de 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia, en la que se considera necesario la modificación a la Circular Básica Jurídica, expedida mediante la Circular Externa 029 de 2014, respecto del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros en situación de discapacidad.
- Circular Externa 023 de 2021, Esta circular Imparte instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smart supervisión y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)
- Circular Externa 013 de 2022. A través de la cual se imparten Instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero.
- Lineamientos para la atención integral al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

## 1.2. ALCANCE DE LA SOLICITUD A PRESENTAR ANTE LA JUNTA DIRECTIVA

La actualización del presente Manual es en respuesta tanto a los cambios del Instituto como al cumplimiento normativo vigente, y debe ser aplicado por la totalidad de áreas y funcionarios del ICETEX, el cual propende por la adecuada atención a los consumidores financieros que tengan cualquier relación con la entidad.

## 1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

El Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX, es un documento que contiene los elementos establecidos para garantizar el cumplimiento de las obligaciones y los derechos de los consumidores financieros, consagrados en la Ley 1328 de 2009 y las normas que la modifiquen, adicionen y/o complementen; incorporando los elementos y las etapas orientadas a reflejar las políticas y controles adoptados para procurar la debida protección del consumidor financiero, igualdad de condiciones para quienes presenten algún tipo de situación de discapacidad, calidad y oportunidad en la información, una adecuada prestación del servicio, una estrategia de educación financiera y la atención a los requerimientos que el consumidor financiero presente a la entidad. El cumplimiento del funcionamiento del SAC será monitoreado de manera permanente conforme a lo establecido por la Circular Externa 015 de 2010.

Por otra parte, este manual refleja las políticas, procedimientos y controles adoptados para procurar la debida atención y protección del Consumidor Financiero; estableciendo los mecanismos para suministrar la información adecuada a los Consumidores, orientado al fortalecimiento de la cultura de servicio en la entidad y el enfoque diferencial e inclusivo, para lograr la satisfacción de sus beneficiarios y/o ciudadanos, propiciando un ambiente de debida atención y protección al consumidor financiero a través de los canales de atención adecuados y un equipo humano idóneo.

Se hace necesaria la actualización del Manual SAC con el fin de cumplir los requerimientos de la Circular 023 de 2021 y atender a las recomendaciones recibidas por parte de los entes de control internos y externos de la entidad en los ejercicios de auditoría y de reflejar las mejoras implementadas recientemente en la Entidad.


#### 1.4. SOLICITUD

Se solicita a la Junta Directiva de la Entidad, la aprobación de la actualización del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, el cual tuvo los siguientes ajustes:

✓ **Sistema de Atención al Consumidor Financiero**

- Actualización reglamento de crédito.
- Énfasis en Protección de Datos personales.
  - Documentación de procedimientos y Guías (212).
  - Cartas Tipo (383).
  - Reducción de preguntas del formulario de inscripción.
  - Cambios en el recibo de pago.
  - Monitoreo y seguimiento del SAC análisis de las causas de las reincidencias.
  - Fortalecimiento de la cultura de servicio en la entidad y el enfoque diferencial e inclusivo.

#	Ítem	Manual SAC semestre I 2023	Manual SAC semestre II 2023
1.1.1	<b>Objetivos específicos</b>	Definir el esquema de servicio y atención al consumidor financiero, con el fin de asegurar una adecuada gestión, debida diligencia, trato justo, enfoque diferencial e incluyente y protección del Consumidor Financiero, en la atención de solicitudes, quejas, peticiones o reclamos a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.	Definir el esquema de servicio y atención, con el fin de asegurar una adecuada gestión del sistema de atención, debida diligencia, trato justo, enfoque diferencial e incluyente y protección del Consumidor Financiero, en la atención de peticiones, quejas, reclamos a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.
1.2	<b>Alcance</b>	El presente Manual debe ser aplicado por la totalidad de áreas y funcionarios del ICETEX, el cual propende por la adecuada atención a los consumidores financieros que	El presente Manual debe ser aplicado por la totalidad de los procesos y funcionarios del ICETEX, el cual propende por mejorar continuamente el sistema de atención a los consumidores financieros que tengan cualquier relación con la entidad.

		tengan cualquier relación con la entidad.	
1.4.1	<b>Definiciones</b>		Se adicionan las siguientes Definiciones: *Denuncia. *Información pública. *clasificada y reservada. *poder notarial. *poder especial. *Poder general. *reserva legal. *OAJ: Oficina Asesora Jurídica
2.2	<b>Alineación estratégica de la entidad</b>	 <p>Figura 1. Alineación estratégica de la entidad.</p>	Se adiciona la Tabla 1. Alineación estratégica de la entidad.  En la tabla se detalla: El objetivo estratégico, indicador, formula y líder  Tabla 2. Programas y Proyectos Plan Estratégico 2023-2026 "Por un ICETEX más Humano" Se detalla el programa el objetivo y el proyecto. Tabla 3. Responsable por proyecto

4.2	<b>4.2 Etapas del sistema de atención al consumidor financiero</b>	4.2 Etapas del sistema de atención al consumidor financiero	<p>El SAC debe incluir las etapas de: identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros, incluyendo aquellos servicios tercerizados por la entidad vigilada que impliquen contacto directo con el consumidor financiero.</p> <p>Para el monitoreo y seguimiento del SAC, se incluye el análisis de las causas de las reincidencias de las PQRS y se adoptan medidas preventivas y/o correctivas del caso.</p> <p>Se adiciona Figura 4</p>
4.2.4	<b>4.2.4 Líneas de defensa</b>	Línea de defensa 2: Gestión de riesgos	<p>Se adiciona Las reclamaciones no favorables que concluyeron a Favor del Cliente - No Aceptados por la Entidad, son incluidas como un factor de riesgo dentro del SAC y se hace pertinente determinar si la causa se debe a diferencias jurídicas con la DCF o a que no se demostraron las afirmaciones que la Entidad hizo y que llevaron a la aplicación del principio "In Dubio Pro-Consumidor".</p>

Firma:



**GIOVANNI CANCHILA SUAREZ**  
Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo



	Nombre funcionario	Cargo	Firma
Proyectó:	Edwin Alejandro Novoa Moreno	Contratista Aseguramiento OCM	
Revisó:	Alba Adriana Chitiva Lozano	Contratista Aseguramiento OCM	