

# MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

2021



# TABLA DE CONTENIDO

>>	1.	INTRODUCCIÓN	4
>>	1.1	Objetivo general	4
>>	1.1.1	Objetivos Específicos	5
>>	1.2	Alcance	5
>>	1.3	Marco regulatorio	5
>>	1.4	Definiciones y abreviaturas	6
>>	1.4.1	Definiciones	6
>>	1.4.2	Abreviaturas	9
>>	2.	CONTEXTO INSTITUCIONAL	10
>>	2.1	Naturaleza y objeto institucional	10
>>	2.2	Alineación estratégica de la entidad	11
>>	2.2.1	Propósito superior	12
>>	2.2.2	Lineamientos estratégicos	12
>>	2.2.3	Visión	13
>>	2.2.4	Objetivos estratégicos	13
>>	2.2.5	Programas estratégicos	14
>>	2.2.6	Valores	15
>>	2.3	Grupos de Interés	16
>>	2.4	Productos y Servicios	16
>>	3.	MODELO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	16
>>	3.1	Estrategia de Canales de Atención y Gestión del ICETEX	16
>>	3.1.1	Canales de Atención al Consumidor Financiero	18
>>	3.2	Atención a personas en situación de discapacidad	18

# TABLA DE CONTENIDO

>>	4.	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	19
>>	4.1	Elementos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero	19
>>	4.1.1	Políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero	19
>>	4.1.2	Procedimientos	21
>>	4.1.3	Documentos	21
>>	4.1.4	Estructura Organizacional	22
>>	4.1.5	Infraestructura	23
>>	4.1.6	Capacitación e instrucción de los funcionarios	23
>>	4.1.7	Educación Financiera	23
>>	4.1.8	Información al consumidor financiero	24
>>	4.2	Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero	30
>>	4.2.1	Identificación	31
>>	4.2.2	Medición	32
>>	4.2.3	Control	33
>>	4.2.4	Monitoreo	35
>>	4.3	Reglamento sancionatorio	35
>>	4.4	Compromiso frente a los conflictos de interés	36
>>	4.5	Control del Manual	36

# 1. INTRODUCCIÓN

El manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX, está orientado al fortalecimiento de la cultura de servicio en la entidad, para lograr la satisfacción de sus beneficiarios y/o ciudadanos, lo anterior, propiciando un ambiente de atención y protección al consumidor financiero a través de los canales de atención adecuados y un equipo humano idóneo.

De acuerdo con lo anterior, el SAC del ICETEX se fundamenta en el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y las normas que la modifican, adicionan y/o complementan, garantizando e 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.

## 1.1 Objetivo general

Establecer los lineamientos que permitan crear una experiencia de servicio centrada en los consumidores financieros, de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas internas definidas por el ICETEX.

## 1.1.1 Objetivos Específicos



Definir el esquema de servicio y atención al consumidor financiero, con el fin de asegurar una adecuada gestión a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.



Garantizar información clara, oportuna y actualizada al consumidor financiero sobre los productos y servicios ofrecidos por la entidad.



Diseñar y ejecutar procesos de educación y formación al consumidor financiero sobre los productos y servicios ofrecidos por la entidad, así como de sus derechos y deberes.



Definir procesos y procedimientos que permitan asegurar la respuesta a los requerimientos de los consumidores financieros, mediante una experiencia memorable en todo su ciclo de atención.

## 1.2 Alcance

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 tengan cualquier relación con la entidad.

## 1.3 Marco regulatorio

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

- 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 1748 de 2014, por medio de la cual se establece la obligación de brindar información transparente a los consumidores de los servicios.
- 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 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.
- Lineamientos para la atención integral al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

## 1.4 Definiciones y abreviaturas

### 1.4.1 Definiciones

Para efectos de la interpretación de las disposiciones contenidas en el presente manual, cada vez que en el mismo aparezcan las palabras y términos relacionados a continuación, estos deberán entenderse según el significado establecido en este numeral.

- **Área Misional:** Dependencias del ICETEX encargadas de ejecutar los procesos relacionados directamente con la misión y visión institucional.
- **Asesor:** Personal de primera línea, segundo nivel o en actividades de la unidad gestora (back office), que atiende o está en contacto directo con las solicitudes interpuestas por los beneficiarios y/o ciudadanos del ICETEX o las Instituciones de Educación Superior con las que el ICETEX realiza su gestión.
- **Beneficiario:** Es la persona natural que está siendo beneficiada por los productos financieros que conforman el portafolio de la entidad y aquellos que lo representen o respalden la obligación adquirida con la entidad.
- **Canal CEP (Centro de Experiencia Presencial):** Es el canal donde se brinda atención presencial en sitios dispuestos o definidos por el ICETEX a nivel nacional, en los cuales los grupos de interés pueden solicitar información, realizar trámites y en general presentar las PQRSD.
- **Canal de atención Telefónico:** Canal que recibe y brinda un primer nivel de atención de las PQRSD que ingresan a través de llamadas telefónicas y cuya gestión puede desarrollarse por medio de herramientas como el IVR o de manera personalizada a través de grupos de asesores.

- **Canal IES:** Canal que, de manera centralizada, apoya la solución efectiva y emite respuesta oportuna a PQRSD de las Instituciones de Educación Superior (IES).
- **Canal Online:** Canal que recibe y gestiona las PQRSD que ingresan por los medios de comunicación digitales dispuestos en el portal web de ICETEX e internet, a saber: chat, chatbot, sistema de atención virtual, video atención, redes sociales, correo electrónico y demás que sean definidos y requeridos por el ICETEX.
- **Canales de atención:** Son canales, en esencia front office, dispuestos para recibir y atender en primer nivel las PQRSD de los grupos de interés de ICETEX.
- **Canales de gestión:** Son canales, en esencia back office, responsables de atender, gestionar y solucionar las PQRSD que no pueden ser gestionadas en los canales de atención y/o de ejecutar las estrategias requeridas por ICETEX para el desarrollo de su misión.
- **Ciudadano:** Son aquellas personas naturales que se encuentran interesadas en información, productos y/o servicios de ICETEX.
- **Consumidor financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de los productos o servicios ofrecidos por las entidades sometidas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera, así como todo aquel que determine la ley o el Gobierno Nacional. En ICETEX se denomina beneficiario o ciudadano.
- **Contratos de adhesión:** Son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose éstos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.
- **Crédito ICETEX:** Es una ayuda financiera de carácter reembolsable, para beneficiar a los estudiantes con méritos académicos, que no cuentan con recursos económicos suficientes para ingresar o permanecer en la educación superior. El ICETEX financia la educación técnica profesional, tecnológica o universitaria.
- **Defensor del Consumidor Financiero:** Vocero de los consumidores financieros ante el ICETEX, quien gestiona las solicitudes presentadas por estos y resuelve de forma objetiva, completa, clara y suficiente las quejas o reclamos individuales, dentro de los términos normativos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Denuncia:** Es el acto mediante el cual un ciudadano pone en conocimiento ante una autoridad competente la existencia de hechos o conductas posiblemente irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción correspondientes.
- **Entidades Vigiladas:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

- **Entidades Vigiladas:** Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Grupo de interés:** La ciudadanía en general priorizando en la población estudiante de bajos recursos económicos, entidades públicas o privadas del orden nacional o internacional con las cuales se cofinancie la matrícula en la educación superior, los funcionarios del Estado, personas naturales o jurídicas públicas o privadas, que destinen fondos tendientes al financiamiento de estudiantes, docentes e investigadores avalados por la IES, los artistas nacionales, colombianos en condiciones de debilidad manifiesta o población vulnerable.
- **IES:** Instituciones de Educación Superior (Universidades, Instituciones Universitarias o Escuelas Tecnológicas, Instituciones Tecnológicas y/o Instituciones Técnicas Profesionales) con las cuales el ICETEX adelanta parte de la gestión de colocación de créditos.
- **Manual SAC:** Es el documento que contiene todas las políticas, objetivos, estructura organizacional, estrategias, y procesos aplicables en el desarrollo, implementación y seguimiento del Sistema de Atención al consumidor financiero.
- **Otros Procesos Administrativos (OPA):** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.
- **Outbound Multicanal:** Canal de gestión requerido por ICETEX para gestionar campañas de salida hacia los grupos de interés de la Entidad mediante diversos medios de comunicación.
- **P.Q.R.S. D:** Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia.
- **Petición o derechos de petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica a presentar solicitudes de interés general o particular. Las peticiones podrán ser presentadas verbalmente o de manera escrita por cualquiera de los medios dispuestos por la entidad (presencial, vía telefónica y/o medios digitales).
- **Productos y servicios:** Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.
- **Protocolo de Atención:** Es el conjunto de parámetros para establecer un criterio homogéneo de conducta a la hora atender los grupos de interés; este debe incorporar el paso a paso que cada asesor debe adelantar para garantizar la debida atención.

- **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica respecto a la conducta o actuar de un servidor de la entidad en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad en la prestación de alguno de los productos o servicios ofrecidos por la entidad.
- **Solución en Primer Contacto:** Entrega de una respuesta inmediata a los consumidores financieros, con el fin de disminuir el tiempo de atención y solución a sus requerimientos.
- **Sugerencia:** Es la manifestación verbal o escrita de una idea o propuesta para mejorar los productos o servicios ofrecidos por la entidad.
- **Tercero:** Se considera terceros a las personas con el rol de Contratistas del ICETEX o funcionarios vinculados al Proveedor de Atención al Usuario.
- **Trámites:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado dentro de un proceso misional que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.
- **Unidad Gestora:** Es la operación del centro de contacto que ICETEX requiere para desarrollar la gestión back office de las PQRSD presentadas por usuarios y para atender las Instituciones de Educación Superior.
- **Usuario:** Son los grupos de interés del ICETEX, quienes usan habitualmente un servicio y/o adquieren un producto de la entidad.

## 1.4.2 Abreviaturas

- **ICETEX:** Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior.
- **IES:** Instituciones de Educación Superior.
- **SAC:** Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- **OPA:** Otro proceso administrativo



## **2. CONTEXTO INSTITUCIONAL**

### **2.1 Naturaleza y objeto institucional**

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” - ICETEX, es una entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa, y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, creado por el Decreto 2586 de 1950, transformado por la Ley 1002 del 30 de diciembre de 2005 y el Decreto 2555 del 15 de julio del 2010, y también reglamentado por los Decretos 1083 del 26 de mayo de 2015 y el Decreto 1499 del 11 de septiembre del 2017.

Cuyo objeto es el fomento social de la educación superior, priorizando la población de bajos recursos económicos y aquella con mérito académico en todos los estratos, a través de mecanismos financieros que hagan posible el acceso y la permanencia de las personas a la educación superior, la canalización y administración de recursos, becas y otros apoyos de carácter nacional e internacional, con recursos propios o de terceros.

El Representante Legal en cabeza del Presidente de la entidad y la Junta Directiva de la entidad se comprometen a orientar todas sus actuaciones, en el ejercicio de la función pública, hacia el logro del Plan Estratégico de la entidad que se desarrolla a través del Propósito Superior, Lineamientos Estratégicos, Visión, Objetivos Estratégicos y Valores.

## 2.2 Alineación estratégica de la entidad

El ICETEX, definió su Plan Estratégico alineado con los compromisos sectoriales e institucionales en materia de educación hasta el año 2030. En la presente formulación del Plan Estratégico se tuvieron en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible al 2030, el Plan Nacional Decenal de Educación 2016 – 2026, el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad, el Plan Sectorial de Educación 2018 – 2022 y la Reforma Integral de la Entidad.

Así entonces, los componentes a continuación descritos plasman la hoja de ruta que orientarán la marcha de la entidad, con la finalidad de afianzar su gestión durante los próximos cuatro años (2021 – 2024), son:



## 2.2.1 Propósito superior

Todo sistema puede ser entendido como un conjunto de elementos que se interrelacionan, de tal manera, que se hace evidente que cada uno de ellos y todos en conjunto le apuntan a un propósito superior compartido, en este sentido ICETEX identificó su propósito superior, como el siguiente:

*Impulsamos*

**PROYECTOS DE VIDA BRINDANDO LAS MEJORES alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior**

Así, el propósito superior se constituye como un filtro de cada decisión, proyecto, acción que se quisiera emprender en la organización. A través del cual, se evaluará si cada decisión o el desarrollo de un proyecto en la Entidad está impulsando proyectos de vida, si se están brindando las mejores alternativas y si se están creando caminos incluyentes en la educación superior.

## 2.2.2 Lineamientos estratégicos

Con el fin de desarrollar nuestro propósito superior, se crean los siguientes lineamientos estratégicos que son los verbos rectores que actúan como las vías sobre las cuales vamos a cumplir todo aquello que nuestros grupos de valor requieren de la institución:



## 2.2.3 Visión

Ser la primera opción de los colombianos para el acceso y permanencia en la educación superior, a través de servicios ágiles, flexibles, sostenibles y con enfoque diferencial.

La definición de la visión de ICETEX busca visualizar un futuro deseado que motive a todos los integrantes de la entidad en su proceso de reforma integral.

## 2.2.4 Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos se constituyen en aspiraciones que ICETEX quiere lograr en el periodo determinado entre los años 2021 y 2024. Los objetivos son elementos que ponen de manifiesto la intención de materialización de la estrategia y la alineación organizacional mediante el establecimiento de cumplimientos comunes.

A continuación, se detallan los objetivos estratégicos de la presente planeación:

1. Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas.
2. Diversificar la estructura de capital e innovar en el portafolio de servicios para responder a las políticas públicas y a las diferentes necesidades y características de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa.
3. Robustecer el ecosistema de servicios digitales para mejorar la interacción con los usuarios, IES, cooperantes y demás aliados.
4. Fortalecer la relación de la Entidad con sus colaboradores, usuarios y demás grupos de interés.
5. Crear y consolidar una red de apoyo que asesore, acompañe y dinamice el desarrollo personal y profesional de los usuarios a lo largo de su trayectoria educativa.

## 2.2.5 Programas estratégicos

Para el cumplimiento de los objetivos estratégicos del cuatrienio se desarrollarán los siguientes programas:



## 2.2.6 Valores



### HONESTIDAD:

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.



### RESPECTO:

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.



### COMPROMISO:

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.



### DILIGENCIA:

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.



### JUSTICIA:

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.



### TRABAJO EN EQUIPO:

Preservamos la unidad del equipo y nuestra diversidad. Nos esforzamos en trabajar en colaboración con nuestros colegas y aliados para producir los mejores resultados posibles.



### INNOVACIÓN Y EXCELENCIA:

Damos al máximo todas nuestras capacidades para cumplir con todo aquello que nos ha sido confiado. Nos atrevemos a emprender acciones innovadoras construyendo nuestro futuro y mejoramos cada cosa que hacemos y nos aseguramos de que quede bien. Nos esforzamos por ser los mejores en todo lo que hacemos logrando una cultura de mejora continua.

## 2.3 Grupos de Interés

El ICETEX reconoce como sus grupos de interés todas aquellas personas o entidades con quienes mantiene una relación para el desarrollo de su objeto legal, de conformidad con la normatividad que le sea aplicable.

## 2.4 Productos y Servicios

El portafolio de los productos del activo, el pasivo, el patrimonio; así como los servicios a ofrecer al cliente, las instituciones educativas y de gobierno se establecen atendiendo a criterios de regionalización y la microsegmentación.

# 3. MODELO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

## 3.1 Estrategia de Canales de Atención y Gestión del ICETEX

En el marco del Modelo de Servicio de ICETEX, como objetivo principal se tiene la implementación de una estrategia de atención dinámica e intuitiva para los grupos de interés, buscando:

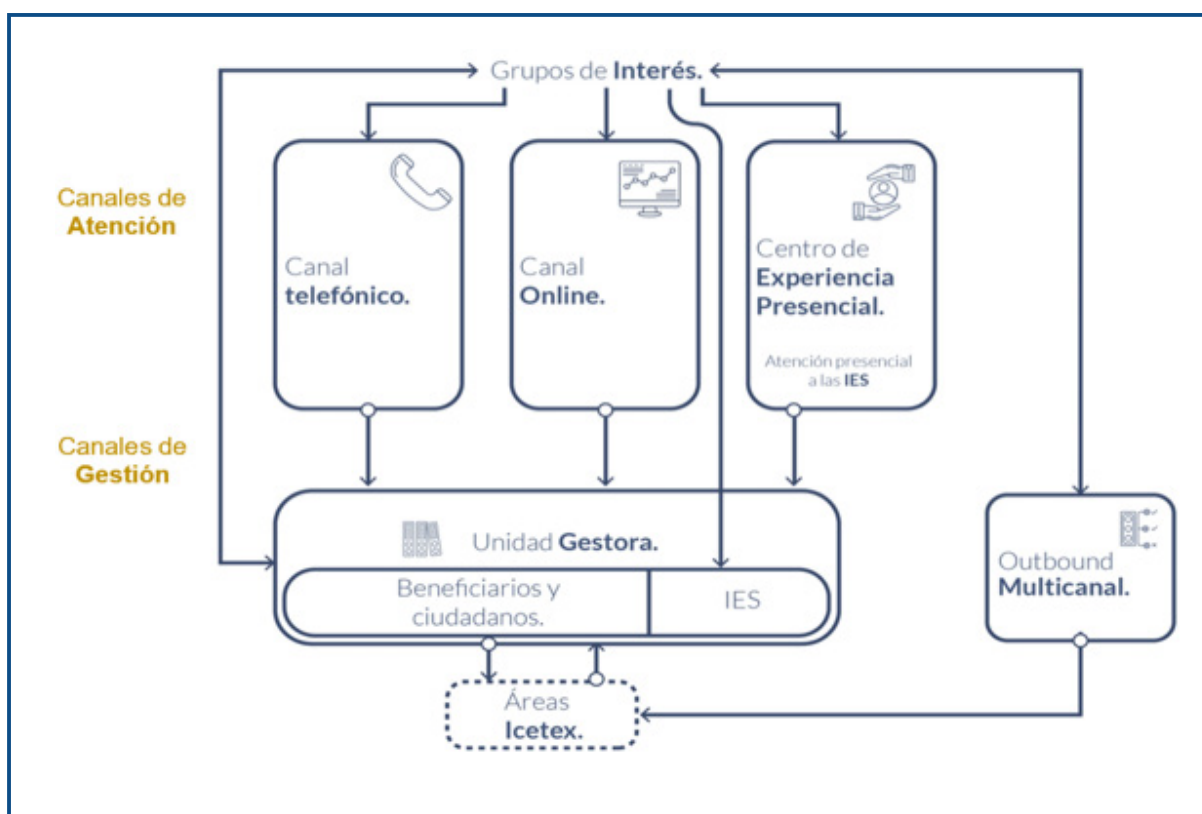
- Simplicidad en la gestión de los requerimientos.
- Dar cumplimiento a las disposiciones normativas vigentes relacionadas con la atención al ciudadano.
- Responder satisfactoriamente a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- La mejora continua hacia un servicio de excelencia que se transforme en experiencias memorables en todo su ciclo de atención.

De tal manera, se propende por el cumplimiento de las siguientes premisas del Modelo de Servicio definido por el ICETEX:

- El Modelo de Servicio del ICETEX es un modelo generador de experiencias positivas para los grupos de interés en cada contacto con la entidad, basado en las mejores prácticas del mercado de BPO.
- El Modelo de Servicio del ICETEX se enmarca en una estrategia omnicanal, donde además de asegurar diversos medios de contacto, proporciona una experiencia que sea percibida de forma consistente por sus grupos de interés.
- Los canales de atención y gestión y sus procesos se estructuran considerando la segmentación de los grupos de interés, con elementos diferenciales en términos de tiempos de gestión y canales de contacto.
- Los canales de atención están en la capacidad de identificar los beneficiarios y ciudadanos para incorporar elementos diferenciales, a fin de generar experiencias positivas según su sub-segmentación.
- Los ciudadanos son orientados bajo un enfoque fortalecido en el conocimiento del portafolio del ICETEX y en conceptos financieros, para brindar una asesoría que les permita tomar decisiones adecuadas al perfil de cada beneficiario y/o ciudadano.
- Los beneficiarios deben ser atendidos con un enfoque de servicio y alta sensibilidad de cliente, además del conocimiento de productos y procesos del ICETEX, para entender sus requerimientos y dar solución de forma eficiente a los mismos.
- Las IES deben ser atendidas con un enfoque integral, que asegure la gestión de sus requerimientos punta a punta, mediante un servicio blending y bajo una estrategia de caracterización para el sub-segmento de IES que el ICETEX defina.
- La gestión de requerimientos de IES debe caracterizarse por respuesta en tiempos diferenciales de acuerdo con la sub-segmentación que establezca el ICETEX. La estrategia de atención de IES contempla dos sub-segmentos, a saber: IES Plus y IES Prime.

## 3.1.1 Canales de Atención al Consumidor Financiero

El ICETEX cuenta con cinco canales de atención como se presenta en el diagrama relacionado a continuación, cada uno de estos dispone de medios de contacto de acuerdo con las necesidades identificadas por el ICETEX y los subsegmentos a los que va dirigida la estrategia de atención.



## 3.2 Atención a personas en situación de discapacidad

El ICETEX, dando cumplimiento a las normas relacionadas con la atención especial y preferente de los consumidores financieros en situación de discapacidad, estableció dentro de su modelo de atención los siguientes lineamientos:

- Dar un trato digno y respetuoso, utilizando el lenguaje adecuado de acuerdo con la situación de discapacidad que presente el ciudadano o beneficiario, evitando el uso de términos excluyentes.
- Velar porque toda persona en situación de discapacidad que ingrese a nuestras oficinas físicas reciba atención prioritaria, evitándole largos tiempos de espera.
- Todos los asesores del Proveedor de Atención al Usuario deben cumplir los protocolos establecidos para atender a los ciudadanos o beneficiarios en situación de discapacidad.

# 4. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

## 4.1 Elementos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

### 4.1.1 Políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

El ICETEX cuenta con cinco canales de atención como se presenta en el diagrama relacionado a continuación, cada uno de estos dispone de medios de contacto de acuerdo con las necesidades identificadas por el ICETEX y los subsegmentos a los que va dirigida la estrategia de atención.

#### 4.1.1.1 Política de Formación a Funcionarios y Terceros

El ICETEX propiciará espacios de fortalecimiento de los conocimientos a los funcionarios y terceros con relación al portafolio de productos y/o necesidades particulares de la entidad, con el fin de asegurar información clara, oportuna, precisa y actualizada para los consumidores financieros.

##### 4.1.1.1.1 Control de la Política de Formación a Funcionarios y Terceros

La Oficina Comercial y de Mercadeo, realizará periódicamente un muestreo aleatorio de evaluación a los temas dictados en capacitación.

#### 4.1.1.2 Política Educación Financiera

El ICETEX, propenderá por la implementación de estrategias que permitan una adecuada educación a los consumidores financieros respecto de los productos, servicios, mercados y tipo de actividad de las entidades vigiladas.

## **4.1.1.2.1 Control de la Política de Educación Financiera**

La Oficina Comercial y de Mercadeo, anualmente presentará ante la Alta Dirección en el marco del informe SAC, las estrategias implementadas con relación a Educación Financiera.

## **4.1.1.3 Política de Prestación del Servicio**

El ICETEX definirá las estrategias para asegurar una atención integral, oportuna y eficaz a los consumidores financieros a través del modelo de servicio establecido para cada uno de sus canales de atención, garantizando el cumplimiento normativo vigente aplicable.

### **4.1.1.3.1 Control de la Política de Prestación del Servicio**

La Oficina Comercial y de Mercadeo junto con el Proveedor de Atención al Usuario, mensualmente presentarán un informe a la Coordinación de Gestión del Servicio relacionado con los resultados de la gestión operativa, actividades de formación y resultados calidad de los diferentes canales de atención, con el fin de identificar oportunidades de mejora e implementar acciones para mitigar impactos negativos frente a la atención prestada al consumidor financiero.

## **4.1.1.4 Política de Atención a PQRSD**

El ICETEX gestionará de forma clara, suficiente y oportuna, todas las PQRSD, trámites y otros procesos administrativos que ingresan a la entidad. Identificando acciones preventivas y de mejoramiento, para dar cumplimiento a la debida atención de los consumidores financiero.

### **4.1.1.4.1 Control de la Política de Atención a PQRSD**

La Oficina Comercial y de Mercadeo, realizará periódicamente reuniones de seguimiento de PQRSD, trámites y otros procesos administrativos con el Proveedor de Atención al Usuario y las áreas misionales del ICETEX. Lo anterior, con el fin de identificar oportunidades de mejora e implementar acciones para incrementar la satisfacción y mejorar la experiencia del consumidor financiero.

## 4.1.2 Procedimientos

El ICETEX definió los procedimientos relacionados a continuación, con el fin de establecer lineamientos frente al seguimiento y control de las actividades en materia de atención y protección al consumidor financiero:



Peticiones, quejas, reclamos  
sugerencias y denuncias  
(PQRSD).



Defensor del  
consumidor financiero.

## 4.1.3 Documentos

Todos los aspectos relacionados con el manual SAC, incluyendo los elementos y las etapas, deben constar en documentos y registros que garanticen la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información. La documentación incluye:

- **El manual SAC.**
- **Los informes y resultados de los mecanismos mediante los cuales se controlan las políticas y elementos del SAC.**
- **Los registros y documentación que evidencien el funcionamiento y operación del SAC.**
- **Las actas de Junta Directiva relativas al SAC.**
- **Los comités y/o seguimientos de Atención al usuario.**
- **Los informes del Representante Legal y los Órganos de Control.**
- **Los informes de la Oficina de Control Interno relativos al SAC.**
- **Los Informes de Revisoría Fiscal.**
- **Los Informes del Defensor del Consumidor Financiero.**

## 4.1.4 Estructura Organizacional

Con el objetivo de procurar una adecuada atención y protección al consumidor financiero, el ICETEX, define a continuación, las responsabilidades de los actores encargados de atender los asuntos relacionados con el SAC.

### 4.1.4.1 Junta Directiva del ICETEX

La Junta Directiva debe:

- a. Establecer las políticas relativas al SAC.
- b. Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones.
- c. Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes semestrales que rinda el Representante Legal respecto del SAC, así como sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.

### 4.1.4.2 Presidente del ICETEX

El Presidente debe:

- a. Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva, el manual del SAC y sus modificaciones.
- b. Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, relativas al SAC.
- c. Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros.
- d. Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
- e. Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- f. Velar por la correcta aplicación de los controles.
- g. Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.

### 4.1.4.3 Órganos de control

En ejercicio de sus funciones, la revisoría fiscal y la auditoría interna, serán responsables de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de estas.

Elaborar un informe periódico, como mínimo semestral, para ser presentado ante la Junta Directiva donde se presenten las conclusiones del proceso de evaluación del cumplimiento de lo establecido por el SAC.

### 4.1.5 Infraestructura

El ICETEX, cuenta con la infraestructura física, técnica y el personal que garantice el adecuado funcionamiento del SAC. No obstante, en los casos en que se identifique la necesidad de realizar ajustes o modificaciones en la estructura del modelo de servicio se implementaran las acciones pertinentes de acuerdo con la capacidad operativa de la entidad, propendiendo por asegurar las condiciones adecuadas para la atención de los consumidores financieros.

### 4.1.6 Capacitación e instrucción de los funcionarios

La Oficina Comercial y de Mercadeo, realizará como mínimo una capacitación semestral, dirigida a los funcionarios y/o terceros involucrados en la atención y servicio de los consumidores financieros, en los temas relacionados a continuación:

- a. Funcionamiento del SAC**
- b. Procedimiento Defensor del Consumidor Financiero**
- c. Aspectos relativos a la atención de personas en situación de discapacidad**

### 4.1.7 Educación Financiera

El ICETEX desarrolla un proceso continuo de Educación Financiera tanto para sus colaboradores, funcionarios y grupos de interés, con el objetivo de orientar y desarrollar conocimientos y comportamientos necesarios en la elección de decisiones financieras informadas. Tales programas se estructuran de manera inclusiva para que sean de fácil entendimiento, independientes a la gestión de colocación propia de la entidad, contribuyendo así, a la prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios.

Anualmente, la Oficina Comercial y de Mercadeo presentará ante la Alta Dirección un informe de resultados frente a la gestión realizada en temas asociados a Educación Financiera.

## 4.1.8 Información al consumidor financiero

### 4.1.8.1 Productos y Servicios del ICETEX

En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, el ICETEX informará a los consumidores financieros, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma de determinarlos, las medidas para el manejo seguro del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento de condiciones pactadas con la entidad, y la información adicional que la entidad estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento del portafolio de productos y servicios de la entidad.

El ICETEX, publicará a través de su página web los acuerdos que reglamentan las políticas inherentes a los productos y servicios que ofrece la entidad, así como las actualizaciones que estos presenten, permitiendo a los consumidores financieros acceder de manera continua a dicha información.

### 4.1.8.2 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

La Entidad cuenta con el procedimiento (M5-1-18 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias – PQRSD) que establece el trámite para recibir, gestionar y responder los requerimientos de los consumidores financieros, teniendo en cuenta los protocolos para cada canal de atención, las políticas internas de la entidad y la reglamentación vigente. Dicha información, se encuentra en el aplicativo que administra la documentación del Sistema de Gestión de Calidad del ICETEX y la página web <https://portal.icetex.gov.co/Portal>.

Así, en cumplimiento con los lineamientos exigidos por el Departamento Nacional de Planeación, para los tiempos de respuesta establecidos para el proceso de PQRSD, la entidad adoptará los siguientes términos de respuesta:

Clase de Petición	Término de Respuesta	Referencia Normativa
Petición de Interés general y/o particular	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción	Ley 1755 de 2015, Artículo 14
Petición de documentos y de Información	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción	Ley 1755 de 2015, Artículo 14
Petición entre autoridades	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción	Ley 1755 de 2015, Artículo 30
Quejas, reclamos y sugerencias	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción	Ley 1755 de 2015, Artículo 14
Denuncias por actos de corrupción	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción	Ley 190 de 1995

## 4.1.8.2.1 Informes requeridos dentro del proceso de atención de PQRSD

La Oficina Comercial y de Mercadeo, realizará el control y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que se formulen a la entidad por medio de los canales de atención establecidos para tal efecto. Los informes y reportes requeridos se presentan de acuerdo con los parámetros normativos de cada proceso y la periodicidad exigida por los entes de control competentes.

## 4.1.8.3 Atención a trámites y otros procesos administrativos (OPA)

El consumidor financiero podrá solicitar información relacionada con trámites y otros procesos administrativos adelantados con la entidad. Estos contarán con un término de respuesta relacionado a continuación:

Clase de Petición	Término de Respuesta
Trámite	Dentro de los 60 días siguientes a su recepción
Otros procesos administrativos	Dentro de los 60 días siguientes a su recepción

## 4.1.8.4 Defensor del Consumidor Financiero

De acuerdo con el marco regulatorio, relacionado con la debida atención y protección del consumidor financiero, el ICETEX como entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con la figura de un Defensor del Consumidor Financiero, el cual ejercerá con autonomía e independencia las siguientes funciones:

- a. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros del ICETEX de todas las zonas del país.
- b. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento del ICETEX de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de estos.
- c. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la ley 640 de 2001, su reglamentación o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para tal efecto, el consumidor financiero y el ICETEX podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre el ICETEX y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositarlo en el Centro de Conciliación. El incumplimiento de este dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

- d. Ser vocero de los consumidores financieros ante el ICETEX.
- e. Efectuar recomendaciones al ICETEX relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- f. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- g. Las demás que sean delegadas por la Superintendencia Financiera de Colombia y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.
- h. Actuar con independencia del ICETEX, de sus organismos de administración, y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo, obligándose a poner en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia cualquier situación que menoscabe o limite sus facultades de actuación.

---

## NOTAS:

1. En todo caso, el Defensor del Consumidor Financiero y el ICETEX deberá abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés relacionado con una controversia o consumidor financiero, en cuyo caso actuará el Defensor suplente.
2. El Defensor del Consumidor Financiero no podrá desempeñar en el ICETEX funciones distintas de las propias de su cargo.
3. No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero, quien sea o haya sido dentro del año inmediatamente anterior, director, empleado, contratista, apoderado o agente de ICETEX en la cual va a desempeñarse como defensor.
4. El ICETEX, debe disponer los recursos financieros para garantizar que el Defensor del Consumidor Financiero cuente con los recursos físicos, humanos, técnicos y tecnológicos y los demás que esté consideren necesarios, para el adecuado desempeño de sus funciones asignadas.
5. La Superintendencia Financiera de Colombia podrá determinar la infraestructura necesaria para el adecuado funcionamiento de la defensoría del Consumidor Financiero.

Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

- a. Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas por el ICETEX.
- b. Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c. Aquellos que se deriven de la condición de accionistas del ICETEX.
- d. Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de éstas.
- e. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- f. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- g. Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.
- h. Los que tengan por objeto los mismos hechos o afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- i. Aquella cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- j. Las demás que defina el Gobierno Nacional.

#### **4.1.8.4.1 Atención de solicitudes presentadas ante el Defensor del Consumidor Financiero**

Los lineamientos para la debida atención de solicitudes presentadas ante el Defensor del Consumidor Financiero se encuentran establecidos en el procedimiento M5-1-06 Defensor del Consumidor Financiero.

## **4.1.8.4.2 Derechos de los Consumidores Financieros**

Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con el ICETEX, los siguientes derechos:

- a. En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de ICETEX productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo, con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por ICETEX.
- b. Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna, y verificable, sobre las características propias de los productos ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser de tal naturaleza, que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- c. Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de ICETEX.
- d. Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así, como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrolla ICETEX, así, como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- e. Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante ICETEX, el defensor del consumidor financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- f. Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

## **4.1.8.4.3 Obligaciones Especiales del ICETEX**

El ICETEX, tendrá las siguientes obligaciones especiales con el consumidor financiero:

- a. Suministrar información al público respecto del Defensor del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b. Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de estos.

- c. Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- d. Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la ley, en los decretos que la reglamenten, modifiquen y/o adicionen; y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- e. Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- f. Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de éste los comprobantes o soportes de pago, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por el ICETEX. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- g. Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial, sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiera el valor de estos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- h. Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- i. Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que el ICETEX se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- j. Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, por la entidad y en las demás normas que resulten aplicables.
- k. Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en los Centros de Atención Presencial a nivel nacional se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- l. Permitir a sus consumidores financieros la consulta gratuita del estado de sus productos y servicios.
- m. Contar en su sitio en internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia, dedicado al consumidor financiero.
- n. Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.

- o. Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.
- p. No requerir al consumidor financiero información que ya reposó en el ICETEX o en sus direcciones territoriales, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- q. Desarrollar programas o campañas de educación financiera a los consumidores financieros sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que presta el ICETEX, así, como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- r. Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o el servicio prestado a los consumidores financieros, así, como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.

## **4.2 Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero**

### **4.2.1 Identificación**

Para la identificación de aquellos hechos o situaciones que pueden afectar la debida atención de los consumidores financieros, el ICETEX analizará variables cualitativas como cuantitativas a través de los siguientes elementos:

- **Comportamiento y análisis de las Peticiones, Quejas y Reclamos, Denuncias.**
- **Medición de la satisfacción del cliente y/o experiencia del cliente.**
- **Identificación de riesgos materializados con relación al SAC.**
- **Informes de los entes de control.**
- **Auditorías internas y externas.**
- **Recomendaciones del Defensor del Consumidor Financiero.**

## La pregunta clave para realizar la identificación es:

¿Qué situaciones o hechos pueden incidir en la debida atención y protección a los consumidores financieros durante la prestación de servicios?

En esta etapa es importante identificar en segundo lugar las causas del hecho o la situación, es decir, el por qué de la presencia de éste. Y finalmente, en caso de materializarse, su impacto en que medida afectaría a la entidad en los siguientes aspectos

- Reputacional
- Legal
- Financiero
- Operacional

La identificación es continua y participativa, alineada al proceso de planeación y orientada al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

### 4.2.2 Medición

Una vez concluida la etapa de identificación de los hechos o situaciones que afectan la debida atención y protección a los consumidores financieros, se procede con la medición tanto de la probabilidad de ocurrencia como de su impacto en caso de su materialización.

Las escalas de probabilidad de ocurrencia e impacto establecidas por el ICETEX se presentan a continuación:

#### Probabilidad de ocurrencia

La probabilidad de ocurrencia de un hecho o situación que afecte la debida atención y protección a los consumidores financieros puede alterar los resultados esperados por la entidad.

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			
Calificación cualitativa de probabilidad de ocurrencia de un hecho o situación	Calificación cuantitativa de probabilidad de ocurrencia de un hecho o situación	Criterios cualitativos para calificar la probabilidad de ocurrencia de un hecho o situación	Posible frecuencia o equivalente cuantitativo por rangos
Raro	1	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales.	No se ha presentado el evento en los últimos 5 años.
Improbable	2	El evento puede ocurrir en algún momento.	Al menos una vez se ha presentado el evento en los últimos 5 años.
Posible	3	El evento podría ocurrir en algún momento.	Al menos una vez se ha presentado el evento en los últimos 2 años.
Probable	4	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias.	Al menos una vez se ha presentado el evento en el último año.
Casi seguro	5	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Se ha presentado más de una vez al año el evento.

## La pregunta clave para calificar este componente es:

¿Cuál es la probabilidad de ocurrencia o materialización del hecho o situación?

- Impacto (Consecuencia)

Los impactos o consecuencias son fenómenos que ocurren o pueden ocurrir en relación con la materialización de los hechos o situaciones que afectan la debida atención y protección a los consumidores financieros.

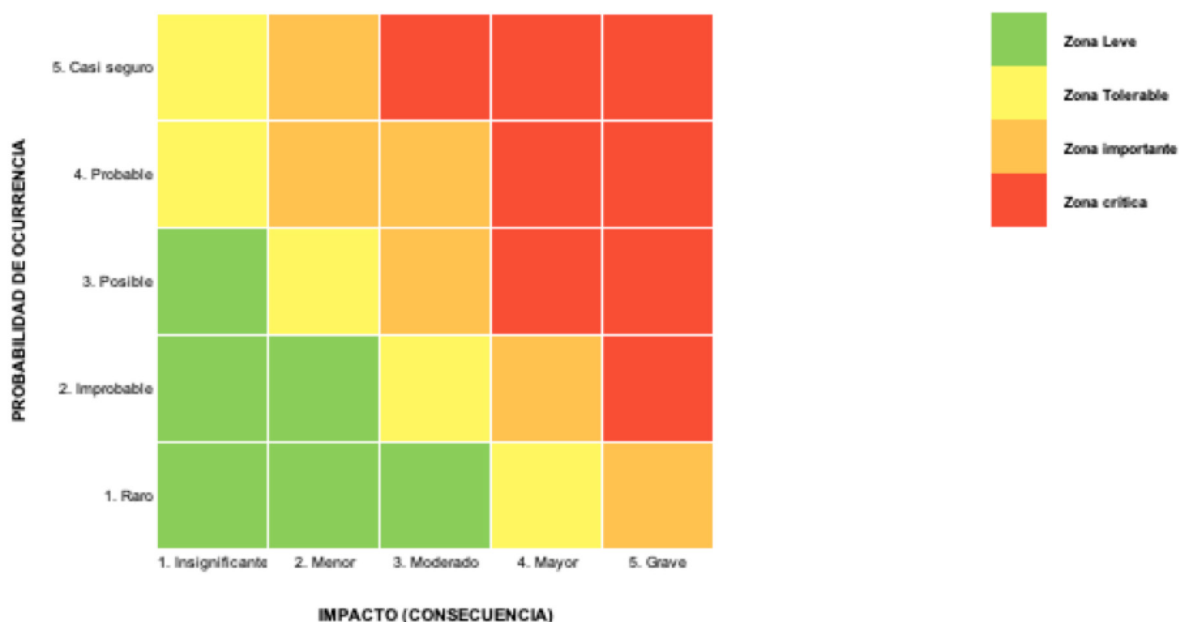
IMPACTO (CONSECUENCIA)				
Calificación cualitativa del impacto de un hecho o situación	Calificación cualitativa del impacto de un hecho o situación	Criterios cualitativos para calificar el impacto de un hecho o situación	Posible impacto a nivel reputacional	Posible impacto a nivel legal
Insignificante	1	Si el evento llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre el ICETEX.	Se afecta la imagen del ICETEX ante los funcionarios del proceso.	El ICETEX recibe glosas por parte de control interno o cualquier auditoría realizada al interior de la entidad.
Menor	2	Si el evento llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre el ICETEX.	Se afecta la imagen del ICETEX ante la totalidad de funcionarios y Junta Directiva.	El ICETEX recibe glosas por parte de entes de control y/o autoridades competentes (SIC, SFC, Contraloría, etc.)
Moderado	3	Si el evento llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos moderados sobre el ICETEX.	Se afecta la imagen del ICETEX ante los beneficiarios y/o ciudadanos.	El ICETEX recibe demandas y/o tutelas con fallo a favor de beneficiarios y/o ciudadanos.
Mayor	4	Si el evento llegara a presentarse, tendría importantes consecuencias o efectos sobre el ICETEX.	Se afecta la imagen del ICETEX a nivel sectorial y/o de entes de control.	El ICETEX es sancionada y/o multada por los entes de control y/o autoridades competentes.
Grave	5	Si el evento llegara a presentarse, tendría críticas consecuencias o efectos sobre el ICETEX.	Se afecta la imagen del ICETEX ante los medios de comunicación.	El ICETEX es intervenida por parte de las autoridades competentes.

## La pregunta clave para calificar este componente es:

¿Cuáles son los impactos o consecuencias del hecho o situación no deseada?

- Valoración

Como resultado de la multiplicación de la probabilidad de ocurrencia y el impacto, se obtendrá la valoración inherente de los hechos o situaciones identificadas de acuerdo con la ubicación en la que se encuentre en los siguientes niveles: leve, tolerable, importante y crítico.



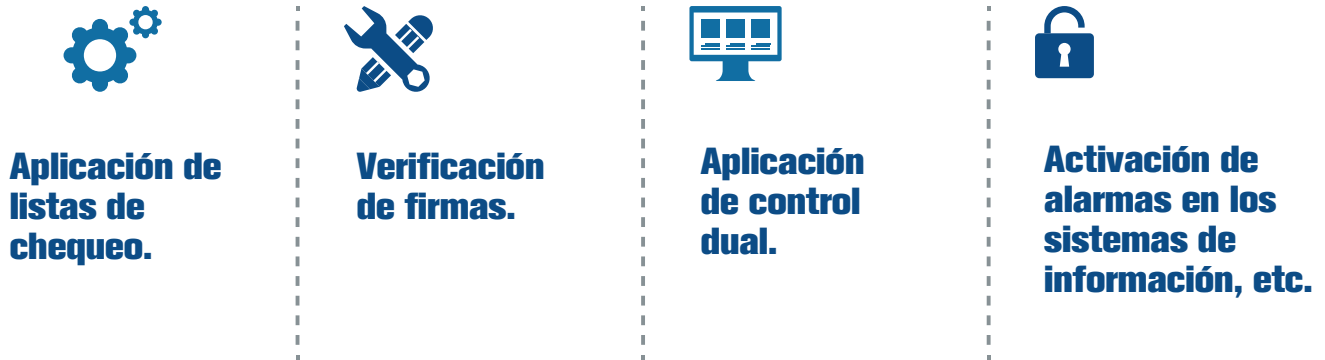
### 4.2.3 Control

Para reducir los hechos o situaciones que afectan la atención y protección a los consumidores financieros, los controles se convierten en mecanismos importantes frente a la disminución de la probabilidad de ocurrencia y consecuencias de los eventos no deseados.

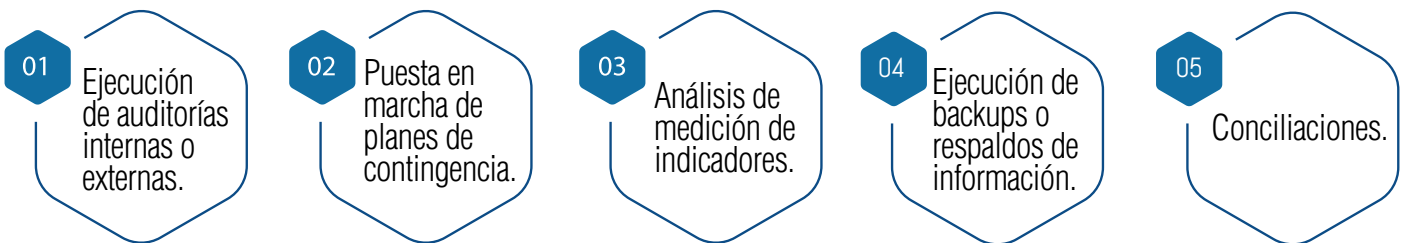
Así, una vez se tienen identificados y medidos los hechos o situaciones que afectan la atención y protección a los consumidores financieros, se establecen los controles respectivos para mitigar o reducir su materialización.

Para la definición de los controles se deben tener en cuenta los siguientes:

a. Controles preventivos: Tienen como función evitar que el riesgo se materialice, por lo que se enfocan en atacar las causas, por ejemplo:



b. Controles correctivos: Permiten el restablecimiento de una actividad, después de ser detectado un evento no deseado, buscando reducir las consecuencias o efectos de la materialización del riesgo, por ejemplo:



La solidez de los controles dependerá de las siguientes variables y su calificación:

<b>Criterios de Calificación</b>	<b>Calificación máxima</b>
Documentación del control.	5
Control automático y/o manual.	5
Frecuencia o periodicidad del control.	5
Tipo de control preventivo y/o correctivo.	5
Evidencia del control.	5

La calificación del control permitirá evaluar su incidencia frente a la disminución de probabilidad de ocurrencia e impacto del hecho o situación que afectan la atención y protección a los consumidores financieros.

<b>Calificación</b>	<b>Puntaje</b>
<b>Fuerte</b>	<b>Mayor o igual a 80%</b>
<b>Moderado</b>	<b>Mayor o igual a 50% y menor a 80%</b>
<b>Débil</b>	<b>Menor a 50%</b>

Una vez aplicados los controles y de acuerdo con la calificación de cada uno, se obtendrá la valoración residual de los hechos o situaciones que afectan la debida atención y protección a los consumidores financieros.

## **4.2.4 Monitoreo**

La Oficina Comercial y de Mercadeo junto con el área de riesgos identificarán a través de mesas de trabajo como mínimo de manera semestral los hechos o situaciones que pueden ocasionar eventos no deseados durante la prestación de servicios por parte del ICETEX. Además, verificarán los controles existentes asegurando que estos funcionen de forma oportuna, efectiva y eficiente. De lo contrario se implementarán las acciones respectivas con el fin mitigar los impactos negativos que se puedan ocasionar a los consumidores financieros.

## **4.3 Reglamento sancionatorio**

El incumplimiento de las normas previstas en el presente manual, incluidas las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero y del ICETEX para con él, así como las demás disposiciones vigentes en materia de protección al consumidor financiero será sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma prevista en la parte Séptima del Estatuto Orgánico del Sistema financiero y el Artículo 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que lo modifiquen o sustituyan.

## **4.4 Compromiso frente a los conflictos de interés**

Se entiende por conflicto de interés toda situación o evento de regulación, administración, operación o control institucional, en la que deba intervenir o participar los funcionarios de ICETEX en razón del ejercicio de sus funciones, cuya decisión tenga relación directa o indirecta con sus propios intereses personales o familiares según el grado de consanguinidad o afinidad señalado en el Código para el Buen Gobierno y/o cuando esa decisión institucional esté en contra de los intereses de la Entidad.

En el Código de Ética y Conducta de ICETEX, el cual se encuentra publicado en la página Web se indican las políticas aplicables a la prevención de posibles conflictos de interés.

## **4.5 Control del Manual**

La Oficina Comercial y Mercadeo realizará las modificaciones al manual de acuerdo con el diseño y lineamientos del Representante Legal del ICETEX, en cabeza del Presidente de la entidad y la Junta Directiva de la entidad. Toda modificación será aprobada por la Junta Directiva de la entidad.

El Manual del SAC está disponible en la Página Web para consulta de los funcionarios de la Entidad, los beneficiarios y/o ciudadanos y los consumidores financieros en general asociados al ICETEX.

Esta documentación se actualiza cuando se presentan cambios sustanciales en el servicio al consumidor financiero, cambios en el direccionamiento estratégico y la creación o modificación de servicios, según corresponda.



# MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC



# 2021



La educación  
es de todos

Mineducación