



**ACUERDO No.**

**“Por el cual se adopta 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 2005, el numeral 1 del artículo 9 del Decreto Reglamentario 1050 de 2006 y,*

**CONSIDERANDO**

Que la Ley 1002 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 de Colombia<sup>1</sup>.

Que en el numeral 4 del artículo 9 del Decreto Reglamentario 1050 de 2006 se faculta a la Junta Directiva del ICETEX, para expedir conforme a la Ley, a los estatutos del Instituto y demás normas concordantes, los actos administrativos que se requieran para el cumplimiento de las funciones y de las operaciones autorizadas como entidad financiera de naturaleza especial.

Que los numerales 1 y 11 del artículo 6 del Decreto 380 de 2007 señalan como funciones de la Oficina Comercial y de Mercadeo las siguientes: “Formular propuestas de políticas, metodologías, mecanismos, programas, acciones, procesos, procedimientos y demás estrategias comerciales y de mercadeo acordes con el Plan Estratégico del Icetex” y “Ejecutar sistemas, métodos, procesos y procedimientos pertinentes al servicio del usuario, utilizando las tecnologías y medios con las cuales cuente la Entidad para mejorar la prestación de los servicios tendientes al mejoramiento continuo de servicio al cliente a nivel nacional”.

Que el literal d) del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009 establece la obligatoriedad por parte de las entidades financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia-SFC, de implementar un Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC, con el fin de consolidar un ambiente de atención, protección y respeto de los consumidores financieros.

Que en concordancia con esta última norma, mediante la Circular Externa 015 de 2010 la SFC impartió las instrucciones para el adecuado funcionamiento e implementación del SAC, incluyendo sus etapas y elementos, el cual debe ser aprobado y adoptado por la Junta Directiva de cada entidad.

Que la Junta Directiva del ICETEX, mediante el Acuerdo 01 del 4 de enero de 2011, adoptó el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, el cual fue actualizado mediante los Acuerdos de Junta Directiva Nos. 028 de 2012, 035 de 2013, 061 de 2014, 07 y 028 de 2015, 031 de 2020 y 034 del 29 de julio del 2021.

Que en el numeral 1.3. de la Circular 023 de 2021 emitida por la SFC, se imparten las instrucciones relacionadas con el desarrollo de la cultura del SAC en la entidad, estableciendo: “Debida atención y protección al consumidor financiero. Para efectos del

<sup>1</sup> Artículo 6°. Inspección y vigilancia. De conformidad con la reglamentación especial que para tal efecto expida el Gobierno Nacional, de acuerdo con el objeto de la entidad que se transforma, la Superintendencia Financiera ejercerá la inspección, vigilancia y control sobre las operaciones financieras que realice el ICETEX, sin perjuicio de lo previsto en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero contenido en el Decreto-ley 663 de 1993.



**ACUERDO No.**

**“Por el cual se adopta el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC – del ICETEX”**

SAC se entiende por debida atención y protección al consumidor financiero el conjunto de actividades que desarrollen las entidades vigiladas con el objeto de propiciar un ambiente de trato justo, protección, respeto y servicio por los consumidores financieros”.

Que conforme el numeral 1.3.1. ídem, para el logro del ambiente de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio por el consumidor financiero, las entidades vigiladas deben: “Adoptar e implementar una cultura al interior de la entidad que garantice la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, con el fin de que éstos reciban productos que se ajusten a sus necesidades y a su perfil, así como la información y la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan o pretendan establecer con aquellas”.

Que el numeral 1.3.5. ídem, indica que las entidades vigiladas deben: “Establecer medidas específicas relativas a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros que se encuentren en situación de discapacidad. Dichas medidas deben incluir políticas, procedimientos y aspectos relacionados con la atención adecuada que considere las condiciones de dichos consumidores financieros”.

Que los numerales 1.5.1.1.2. y 1.5.1.1.3. de la misma Circular 023 de 2021 emitida por la SFC señalan, respectivamente, que para dar cumplimiento a las premisas anteriores, el SAC que desarrollen las entidades vigiladas debe instrumentarse a través de los elementos y etapas que permitan: “Propiciar un ambiente de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio por el consumidor financiero” e “Impulsar a nivel institucional la cultura en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero”.

Que el numeral 1.4. ídem establece: “Alcance del SAC - El SAC que desarrollen las entidades vigiladas debe ser implementado acorde con su estructura, tamaño y objeto social, de tal forma que les permita identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros”.

Que en cumplimiento de las referidas disposiciones, la Oficina Comercial y de Mercadeo elaboró el Documento Técnico denominado “Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC”, el cual hace parte integral del presente acuerdo y contiene un conjunto de actividades con el objeto de propiciar un ambiente de trato justo, protección, respeto y servicio frente a los consumidores financieros, con un enfoque incluyente y diferencial, y hace referencia a los hechos o situaciones que tienen incidencia en la debida atención, adicionando las siguiente actividades:

- Fortalecer al interior de la entidad la cultura que garantice la debida diligencia en el ofrecimiento de los productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores financieros.
- Contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos, que se deriven de la utilización de productos y servicios del ICETEX, a través del establecimiento del modelo de tres líneas de defensa para la gestión de los riesgos en la atención y de la gestión de los hechos y situaciones que afecten la debida atención al consumidor financiero a través de todo el ciclo de vida de los productos y servicios del ICETEX.



**ACUERDO No.**

**“Por el cual se adopta el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC – del ICETEX”**

- Definir los niveles de responsabilidad de los encargados de atender los asuntos relacionados con el SAC.

Que de acuerdo con el documento CONPES 3816 de 2014, la política de Mejora Normativa tiene como objetivo promover el uso de herramientas y buenas prácticas regulatorias, a fin de lograr que las normas expedidas por la Rama Ejecutiva del Poder Público, en los órdenes nacional y territorial, revistan los parámetros de calidad técnica y jurídica; resultando eficaces, eficientes, transparentes, coherentes y simples en su aplicación. En este sentido, el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, Mariano Ospina Pérez – ICETEX – se compromete a promover la calidad en la producción de las normas, su impacto, la racionalización del inventario normativo, la participación y consulta pública en el proceso de elaboración de las normas, al igual que la defensa y la divulgación del ordenamiento jurídico atinente a la Entidad.

Que conforme con el numeral 8 del artículo 8 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el presente acuerdo y sus documentos anexos fueron publicados para comentarios de los ciudadanos por un término de cinco (5) días hábiles entre el \_\_\_\_ y el \_\_\_\_ de diciembre de 2022 en el link <https://web.icetex.gov.co/participa/consulta-ciudadana/proyectos-normativos-para-observaciones-ciudadanas>

Que resultado de la publicación para comentarios, en cumplimiento del ejercicio de participación ciudadana, \_\_\_\_ se recibieron observaciones al acuerdo por parte de la ciudadanía.

Que la Junta Directiva en sesión ordinaria \_\_\_\_ del \_\_\_\_ de enero de 2023, aprobó la adopción del “Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC”, de conformidad con la información presentada por la Oficina de Comercial y de Mercadeo.

Que en mérito de lo expuesto,

**ACUERDA**

**Artículo 1. Adoptar** el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC del ICETEX, que hace parte integral del presente Acuerdo, el cual desarrolla los siguientes aspectos:

1. INTRODUCCIÓN
  - 1.1 Objetivo general
    - 1.1.1 Objetivos Específicos
  - 1.2 Alcance
  - 1.3 Marco regulatorio
  - 1.4 Definiciones y abreviaturas
    - 1.4.1 Definiciones
    - 1.4.2 Abreviaturas
2. CONTEXTO INSTITUCIONAL
  - 2.1 Naturaleza y objeto institucional
  - 2.2 Alineación estratégica de la entidad
    - 2.2.1 Propósito superior





**ACUERDO No.**

**“Por el cual se adopta el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC – del ICETEX”**

- 2.2.2 Lineamientos estratégicos
- 2.2.3 Visión
- 2.2.4 Objetivos estratégicos
- 2.2.5 Programas estratégicos
- 2.2.6 Valores
- 2.3 Grupos de Interés
- 2.4 Productos y Servicios
- 3. MODELO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO
- 3.1 Recursos para el Modelo de Atención al Consumidor Financiero
- 3.2 Estrategia de Canales de Atención y Gestión del ICETEX
- 3.2.1 Canales de Atención al Consumidor Financiero
- 3.3 Enfoque Diferencial y Atención a personas 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
- 4.1.2 Procedimientos
- 4.1.3 Documentos
- 4.1.4 Estructura Organizacional
- 4.1.5 Infraestructura
- 4.1.6 Capacitación e instrucción de los funcionarios
- 4.1.7 Educación Financiera
- 4.1.8 Información al consumidor financiero
- 4.2 Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero
- 4.2.1 Identificación
- 4.2.2 Medición
- 4.2.3 Control
- 4.2.4 Monitoreo
- 4.3 Reglamento sancionatorio
- 4.4 Compromiso frente a los conflictos de interés
- 4.5 Control del Manual

**Artículo 2. Comunicaciones.** El presente Acuerdo deberá ser comunicado a través de la Secretaría General del ICETEX a todas las dependencias de la entidad.

**Artículo 3. Vigencias y derogatorias.** El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación en el diario oficial y deroga los Acuerdos 001 de 2011, 028 de 2012, 035 de 2013, 061 de 2014, 07 y 028 de 2015, 031 de 2020 y 034 de 2021 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, Y CÚMPLASE.**

**Dada en Bogotá D.C., a los**

**Presidente(a) de Junta Directiva,**

**ALEJANDRO GAVIRIA URIBE**

Página 1 | 1  
F416  
V3



» Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia

**Bogotá:** 601 417 3535 | **Nacional:** 01 8000 91 68 21

[www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co)



@icetex



@icetex\_colombia



ICETEXCOLOMBIA



ICETEX



ACUERDO No.

**“Por el cual se adopta el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero  
– SAC – del ICETEX”**

Secretaria Técnica de la Junta Directiva,

**MARÍA CAROLINA CARRILLO SALTARÉN**

	Nombre funcionario	Cargo	Firma
Proyectó por parte del ICETEX	María Cristina Vargas Rodríguez	Lider Auditoria y Mejora Continua	
Aprobó por parte del ICETEX.	Rodolfo Giovanni	Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo	
Revisó por parte del Ministerio de Educación Nacional	Nancy Judith Botía Hernández	Abogada del Grupo de Delegados del Ministro	
Aprobó por parte del Ministerio de Educación Nacional	Ana Carolina Quijano Valencia	Asesora Viceministerio de Educación Superior	
Aprobó por parte del Ministerio de Educación Nacional	Asesor del Ministro de Educación Nacional	Ricardo Moreno Patiño	

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 del Presidente de la Junta Directiva y la Secretaria Técnica de Junta.

