

Contenido

---

COPIA CONTROLADA



MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCION  
AL CONSUMIDOR FINANCIERO - SAC

COPIA CONTROLADA

DICIEMBRE 2017

**Contenido**

- [1. OBJETIVOS](#)
- [2. ALCANCE](#)
- [3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS](#)
  - [3.1. Definiciones](#)
  - [3.2. Abreviaturas](#)
- 4. NORMATIVIDAD**
- [5. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE ICETEX](#)
  - [5.1. Orientación Estratégica de la Entidad](#)
  - [5.2. Misión](#)
  - [5.3. Visión](#)
  - [5.4. Objetivos](#)
  - [5.5. Valores](#)
  - [5.6. Grupos de Interés](#)
- [6. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN](#)

[6.1. Generalidades](#)

[6.2. Control del Manual](#)

## [7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL](#)

[7.1. Deberes Generales](#)

[7.2. Deberes Específicos](#)

[7.2.1. Deberes de la Junta Directiva](#)

[7.2.2. Deberes del Representante Legal](#)

[7.2.3. Deberes de los Órganos de Control](#)

[7.2.4. Deberes de la Oficina Comercial y Mercadeo o quien haga sus veces](#)

[7.2.5. Deberes de los procesos misionales](#)

## [8. INFRAESTRUCTURA](#)

## [9. ELEMENTOS DEL SAC](#)

[9.1. Políticas del SAC](#)

## [10. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN A FUNCIONARIOS](#)

## [11. EDUCACIÓN FINANCIERA](#)

## [12. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO](#)

[12.1. Contenido de la Información al Consumidor Financiero.](#)

[12.2. Oportunidad de la Información al Consumidor Financiero.](#)

[12.3. Documentación para la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos](#)

[12.4. Canales para la recepción de quejas y reclamos](#)

[12.5. Informes Requeridos Dentro del Proceso](#)

## [13. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO](#)

[13.1. Funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero](#)

[13.2. Asuntos Exceptuados de Conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero](#)

[13.3. Pronunciamento del Defensor del Consumidor Financiero](#)

[13.4. Atención a los Consumidores en Todo el País](#)

[13.5. Independencia y Autonomía de los Defensores del Consumidor Financiero](#)

## [14. DERECHOS Y OBLIGACIONES](#)

[14.1. Derechos de los consumidores financieros.](#)

[14.2. Obligaciones Especiales de ICETEX](#)

## [15. INFORME ESTADÍSTICO DE RECLAMACIONES](#)

## [16. REGLAMENTO SANCIONATORIO](#)

## [17. COMPROMISO FRENTE A LOS CONFLICTOS DE INTERÉS](#)

## [18. DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS DEL SISTEMA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO](#)

[18.1. Identificación](#)

[18.2. Medición](#)

[18.3. Control](#)

[18.4. Monitoreo](#)

## 1 OBJETIVOS

El presente manual contiene los elementos y etapas orientados a:

- Reflejar políticas claras, procedimientos y controles adoptados para procurar la debida atención y protección del Consumidor Financiero.
- Establecer los mecanismos que favorezcan la observancia de los principios, obligaciones y los derechos consagrados en la Ley 1328 de 2009 y las normas que la modifique, adicione y/o complemente y los procedimientos definidos en la Circular Básica Jurídica (Capítulo 14. Título I).
- Establecer los mecanismos para suministrar la información adecuada.
- Implementar el procedimiento para la atención de derechos de Petición, Quejas y Reclamos relacionados con la prestación de los Servicios a los Consumidores Financieros.
- Adoptar los mecanismos para la producción de estadísticas sobre tipologías de Peticiones, Quejas y Reclamos con el fin de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas.

## 2 ALCANCE

El Manual 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 clientes potenciales; lo anterior, propiciando un ambiente de atención y protección al consumidor financiero a través de canales de atención adecuados y un equipo humano idóneo.

El presente manual aplicará al Instituto en todas sus operaciones nacionales y cubrirá a todos los consumidores financieros que tengan cualquier relación con el ICETEX.

De acuerdo con lo anterior, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC de 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; a partir de ello, se han establecido los pilares del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC de ICETEX, los cuales son:

- Cultura de servicio con políticas, procedimientos y controles que garantizan la debida protección del Consumidor Financiero.
- Canales de atención que propenden por la entrega de información adecuada, protección y respeto para los consumidores financieros; atendiendo los requerimientos de forma clara, completa y dentro de los términos establecidos.
- Atención de solicitudes, quejas y reclamos asegurando el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias de la Superintendencia Financiera de Colombia en la que se imparten instrucciones relacionadas con el funcionamiento e implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.
- Desarrollar un programa de educación financiera para los beneficiarios, clientes potenciales y personas en situación de discapacidad de ICETEX.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

### 3.1 Definiciones

Para un mejor entendimiento del presente manual, es aplicable el vocabulario estipulado en el artículo 2 de la Ley 1328 de 2009 por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones:

- *Cliente*: Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.
- *Usuario*: Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.
- *Cliente Potencial*: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por éste.
- *Consumidor Financiero*: Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.
- *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.
- *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.
- *Queja o reclamo*: Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por la entidad vigilada y puesta en conocimiento de éste, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda."
- *Entidades vigiladas*: Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

### 3.2. 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.

<b>MacroProceso</b>	Gestión del servicio	<b>Proceso</b>	Atención al cliente
---------------------	----------------------	----------------	---------------------

#### 4. NORMATIVIDAD

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

- Ley 1328 de 2009
- Circular externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia
- Capítulo II del Título III Parte I de la Circular Básica Jurídica (C.E. 029 de 2014)
- Lineamientos para la atención integral al ciudadano de la Departamento Nacional de Planeación 2016.

#### 5. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE ICETEX

##### 5.1. Orientación Estratégica de la Entidad

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y estudios Técnicos en el Exterior 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 y transformado por la Ley 1002 del 30 de diciembre de 2005.

##### 5.2. Misión

ICETEX es la entidad financiera del Estado, de naturaleza especial, que promueve y financia el acceso, permanencia y graduación en la educación superior en Colombia y en el exterior a través del crédito educativo, la gestión de recursos de cooperación internacional y de terceros, con criterios de equidad, cobertura, calidad y pertinencia, priorizando la población de bajos recursos económicos y aquella con mérito académico; para contribuir al desarrollo social y económico del país.

##### 5.3. Visión

Seremos reconocidos como el gran motor financiador de la educación superior en Colombia, maximizando el número de créditos activos e incrementando las oportunidades de cooperación nacional e internacional, para la inclusión social; soportados en una operación financiera sostenible, un modelo de gestión efectivo, tecnología de punta y personal altamente calificado; orientados a alcanzar altos niveles de satisfacción en nuestros clientes.

##### 5.4. Objetivos

- Satisfacer las necesidades de financiación en la educación superior en Colombia y en el exterior, priorizando la población de bajos recursos económicos y con mérito académico.
- Ser el gran motor financiador de la educación superior en Colombia.
- Asegurar la sostenibilidad financiera.
- Optimizar los costos y gastos de la operación.
- Asegurar el incremento de los recursos provenientes de la operación interna, de terceros y la Nación.
- Garantizar un eficiente y efectivo servicio al cliente.
- Optimizar los niveles de recuperación de cartera, de acuerdo con el público objetivo.
- Optimizar los procesos de la entidad.
- Administrar integralmente los riesgos.
- Promover y fortalecer alianzas estratégicas, convenios y programas de movilidad internacional.
- Optimizar la gestión y control de procesos tercerizados.
- Fortalecer la imagen y reconocimiento a nivel nacional e internacional.
- Asegurar el talento humano con las dimensiones: del saber con el conocimiento, del saber hacer con las habilidades y del ser con las actitudes y valores.
- Propiciar mecanismos que fortalezcan el clima y cultura organizacional.
- Asegurar una plataforma tecnológica que habilite de manera efectiva la estrategia de la organización.

##### 5.5. Valores

Los valores del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez", ICETEX, son:

- *Honestidad:* Trabajamos de manera honrada, cuidando de manera justa y razonable los recursos asignados y actuando con rectitud en todo momento.
- *Respeto:* Actuamos reconociendo los derechos, opiniones y la dignidad de los demás, absteniéndonos de ofenderlos y cuidando de no ir más allá de los límites establecidos.
- *Compromiso:* Damos al máximo todas nuestras capacidades para cumplir con todo aquello que nos ha sido confiado.
- *Responsabilidad:* Cumplimos con los compromisos adquiridos, reconociendo, aceptando y respondiendo por las acciones y decisiones generadas en ese proceso.
- *Lealtad:* Somos fieles a ICETEX, convirtiendo en nuestros los objetivos de la Institución.
- *Transparencia:* Actuamos con claridad, sin ambigüedades y siguiendo permanentemente las políticas y normas de la institución, facilitando la vigilancia y monitoreo en el desempeño organizacional.
- *Solidaridad:* Sentimos como propias las necesidades de nuestro público objetivo, y trabajamos en función de ellas.
- *Vocación de Servicio:* Continuamente demostramos disposición a cuidar los intereses y satisfacer las necesidades de nuestros clientes tanto internos como externos, nos anticipamos a conocerlas y respondemos de manera efectiva con un servicio de alta calidad.

##### 5.6. Grupos de Interés

ICETEX reconoce como sus grupos de interés a la ciudadanía en general priorizando en la población estudiante de bajos recursos económicos, entidades públicas o privadas

<b>MacroProceso</b>	Gestión del servicio	<b>Proceso</b>	Atención al cliente
---------------------	----------------------	----------------	---------------------

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.

## 6. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

### 6.1. Generalidades

Todos los aspectos relacionados con el 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.
- Actas de Junta Directiva relativas al SAC.
- Los informes del Representante Legal y los Órganos de Control.
- Los registros y documentación que evidencien el funcionamiento y operación del SAC.
- Los informes y resultados de los mecanismos mediante los cuales se controlan las políticas y elementos del SAC.

### 6.2. Control del Manual

Las revisiones del presente manual se realizarán cuando ocurra un cambio significativo en la estructura organizacional de la Entidad, en sus procesos o por actualizaciones de la legislación asociada.

El jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo realizará las modificaciones al manual de acuerdo con el diseño y lineamientos del Representante Legal de ICETEX. Toda modificación es aprobada por la Junta Directiva de ICETEX.

El Manual del SAC está disponible en la Página Web para consulta de los funcionarios de la Entidad, los Clientes, los Usuarios, los Clientes potenciales y los Consumidores Financieros en general asociados al ICETEX.

De igual forma, los elementos y las etapas del SAC, deben constar en documentos y registros que garanticen la integridad, la oportunidad, la confiabilidad y la disponibilidad de la información.

## 7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

A continuación, se detalla la estructura organizacional del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC:

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SAC**



### 7.1. Deberes Generales

Es deber de todos los funcionarios de la Entidad velar por el cumplimiento de las políticas establecidas en este manual. Para esto deberán conocer la existencia del SAC y mantendrán en todo momento una cultura de atención, de Servicio, de debida diligencia y de satisfacción de las necesidades de los Consumidores Financieros. Todos los funcionarios de ICETEX deben asegurar el cumplimiento de las normas externas relacionadas con la protección al consumidor financiero

### 7.2. Deberes Específicos

#### 7.2.1. Deberes de la Junta Directiva

- Establecer y aprobar las políticas generales, el manual del SAC y sus actualizaciones. En particular, establecerá políticas respecto de la atención y protección a los Consumidores Financieros, de la administración y funcionamiento del SAC y respecto de la provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para su adecuado funcionamiento.
- Establecer los mecanismos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento estricto de dichas políticas y de las normas aplicables al SAC.
- Pronunciarse sobre cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal respecto del SAC.
- Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control.

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención al cliente
--------------	----------------------	---------	---------------------

### 7.2.2. Deberes del Representante Legal

El Representante Legal manifiesta su deber en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, asegurando el cumplimiento de los siguientes lineamientos:

- Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el manual del SAC y sus modificaciones.
- Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, relativas al SAC.
- 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.
- Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- Velar por la correcta aplicación de los controles.
- 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.
- Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los Consumidores Financieros.

### 7.2.3. Deberes de los Órganos de Control

#### 7.2.3.1. Revisoría Fiscal

El Revisor Fiscal deberá:

- 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 las mismas.
- Elaborar un informe semestral, dirigido a la Junta Directiva en el que reporte las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.
- Poner en conocimiento del Representante Legal y de la Junta Directiva los incumplimientos del SAC.

#### 7.2.3.2. Control Interno

La Oficina de Control Interno deberá:

- 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 las mismas.
- Elaborar un informe periódico dirigido al Representante Legal y a la Junta Directiva, como mínimo semestralmente, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

### 7.2.4. Deberes de la Oficina Comercial y Mercadeo o quien haga sus veces

La Oficina Comercial y de Mercadeo o quien haga sus veces y el Grupo de Atención al Usuario, realizan el control y seguimiento al proceso de gestión de servicio que se encuentra tercerizado, aplicando la política de calidad y niveles de servicio establecidos para el proceso. Se debe, debe:

- Formular propuestas para aprobación de la Junta Directiva, de elaboración y/o modificación del Manual del SAC de acuerdo con el diseño establecido por el Representante Legal.
- Ejecutar y cumplir las políticas establecidas por la Junta Directiva, relativas al SAC.
- Ejecutar la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros.
- Cumplir con los planes, programas de educación y de información a los consumidores financieros diseñados por el Representante Legal.
- Realizar el seguimiento permanente al SAC de acuerdo con los mecanismos establecidos por el Representante Legal.
- Aplicar los controles establecidos.
- Asesorar al Representante Legal en la generación y elaboración del informe periódico que este debe presentar a la Junta Directiva.

### 7.2.5. Deberes de los procesos misionales

- Participar activamente en la capacitación correspondiente a productos de los funcionarios que se dedican a la atención de los consumidores financieros en general.
- Velar por el cumplimiento de los tiempos establecidos para la oportuna atención a las solicitudes, quejas y reclamos.

## 8. INFRAESTRUCTURA

La Administración de ICETEX se compromete a provisionar los recursos humanos, físicos y tecnológicos, necesarios para el correcto funcionamiento del SAC.

## 9. ELEMENTOS DEL SAC



### 9.1. Políticas del SAC

Las políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, están construidas de acuerdo con los objetivos estratégicos de ICETEX y encaminadas a la satisfacción de sus clientes, usuarios y clientes potenciales; en ese sentido, ofrece un adecuado y eficiente servicio que promueve la mejora continua en los procesos alineados con los objetivos estratégicos de la entidad, "Ofrecer un adecuado y eficiente servicio al cliente" y "Fomentar dentro de la organización una cultura del servicio orientado al cliente.

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención al cliente
--------------	----------------------	---------	---------------------

Las políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero son las siguientes:

- Suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna que permita que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con ICETEX.
- Procurar una adecuada educación de los consumidores financieros, teniendo en cuenta aquellos en situación de discapacidad, respecto de los productos y servicios que ofrece ICETEX, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así, como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.
- Propender por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.
- Establecer aspectos relativos a la atención, inclusión y respeto de personas en situación de discapacidad.
- Atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros, propendiendo por diseñar e implementar las acciones de mejoras necesarias y oportunas.
- Administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad y de los consumidores financieros, así como los que surjan entre los intereses de dos o más consumidores financieros, de una manera eficiente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.
- La Junta Directiva debe adoptar políticas lineamientos generales y particulares respecto a: impulsar a nivel institucional la cultura en materia de protección al consumidor financiero, la provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC, la administración y funcionamiento del SAC.

## 10. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN A FUNCIONARIOS

La Oficina Comercial y de Mercadeo con apoyo del área de Talento Humano son los responsables de diseñar y ejecutar las capacitaciones en materia del SAC, teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas y de acuerdo con las necesidades evidenciadas en el proceso de atención al consumidor financiero, esto propendiendo por la implementación de mecanismos que permitan efectuar una apropiada evaluación y retroalimentación sobre la efectividad del proceso de capacitación impartido.

Este proceso debe brindarse a todo el personal relacionado con el proceso de Atención al Usuario ya sean contratados directamente o de manera tercerizada, así mismo, este debe cubrir tanto el personal actual como nuevo que ingrese al servicio de la entidad, teniendo como como mínimo dos ciclos anuales.

## 11. EDUCACIÓN FINANCIERA

En cumplimiento de la normatividad exigida por la Superintendencia Financiera, la entidad dispondrá de los medios adecuados para desarrollar su programa de educación financiera, atendiendo a diversos públicos y poblaciones incluyendo los consumidores financieros en situación de discapacidad, garantizando que la misma sea clara, suficiente y comprensible.

Lo anterior, mediante la implementación de programas adecuados y suficientes que amplíen la comprensión de contenidos financieros, que les permita a estos, desarrollar habilidades para tener una mejor capacidad, para su interacción con el sistema financiero y que promuevan actitudes favorables y responsables que se traduzcan en comportamientos y decisiones financieras informadas.

## 12. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

### 12.1. Contenido de la Información al Consumidor Financiero.

En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, ICETEX debe informar 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 del contrato, y la información adicional que ICETEX estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento del portafolio de productos y servicios de la entidad.

ICETEX publica en su página web los Acuerdos que reglamentan las políticas de las áreas misionales de la Entidad, permitiéndoles a los consumidores financieros conocer los requisitos, obligaciones y toda la información inherente a los productos y servicios que ofrece la entidad.

### 12.2. Oportunidad de la Información al Consumidor Financiero.

Cualquier modificación de las características o condiciones de los productos y servicios que ofrece ICETEX se publicará en la página web de la entidad para que pueda ser consultado por los consumidores financieros.

### 12.3. Documentación para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

La Entidad cuenta con el procedimiento (M5-1-18 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias –PQRS) que establece el trámite para recibir, procesar 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 oficial del ICETEX y la página web.

Así, en cumplimiento con los lineamientos exigidos por el Departamento Nacional de Planeación, para los tiempos de respuesta establecidos para el proceso de PQRS, la entidad se dispondrá a cumplir con 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

#### 12.4. Canales para la recepción de quejas y reclamos



#### 12.5. Informes Requeridos Dentro del Proceso

La Oficina Comercial y de Mercadeo debe realizar el control y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición, 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 y Órganos de Control.

### 13. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El proceso de resolución de requerimientos presentados ante la Defensoría del Consumidor Financiero está regulado en el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, el cual reglamenta la Ley 1328 de 2009, de acuerdo con la cual, las entidades vigiladas por Superintendencia Financiera de Colombia, deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero, cuya función será la de ser vocero de los Consumidores Financieros ante la respectiva institución, así, como conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las Quejas o Reclamos individuales, dentro de los términos establecidos.

#### 13.1. Funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero

La Defensoría del Consumidor será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.
- 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 de 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 los mismos.
- 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 e 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 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 del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.
- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.
- Efectuar recomendaciones a ICETEX relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- Las demás que le asigne el gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

#### 13.2. Asuntos Exceptuados de Conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero

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

- Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades.
- Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- Aquellos que se deriven de la condición de accionistas de entidades.
- 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.

<b>MacroProceso</b>	Gestión del servicio	<b>Proceso</b>	Atención al cliente
---------------------	----------------------	----------------	---------------------

- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- 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.
- 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.
- Aquella cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- Las demás que defina el Gobierno Nacional.

### 13.3. Pronunciamento del Defensor del Consumidor Financiero

Las decisiones que adopte el Defensor del Consumidor Financiero serán obligatorias cuando, sin perjuicio del trámite conciliatorio se pueda adelantar de acuerdo con lo señalado en el literal c) del artículo 13 de la ley 1328 de 2009, cuando los consumidores e ICETEX, así, lo acuerden de manera previa y expresa. Igualmente, serán obligatorias para ICETEX las decisiones del Defensor del consumidor Financiero, cuando las entidades así lo hayan previsto en sus reglamentos.

La Defensoría del Consumidor Financiero no tiene el carácter de función pública.

### 13.4. Atención a los Consumidores en Todo el País

La Defensoría del Consumidor Financiero e ICETEX, deberán garantizar que se atienda en forma eficaz, eficiente y oportuna a los consumidores financieros de todas las zonas del país, en las cuales ICETEX preste sus servicios. La Superintendencia Financiera de Colombia impartirá las instrucciones para el cumplimiento de este deber.

### 13.5. Independencia y Autonomía de los Defensores del Consumidor Financiero

El Defensor del Consumidor Financiero de ICETEX actuará con independencia de la respectiva entidad vigilada, 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.

En todo caso, el Defensores del Consumidor Financiero e 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.

Los Defensores del Consumidor Financiero no podrán desempeñar en ICETEX funciones distintas de las propias de su cargo.

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.

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.

La Superintendencia Financiera de Colombia podrá determinar la infraestructura necesaria para el adecuado funcionamiento de la defensoría del Consumidor Financiero.

## 14. DERECHOS Y OBLIGACIONES

### 14.1. 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 ICETEX, los siguientes derechos:

- 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.
- 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.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de ICETEX.
- 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.
- 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.
- 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.

### 14.2. Obligaciones Especiales de ICETEX

ICETEX tendrán las siguientes obligaciones especiales con el consumidor financiero:

- 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.
- 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 los mismos.
- Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- 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.
- 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.
  - 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 ICETEX. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
  - 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 los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
  - 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.
  - 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 ICETEX se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
  - 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.
  - Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en los puntos de atención a nivel nacional se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
  - Permitir a sus clientes la consulta gratuita del estado de sus productos y servicios.
  - Contar en su sitio en internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia, dedicado al consumidor financiero.
  - 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.
  - 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.
  - No requerir al consumidor financiero información que ya reposó en ICETEX o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
  - Desarrollar programas o campañas de educación financiera a sus clientes 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.
  - 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.

## 15. INFORME ESTADÍSTICO DE RECLAMACIONES

Es deber del ICETEX diligenciar y remitir el formato 379 "Informe estadístico de reclamaciones-entidad" en la proforma e instructivo, establecidos para el efecto por la Superintendencia Financiera de Colombia. Así mismo, es deber del Defensor del Consumidor Financiero diligenciar el formato 378 "Informe estadístico de reclamaciones-Defensor del Consumidor Financiero" en la proforma e instructivo y enviarlos al ICETEX para que esta sea responsable de la trasmisión.

## 16. REGLAMENTO SANCIONATORIO

El incumplimiento de las normas previstas en el presente manual, incluidas las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero y de 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.

Se adiciona el numeral 2º del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el artículo 52 de la Ley 964 de 2005, con el siguiente literal:

*"J. La infracción al reglamento de protección al consumidor financiero, igualmente deberá considerarse si se adoptaron soluciones a favor del consumidor financiero dentro del trámite de quejas o reclamos, así como la implementación de medidas de mejoramiento como consecuencia de las mismas."*

## 17. 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.

18.



**DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS DEL SISTEMA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

**18.1. Identificación**

Para la identificación de aquellos hechos o situaciones que pueden afectar la debida atención y protección de los consumidores financieros, ICETEX cuenta con métodos de recolección de información cuantitativos y cualitativos con los que se determinaran las acciones preventivas o correctivas necesarias.

Estos hechos se identifican en la operación de atención al cliente y son producto del análisis de los funcionarios de la Oficina Comercial y de Mercadeo en su labor de apoyo a la interventoría a través, del análisis estadístico de la información registrada en aplicativo CRM Cosmos, grupos focales, encuestas de percepción e interacciones en la página web de la Entidad.

Así mismo, una vez se han identificado los hechos se procede a realizar una breve descripción de la situación, posteriormente, se analiza la causa y se procede a registrarla, identificando el estado del hecho o la situación, es decir, si es real o potencial, de acuerdo con el escenario.

Seguidamente, de materializarse el hecho o situación, este impacto se clasifica o asocia con la siguiente tipificación:

- Reputacional.
- Legal.
- Económico.
- Clientes

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

**18.2. Medición**

Una vez concluida la 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 frecuencia de ocurrencia de estos hechos como de su impacto en caso de su materialización, por lo cual, se procede a establecer la frecuencia de ocurrencia y su impacto. Las escalas de frecuencia e impacto establecidas en la metodología se determinan de la siguiente manera:

**Frecuencia:** Es la estimación de la posibilidad de ocurrencia del hecho o situación que afecta la debida atención y protección a los Consumidores Financieros, la cual será medida cualitativamente apoyada con criterios de frecuencia teniendo en cuenta las transacciones o ejecuciones del proceso realizadas en un tiempo específico.

**Impacto:** Es la estimación de impacto reputacional, legal y/o económico en caso de la materialización de un hecho o situación que afecta la debida atención y protección a los Consumidores Financieros. La cual aplicará una escala de medición semi-cualitativa para evaluar el impacto.

Para la medición se establecen las siguientes escalas:

**ESCALA DE FRECUENCIA**

NIVEL	CALIFICACIÓN	POSIBILIDAD	FRECUENCIA
Muy baja	1	Sin controles puede ocurrir en circunstancias excepcionales	No se ha presentado en último año / El indicador se cumple en todos los periodos
Baja	2	Sin controles existe muy poca probabilidad que el evento ocurra	Ocurre hasta (hasta 60 veces al semestre / El indicador se incumple 1 vez en el semestre
Moderada	3	Sin controles es posible que el evento ocurra	Ocurre entre 61 y 120 veces al semestre / El indicador se incumple 2 veces en el semestre
Alta	4	Sin controles existe alta posibilidad que el evento ocurra varias veces	Ocurre entre 121 y 180 veces al semestre / El indicador se incumple 4 veces en el semestre

<b>Muy Alta</b>	<b>5</b>	Sin controles casi siempre ocurre el evento	Ocurre más de 180 veces al semestre / El indicador se incumple 6 veces en el semestre
-----------------	----------	---	---

### ESCALA DE IMPACTO

NIVEL	CALIFICACIÓN	REPUTACIONAL	LEGAL
INSIGNIFICANTE	1	A nivel de funcionarios del proceso	La entidad recibe glosas por parte de control interno o cualquier auditoría realizada al interior de la entidad
MENOR	2	A nivel de entidad	La entidad recibe glosas por parte de entes de control y/o autoridades competentes (SIC, SFC, Contraloría, etc.)
MODERADO	3	A nivel de clientes externos	La entidad recibe demandas y/o tutelas con fallo a favor del usuario
MAYOR	4	A nivel sectorial y/o de entes de control	La entidad es sancionada y/o multada por los entes de control y/o autoridades competentes
CATASTROFICO	5	A nivel de medios de comunicación	La entidad es intervenida por parte de las autoridades competentes

En consecuencia, del resultado de la multiplicación de la frecuencia con el impacto se obtendrá la matriz de evaluación de los hechos o situaciones identificados, ubicando cada uno de estos según su probabilidad e impacto para identificar su clasificación en; (Aceptable, Tolerable, Precaución e Inaceptable).

PROBABILIDAD	0	1	2	3	4	5
5	TOLERABLE 5	PRECAUCIÓN 10	PRECAUCIÓN 15	INACEPTABLE 20	INACEPTABLE 25	
4	TOLERABLE 4	PRECAUCIÓN 8	PRECAUCIÓN 12	INACEPTABLE 16	INACEPTABLE 20	
3	ACEPTABLE 3	TOLERABLE 6	PRECAUCIÓN 9	PRECAUCIÓN 12	PRECAUCIÓN 15	
2	ACEPTABLE 2	TOLERABLE 4	TOLERABLE 6	PRECAUCIÓN 8	PRECAUCIÓN 10	
1	ACEPTABLE 1	ACEPTABLE 2	ACEPTABLE 3	TOLERABLE 4	TOLERABLE 5	
	0	1	2	3	4	5

NIVEL	CLASIFICACIÓN
0-3	Aceptable
4-6	Tolerable
7-15	Precaución
16-25	Inaceptable

En ese sentido, es importante evaluar los hechos o situaciones inherentes, es decir, aquellos propios de la actividad o proceso, sin tener en cuenta el efecto de los controles. Se calcula realizando la multiplicación entre la frecuencia de ocurrencia y su impacto.

### 18.3. Control

Teniendo en cuenta que el control es toda medida diseñada para detectar y/o reducir los hechos o situaciones que afectan la atención y protección a los Consumidores Financieros, los controles contribuyen al mejoramiento continuo de los procesos, en la medida que suministran información útil para evaluar los planes o estrategias diseñadas para la disminución de la frecuencia o impacto.

Así, una vez se tienen identificados y medidos los hechos o situaciones que afectan la atención y protección a los Consumidores Financieros, se definen los controles que están establecidos para mitigar su impacto. Para establecer los controles, ICETEX utiliza una matriz de identificación y calificación de controles, detallada de la siguiente manera:

Criterios de Calificación	Máxima Calificación
Documentación	15
Aplicación	10
Efectividad de Control	50
Grado de Automatización	15
Tipo de Control	10

Inicialmente, se identifica el control, en esta definición se realiza una breve descripción del mismo, los controles implementados permiten que todo el accionar del proceso

este encaminado en tomar medidas pertinentes que disminuyan el riesgo de la operación. De esta manera, con la aplicación de un control se mitigan los hechos o situaciones inherentes, este control reduce las variables (frecuencia o impacto) expuestas en la etapa de medición, generando una calificación residual, es decir, la evaluación de los hechos o situaciones, después del efecto de los controles y su incidencia en la frecuencia y el impacto.

Por lo tanto, los controles implementados serán responsabilidad de la Oficina comercial y de Mercadeo y de las áreas misionales involucradas en los procesos que respondan a la debida atención del consumidor financiero, existiendo controles conjuntos y duales, para optimizar la calificación final que está determinada de la siguiente manera:

Calificación	Puntaje
Débil	Menor a 60 puntos
Razonable	Mayor a 60 puntos y menor o igual a 80 puntos
Óptimo	Mayor a 80 puntos

#### 18.4. Monitoreo

La Oficina Comercial y de Mercadeo con el apoyo de las áreas misionales implicadas en los procesos que involucran la atención del consumidor financiero, efectuarán monitoreos semestrales a fin de velar porque las medidas que se hayan establecido sean efectivas.

Para cumplir con esta etapa se realiza el seguimiento y monitoreo del comportamiento de los hechos o situaciones identificadas, lo que permite verificar la eficiencia de los controles y validar el cumplimiento de los indicadores diseñados.

En ese sentido, se asegura la oportunidad, efectividad y eficiencia de los controles, para verificar su funcionalidad en la detección y/o reducción de los hechos o situaciones que se vienen presentando; para ello se evalúa cada uno con relación a los resultados obtenidos y su aplicación. De igual forma, los responsables de la ejecución de la etapa de monitoreo son el personal de la Oficina Comercial y de Mercadeo y el Grupo de Atención al Usuario, quienes semestralmente revisan los planes de acción y mejora, con el fin de verificar si se están cumpliendo efectivamente o requieren de un nuevo planteamiento.

Lo anterior, se soporta en la revisión sistemática de los procesos para asegurar que los controles sean eficaces y apropiados para mitigar los hechos o situaciones que afectan la debida atención y protección a los Consumidores Financieros. Así, el resultado final está dado bajo unas condiciones de 1 a 25 puntos que permiten establecer si el riesgo residual es; (Aceptable, Tolerable, Precaución o Inaceptable).

Condiciones	Resultado
Menor o igual a 3	Aceptable
Mayor a 3 y menor o igual 6	Tolerable
Mayor a 6 y menor o igual 15	Precaución
Mayor a 15 y menor o igual 25	Inaceptable

**Anexos:**

[ACUERDO 035 15 OCT 2013 V5.pdf](#)

[ACUERDO 006 DE FEBRERO 17 DE 2014.pdf](#)

[ACUERDO 061 DE OCTUBRE 23 DE 2014.pdf](#)

[Documento Técnico soporte actualización V4 Manual SAC.pptx](#)

[ACUERDO 007 DEL 24 DE FEBRERO DE 2015.pdf](#)

[Presentación Actualización del Manual SAC - 1 semestre 2015.pptx](#)

[Acuerdo 028 del 24 de agosto de 2015.pdf](#)

[Acuerdo 059 de noviembre 24 de 2015.pdf](#)

[Certificación Sesión Ordinaria Junta Directiva 6 Diciembre 2017.pdf](#)

## Modificaciones

### Descripción de cambios

#### 2. ALCANCE

Actualización Se incluyen a las personas en situación de discapacidad de acuerdo con la circular 018 de 2017 de la SFC, de la siguiente manera:

- Desarrollar un programa de educación financiera para los beneficiarios, clientes potenciales y personas en situación de discapacidad de ICETEX.

#### 4. NORMATIVIDAD

Inclusión definición Se incluye una nueva disposición regulatoria de acuerdo con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, de la siguiente manera:

- Lineamientos para la atención integral al ciudadano de la Departamento Nacional de Planeación 2016.

#### 9.1 Políticas del SAC

Actualización Se incluyen a las personas en situación de discapacidad de acuerdo con la circular 018 de 2017 de la SFC, de la siguiente manera:

- Procurar una adecuada educación de los consumidores financieros, teniendo en cuenta aquellos en situación de discapacidad, respecto de los productos y servicios que ofrece ICETEX, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así, como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos
- Establecer aspectos relativos a la atención, inclusión y respeto de personas en situación de discapacidad.

#### 11. EDUCACIÓN FINANCIERA

Actualización Se incluyen a las personas en situación de discapacidad de acuerdo con la circular 018 de 2017 de la SFC, de la siguiente manera:

En cumplimiento de la normatividad ... para desarrollar su programa de educación financiera, atendiendo a diversos públicos y poblaciones incluyendo los consumidores financieros en situación de discapacidad garantizando que la misma sea clara, suficiente y comprensible ...decisiones financieras informadas.

#### 12.3 Documentación para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Actualización La Entidad cuenta con el procedimiento (M5-1-18 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias –PQRSD) que establece el trámite para recibir, procesar 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 oficial del ICETEX y la página web.

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 se dispondrá a cumplir con los siguientes términos de respuesta:

#### 18.1 Identificación

Actualización Se modifica de acuerdo con las recomendaciones formuladas por la Revisoría Fiscal y Control Interno al manual SAC, como producto de la auditoría realizada en el segundo semestre de 2016 y primer semestre de 2017, de la siguiente manera:

Para la identificación de aquellos hechos o situaciones que pueden afectar la debida atención y protección de los consumidores financieros, ICETEX cuenta con métodos de recolección de información cuantitativos y cualitativos con los que se determinaran las acciones preventivas o correctivas necesarias.

Estos hechos se identifican en la operación de atención al cliente y son producto del análisis de los funcionarios de la Oficina Comercial y de Mercadeo en su labor de apoyo a la interventoría a través, del análisis estadístico de la información registrada en aplicativo CRM Cosmos, grupos focales, encuestas de percepción e interacciones en la página web de la Entidad.

Así mismo, una vez se han identificado los hechos o situaciones, se procede a realizar una breve descripción de la situación, posteriormente, se analiza la causa y se procede a registrarla, identificando el estado del hecho o la situación, es decir, si es real o potencial, de acuerdo con el escenario.

Seguidamente, de materializarse el hecho o situación, este impacto se clasifica o asocia con la siguiente tipificación:

- Reputacional.
- Legal.
- Económico.
- Clientes.

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

### 18.2 Medición

Actualización Se modifica de acuerdo con las recomendaciones formuladas por la Revisoría Fiscal y Control Interno al manual SAC, como producto de la auditoría realizada en el segundo semestre de 2016 y primer semestre de 2017, de la siguiente manera:

Una vez concluida la 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 frecuencia de ocurrencia de estos hechos como de su impacto en caso de su materialización, por lo cual, se procede a establecer la frecuencia de ocurrencia y su impacto. Las escalas de frecuencia e impacto establecidas en la metodología se determinan de la siguiente manera:

Frecuencia: Es la estimación de la posibilidad de ocurrencia del hecho o situación que afecta la debida atención y protección a los Consumidores Financieros, la cual será medida cualitativamente apoyada con criterios de frecuencia teniendo en cuenta las transacciones o ejecuciones del proceso realizadas en un tiempo específico.

Impacto: Es la estimación de impacto reputacional, legal y/o económico en caso de la materialización de un hecho o situación que afecta la debida atención y protección a los Consumidores Financieros. La cual aplicará una escala de medición semi-cualitativa para evaluar el impacto.

Para la medición se establecen las siguientes escalas:

En consecuencia, del resultado de la multiplicación de la frecuencia con el impacto se obtendrá la matriz de evaluación de los hechos o situaciones identificados, ubicando cada uno de estos según su probabilidad e impacto para identificar su clasificación en; (Aceptable, Tolerable, Precaución e Inaceptable).

En ese sentido, es importante evaluar los hechos o situaciones inherentes, es decir, aquellos propios de la actividad o proceso, sin tener en cuenta el efecto de los controles. Se calcula realizando la multiplicación entre la frecuencia de ocurrencia y su impacto.

### 18.3 Control

Actualización Se modifica de acuerdo con las recomendaciones formuladas por la Revisoría Fiscal y Control Interno al manual SAC, como producto de la auditoría realizada en el segundo semestre de 2016 y primer semestre de 2017, de la siguiente manera:

Teniendo en cuenta que el control es toda medida diseñada para detectar y/o reducir los hechos o situaciones que afectan la atención y protección a los Consumidores Financieros, los controles contribuyen al mejoramiento continuo de los procesos, en la medida que suministran información útil para evaluar los planes o estrategias diseñadas para la disminución de la frecuencia o impacto.

Así, una vez se tienen identificados y medidos los hechos o situaciones que afectan la atención y protección a los Consumidores Financieros, se definen los controles que están establecidos para mitigar su impacto. Para establecer los controles, ICETEX utiliza una matriz de identificación y calificación de controles, detallada de la siguiente manera:

Inicialmente, se identifica el control, en esta definición se realiza una breve descripción de este, los controles implementados permiten que todo el accionar del proceso este encaminado en tomar medidas pertinentes que disminuyan el riesgo de la operación. De esta manera, con la aplicación de un control se mitigan los hechos o situaciones inherentes, este control reduce las variables (frecuencia o impacto) expuestas en la etapa de medición, generando una calificación residual, es decir, la evaluación de los hechos o situaciones, después del efecto de los controles y su incidencia en la frecuencia y el impacto.

Por lo tanto, los controles implementados serán responsabilidad de la Oficina comercial y de Mercadeo y de las áreas misionales involucradas en los procesos que respondan a la debida atención del consumidor financiero, existiendo controles conjuntos y duales, para optimizar la calificación final que está determinada de la siguiente manera:

### 18.4 Monitoreo

Actualización Se modifica de acuerdo con las recomendaciones formuladas por la Revisoría Fiscal y Control Interno al manual SAC, como producto de la auditoría realizada en el segundo semestre de 2016 y primer semestre de 2017, de la siguiente manera:

La Oficina Comercial y de Mercadeo con el apoyo de las áreas misionales implicadas en los procesos que involucran la atención del consumidor financiero, efectuarán monitoreos semestrales a fin de velar porque las medidas que se hayan establecido sean efectivas.

Para cumplir con esta etapa se realiza el seguimiento y monitoreo del comportamiento de los hechos o situaciones identificadas, lo que permite verificar la eficiencia de los controles y validar el cumplimiento de los indicadores diseñados.

En ese sentido, se asegura la oportunidad, efectividad y eficiencia de los controles, para verificar su funcionalidad en la detección y/o reducción de los hechos o situaciones que se vienen presentando, para ello se evalúa cada uno con relación a los resultados obtenidos y su aplicación. De igual forma, los responsables de la ejecución de la etapa de monitoreo son el personal de la Oficina Comercial y de Mercadeo y el Grupo de Atención al Usuario, quienes semestralmente revisan los planes de acción y mejora, con el fin de verificar si se están cumpliendo efectivamente o requieren de un nuevo planteamiento.

Lo anterior, se soporta en la revisión sistemática de los procesos para asegurar que los controles sean eficaces y apropiados para mitigar los hechos o situaciones que afectan la debida atención y protección a los Consumidores Financieros. Así, el resultado final está dado bajo unas condiciones de 1 a 25 puntos que permiten establecer si el riesgo residual es; (Aceptable, Tolerable, Precaución o Inaceptable).

## Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2017-12-06	8	<p><b>2. ALCANCE</b></p> <p>Actualización Se incluyen a las personas en situación de discapacidad de acuerdo con la circular 018 de 2017 de la SFC, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar un programa de educación financiera para los beneficiarios, clientes potenciales y personas en situación de discapacidad de ICETEX.</li> </ul> <p><b>4. NORMATIVIDAD</b></p> <p>Inclusión definición Se incluye una nueva disposición regulatoria de acuerdo con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lineamientos para la atención integral al ciudadano de la Departamento Nacional de Planeación 2016.</li> </ul> <p><b>9.1 Políticas del SAC</b></p> <p>Actualización Se incluyen a las personas en situación de discapacidad de acuerdo con la circular 018 de 2017 de la SFC, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procurar una adecuada educación de los consumidores financieros, teniendo en cuenta aquellos en situación de discapacidad, respecto de los productos y servicios que ofrece ICETEX, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así, como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos</li> <li>• Establecer aspectos relativos a la atención, inclusión y respeto de personas en situación de discapacidad.</li> </ul> <p><b>11. EDUCACIÓN FINANCIERA</b></p> <p>Actualización Se incluyen a las personas en situación de discapacidad de acuerdo con la circular 018 de 2017 de la SFC, de la siguiente manera:</p> <p>En cumplimiento de la normatividad ... para desarrollar su programa de educación financiera, atendiendo a diversos públicos y poblaciones incluyendo los consumidores financieros en situación de discapacidad garantizando que la misma sea clara, suficiente y comprensible ...decisiones financieras informadas.</p> <p><b>12.3 Documentación para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias</b></p> <p>Actualización La Entidad cuenta con el procedimiento (M5-1-18 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias –PQRSD) que establece el trámite para recibir, procesar 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 oficial del ICETEX y la página web.</p> <p>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 se dispondrá a cumplir con los siguientes términos de respuesta:</p> <p><b>18.1 Identificación</b></p> <p>Actualización Se modifica de acuerdo con las recomendaciones formuladas por la Revisoría Fiscal y Control Interno al manual SAC, como producto de la auditoría realizada en el segundo semestre de 2016 y primer semestre de 2017, de la siguiente manera:</p> <p>Para la identificación de aquellos hechos o situaciones que pueden afectar la debida atención y protección de los consumidores financieros, ICETEX cuenta con métodos de recolección de información cuantitativos y cualitativos con los que se determinaran las acciones preventivas o correctivas necesarias.</p> <p>Estos hechos se identifican en la operación de atención al cliente y son producto del análisis de los funcionarios de la Oficina Comercial y de Mercadeo en su labor de apoyo a la interventoría a través, del análisis estadístico de la información registrada en aplicativo CRM Cosmos, grupos focales, encuestas de percepción e interacciones en la página web de la Entidad.</p>

Así mismo, una vez se han identificado los hechos o situaciones, se procede a realizar una breve descripción de la situación, posteriormente, se analiza la causa y se procede a registrarla, identificando el estado del hecho o la situación, es decir, si es real o potencial, de acuerdo con el escenario.

Seguidamente, de materializarse el hecho o situación, este impacto se clasifica

o asocia con la siguiente tipificación:

- Reputacional.
- Legal.
- Económico.
- Clientes.

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

### 18.2 Medición

Actualización Se modifica de acuerdo con las recomendaciones formuladas por la Revisoría Fiscal y Control Interno al manual SAC, como producto de la auditoría realizada en el segundo semestre de 2016 y primer semestre de 2017, de la siguiente manera:

Una vez concluida la 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 frecuencia de ocurrencia de estos hechos como de su impacto en caso de su materialización, por lo cual, se procede a establecer la frecuencia de ocurrencia y su impacto. Las escalas de frecuencia e impacto establecidas en la metodología se determinan de la siguiente manera:

**Frecuencia:** Es la estimación de la posibilidad de ocurrencia del hecho o situación que afecta la debida atención y protección a los Consumidores Financieros, la cual será medida cualitativamente apoyada con criterios de frecuencia teniendo en cuenta las transacciones o ejecuciones del proceso realizadas en un tiempo específico.

**Impacto:** Es la estimación de impacto reputacional, legal y/o económico en caso de la materialización de un hecho o situación que afecta la debida atención y protección a los Consumidores Financieros. La cual aplicará una escala de medición semi-cualitativa para evaluar el impacto.

Para la medición se establecen las siguientes escalas:

En consecuencia, del resultado de la multiplicación de la frecuencia con el impacto se obtendrá la matriz de evaluación de los hechos o situaciones identificados, ubicando cada uno de estos según su probabilidad e impacto para identificar su clasificación en; (Aceptable, Tolerable, Precaución e Inaceptable).

En ese sentido, es importante evaluar los hechos o situaciones inherentes, es decir, aquellos propios de la actividad o proceso, sin tener en cuenta el efecto de los controles. Se calcula realizando la multiplicación entre la frecuencia de ocurrencia y su impacto.

### 18.3 Control

Actualización Se modifica de acuerdo con las recomendaciones formuladas por la Revisoría Fiscal y Control Interno al manual SAC, como producto de la auditoría realizada en el segundo semestre de 2016 y primer semestre de 2017, de la siguiente manera:

Teniendo en cuenta que el control es toda medida diseñada para detectar y/o reducir los hechos o situaciones que afectan la atención y protección a los Consumidores Financieros, los controles contribuyen al mejoramiento continuo de los procesos, en la medida que suministran información útil para evaluar los planes o estrategias diseñadas para la disminución de la frecuencia o impacto.

Así, una vez se tienen identificados y medidos los hechos o situaciones que afectan la atención y protección a los Consumidores Financieros, se definen los controles que están establecidos para mitigar su impacto. Para establecer los controles, ICETEX utiliza una matriz de identificación y calificación de controles, detallada de la siguiente manera:

Inicialmente, se identifica el control, en esta definición se realiza una breve descripción de este, los controles implementados permiten que todo el accionar del proceso este encaminado en tomar medidas pertinentes que disminuyan el riesgo de la operación. De esta manera, con la aplicación de un control se mitigan los hechos o situaciones inherentes, este control reduce las variables (frecuencia o impacto) expuestas en la etapa de medición, generando una calificación residual, es decir, la evaluación de los hechos o situaciones, después del efecto de los controles y su incidencia en la frecuencia y el impacto.

Por lo tanto, los controles implementados serán responsabilidad de la Oficina comercial y de Mercadeo y de las áreas misionales involucradas en los procesos que respondan a la debida atención del consumidor financiero, existiendo controles conjuntos y duales, para optimizar la calificación final que está determinada de la siguiente manera:

#### 18.4 Monitoreo

Actualización Se modifica de acuerdo con las recomendaciones formuladas por la Revisoría Fiscal y Control Interno al manual SAC, como producto de la auditoría realizada en el segundo semestre de 2016 y primer semestre de 2017, de la siguiente manera:

La Oficina Comercial y de Mercadeo con el apoyo de las áreas misionales implicadas en los procesos que involucran la atención del consumidor financiero, efectuarán monitoreos semestrales a fin de velar porque las medidas que se hayan establecido sean efectivas.

Para cumplir con esta etapa se realiza el seguimiento y monitoreo del comportamiento de los hechos o situaciones identificadas, lo que permite verificar la eficiencia de los controles y validar el cumplimiento de los indicadores diseñados.

En ese sentido, se asegura la oportunidad, efectividad y eficiencia de los controles, para verificar su funcionalidad en la detección y/o reducción de los hechos o situaciones que se vienen presentando, para ello se evalúa cada uno con relación a los resultados obtenidos y su aplicación. De igual forma, los responsables de la ejecución de la etapa de monitoreo son el personal de la Oficina Comercial y de Mercadeo y el Grupo de Atención al Usuario, quienes semestralmente revisan los planes de acción y mejora, con el fin de verificar si se están cumpliendo efectivamente o requieren de un nuevo planteamiento.

Lo anterior, se soporta en la revisión sistemática de los procesos para asegurar que los controles sean eficaces y apropiados para mitigar los hechos o situaciones que afectan la debida atención y protección a los Consumidores Financieros. Así, el resultado final está dado bajo unas condiciones de 1 a 25 puntos que permiten establecer si el riesgo residual es; (Aceptable, Tolerable, Precaución o Inaceptable).

2016-5-16	7	Se realiza el ajuste de acuerdo con el correo recibido por parte de Ana Carolina Prieto de la oficina comercial de mercadeo:  Te envío a continuación el manual final que se presentó y se aprobó a Junta Directiva, en el cuál se incluye un punto en el numeral 9.1. "La Junta Directiva debe adoptar políticas lineamientos generales y particulares respecto a: impulsar a nivel institucional la cultura en materia de protección al consumidor financiero, la provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC, la administración y funcionamiento del SAC."
2015-10-05	6	Se incluye el numeral 15 informe estadístico y se ajusta el índice
2015-4-22	5	Se realizan los cambios según el Acuerdo No. 007 del 24 de octubre de 2014 y el documento de presentación del mismo acuerdo, los cuales son los soportes de la actualización del Manual en su versión 5
2014-11-27	4	Se realizan los cambios teniendo en cuenta el Acuerdo No. 061 del 23 de octubre de 2014 y el documento de Técnico soporte del Acuerdo No. 061 que hacen parte de los documentos anexos a la actualización del Manual en su versión 4
2014-3-3	3	Capítulo 5: 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.  Capítulo 6, numeral 6.6 Estructura organizacional, 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 SFC.  Capítulo 7, Numeral 7.3 Resumen de requisitos mínimos, se elimina en esta versión.  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 periodicidad y alcance.  Numeral 8.2 Capacitación coordinadores IES, se elimina de la versión 3.  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. Cambia de número y queda como 8.2.

Numeral 8.4 Guía para atención de peticiones, quejas y reclamos, se ajusta de acuerdo con los procedimientos.

Numeral 8.6.8, Procedimiento resolución de quejas y reclamos por parte del actual defensor del consumidor financiero. éste pasa a ser parte de la Guía para atención de peticiones, quejas y reclamos.

Numeral 8.7 Asociación y representación adecuada. se elimina del manual.

Numeral 8.10, Cláusulas y prácticas abusivas, se suprime la transcripción 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. Este numeral queda como el 8.7.

Numeral 8.12 Compromiso frente a los conflictos de intereses, se elimina la palabra ahorradores, toda vez que la entidad no contempla esta figura en su operación. Este numeral queda como 8.9.

Capítulo 9, numeral 9.1 Descripción de las etapas del sistema de atención del consumidor financiero, se cambia la palabra manual por procedimiento.

Capítulo 10, Anexos, La matriz de escalonamiento está actualizandose constantemente y el perfil y descripción del cargo Defensor del Consumidor Financiero se eliminan del manual.

2014-3-3	2	<p>Se modifica Capítulo 6 Estructura Organizacional, en cuanto a los deberes de los funcionarios de Junta Directiva, del Representante legal, de la oficina Comercial y mercadeo o quien haga sus veces, de los órganos de control y del Defensor del Consumidor Financiero del ICETEX.</p> <p>Capítulo 9 Descripción de las etapas del sistema de atención al consumidor financiero en los numerales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9.1 Identificación</li> <li>• 9.2 Medición</li> <li>• 9.3 Control</li> <li>• 9.4 Monitoreo</li> </ul>
----------	---	---

2014-2-28	1	-
-----------	---	---