

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

1.1. MARCO NORMATIVO

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

- Ley 964 de 2005, por la cual se dictan normas generales y se señalan en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular las actividades de manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público que se efectúen mediante valores y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1328 de 2009, por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1555 de 2012 Por medio de la cual se permite a los consumidores financieros el pago anticipado en las operaciones de crédito.
- Ley 1748 de 2014, por medio de la cual se establece la obligación de brindar información transparente a los consumidores de los servicios.
- Ley 2157 de 2021, por medio de la cual se modifica y adiciona la Ley Estatutaria 1266 de 2008, y se dictan disposiciones generales del Habeas Data con relación a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- Ley 2220 de 2022, por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 663 de 1993, por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración. Y demás normas que lo modifiquen.
- Decreto 2555 de 2010, por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 380 de 2017, por el cual se establece la estructura del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” – ICETEX y se determinan las funciones de sus dependencias.
- Circular Externa 007 de 1996, Esta Circular reúne las diferentes instrucciones en materia jurídica emitidas por la Superintendencia Bancaria y que a la fecha se encuentran vigentes.
- Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, en la que se considera necesario impartir las instrucciones respecto del funcionamiento e implementación del SAC, para lo cual se incorpora un nuevo capítulo al Título Primero de la Circular Básica Jurídica.
- Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, en la que se considera necesario reexpedir la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 007 de 1996), actualizando su contenido con la normatividad y pronunciamientos jurisprudenciales vigentes en materia financiera, aseguradora y del mercado de valores.

••• Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia • www.icetex.gov.co • Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 • Nacional: 01 8000 91 68 21

••• Defensor del Consumidor Financiero

• www.sernarojasasociados.com

✉ defensoria@sernarojasasociados.com

• Carrera 16 A No. 80 - 63, oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

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

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

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

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

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

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

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

1.4. SOLICITUD

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

1. Se actualiza el marco normativo

2. Se alineó con el Plan Estratégico 2023 – 2026
3. Se amplía el glosario de términos para facilitar el entendimiento este.
4. Se actualiza el modelo de atención, articulado con el cambio de proveedor de atención al usuario
5. Se explican uno a uno los canales de atención a beneficiarios y ciudadanos con sus respectivos horarios de atención.

MANUAL SAC- CUADRO COMPARATIVO

#	Ítem	Manual SAC 2021	Manual SAC 2023
1	Introducción Se condensa para simplificar su entendimiento.	<p>El Manual de 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 de 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.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, el SAC del ICETEX se fundamenta en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1318 de 2009 y las normas que lo modifican, adicionan y/o complementan, garantizando e incorporando lo 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.</p>	<p>El manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – 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; razón por la cual está orientado a propender porque se consolide al interior de la entidad una cultura de debida atención, trato justo, protección, igualdad, respeto, enfoque diferencial, atención incluyente y servicio a los beneficiarios y/o ciudadanos, proporcionando mecanismos de información y atención, y una estrategia de educación financiera que aseguren un efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento del SAC, así como el monitoreo permanente conforme a lo establecido por la Circular Externa 015 de 2010 expedida por la Superfinanciera.</p>
1.1	Objetivo general Se amplía	<p>Establecer los lineamientos que permitan crear una experiencia de servicios centrada en consumidores financieros, de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas internas del ICETEX.</p>	<p>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, consolidando una cultura de servicio, debida atención, diligencia, enfoque diferencial e incluyente, respeto y trato justo, que promueva el bienestar y la satisfacción de los consumidores financieros.</p>

1.3	Marco regulatorio Se complementa		<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1555 de 2012: Por medio de la cual se permite a los consumidores financieros el pago anticipado en las operaciones de crédito • Ley 2157 de 2021: Por medio de la cual se modifica y adiciona la Ley Estatutaria 1266 de 2008, y se dictan disposiciones generales del Habeas Data con relación a la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones • Circular Externa 013 de 2022: A través de la cual se imparten Instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero • Circular Externa 023 de 2022: Esta circular imparte instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smart supervisión y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)
1.4.1	Definiciones Se amplía la definición de asesor . Se alinea el concepto de Canal con el nuevo modelo de servicio. Se incluyen los conceptos del numeral 4 al 16.	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 2. 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. 3. 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. 4. Canal IES: Canal que, de manera centralizada, apoya la solución efectiva y 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asesor: Persona del proveedor de atención al usuario, que atiende o gestiona los trámites y solicitudes presentadas por los grupos de interés del ICETEX. 2. Canales de atención: Medios de comunicación dispuestos para recibir, atender y solucionar en primer nivel las solicitudes y trámites de los grupos de interés del ICETEX. 3. Canales de gestión: Medios de comunicación dispuestos para atender, gestionar y solucionar las solicitudes y trámites en segundo y tercer nivel de los grupos de interés del ICETEX. 4. Conflicto de Interés: Toda situación o evento de regulación, administración,

		<p>emite respuesta oportuna a PQRSD de las Instituciones de Educación Superior (IES).</p> <p>5. 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.</p>	<p>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.</p> <p>5. 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.</p> <p>6. Cultura del Servicio: Principios, valores y directrices orientados a crear valor en la relación con el Consumidor Financiero.</p> <p>7. Crédito ICETEX: Es una ayuda financiera de carácter reembolsable, para beneficiar a los estudiantes 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.</p> <p>8. 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.</p> <p>9. Enfoque Diferencial: Considerar en el servicio las condiciones de desigualdad social, económica, cultural, entre otras, en algunos grupos poblacionales que históricamente han sido marginados, excluidos o desprotegidos o que se encuentran en situaciones de desigualdad y/o inequidades manifiestas.</p>
--	--	---	--

		<p>10. Entidades Vigiladas: Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.</p> <p>11. Grupo de interés: Se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad de la entidad. Por ejemplo, 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.</p> <p>12. 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.</p> <p>13. 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.</p> <p>14. Tercero: Se considera terceros a las personas con el rol de Contratistas del ICETEX o funcionarios vinculados al Proveedor de Atención al Usuario.</p> <p>15. Trámites: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado dentro de un proceso misional que deben efectuar los</p>
--	--	---

			<p>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.</p> <p>16. Usuario: Son los grupos de interés del ICETEX, quienes usan habitualmente un servicio y/o adquieren un producto de la entidad.</p>
1.4.2	Abreviaturas	Se complementa	<ul style="list-style-type: none"> • CEP: Centro de experiencia presencial. • P.Q.R.S.: Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia. • OPA: Otro Proceso Administrativo. • PIC: Plan Institucional de Capacitación.
2	CONTEXTO INSTITUCIONAL		
	Se alinea con el plan estratégico 2023 – 2026		
2.2.1	Propósito superior	Impulsar proyectos de vida, brindando las mejores alternativas para crear caminos influyentes en la educación superior.	Promovemos el progreso social, acompañando los proyectos de vida de las y los colombianos mediante opciones incluyentes en la educación superior
2.2.2	Lineamientos estratégicos	Transformar Dar Cuidar Conectar	Modernizar Acompañar Humanizar Conectar
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.	ICETEX, en el 2026, será una de las entidades más queridas por los colombianos debido a la alta satisfacción de sus beneficiarios y a la cobertura de sus servicios a nivel nacional.

2.2.4	Objetivos estratégicos	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Optimizar los procesos a través del mejoramiento tecnológico, de la cultura organizacional y del gobierno corporativo para atender las necesidades de los grupos de incidencia públicas. 2. Diversificar fuentes de fondeo, para otorgar las mejores condiciones de crédito educativo a los beneficiarios. 3. Innovar en el portafolio de servicios para responder a las necesidades de los diferentes grupos de incidencia. 4. Aumentar el acceso a la educación superior en territorios del país para estudios en Colombia o en el exterior. 5. Establecer una red de apoyo que permita generar valor agregado a los grupos de incidencia.
2.2.5	Programas estratégicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transformación Cultural. 2. Gobierno corporativo y arquitectura organizacional. 3. Innovación y gestión de conocimiento. 4. Diversificación de fuentes de financiación. 5. Nuevo portafolio de servicios financieros. 6. Revolución Tecnológica. 7. Mejora de la experiencia del usuario. 8. Programa de relacionamiento Estratégico. 9. Nuevo modelo de recursos a terceros. 10. Comunidad ICETEX. 	<p>PG1: Innovación y gestión del conocimiento PG2: Revolución Tecnológica PG3: Gobierno Corporativo y Arquitectura Organizacional PG4: Transformación cultural PG5: Diversificación de fuentes de financiación PG6: Nuevo portafolio de servicios financieros PG7: Mejora de la Experiencia de Usuario PG8: Comunidad ICETEX</p>
3	MODELO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOS FINANCIERO		


<p>3.1</p>	<p>Recursos del sistema</p> <p>Se incluye y se modifica la numeración</p>		<p>3.1 Recursos para el Modelo de Atención al Consumidor Financiero</p> <p>ICETEX ha puesto a disposición del SAC, recursos físicos, técnicos y humanos necesarios para garantizar el adecuado funcionamiento del SAC, la debida atención, el trato justo, la igualdad la protección, el respeto, el enfoque diferencial e incluyente y el servicio a los consumidores financieros.</p> <p>Físicos: Se cuenta con CEP ubicados en ciudades estratégicas desde donde se presta atención integral a los consumidores financieros. Se incluyen dentro de estos, las Líneas azules y kioscos como herramientas adicionales para garantizar la debida atención del consumidor financiero.</p> <p>Técnicos: Se cuenta con equipos tecnológicos, de redes, aplicaciones, entre otros, necesarios que soportan el desempeño adecuado de los procesos, productos y canales de atención; contemplando los lineamientos en materia de ciberseguridad, protección de datos y demás normas aplicables para los productos y servicios ofrecidos.</p> <p>Humanos: Se establece la estructura de personal necesaria y competente para el soporte de los productos y servicios orientados a prestar una adecuada atención y prestación de los servicios tanto en el front como en el back office.</p>
<p>3.2.1</p>	<p>Canales de atención al consumidor financiero</p>		<p>Se actualiza el diagrama de acuerdo con el nuevo modelo de servicio y se incluye la definición cada uno de los canales y sus segmentos</p>
<p>3.3</p>	<p>Atención a personas en situación de discapacidad</p> <p>Se amplía el concepto, se incluyen dos lineamientos</p>	<p>Atención a personas en situación de discapacidad</p>	<p>Enfoque Diferencial y Atención a personas en situación de discapacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar permanentemente nuestros canales de atención para atender adecuadamente las necesidades de las personas en situación de discapacidad. • Mejorar continuamente la accesibilidad en la atención, teniendo en cuenta las necesidades y el perfil de los consumidores financieros.
<p>4</p>	<p>SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO</p>		
<p>4.1.4</p>	<p>Estructura organizacional</p> <p>Se incluyen obligaciones,</p>		<p>Se incluye el gráfico del Organigrama del SAC y se describen las obligaciones que cada uno de sus integrantes.</p>

	se ajusta la numeración		
4.1.5	Infraestructura Se incluyen definiciones		Se incluye la descripción de: 4.1.5.1 Estructura Física 4.1.5.2 Estructura de Personal 4.1.5.3 Estructura Técnica
4.1.6	Capacitación e instrucción de los funcionarios Se amplía el concepto		Se incluye como tema de capacitación, el Procedimiento del Defensor del Consumidor Financiero
4.2.5	Líneas de defensa Se incluyen definiciones de cada línea		El ICETEX cuenta con el modelo de las Tres Líneas de Defensa en Gestión de riesgos, en las cuales se incluye la calidad operativa como primera línea, la supervisión de riesgos, controles y cumplimiento establecidas, son la segunda línea de defensa; y el aseguramiento independiente es la tercera; las cuales permiten una efectiva gestión y control de riesgos: Línea de Defensa 1: Gestión de Calidad Operativa Línea de Defensa 2: Gestión de Riesgos Línea de Defensa 3: Auditoría interna

Firma:



GIOVANNI CANCHILA SUAREZ
Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo

	Nombre funcionario	Cargo	Firma
Proyectó:	Luz Yanira Salamanca Martínez	Contratista Aseguramiento OCM	
Revisó:	Marisol Castellanos Alvarado	Contratista Aseguramiento OCM	