

**ACUERDO N° 34**  
(29 de julio de 2021)

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

**LA JUNTA DIRECTIVA**

*En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias en especial de las que le confiere la Ley 1002 de 2005, el numeral 1 del artículo 9 del Decreto Reglamentario 1050 de 2006 y,*

**CONSIDERANDO:**

Que, la Ley 1002 de 2005 transformó al ICETEX en una entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autónoma administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, cuyas operaciones financieras son vigiladas, inspeccionadas y controladas por las Superintendencia Financiera de Colombia.

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

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

Que, en correspondencia con lo anterior, la Superintendencia Financiera de Colombia - SFC, mediante la Circular Externa 015 de 2010, impartió las instrucciones para el adecuado funcionamiento e implementación del SAC, incluyendo sus etapas y elementos, el cual debe ser aprobado y actualizado por la Junta Directiva de cada Entidad.

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

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

Que, conforme se evidencia en el Documento Técnico Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, de fecha 22 de abril de 2021 (construido con anterioridad a la fecha de la sesión de Junta Directiva y de expedición del acuerdo), elaborado por la Oficina Comercial y de Mercadeo - OCM, y teniendo en cuenta la mejora como uno de los principios de la calidad y los resultados de las auditorias efectuadas al proceso de Atención

**ACUERDO N° 34**  
(29 de julio de 2021)

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

a beneficiarios o ciudadanos al Sistema de Atención al Consumidor Financiero por entes de control interno y externo en el segundo semestre del año 2020 y primer trimestre del 2021, la OCM alineó las actividades a considerar en el Manual SAC con la Planeación Estratégica 2021-2024 de la Entidad, fortaleció los controles para el cumplimiento de las políticas de: Formación a Funcionarios y Terceros (Proveedor de Atención al Usuario y Contratistas), de Educación Financiera, de Prestación del Servicio y de Atención a PQRSD requeridas por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Ley 1328 de 2009 y actualizó las actividades para dar cumplimiento a los elementos que componen el Manual SAC y sus etapas de identificación, medición, valoración y control de los hechos o situaciones que afectan la debida atención al consumidor financiero, e incorporó las recomendaciones de auditoría, con fundamento en lo cual presenta para su adopción el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC del ICETEX, que hace parte integral del presente acuerdo.

Que, conforme con el numeral 8 del artículo 8 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el presente Acuerdo y sus documentos anexos fueron publicados para comentarios de los ciudadanos por un término de cinco (5) días hábiles entre el 14 de mayo de 2021 y el 21 de Mayo de 2021 en el link <https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/atencion-al-ciudadano/participaci%C3%B3n-ciudadana/mecanismos-de-participacion>,

Que, resultado de la publicación para comentarios, en cumplimiento del ejercicio de participación ciudadana, no se recibieron observaciones por parte de la ciudadanía observaciones al Acuerdo.

Que, la Junta Directiva del mes de junio, en sesión ordinaria virtual realizada el 07 de julio de 2021, aprobó la actualización del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, de conformidad con la información presentada por la Oficina de Comercial y de Mercadeo.

Que, en mérito de lo expuesto,

**ACUERDA:**

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

1. INTRODUCCIÓN
  - 1.1 Objetivo general;
    - 1.1.1 Objetivos específicos;
  - 1.2 Alcance;
  - 1.3 Marco regulatorio;
  - 1.4 Definiciones y abreviaturas;
    - 1.4.1 Definiciones;
    - 1.4.2 Abreviaturas;
2. CONTEXTO INSTITUCIONAL
  - 2.1 Naturaleza y objetivo institucional;

**ACUERDO N° 34**  
(29 de julio de 2021)

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

- 2.2 Alineación estratégica de la entidad;
  - 2.2.1 Propósito superior;
  - 2.2.2 Lineamientos estratégicos;
  - 2.2.3 Visión;
  - 2.2.4 Objetivos estratégicos;
  - 2.2.5 Programas estratégicos;
  - 2.2.6 Valores;
- 2.3 Grupos de interés;
- 2.4 Productos y servicios;
- 3. MODELO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO;
  - 3.1 Estrategia de Canales de Atención y Gestión de ICETEX;
    - 3.1.1 Canales de Atención al Consumidor Financiero;
  - 3.2 Atención a personas en situación de discapacidad;
- 4. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO;
  - 4.1 Elementos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero;
    - 4.1.1 Políticas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero;
      - 4.1.1.1 Política de Formación a Funcionarios y Terceros;
        - 4.1.1.1.1 Control de la Política de Formación a Funcionarios y Terceros;
      - 4.1.1.2 Política Educación Financiera;
        - 4.1.1.2.1 Control de la Política Educación Financiera;
      - 4.1.1.3 Política de Prestación del Servicio;
        - 4.1.1.3.1 Control de la Política de Prestación del Servicio;
      - 4.1.1.4 Política de Atención a PQRSD;
        - 4.1.1.4.1 Control de la Política de Atención a PQRSD;
    - 4.1.2 Procedimientos;
    - 4.1.3 Documentos Circular Externa;
    - 4.1.4 Estructura Organizacional;
      - 4.1.4.1 Junta Directiva del ICETEX;
      - 4.1.4.2 Presidente del ICETEX;
      - 4.1.4.3 Órganos de control;
    - 4.1.5 Infraestructura;
    - 4.1.6 Capacitación e instrucción de los funcionarios;
    - 4.1.7 Educación Financiera;
    - 4.1.8 Información al consumidor financiero;
      - 4.1.8.1 Productos y Servicios del ICETEX;
      - 4.1.8.2 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD);
        - 4.1.8.2.1 Informes requeridos dentro del proceso de atención de PQRSD;
      - 4.1.8.3 Atención a trámites y otros procesos administrativos;
      - 4.1.8.4 Defensor del Consumidor Financieros;
        - 4.1.8.4.1 Atención de solicitudes presentadas ante el Defensor del Consumidor Financiero;
        - 4.1.8.4.2 Derechos de los Consumidores Financieros;
        - 4.1.8.4.3 Obligaciones Especiales del ICETEX;
  - 4.2 Etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero;
    - 4.2.1 Identificación;
    - 4.2.2 Medición;
    - 4.2.3 Control;
    - 4.2.4 Monitoreo;

**ACUERDO N° 34**  
(29 de julio de 2021)

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

- 4.3 Reglamentos sancionatorios;
- 4.4 Compromiso frente a los conflictos de interés;
- 4.5 Control del Manual.

**Artículo 2. Comunicaciones.** El presente Acuerdo deberá ser comunicado a través de la Secretaría General del ICETEX a la Oficina Comercial y de Mercadeo, Vicepresidencia de Fondos en Administración, a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, a la Vicepresidencia Financiera, a la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, a la Oficina de Riesgos, a la Oficina Asesora de Planeación, a la Oficina Asesora Jurídica y Oficina de Control interno.

**Artículo 3.** El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación en el diario oficial, y deroga los Acuerdos 001 del 4 de 2011, 028 de 2012, 035 de 2013, 061 de 2014, 07 y 028 de 2015, y 031 de 2020.

**Publíquese, comuníquese y cúmplase.**

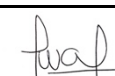

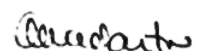
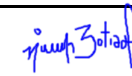
**Dada en Bogotá, D.C. a los 29 días del mes de julio de 2021.**

**El Presidente de Junta Directiva,**

  
**JOSÉ MAXIMILIANO GÓMEZ TORRES**

**La secretaria Técnica de la Junta Directiva,**

  
**MARGARETH SOFÍA SILVA MONTAÑA**

	Nombre funcionario	Cargo	Firma
Proyectó por parte del ICETEX	Leydi Paulina Cardozo Pinilla	Contratista – Oficina Comercial y de Mercadeo	
Aprobó por parte del ICETEX.	Giovanni Canchila Suárez	Jefe – Oficina Comercial y de Mercadeo	
Revisó y aprobó por parte de la Oficina Asesora Jurídica	Ana Lucy Castro Castro	Jefe Oficina Asesora Jurídica	
Revisó y aprobó por parte del Ministerio de Educación Nacional	Nancy Judith Botía Hernández	Contratista Grupo de Delegados de la Ministra	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma de la Secretaria General.			