

CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)

ÁREA DE ATENCIÓN CONSUMIDOR FINANCIERO (ARACF)

Bogotá D.C.

Acta No. 13 del 29 de noviembre de 2023 de la Junta Directiva

NIT: 860021967 - 7

Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá **601 755 7070**
Línea gratuita nacional **01 8000 185 570**
www.cajahonor.gov.co - **contactenos@cajahonor.gov.co**
Carrera 54 No. 26-54 - Bogotá D.C. Colombia

BIENESTAR Y EXCELENCIA



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	5
2.1. Objetivo General	5
3. PRINCIPIOS GENERALES	5
4. ALCANCE	6
5. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN	6
6. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES	6
7. MARCO LEGAL APLICABLE	9
7.1. Normativa Externa.	9
7.2. Normativa Interna.....	12
8. DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y/O PARTES INTERESADAS.....	13
8.1. Protección al consumidor financiero y/o partes interesadas.....	13
8.2. Derechos del consumidor financiero y/o partes interesadas.....	13
8.3. Reglas de autoprotección	14
8. 4 Obligaciones especiales de Caja Honor	15
9. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	17
9.1. POLITICA DEL SAC	17
9.2 Procesos y procedimientos.....	19
9.3. Documentación.....	20
9.4. Estructura Organizacional del SAC.....	20
9.5. Órganos de Control.....	21
9.6. Área encargada de la administración del SAC.....	21
9.7. Demás dependencias de Caja Honor.....	21
9.8. Infraestructura	22
9.9. Capacitación.....	22
9.10. Educación financiera.....	22
9.11. Incumplimiento frente al SAC.....	23
10. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	23
10.1 Identificación.....	23
10.2 Medición	23
10.3 Control	24

10.4 Monitoreo	24
11.DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (DCF).....	24
11.1 Funciones de la Defensoría del consumidor financiero.....	25
11.2 Asuntos que no son competencia del Defensor del Consumidor financiero	26
12. REMISIONES DOCUMENTALES	27
13. REQUISITOS TÉCNICOS	27
14.REFERENCIA DE CONSULTA.....	27
15.ANEXOS	27

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito adoptar e integrar los lineamientos establecidos por la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014) expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), acerca del Sistema de Atención al Consumidor financiero (SAC), y propender por la consolidación de una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros y/o partes interesadas; además de establecer estándares para el otorgamiento de información adecuada, un procedimiento para la atención del consumidor financiero, medidas para la protección de sus derechos y un plan de educación financiera.

Adicionalmente, a través de este manual se implementan la totalidad de las disposiciones normativas de carácter externo e interno relativas al SAC, las cuales regulan de manera general y específica las funciones y actividades de los agentes que intervienen en su administración y mantenimiento. Particularmente, incluye los siguientes aspectos: (i) consolidar al interior de Caja Honor una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros; (ii) adoptar sistemas para suministrar información adecuada; (iii) fortalecer los procedimientos para la atención de quejas, peticiones y reclamos; y (iv) propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.¹

De acuerdo con lo anterior, el presente documento establece el alcance, los elementos, las etapas del SAC, entre otros. En cuanto a las etapas (identificación, medición, control y monitoreo), este documento permitirá establecer la forma en que se determinan los hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención y protección al consumidor financiero y/o partes interesadas. Lo anterior, para que a través de la dependencia encargada de la administración del SAC se promueva la eficacia, eficiencia y el efectivo cumplimiento del SAC y así contribuir a las políticas institucionales de Caja Honor, con el fin de guardar concordancia con el direccionamiento estratégico y el Sistema de Administración de Riesgos.

Finalmente, fieles a la filosofía y a las políticas de la Gerencia General, respecto al actuar en valores, una atención humana y una ética superior, este manual es una herramienta para desarrollar la gestión del SAC bajo parámetros tales como la atención digna, la protección y el trato justo hacia el consumidor financiero y/o partes interesadas.

¹ Superintendencia Financiera de Colombia. Circular Básica Jurídica 029/2014. Parte 1, Título III, Capítulo II, 1.1. Consideraciones generales.

2. OBJETIVO

2.1. Objetivo General

Establecer los lineamientos que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y/o las partes interesadas con la Entidad, para actuar bajo una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio, para un eficaz y eficiente funcionamiento del SAC en Caja Honor.

3. PRINCIPIOS GENERALES

El presente manual se rige por los principios de la función administrativa que se encuentran consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, la Ley 1437 de 2011, la Ley 489 de 1998 y la Ley 1328 de 2009; en particular:

3.1 Debida diligencia: Caja Honor empleará las herramientas idóneas para que los consumidores financieros reciban información y atención adecuada sobre los productos o servicios ofrecidos por la Entidad.

3.2 Libertad de elección: Caja Honor y sus consumidores financieros podrán escoger libremente a sus contrapartes al momento de celebrar negocios jurídicos en los que se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios que la Entidad ofrece, siempre y cuando sea conforme con los requisitos establecidos en cada uno de los diferentes modelos ofrecidos por la entidad.

La Entidad no podrá negar la oferta de productos o la prestación de sus servicios, ni dar un tratamiento diferente a los consumidores financieros que se encuentren en igualdad de condiciones, excepto por causas objetivas.

3.3 Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna: Caja Honor le suministrará al consumidor financiero información cierta, suficiente, congruente, clara y oportuna, que permita conocer adecuadamente sus derechos, deberes y obligaciones.

3.4 Responsabilidad de Caja Honor en el trámite de las solicitudes: Caja Honor atenderá las solicitudes del consumidor financiero y/o partes interesadas en los plazos y condiciones previstas en la regulación vigente.

Igualmente, previa identificación de las causas generadoras de las solicitudes diseñará e implementará las acciones de mejora necesarias para mitigar la ocurrencia de aquellos hechos o situaciones que puedan incidir en la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio hacia el consumidor financiero.

3.5 Manejo adecuado de los conflictos de interés: Caja Honor atenderá de manera transparente e imparcial los conflictos de interés generados en el desarrollo de sus

actividades; tanto los propios, como los del consumidor financiero y/o partes interesadas. De la misma forma, se atenderán los surgidos entre dos o más consumidores financieros y/o partes interesadas. Lo anterior, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables en la materia.

- 3.6 Educación financiera:** Caja Honor le brindará una adecuada educación financiera al consumidor financiero y/o parte interesada, respecto de productos, servicios y los diferentes mecanismos establecidos para la garantía de sus derechos.
- 3.7 Integración:** el SAC propenderá para que los procesos de Caja Honor gestionen de manera armónica sus actividades, haciendo que su labor sea óptima, asertiva y ágil, para el cumplimiento de la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero.
- 3.8 Transparencia corporativa:** implementar y mantener buenas prácticas en la ejecución de las actividades de la Entidad, para aumentar la confianza de los consumidores financieros y/o partes interesadas.

4. ALCANCE

Este manual está dirigido a los funcionarios, contratistas y colaboradores de Caja Honor y estará a cargo de la dependencia que administra el SAC.

5. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente manual será revisado y actualizado por parte de la dependencia encargada de administrar el SAC, de acuerdo con las necesidades normativas u operativas, según corresponda; tales como, nuevas pautas, mejores prácticas, normas emitidas por el Gobierno Nacional o la Superintendencia Financiera de Colombia y los cambios en las políticas internas de Caja Honor.

Si la actualización del Manual requiere cambios de forma o inclusiones normativas, que no afecten la operatividad, esta se pondrá en conocimiento de la Junta Directiva. De ser cambios sustantivos o de fondo, deberá surtirse la aprobación ante dicho órgano directivo.

6. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

Atención al consumidor financiero: servicio brindado mediante procesos, mecanismos y políticas establecidas por Caja Honor, con el propósito de satisfacer las necesidades del consumidor financiero y/o parte interesada, respecto de los servicios ofrecidos por la entidad.

Acceso a la información y atención: es una máxima de Caja Honor, que le permite al consumidor financiero y/o partes interesadas el acceso a la información, de forma clara, completa,

actualizada y veraz, con relación a los productos y servicios ofrecidos por la Entidad, y una atención respetuosa, justa y equitativa, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.

Consumidor financiero: es todo cliente, usuario o cliente potencial de Caja Honor.

Cliente: persona natural o jurídica con quien Caja Honor establece relaciones de origen legal o contractual, para el acceso de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social y misional.

Cliente Potencial: persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con Caja Honor, respecto de los productos y/o servicios ofrecidos.

Conciliación: mecanismo de resolución de conflictos en el cual interviene un tercero neutral y calificado, denominado conciliador, con el fin de que el consumidor financiero y/o partes interesadas de Caja Honor dirima sus conflictos con Caja Honor.

Conflicto de interés: conducta cometida por un funcionario, proveedor o contratista de Caja Honor, en el cual privilegia su interés particular o el de un tercero, propiciando la existencia de una motivación personal contraria a la función pública, las políticas de la Entidad, su operatividad, prestación del servicio y el ofrecimiento de productos financieros.

Debida información, atención, y protección al consumidor financiero: conjunto de actividades que se desarrollan con el objeto de propiciar la debida atención de los consumidores en un marco de trato justo, establecer mecanismos de protección de derechos, entregar información de productos y servicios bajo los parámetros dispuestos para el acceso a la información pública y brindar una adecuada educación financiera.

Defensoría del consumidor financiero: instancia orientada a la protección del consumidor financiero, bajo el ejercicio autónomo, independiente, imparcial y objetivo de las funciones que la ley le otorga.

Defensor del consumidor financiero: persona que contribuye a la comunicación entre la entidad y el consumidor financiero, con el propósito de mejorar y facilitar las relaciones entre estos y que ejerce la Defensoría del Consumidor financiero.

Educación financiera: Es el conjunto de habilidades, conocimientos que permiten al consumidor financiero fortalecer las destrezas para tomar decisiones informadas. En Caja Honor se desarrolla a través de diversas actividades, que permiten hacer uso adecuado de productos y servicios financieros y el eficaz ejercicio de sus derechos.

Encuesta de satisfacción: estudio que permite conocer el grado de conformidad, respecto de las marcas, productos o servicios de Caja Honor.

Entidad vigilada: persona jurídica que, por su naturaleza de entidad financiera, está sometida a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Hecho o situación de impacto: acontecimientos que puedan afectar de manera directa o indirecta la debida atención, trato justo y protección del consumidor financiero y/o partes interesadas, frente a productos o servicios ofrecidos por Caja Honor.

Información: conjunto organizado de datos procesados.

Información pública: es toda información que un sujeto normativamente obligado genere, obtenga, adquiera o controle.

Información pública clasificada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica, por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, en las condiciones establecidas en la normativa vigente.

Información pública reservada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado, su acceso se encuentra exceptuado a la ciudadanía por daño a intereses públicos.

Partes interesadas: entidad, organismo, persona o grupo que tenga un interés en los productos y servicios ofrecidos por Caja Honor.

Petición: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades competentes, que implique el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

Productos: son las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley².

Queja: es la manifestación de inconformidad o descontento expresada por un consumidor financiero y/o partes interesadas, relacionada con el comportamiento o la atención prestada por parte de un servidor de Caja Honor.

Reclamo: es la manifestación de inconformidad, escrita o verbal, expresada por un consumidor financiero y/o partes interesadas, ocasionada y relacionada con la ausencia, deficiencia o mala prestación de un servicio, o respecto de la información brindada.

² Ley 1328 de 2009, Capítulo I, Artículo 2°, Literal e.

Servicios: son aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros ³.

Sistema de Atención al Consumidor financiero: es un conjunto de disposiciones normativas y procedimientos enmarcados en la Ley 1328 de 2009, en la cual se desarrollan y adoptan políticas, procedimientos y controles para garantizar una adecuada protección al consumidor financiero.

Solicitud: es el proceso mediante el cual un consumidor financiero y/o partes interesadas requiere, entre otros, el reconocimiento de un derecho, que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Usuario: persona natural o jurídica que, sin ser cliente, utiliza los servicios de Caja Honor.

7. MARCO LEGAL APLICABLE

El SAC opera en Caja Honor de acuerdo con las siguientes disposiciones:

7.1. Normativa Externa.

- Constitución Política de Colombia. Especialmente, lo establecido en el artículo 23 (derecho de petición), el artículo 74 (acceso a documentos públicos) y el artículo 209 (De la función administrativa).
- Decreto 663 de 1993 (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero – EOSF). Capítulo XIV de la Parte Tercera. Reglas relativas a la competencia y a la protección del consumidor.
- Decreto Ley 353 de 1994, *“Por la cual se modifica la Caja de Vivienda Militar y se dictan otras disposiciones”*.
- Ley 973 de 2005, *“Por la cual se modifica el Decreto Ley 353 de 1994 y se dictan otras disposiciones”*.
- Circular Externa 052 de 2007, modificada por la Circular Externa 022 de 2010, mediante la cual se les exige a las entidades vigiladas elevar los estándares de seguridad en los canales a través de los cuales presta sus servicios.

³ Ley 1328 de 2009, Capítulo I, Artículo 2°, Literal e.

- Ley 1266 de 2008, *“Por la cual se dictan las disposiciones generales del Hábeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”*.
- Ley 1305 de 2009, *“Por la cual se modifica el Decreto Ley 353 de 1994 y se adiciona la Ley 973 de 2005 y se dictan otras disposiciones”*.
- Ley 1328 de 2009, *“Por medio de la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores, y otras disposiciones”*.
- 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 3993 de 2010 *“Por la cual se modifica el Decreto 2555 del 15 de julio de 2010 y se reglamenta la función de conciliación del Defensor del consumidor financiero”*.
- Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la cual se *“Imparte instrucciones relacionadas con el funcionamiento e implementación del Sistema de Atención al CONSUMIDOR FINANCIERO”*.
- Ley 1437 del 2011, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Ley 1480 de 2011, *“Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”*.
- Decreto 4809 de 2011, *“Normas y principios que deben observarse para la fijación, difusión y publicidad de las tarifas y precios de los productos y servicios financieros”*.
- Ley 1581 de 2012, *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*.
- Decreto 1377 de 2013, *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.”*
- Decreto 1900 de 2013, *“Por el cual se establece la estructura orgánica de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se establecen otras disposiciones”*.

- Circular Externa 029 de 2014 (Circular Básica Jurídica) de la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la cual se dictan instrucciones generales aplicables a las entidades vigiladas.
- Ley 1755 de 2015, *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*
- Circular Externa 052 de 2015 de la Superintendencia Financiera de Colombia, por la cual se adicionó el procedimiento de atención a quejas denominadas como *“quejas exprés”*.
- Norma técnica de calidad ISO 9991 de 2015. Enfoque a la satisfacción del cliente.
- Decreto 1166 de 2016, *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*.
- Decreto 1499 de 2017, *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”. Decreto 1287 de 2020 “Por el cual se reglamenta el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, en lo relacionado con la seguridad de los documentos firmados durante el trabajo en casa, en el marco de la Emergencia Sanitaria”*.
- Circular Externa 008 de 2017 de la Superintendencia Financiera de Colombia, por la cual se establecen medidas a la atención, protección y respeto de los consumidores financieros, en situación de discapacidad.
- Ley 1979 de 2019, *“Por medio de la cual se reconoce, rinde homenaje y se otorgan beneficios a los veteranos de la Fuerza Pública y se dictan otras disposiciones.”*
- Circular Externa 007 de 2019 de la Superintendencia Financiera de Colombia, en la que se realiza la *“Modificación del Capítulo IV, Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica-CBJ”*.
- Ley 2080 de 2021, *“Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”*.

- Ley 2220 de 2022, *“Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones.”*
- Circular Externa 023 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la cual se modifica la Parte I, Título III, Capítulo II de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014; en la que se imparten instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision y el SAC.
- Decreto 076 de 2022, *“Por medio del cual se modifica la estructura de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”*
- Circular Externa 054 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la cual se dan instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision.
- Circular Externa 064 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la cual se dictan instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision.
- Circular Externa 013 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de la cual se imparten instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor financiero.

7.2. Normativa Interna.

- Acuerdo 2 de 2020, "Por medio del cual se modifica el Acuerdo que regula los modelos de solución de vivienda, se unifican las disposiciones de afiliación y de servicios financieros ofrecidos por la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, y se dictan otras disposiciones".
- Resolución 174 del 27 de marzo de 2020, "Por la cual se dictan lineamientos relacionados con la atención virtual, condiciones de prestación de servicio a través de los canales de comunicación y atención durante el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional y se adoptan medidas transitorias"
- Resolución 172 del 25 de marzo de 2021, "Por medio de la cual se implementan administrativamente el Acuerdo 2 y 5 de 2020 y se deroga la Resolución 638 de 2020".
- Resolución 084 de 2022, "Por la cual se actualizan y unifican las disposiciones que regulan la estructura, funciones y siglas de las Áreas y Grupos internos de trabajo de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y se dictan otras disposiciones".

- Resolución 422 del 25 de julio de 2022, “Por la cual se actualiza el Reglamento para el trámite interno de las peticiones presentadas ante la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía”.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, Tercera Dimensión Gestión con valores para el resultado.
- Manual del Sistema de Administración de Riesgos Operativos (SARO).
- Todas aquellas normas vigentes que sean inherentes a la naturaleza, función y control de las actividades realizadas por el SAC de Caja Honor, así como sus actualizaciones, modificaciones y adiciones que resulten compatibles con este documento.

8. DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y/O PARTES INTERESADAS

8.1. Protección al consumidor financiero y/o partes interesadas.

El SAC propende por la protección de los consumidores financieros y/o partes interesadas, mediante el desarrollo de actividades direccionadas a consolidar un ambiente de debida atención, trato justo, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros, garantizando el ejercicio de derechos y dando aplicación a reglas y compromisos surgidos de las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

8.2. Derechos del consumidor financiero y/o partes interesadas

Conforme con el artículo 5 de la Ley 1328 de 2009, “*Derechos de los consumidores financieros*”, y sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación contractual con la entidad vigilada, los siguientes derechos:

- a. En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.
- b. Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.

- c. Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.
- d. Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- e. Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del consumidor financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.
- f. Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

8.3. Reglas de autoprotección

De conformidad con el artículo 6 de la Ley 1328 de 2009, las prácticas de protección propia de parte de los consumidores financieros son las siguientes:

- a. Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b. Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.
- c. Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- d. Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.
- e. Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- f. Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.

8. 4 Obligaciones especiales de Caja Honor

Conforme con el artículo 7 de la Ley 1328 de 2009, son obligaciones especiales las siguientes:

- a. Suministrar información al público respecto de los Defensores del consumidor financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b. Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- c. Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- d. Contar con un Sistema de Atención al consumidor financiero, en los términos indicados en la presente ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- e. Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- f. Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- g. 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 este los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.
- h. 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 financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.

- i. 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.
- j. 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 la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- k. Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.
- l. Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- m. Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.
- n. Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- o. Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que esta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de Internet.
- p. Dar a conocer a los consumidores financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.
- q. 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.
- r. 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 crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.

- s. No requerir al consumidor financiero información que ya repose en la entidad vigilada 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.
- t. Desarrollar programas y 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 prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, 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.
- u. Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del 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.

9. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

9.1. POLITICA DEL SAC

El SAC dará cumplimiento a la normativa que regula lo relacionado a la debida atención, trato justo, protección y respeto a los consumidores financieros. De igual manera, llevará a cabo la identificación, medición, control y monitoreo de todo hecho o situación que pueda afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero y/o partes interesadas. Adicionalmente, se fundamenta en los siguientes pilares:

- a. Se consolide al interior de cada entidad una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- b. Se adopten sistemas para suministrarles información adecuada.
- c. Se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos.
- d. Se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

9.1.1. Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

Propender por el aseguramiento de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la Entidad, apoyada en la metodología de gestión de riesgos, los requerimientos regulatorios y aplicación de los estándares internacionales, acordes con la misión de la Entidad;

fundamentada en el compromiso de la alta dirección y todos los responsables de los procesos de la organización.

Así mismo, se deberá atender lo dispuesto en el Manual del Sistema de Gestión Integrado, así como lo establecido en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos en Materia de Protección de Datos.

9.1.2. Política de Atención.

Caja Honor cuenta con un talento humano con vocación de servicio y consciente de la importancia de brindar una atención suficiente, clara y oportuna. Así mismo, cuenta con la infraestructura física, técnica y tecnológica que le permite al consumidor financiero acceder a los medios de atención presenciales y virtuales idóneos, lo que garantiza el adecuado funcionamiento del SAC.

De otra parte, Caja Honor cuenta con medios de atención y servicios preferenciales dirigidos a personas con algún tipo de discapacidad⁴, mujeres en estado de embarazo o con niños en brazos, al igual que a los veteranos de la fuerza pública, sin discriminación alguna.

Para la prestación de los servicios ofrecidos al consumidor financiero y/o partes interesadas, Caja Honor cumplirá los estándares, tiempos y condiciones establecidos en la normativa aplicable vigente.

9.1.3. Política de Educación Financiera

Caja Honor promueve la adecuada educación financiera, es decir, aquella que contribuye a que los consumidores financieros y/o partes interesadas adquieran conocimientos, habilidades y destrezas que les permitan tomar decisiones informadas al utilizar productos y servicios del mercado financiero, así como los ofrecidos por Caja Honor.

9.1.4. Política de Atención de Solicitudes

Caja Honor propenderá de forma eficiente y oportuna, por la atención y gestión de las solicitudes del consumidor financiero y/o las partes interesadas, de acuerdo con la normatividad vigente y la estructura operacional. Asimismo, serán aplicados los procedimientos establecidos para la resolución de quejas por parte de la Defensoría del Consumidor financiero.

Adicionalmente, con base en el análisis, gestión y atención de las PQRS-D, se establecerán planes de mejoramiento, de acuerdo con lo establecido en la Ley 962 de 2005, la Ley 1328 de 2009, la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia y la normativa vigente en la materia.

⁴ Anexo 1. Resolución 1519 de 2020 de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia.

Asimismo, de los hechos o situaciones de impacto identificados que puedan incidir en la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros y/o partes interesadas, las dependencias involucradas deberán estructurar un plan de mejoramiento y hacer un seguimiento periódico, para ejecutar las acciones correctivas o de mejora necesarias, y realizar seguimiento a la efectividad de éstas. En caso de identificarse que las medidas no han resultado efectivas, deberán ser replanteadas y nuevamente evaluadas hasta mitigar la novedad.

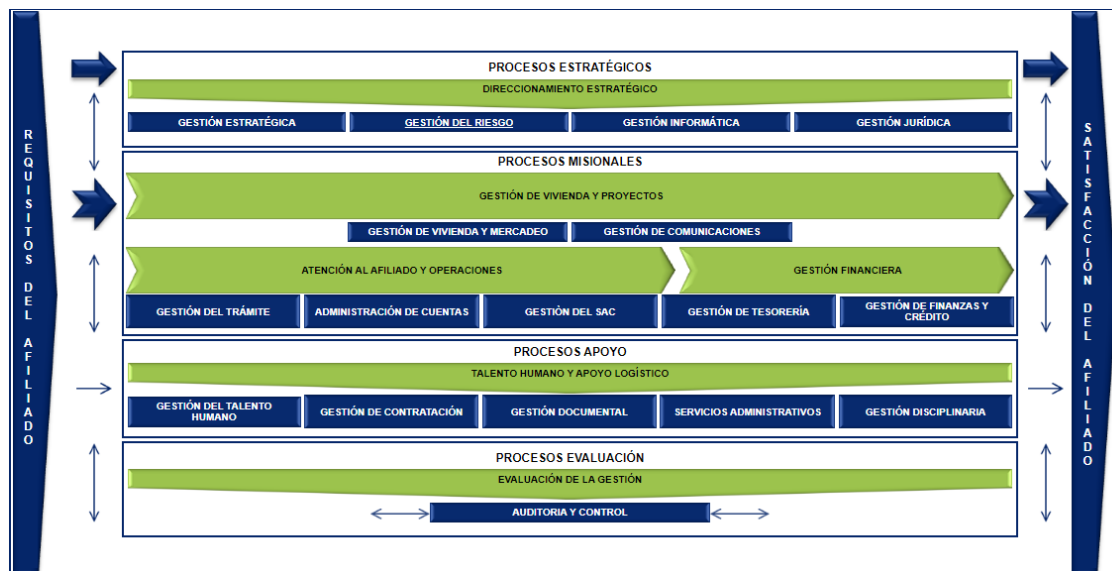
9.1.5. Política ambiental

Caja Honor contribuye a la protección del medio ambiente bajo los principios de prevención, ecoeficiencia y responsabilidad social, mediante la implementación, gestión, divulgación y control de buenas prácticas ambientales, aportando al mejoramiento continuo de los procesos de la Entidad.

9.2 Procesos y procedimientos

Caja Honor sustenta su operatividad en los procesos relacionados en el siguiente mapa, los cuales se encuentran divididos en:

- Cuatro tipos de proceso (procesos estratégicos, procesos misionales, procesos de apoyo y procesos de evaluación).
- Seis macroprocesos (Direccionamiento Estratégico, Gestión de Vivienda y Proyectos, Atención al Afiliado y Operaciones, Gestión Financiera, Talento Humano y Apoyo Logístico y Evaluación de la Gestión).
- Diecisiete procesos (Gestión Estratégica, Gestión del Riesgo, Gestión Informática, Gestión Jurídica, Gestión de Vivienda y Mercadeo, Gestión de Comunicaciones, Gestión del Trámite, Administración de Cuentas, Gestión del SAC, Gestión de Tesorería, Gestión de Finanzas y Crédito, Gestión del Talento Humano, Gestión de Contratación, Gestión Documental, Servicios Administrativos, Gestión Disciplinaria, Auditoría y Control).



9.3. Documentación

Todos los aspectos relacionados con la implementación del SAC, se encuentran documentados en el Sistema Integrado de Gestión, el gestor documental, el Normograma y en los demás sistemas de Caja Honor, que propenden por la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

9.4. Estructura Organizacional del SAC

9.4.1. Junta Directiva

- Establecer las políticas relativas al SAC.
- Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones.
- Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el representante legal respecto del SAC, así como sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.

9.4.2. Gerencia General

- 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.

- c. Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las dependencias involucradas en la atención y servicio al consumidor financiero y/o partes interesadas.
- d. Aprobar las actividades que promuevan la ejecución de educación y de información dirigidos al consumidor financiero y/o partes interesadas.
- e. Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- f. Velar por la correcta aplicación de los controles.
- g. Presentar un informe periódico, mínimo semestral, a la Junta Directiva, sobre la evolución y los aspectos relevantes del SAC y la Defensoría del Consumidor financiero, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.

9.5. Órganos de Control.

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

Así mismo, los órganos de control deberán elaborar un informe periódico, como mínimo semestral, dirigido a la Junta Directiva, en el que se reporten las gestiones realizadas y las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

9.6. Área encargada de la administración del SAC.

Caja Honor ha designado como responsable de la administración y mantenimiento del SAC al Área de Atención al Consumidor Financiero (ARACF), la cual propondrá estrategias e iniciativas para la optimización de dicho sistema, en beneficio de los afiliados.

Las funciones específicas de esta área están consignadas en la resolución interna vigente que regula la estructura, funciones y siglas de las áreas y grupos internos de trabajo de Caja Honor.

9.7. Demás dependencias de Caja Honor.

Es deber de los funcionarios, contratistas y colaboradores de Caja Honor que soportan el SAC o intervienen en su ejecución, cumplir las políticas del SAC y dar estricta aplicación a este manual,

para el mantenimiento de la cultura de debida atención, trato justo, respeto y servicio de calidad y oportunidad, en pro de la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero y/o partes interesadas.

9.8. Infraestructura

Caja Honor, de conformidad con su naturaleza y objeto social, cuenta con la infraestructura física, tecnológica y el personal necesario para garantizar el adecuado funcionamiento del SAC, tal como se describe a continuación:

9.8.1. Personal

El área encargada de la administración y mantenimiento del SAC es la responsable de la capacitación y formación del personal nuevo, con el fin de que cuenten con los conocimientos operativos y normativos necesarios sobre el SAC.

9.8.2. Infraestructura Física

Comprende las instalaciones, equipos, servicios básicos y demás componentes para cumplir las funciones establecidas y garantizar la debida atención a los consumidores financieros.

9.8.3. Infraestructura Técnica

Comprenden todos los procesos, procedimientos, métodos y demás, que permiten al recurso humano cumplir las funciones establecidas y desempeñarse para administrar y mantener el sistema.

9.9. Capacitación

Caja Honor debe diseñar, programar y coordinar planes de capacitación e instrucción a todos los funcionarios de la entidad sobre las políticas y estrategias de la entidad para la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero.

Para las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros, los planes de capacitación e instrucción deben versar sobre todos los aspectos y elementos que componen el SAC, y realizarse, como mínimo, una vez por semestre.

9.10. Educación financiera

Caja Honor ejecutará el plan de educación financiera, con recursos propios y/o alianzas con entidades del sector financiero, a través de las siguientes actividades:

- a) Diseñar y ejecutar programas y campañas de fácil entendimiento para los consumidores financieros, independientes y adicionales a la publicidad propia de la Entidad.
- b) Brindar al consumidor financiero y/o partes interesadas información completa acerca de los productos y servicios financieros ofrecidos en el mercado.
- c) Dar a conocer a los consumidores financieros sus derechos y los respectivos mecanismos de protección, así como los deberes y obligaciones que tienen frente a las instituciones financieras.
- d) Contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios.
- e) Familiarizar al consumidor financiero con el uso de la tecnología en forma segura y ser accesibles para los consumidores financieros en situación de discapacidad.

9.11. Incumplimiento frente al SAC

Es deber de todos los funcionarios de Caja Honor, cumplir con todas las disposiciones en materia del Sistema de Atención al Consumidor financiero, en caso de incumplimiento, la Entidad evaluará la situación particular e iniciará las acciones preventivas, correctivas o sancionatorias correspondientes, conforme al marco legal aplicable y la normatividad interna.

10. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

El SAC se instrumenta a través de sus etapas: identificación, medición, control y monitoreo; las cuales se incorporan en sus procesos y actividades, de conformidad con lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, y se desarrollan así:

10.1 Identificación

El SAC identificará a través de la gestión de PQRS y la encuesta de satisfacción, aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero, con el fin de darlos a conocer a los procesos responsables y junto a ellos plantear acciones de mejora que conlleven a la satisfacción en la prestación del servicio.

10.2 Medición

Una vez concluida la etapa de identificación, se debe medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos que afecten la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros y su impacto en caso de materializarse.

En esta etapa, se determinará la frecuencia de los hechos y situaciones que afecten la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.

Para lo anterior, se utilizarán los reportes estadísticos del SAC y validará las encuestas de satisfacción realizadas, para determinar las mejoras que requieren realizar las diferentes dependencias involucradas.

10.3 Control

El SAC debe tomar medidas para controlar los eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia, así como la implementación de acciones de mejora oportunas y continuas respecto de las quejas o reclamos que se presenten.

El SAC coordinará con las demás dependencias responsables, medidas para controlar los eventos o situaciones que puedan afectar la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros, con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia. De igual manera, establecerán acciones de mejora oportunas y continuas respecto de las quejas o reclamos que se presenten, a través de seguimientos periódicos y la respectiva sensibilización.

10.4 Monitoreo

El SAC deberá realizar un monitoreo a la gestión de las PQRS con el fin de determinar que las estrategias y controles establecidos sean efectivos, salvaguardando la cultura de la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero. Generando estadísticas que permitan identificar las tipologías de quejas y reclamos.

11. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (DCF)

Caja Honor cuenta con la Defensoría del Consumidor financiero, de conformidad con el artículo 8 y siguientes de la Ley 1328 de 2009, como una figura autónoma e independiente, orientada a la protección especial y resolución de las controversias que se presenten entre el consumidor financiero y/o partes interesadas y la Entidad.

11.1 Funciones de la Defensoría del consumidor financiero.

Conforme con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 y en concordancia con la Circular Externa 013 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Defensor del Consumidor financiero ejecuta las siguientes funciones:

- a. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.
- b. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada 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.
- c. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada 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.
- d. El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada 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 requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.
- e. Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.
- f. Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- g. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- h. Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

De igual forma, el Defensor del Consumidor financiero actuará con independencia de Caja Honor y sus organismos de administración y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo. Adicionalmente, se obliga a poner en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia cualquier situación que menoscabe o limite estas facultades de actuación. El Defensor del Consumidor financiero no podrá desempeñar funciones distintas de las propias de su cargo.

Sin perjuicio de lo anterior, los candidatos al rol de Defensor del consumidor financiero, la presentación de un plan de trabajo para el cumplimiento de las funciones asignadas por la ley y la efectiva protección del consumidor financiero.

11.2 Asuntos que no son competencia del Defensor del Consumidor financiero

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

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

- j. Las demás que defina el Gobierno Nacional.

12. REMISIONES DOCUMENTALES

Los documentos relacionados al proceso gestión SAC, tales como el presente Manual, Guías, Protocolos de Atención, Procedimientos y demás, podrán ser consultados en los sistemas de información determinados por la Entidad para tal fin.

13. REQUISITOS TÉCNICOS

No aplica.

14. REFERENCIA DE CONSULTA

- ✓ Ley 1328 de 2009
- ✓ Circular Básica Jurídica 029 de 2014 – SFC
- ✓ Circular Externa 023 de 2021 - SFC

15. ANEXOS

No aplica.