

MANUAL SISTEMA DE ATENCIÓN AL
CONSUMIDOR FINANCIERO
- SAC -

FEBRERO 2012

Control de Cambios		
Versión:	Fecha Entra en Vigencia	Cambios Efectuados
1	01/01/2011	Estandarización del Manual
2	25/07/2011	<p>Capítulo 1: Cargos y responsables.</p> <p>Capítulo 5: Cargos y responsables. Se incluye Funciones en estructura organizacional.</p> <p>Capítulo 6: Se incluye controles por cada política.</p> <p>Capítulo 7: Responsabilidades y se aclara los alcances e insumos para el adecuado funcionamiento del SAC.</p> <p>Capítulo 9: Se incluye documentación.</p> <p>Capítulo 10: Se adiciona para complementar obligaciones y responsabilidades en Educación Financiera.</p> <p>Capítulo 11: Se adiciona para establecer y complementar las responsabilidades y obligaciones en Información Financiera.</p>
3	23/02/2012	<p>Contenido: Se realizó una reestructuración en la numeración y orden de los capítulos</p> <p>Objetivos: Se adicionaron dos(2) objetivos al manual</p> <p>Alcance: Se amplia el alcance del manual a todos los procesos y funcionarios de la Entidad.</p> <p>Numeral 5.1: Se amplió la descripción de las políticas y los</p> <p>Numeral 5.2: Se incluyó el procedimiento de Encuesta de Satisfacción.</p> <p>Numeral 5.3: Se ampliaron los registros y soportes que garantizan el adecuado funcionamiento del sistema.</p> <p>Numeral 5.5: Se adicionan las condiciones mínimas de infraestructura física, tecnológica y de personal.</p> <p>Numeral 5.6: Se especifica que las capacitaciones estará guiado por el Proceso de Gestión Humana.</p> <p>Numeral 5.7: Se describen unos segmentos básicos para estructurar los programas de educación financiera.</p> <p>Numeral 5.8: Se incluye la descripción de los canales de comunicación para atender solicitudes de los clientes.</p> <p>Capítulo 6: Se establece un método por el cual de desarrollarán las etapas de Identificación, Medición, Control y Monitoreo del SAC.</p>

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
OBJETIVOS.....	6
CAPÍTULO 1. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC	7
1.1 Qué es el SAC?	7
1.2 Generalidades del SAC	7
CAPÍTULO 2. CONSUMIDOR FINANCIERO.....	8
2.1 Definiciones.....	8
2.2 Derechos del consumidor financiero	9
2.3 Prácticas de Protección Propia.....	11
2.4 Deberes del consumidor financiero	11
CAPÍTULO 3. OBLIGACIONES DE FIDUAGRARIA FRENTE AL CONSUMIDOR FINANCIERO	12
CAPÍTULO 4. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	14
CAPÍTULO 5. ELEMENTOS DEL SERVICIO AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN FIDUAGRARIA	16
5.1 Políticas.....	16
5.1.1 Política de capacitaciones.....	16
5.1.2 Políticas de comunicaciones.....	17
5.1.3 Política de actualización de procedimientos SAC.....	18
5.1.4 Políticas de monitoreo.....	18
5.1.5 Políticas de control.....	18
5.1.6 Políticas de cultura de servicio al consumidor financiero.....	19
5.1.7 Política de normatividad.....	19
5.1.8 Política de educación financiera.....	19
5.1.9. Políticas de vinculación	20
5.1.10 Política sancionatoria por incumplimiento a las directrices establecidas por Fiduagraria frente al SAC	21
5.1.11 Política de actualización y/o modificación al presente manual	21
5.1.12 Política de manejo, administración y conservación de la información	21
5.1.13 Política de cumplimiento de las etapas del SAC	22
5.1.14 Política de resolución de conflictos de interés	22
5.1.15 Política atención a discapacitados.....	22
5.2 Procedimientos.....	22
5.2.1 Procedimiento atención de peticiones, quejas o reclamos de consumidores financieros.....	22
5.2.2 Procedimiento de encuesta de satisfacción	23
5.3 Documentación.....	24
5.4 Estructura Organizacional y sus Responsabilidades.....	25
5.4.1 Junta Directiva	25
5.4.2 Representante Legal	26
5.4.3 Gerencia de Planeación y Desarrollo	26
5.4.4 Gerencia de Riesgos	27

5.4.5 Órganos de Control.....	28
5.4.6 Todas las Áreas de la Fiduciaria.....	28
5.5 Infraestructura.....	28
5.5.1 Infraestructura Tecnológica	28
5.5.2 Infraestructura Física	29
5.5.3 Infraestructura de Personal.....	29
5.6 Capacitación e Instrucción a Funcionarios.....	30
5.6.1 Cultura de Servicio al Cliente en Fiduagraria S.A.	30
5.7. Educación Financiera	30
5.8 Información al Consumidor Financiero.....	31
5.8.1 Canales de Comunicación para atender solicitudes del cliente.....	31
CAPÍTULO 6. ETAPAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN FIDUAGRARIA.....	32
6.1 Identificación	33
6.1.1 Identificación de los Factores de Riesgo de PQR´s	34
6.1.2 Clasificación de las PQR´s.....	35
6.1.3 Identificación de las Áreas Impactadas.....	36
6.1.4 Identificación de Controles.....	37
6.1.5 Identificación de Indicadores de Monitoreo	37
6.2 Medición.....	38
6.2.1 Cálculo de la Probabilidad	38
6.2.2 Asignación de la Posibilidad	39
6.2.3 Cálculo del Impacto.....	40
6.2.4 Asignación Cualitativa del Impacto	41
6.2.5 Medición de la Severidad de las PQR´s	41
6.2.6 Cálculo de los Indicadores de Control	42
6.3 Control.....	44
6.3.1 Controles sobre las PQR´s.....	44
6.3.2 Control sobre la Gestión de las Medidas de Severidad.....	44
6.3.3 Control sobre el Indicador de Atención a Solicitudes del Cliente	45
6.4 Monitoreo	45
6.4.1 Análisis a los Indicadores Descriptivos de Monitoreo del Sistema.....	45
6.4.2 Análisis de seguimiento a los indicadores de idoneidad de los controles	49
6.4.3 Seguimiento a las acciones de mejora	49
6.4.4 Autoevaluación al SAC	49
CAPÍTULO 7. INCUMPLIMIENTO Y SANCIONES.....	49

INTRODUCCIÓN¹

La Ley 1328 de 2009 consagró un régimen especial de protección a los consumidores financieros que tiene como propósitos generales:

- (i) Fortalecer la normatividad existente sobre la materia,
- (ii) Buscar el equilibrio contractual entre las partes, y
- (iii) Evitar la asimetría en la información.

Para el cumplimiento de estos propósitos, el Capítulo III de la Ley 1328 de 2009 estableció una de las principales estructuras del régimen de protección al consumidor financiero. Se trata de la obligación a cargo de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), de implementar un Sistema de Atención a los Consumidores Financieros (SAC), el cual debe propender porque: (i) Se consolide al interior de cada entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros; (ii) Se adopten sistemas para suministrarles información adecuada; (iii) Se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y (iv) Se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

En desarrollo de este mandato legal y conscientes de la importancia de establecer un marco normativo que propenda por consolidar un ambiente de atención, protección, respeto y una adecuada prestación de servicios a los consumidores financieros, y que permita a la Fiduciaria contar con reglas claras respecto de las medidas que debe adoptar para estos fines, en el presente manual se imparten instrucciones conducentes para un efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento del SAC en Fiduagraria.

Cabe destacar que la Fiduciaria, sus funcionarios y las instancias de seguimiento y control, deben desarrollar todos los aspectos relacionados con el SAC enfocándose principalmente, en la debida atención y protección a los consumidores financieros, en la observancia de los principios orientadores sobre esta materia previstos, en el Artículo 3 de la Ley 1328 de 2009 y las normas que la modifiquen adicionen y/o complementen.

¹ Circular Externa 015 de 2010, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Capítulo Décimo Cuarto. Consideraciones generales.

OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer un marco conceptual y normativo para el desarrollo de las actividades necesarias, tendientes a brindar la debida atención y protección al consumidor financiero de Fiduagraria, orientados en los principios de protección los derechos del consumidor financiero y cumplimiento de las obligaciones de la Fiduciaria frente a éste.

Objetivos Específicos

- Consolidar al interior de la Fiduciaria una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- Definir los canales de comunicación para suministrar la información adecuada al consumidor financiero de la Entidad.
- Fortalecer el procedimiento de reclamaciones con el objeto de brindar la debida atención de quejas, peticiones y reclamos del consumidor financiero.
- Propiciar la protección de los derechos del consumidor financiero dentro de la fiduciaria, así como la educación financiera de éstos.
- Instaurar los elementos y etapas del SAC, de manera tal que se ejerza la debida protección al consumidor financiero.
- Establecer los mecanismos para la generación de estadísticas sobre tipologías de peticiones, quejas y reclamos, con el ánimo de establecer los mecanismos que permitan brindar la debida protección al consumidor financiero.

Alcance

El Manual SAC se documenta desde los lineamientos del Representante Legal Principal de la Entidad y de la Junta Directiva. Este manual se actualizará a las mejoras permanentes que se realicen a nivel de procesos y procedimientos de la Entidad, con el objeto de reflejar un ciclo o modelo de servicio en Fiduagraria, encaminado a la protección y atención del consumidor financiero de la Entidad.

Todos los procesos de la Entidad estarán alineados a este manual. Todos los funcionarios deberán aplicar en sus actividades diarias los elementos del presente, de forma que la cultura de servicio de la Entidad se evidencie tanto en el Sistema de Gestión Integrado (SGI), como en todos los sistemas de administración de riesgos, además, de la actitud del personal de Fiduagraria.

CAPÍTULO 1. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO – SAC.

1.1 Qué es el SAC?

Es un conjunto de elementos y etapas que de conformidad con el mandato contenido en la Circular Externa 015 de 2010, las entidades financieras deben implementar para brindar una debida atención, educación, protección y diligencia al consumidor financiero colombiano.

Se entiende por debida atención y protección al consumidor financiero² el conjunto de actividades que desarrollen las entidades vigiladas, con el objeto de propiciar un ambiente de protección y respeto por los consumidores financieros. Para ello, la entidad debe establecer mecanismos que propendan por la observancia de los principios orientadores en materia de protección de los derechos del consumidor financiero, y el cumplimiento de las obligaciones previstas en la normatividad vigente.

1.2 Generalidades del SAC

Para el logro del ambiente de atención, protección y respeto por el consumidor financiero, Fiduagraria S.A. deberá:

1. Emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores financieros, a fin de que éstos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan o pretendan establecer con la entidad.
2. Procurar una adecuada educación del consumidor financiero de Fiduagraria S.A.
3. Suministrar al consumidor financiero información cierta, suficiente, clara y oportuna, que le permita conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y las comisiones de los diferentes productos y servicios que ofrece la Entidad.

En el mismo sentido, el SAC debe guardar concordancia con los planes estratégicos de la fiduciaria, cumpliendo los requerimientos mínimos establecidos en este manual.

Así mismo, para efectos del desarrollo y puesta en marcha del SAC la Fiduciaria se apoyará en los procesos, procedimientos, y en general en las herramientas que ha venido implementando en el marco de la administración de los riesgos propios de su actividad; en las medidas adoptadas para la seguridad y calidad en el manejo de la información, establecidas el Numeral 7., del Capítulo IX, del Título I de la Circular Básica Jurídica (CBJ), para los medios, canales y contenidos de información que se entrega a los grupos de interés; al igual que en aquellos desarrollos relativos a la revisión y adecuación del SGI.

² C.E. 015 de 2010 SFC, numeral 3. Definición de la debida atención y protección al consumidor financiero.

Para la adecuada implementación de una cultura de atención y protección al consumidor financiero, Fiduagraria S.A. regula mediante el presente manual:

- ✓ Los programas y campañas de educación financiera adecuados y suficientes, dirigidos a sus clientes y consumidores de productos y servicios, que permitan y faciliten a los mismos adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado fiduciario, así como sus respectivas comisiones fiduciarias; las obligaciones y derechos de los consumidores financieros, y los mecanismos establecidos por la normatividad vigente para la protección de sus derechos; y
- ✓ Los mecanismos que permitan brindar información comprensible, cierta, suficiente y oportuna a sus consumidores financieros, respecto de:
 - Las características de los productos o servicios;
 - Los derechos de los consumidores financieros;
 - Las obligaciones de la fiduciaria con el consumidor financiero;
 - El valor de sus comisiones fiduciarias;
 - Las medidas para el manejo seguro del producto o servicio;
 - Las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato,
 - Los mecanismos legales y contractuales establecidos para la defensa de los derechos del consumidor financiero; y
 - La demás información que la fiduciaria estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio.

Es deber de Fiduagraria S.A. revisar anualmente los elementos y etapas del SAC a fin de realizar los ajustes que consideren necesarios para su efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento.

CAPÍTULO 2. CONSUMIDOR FINANCIERO

2.1 Definiciones

Para los efectos del presente Manual, se consagran las siguientes definiciones:

Ciente: es la persona natural o jurídica con quien la Fiduciaria establece relaciones de orden legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

Ciente potencial: es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase de tratativas preliminares con la Fiduciaria, respecto de los servicios ofrecidos por ésta.

Consumidor financiero: es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

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.

Defensor del consumidor financiero: vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.

Derecho de Petición: es el derecho que toda persona tiene para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Petición: es toda solicitud de información relacionada con el portafolio de productos y servicios ofrecidos por la Entidad, recibida a través de los canales administrados por la Coordinación SAC, que no están relacionados con una insatisfacción.

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.

Queja o reclamo: es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de ésta, del Defensor del Consumidor Financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

SAC: sistema de atención al consumidor financiero.

Usuario: es la persona natural o jurídica, quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.

2.2 Derechos del consumidor financiero

Los derechos del consumidor financiero se encuentran consagrados en el artículo 5° de la Ley 1328 de 2009, que establece:

“Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada, los siguientes derechos:

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.

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.

Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.

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.

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.

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.”

2.3 Prácticas de Protección Propia

Ahora bien, es importante tener en cuenta que frente a los derechos precitados, el régimen de protección al consumidor financiero establece algunas cargas en cabeza de los consumidores financieros, que se concretan en las llamadas “prácticas de protección propia”, consagradas en el artículo 6º de la Ley 1328, así:

“Las siguientes constituyen buenas prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros:

- 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.*

PARÁGRAFO 1o. *El no ejercicio de las prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades vigiladas y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a las entidades vigiladas de las obligaciones especiales consagradas en la presente ley respecto de los consumidores financieros.*

PARÁGRAFO 2o. *Los consumidores financieros tendrán el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades vigiladas y a las autoridades competentes en los eventos en que éstas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requiera. Del mismo modo, informarán a la Superintendencia Financiera de Colombia y a las demás autoridades competentes sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello.”*

2.4 Deberes del consumidor financiero

1. Solicitar información sobre los productos y servicios, de forma tal que comprenda toda la estructura del producto, las estipulaciones contractuales, y las comisiones fiduciarias.
2. Revisar y comprender la documentación que la Fiduciaria entrega al momento de la vinculación, tales como, reglamentos de productos, contratos, y/o manual operativo.
3. Igualmente, deberá firmar la Declaración de Vinculación, documento que certifica la comprensión de los términos del contrato, sus deberes y obligaciones que como Consumidor Financiero, adquiere al vincularse con la Fiduciaria.
4. Revisar las comunicaciones que Fiduagraria remite periódicamente, en donde se brinda la información sobre el estado de sus productos.
5. Observar y adoptar todas las medidas de seguridad sugeridas por Fiduagraria S.A., en las transacciones que realiza.
6. Actualizar sus datos a la Fiduciaria de forma periódica: como mínimo una vez al año.

CAPÍTULO 3. OBLIGACIONES DE FIDUAGRARIA FRENTE AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Teniendo como fundamento el cumplimiento de los principios establecidos en el artículo 3° de la Ley 1328, el régimen de protección al consumidor financiero, y que establece las siguientes obligaciones en cabeza de las entidades financieras, en su artículo 7°, Fiduagraria S.A. se compromete a:

- 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 (SAC), (...) 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 éstos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberán 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 éste 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 ésta 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.”*

CAPÍTULO 4. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Con relación al alcance del Defensor del Consumidor Financiero (DCF); debemos establecer, en primer lugar, que la función de Defensoría no es una función pública.

Frente al alcance de sus decisiones éstas no son obligatorias, salvo que la entidad y el DCF así lo pacten.

Las anteriores reglas no corresponden a determinación privada entre Fiduagraria y el DCF,

sino que están fijadas en el artículo 15 de la Ley 1328 de 2009, así:

“Las decisiones que adopte el Defensor del Consumidor Financiero serán obligatorias cuando, sin perjuicio del trámite conciliatorio que se pueda adelantar de acuerdo con lo señalado en el literal c) del artículo 13 de esta ley, los consumidores y las entidades vigiladas así lo acuerden de manera previa y expresa. Igualmente, serán obligatorias para las entidades vigiladas 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.”

Ahora bien, debemos destacar que el DCF atiende a los consumidores financieros de todo el país, de forma gratuita, en los términos del artículo 16 ibídem:

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

Así mismo, el Defensor deberá actuar como conciliador cuando así lo solicite el consumidor financiero o la entidad, en los términos del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, la Ley 640 de 2001 y el Decreto 3993 de 2010.

Las funciones del DCF están establecidas en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, en los siguientes términos:

“Las entidades vigiladas que defina el Gobierno Nacional, deberán contar con un Defensor 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:

- 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 éstos 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. 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.

- d) *Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.*
- e) *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.*
- f) *Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.*
- g) *Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC."*

NOTA: El Defensor del Consumidor Financiero será designado por la Asamblea General de Accionistas para un período de dos (2) años.

CAPÍTULO 5. ELEMENTOS DEL SERVICIO AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN FIDUAGRARIA

5.1 Políticas

5.1.1 Política de capacitaciones

- La Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC estarán a cargo de realizar y/o convocar capacitaciones semestrales, a todos los funcionarios de la Entidad, sobre los productos o servicios que ésta ofrece, modificaciones al Manual SAC y demás procesos de atención al consumidor financiero. Todo lo anterior, bajo los lineamientos que establece la Dirección Administrativa en su Proceso de Gestión Humana, en particular en el Procedimiento de Capacitación Personal.

Es importante anotar que: todo funcionario que se vincule a Fiduagraria surte un conjunto de capacitaciones dentro de las cuales está incluida la del SAC, de manera tal que una vez empiece sus labores, conocerá a cabalidad la directrices que sobre el sistema tiene impuestas Fiduagraria.

- Capacitar semestralmente a los funcionarios y consumidores financieros de la Entidad sobre las funciones y procedimientos que se relacionen con el Defensor del Consumidor Financiero. Esta actividad estará a cargo de la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC.

Controles de cumplimiento:

- A través del Comité del Sistema de Gestión Integrado se plantearán los temas de educación internas a realizar cuando un área presente solicitudes de este tipo. Adicionalmente, toda modificación al presente Manual o al Procedimiento de Atención de PQR's de los Consumidores Financieros implicará capacitación inmediata.
- El registro será la asistencia a cada capacitación y se controlará junto con la Dirección de Administrativa.

5.1.2 Políticas de comunicaciones

- Fiduagraria deberá emplear los mecanismos adecuados para suministrar al consumidor financiero, la información prevista por la ley y otras disposiciones e instrucciones que imparta la SFC. Como instrumento se encuentra el canal telefónico: call center y PBX; los canales electrónicos: página web, correos electrónicos, boletines vía correo electrónico, mensajes de texto y el portal de Gobierno en Línea; los canales escritos: material corporativo (plegables, volantes, fichas de producto), informes de gestión, rendición de cuentas, y extractos; los canales personales: instalaciones de la fiduciaria, fuerza de ventas y comités de negocios.
- Brindar al consumidor financiero toda la información que él requiera sobre el producto o servicio a adquirir, antes de vincularse a la Entidad.
- Divulgar a través de los diferentes canales de comunicación con el consumidor financiero, los datos del Defensor del Consumidor Financiero, el área de Servicio al Cliente e información de contacto de las personas encargadas de atender sus solicitudes.

Controles de cumplimiento:

- La Secretaría General y Vicepresidencia Jurídica, como lo establece el documento de políticas editoriales y de actualización de la página web de la Entidad, realizará una evaluación periódica de la información contenida en la página web.
- Las diferentes piezas publicitarias y de educación financiera que realice la Entidad, deberán tener el visto bueno de la Presidencia y la Secretaría General - Vicepresidencia jurídica, como lo establece la política de comunicación.
- Toda solicitud de información será monitoreada y controlada por el procedimiento de atención de peticiones, quejas o reclamos, estableciendo como tiempo de entrega los que

se exponen en el respectivo procedimiento.

- Se realizará un monitoreo semestral de los contenidos en la página web, con el fin de brindar información veraz sobre los productos a adquirir por los consumidores financieros.
- La Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC, junto con el Comité del Sistema de Gestión Integrado, revisará semestralmente todos los formatos que utiliza la Entidad para remitir comunicaciones a clientes, en aras de identificar falencias en la información sobre Defensor del Consumidor Financiero o establecer mejoras en los mismos.

5.1.3 Política de actualización de procedimientos SAC

La Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC, con la participación de la Dirección de SARO/SARLAFT y la Jefatura del SGI, deberán revisar los procedimientos que se encuentren asociados al SAC. Tal revisión se realizará semestralmente, buscando el mayor nivel de adaptación de los mismos a las actuales condiciones de la Fiduciaria.

Control de cumplimiento: semestralmente la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC, solicitarán a la Dirección SARO/SARLAFT y a la Jefatura SGI las fechas en las cuales se permitirán revisar los procedimientos asociados al SAC, los ajustes realizados serán informados en el mes siguiente al Comité del Sistema de Gestión Integrado. Adicionalmente, deberá cumplirse con la política de capacitaciones instaurada en este mismo Manual.

5.1.4 Políticas de monitoreo

Fiduararia realizará como mínimo dos (2) veces al año, encuestas sobre satisfacción del cliente. Con el objetivo de mejorar y tomar las acciones pertinentes y acordes con las necesidades y sugerencias que el consumidor financiero de la Entidad realice.

Control de cumplimiento: la Jefatura de SGI requerirá dos veces al año una presentación sobre los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes.

5.1.5 Políticas de control

La Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC realizarán el seguimiento oportuno y necesario para remitir las respuestas a las peticiones quejas o reclamos que realizan los clientes. Igualmente, identificarán la reincidencia en las PQR's propias de cada negocio fiduciario, para dar el trato que se mencione en el Procedimiento de Atención a PQR's del Consumidor Financiero.

Control de cumplimiento: mensualmente, la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC presentarán ante la Junta Directiva de la Entidad, a través del Informe de Presidencia, y al Comité del Sistema de Gestión Integrado, las peticiones, quejas o reclamos

recibidas durante el mes inmediatamente anterior, con miras a presentar acciones de mejora, monitorear y controlar el SAC establecido para Fiduagraria.

5.1.6 Políticas de cultura de servicio al consumidor financiero

- La Entidad se compromete a propiciar internamente un ambiente de atención al cliente y respeto por el consumidor financiero, promoviendo la cultura de servicio a través de capacitaciones sobre el SAC, líderes de servicio y desarrollo de competencias comerciales y de servicio.
- Es deber de todos los funcionarios de la Entidad recibir, tramitar y comunicar a la Gerencia de Planeación y Desarrollo y a la Coordinación SAC las peticiones, quejas o reclamos que sean comunicadas por parte de los consumidores financieros de la Fiduciaria, como lo describe el Procedimiento de Atención a PQR's de los Consumidores Financieros.

Control de cumplimiento:

- Se realizará, a partir del mes de octubre de 2011, un seguimiento trimestral a la figura de Líderes de Servicio, establecidos para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Entidad, de forma que estos comuniquen los avances de la implementación de la cultura de servicio encaminada a los lineamientos estratégicos de la Fiduciaria.
- El Procedimiento de Atención a PQR's del Consumidor Financiero establece los canales a través de los cuales es posible reportar las peticiones, quejas o reclamos y el seguimiento respectivo realizado a las mismas, el cual se corroborará anualmente en las auditorías internas que realiza la Fiduciaria.

5.1.7 Política de normatividad

Fiduagraria se compromete a velar por el cumplimiento de requisitos y normas respecto al cumplimiento del SAC, realizados parte de los órganos de administración y de control.

Todos los funcionarios de la Entidad sin excepción alguna, deberán adoptar todo lo dispuesto en el presente Manual. Debido a que dichos lineamientos se encuentran inmersos en los Manuales de Perfiles y Funciones.

Controles de cumplimiento: Periódicamente, como lo establece el Capítulo 14 del Título I de la CBJ, los órganos de control realizarán auditorías al seguimiento y control del SAC. Toda sugerencia expresada formalmente, deberá estar acompañada de un plan de acción realizado por la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC, del cual se deberá informar sus avances a través del Informe de Presidencia que mensualmente presenta el Presidente de la Entidad ante la Junta Directiva.

5.1.8 Política de educación financiera

Fiduagraria se compromete a generar un plan anual de capacitaciones, para sus clientes, sobre el portafolio de productos ofrecidos, servicios, y en general de la actividad fiduciaria; así como respecto de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.

Control de cumplimiento: semestralmente, la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC presentarán ante el Comité del Sistema de Gestión Integrado, los mecanismos realizados para la educación a los consumidores financieros. De igual forma, se presentará la divulgación de información realizada durante el semestre anterior. El Comité se pronunciará frente a los programas realizados y establecerá sugerencias o recomendaciones para propiciar la continuidad de la educación financiera acorde con los alcances de la Fiduciaria.

5.1.9. Políticas de vinculación

- Al momento de la vinculación del cliente, Fiduagraria le entregará una “Carta de Bienvenida” que contiene información sobre los canales de contacto y horarios de atención junto con la “Carta del Defensor” en el que se informa a los consumidores financieros que es la defensoría, cuáles son sus derechos como consumidor, cuándo y cómo acudir ante el Defensor.
- La Vicepresidencia comercial, una vez ha vinculado al cliente a la Entidad, y le haya brindado toda la información sobre el producto o servicio a adquirir, le entregará un formato de Declaración de Vinculación para que el consumidor financiero certifique que ha leído, conocido y entendido las cláusulas y reglamentos del contrato fiduciario firmado.

Controles de cumplimiento:

- Las auditorías internas anuales que realiza la Fiduciaria, comprobarán el cumplimiento de este requisito establecido en el Proceso de Gestión Comercial.
- Los Directores y Ejecutivos de la Vicepresidencia Comercial informarán a la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC, de forma mensual, el cumplimiento de este requisito.

5.1.10 Política sancionatoria por incumplimiento a las directrices establecidas por Fiduagraria frente al SAC

- El incumplimiento de las disposiciones previstas en el presente manual genera las consecuencias descritas en el Código de Buen Gobierno Corporativo adoptado e implementado por la Fiduciaria, según el cual “toda violación al procedimiento y normas contenidas dentro del presente Código (...) acarreará, para el administrador, director o funcionario o proveedor que las infringe, la imposición de las sanciones que correspondan en cada caso”, las cuales corresponderán a lo dispuesto en el Código Único Disciplinario, la Legislación laboral aplicable, el reglamento interno de trabajo, el Código de Ética y Conducta, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y la normativa vigente. Lo anterior, sin perjuicio de las demás sanciones de responsabilidad civil, disciplinaria o penal, a que haya lugar. Esta falta podrá ser considerada como grave.
- Todas las políticas establecidas en otros manuales como: SARO, SARLAFT, Calidad, SARM, SARL, Firmas, Estatuto de Control Interno, Plan de Continuidad, Inversiones, Cuentas por Cobrar, y de Contratación hacen parte de este manual.

Control de cumplimiento: todos los funcionarios de la Entidad están en la obligación de comunicar a la Jefatura de Control Interno Disciplinario, cuando tengan conocimiento de fallas en la aplicación de la política anteriormente descrita.

5.1.11 Política de actualización y/o modificación al presente manual

La Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC serán las responsables de la revisión, por lo menos una vez al año, del presente Manual. Además, deberán proponer las modificaciones y/o actualizaciones a que haya lugar de manera que el Manual se mantenga acorde con la normativa vigente.

Control de cumplimiento: los órganos de control internos y externos deberán realizar las auditorías que correspondan con el ánimo de corroborar el cumplimiento de actualización y/o modificación del presente manual.

5.1.12 Política de manejo, administración y conservación de la información

De acuerdo al Proceso de Gestión Documental y a las directrices que se impartan desde la

Dirección de Seguridad de la Información de la Entidad, se debe garantizar un correcto manejo en la administración y custodia de los documentos. La documentación y el análisis de la misma, deberá ser custodiada y almacenada según las disposiciones impartidas por las autoridades correspondientes (normas generales de conservación y archivo de documentos).

Control de cumplimiento: las auditorías de calidad deberán incorporar como mínimo una vez al año la revisión del Proceso de Gestión Documental, de manera tal que se logre atender de manera satisfactoria el control de los documentos.

5.1.13 Política de cumplimiento de las etapas del SAC

Fiduagraria se compromete a formular los métodos bajo los cuales desarrollará las etapas del SAC, de manera tal, que estos se ajusten a la necesidad de la Entidad. Además, velará por su idónea aplicación y fidelidad en los resultados.

Control de cumplimiento: los órganos de control internos y externos deberán realizar las auditorías que correspondan con el ánimo de corroborar el idóneo desarrollo de las etapas SAC.

5.1.14 Política de resolución de conflictos de interés

Para efectos del presente manual, serán de obligatoria observancia los principios y criterios establecidos en el Código de Buen Gobierno Corporativo frente a los lineamientos para la prevención y resolución de conflictos de interés, así como en el Código de Ética y Conducta.

Control de cumplimiento: capacitación continua sobre los Códigos y Manuales que están implementados en la Fiduciaria.

5.1.15 Política atención a discapacitados

Fiduagraria se compromete a atender en las instalaciones de la Fiduciaria, de manera preferencial a cualquier peticionario o quejoso que presente algún tipo de discapacidad, personas de tercera edad, mujeres en embarazo y/o niños de brazos.

5.2 Procedimientos

Este elemento se compone de los procedimientos que están asignados al Proceso de Gestión de Comunicaciones, en específico los siguientes procedimientos:

- ✓ Procedimiento atención de peticiones, quejas o reclamos de consumidores financieros.
- ✓ Procedimiento de encuesta de satisfacción.

Ambos procedimientos están documentados en el aplicativo ISODOC que administra el SGI.

5.2.1 Procedimiento atención de peticiones, quejas o reclamos de consumidores financieros.

Fiduagraria S.A. cuenta con un procedimiento definido para la atención de peticiones, quejas o reclamos presentados por los consumidores financieros, y documentadas en el SGI, a cargo de la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC.

Su objetivo es atender y dar respuesta de forma oportuna, eficaz y eficiente a las peticiones, quejas o reclamos presentados por los consumidores financieros con respecto a los servicios y productos prestados por la Entidad dando cumplimiento a las normas ISO 9001, GP 1000, además, de lo consagrado en el Régimen de Protección al Consumidor Financiero. El procedimiento está diseñado para llevar un control de las peticiones, quejas o reclamos presentados por los consumidores financieros a través de alguno de los canales dispuestos para este fin y hacer seguimiento a las mismas desde su recepción. Comprende la proyección, revisión y envío de la respuesta, hasta la identificación de causas reiterativas que conlleven a la implementación de acciones de mejora.

Al interior de la Entidad las peticiones, quejas o reclamos deberán ser tratadas con prioridad y de forma oportuna de acuerdo con los siguientes límites de tiempo:

- ✓ Petición: Siete(7) días hábiles
- ✓ Queja o Reclamo: Diez(10) días hábiles
- ✓ Derecho de petición: Quince(15) días hábiles

Las PQR's recibidas a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, se atenderán en el límite de tiempo que ésta establezca y será gestionada de conformidad con el procedimiento de respuesta a requerimientos de entes de control.

Cuando una PQR es recibida a través del Defensor del Consumidor Financiero, y esta es admitida, el funcionario responsable del caso deberá allegar su respuesta dentro de un término de ocho (8) días hábiles al Defensor para que posteriormente éste evalúe la información aportada y resuelva la PQR en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles.

De acuerdo al contenido de la comunicación remitida o lo manifestado por el consumidor financiero, los derechos de petición serán clasificados como petición, queja o reclamo. El tiempo establecido para su atención no será modificado.

Los proyectos de respuesta de los derechos de petición que requieran una posición jurídica, deberán ser remitidos por el área responsable a la Secretaría General y Vicepresidencia Jurídica, quien atenderá la solicitud de conformidad con el procedimiento, elaboración de conceptos jurídicos.

5.2.2 Procedimiento de encuesta de satisfacción

Para Fiduagraria la satisfacción de los clientes es una prioridad. Por ello, realiza anualmente dos (2) encuestas de satisfacción, que permite conocer el índice de satisfacción de los clientes, su percepción sobre la calidad de los productos y servicios ofrecidos y sugerencias para

mejorar la atención.

Su objetivo es establecer las condiciones, actividades, responsabilidades y controles que se requieren luego de obtener los datos estadísticos relacionados con la percepción de los clientes con respecto al servicio y requisitos del producto y/o servicio prestado por la Fiduciaria.

En el informe de resultados se presentarán los hallazgos y recomendaciones, para que posteriormente se defina un plan de mejoramiento que permita corregir aquellos frentes de evaluación que no obtuvieron una buena calificación.

5.3 Documentación

Todos los aspectos relacionados con el SAC y definidos en el presente manual, deben constar de documentos, registros y soportes que garanticen el adecuado funcionamiento del mismo.

La documentación incluirá:

- ✓ Extractos de actas donde se evidencia la aprobación de las modificaciones y/o actualizaciones del manual SAC.
 - La Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC serán las generadoras de las actualizaciones y/o modificaciones que se presenten a la Junta Directiva.
 - La Secretaría General – Vicepresidencia Jurídica serán los encargados de emitir los extractos de actas que garanticen esta parte de la documentación.
- ✓ Publicación en intranet del manual SAC
 - La Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC serán las encargadas de solicitar de manera formal a la Jefatura de SGI, la publicación del Manual.
 - Jefatura de y Comunicaciones será la encargada de actualizar la versión del Manual en la página de intranet. Lo anterior, por petición únicamente de la Jefatura de SGI.
- ✓ Publicación de los procedimientos en ISODOC
 - La Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC serán las encargadas de solicitar los permisos a la Jefatura SGI para realizar las modificaciones y/o actualizaciones a los procedimientos relacionados con el SAC en el aplicativo ISODOC.
 - Las áreas involucradas en los procedimientos, la Dirección SARO/SARLAFT y la Jefatura SGI, serán las encargadas de aprobar las modificaciones y/o actualizaciones de los procedimientos relacionados con el SAC
- ✓ Informe mensual relacionado con el SAC y presentados por el Representante Legal Principal de la Entidad a la Junta Directiva de la misma.

- La Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC serán las encargadas de elaborar el informe mensual y remitirlo al Representante Legal Principal.
 - El Representante Legal Principal será el encargado de presentar el informe de manera mensual a la Junta Directiva
 - La Secretaría General – Vicepresidencia Jurídica serán los encargados de emitir los extractos de actas que garanticen esta parte de la documentación
- ✓ Los informes realizados por los órganos de control en materia del SAC.
- La Revisoría Fiscal y la Gerencia de Control Interno serán las encargadas de realizar estos informes, con las periodicidades que estipule la normatividad vigente, además, de dirigirlos a la Junta Directiva.
 - La Secretaría General – Vicepresidencia Jurídica serán los encargados de emitir los extractos de actas que garanticen esta parte de la documentación
- ✓ Los informes o registros establecidos como control de cumplimiento para cada política del SAC.
- La Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC serán las encargadas de gestionar y custodiar este tipo de documentación.
- ✓ Registros de las evaluaciones a las capacitaciones SAC
- La Gerencia de Planeación y Desarrollo, la Coordinación SAC y la Dirección Administrativa, se encargarán de generar las evaluaciones de las capacitaciones que se generen a partir del SAC y de custodiar los resultados de dichas evaluaciones.
- ✓ La documentación y registros que evidencian el funcionamiento del SAC y cada uno de sus elementos.
- La Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC serán las encargadas de gestionar y custodiar este tipo de documentación.

5.4 Estructura Organizacional y sus Responsabilidades

Fiduagraria en cumplimiento del Numeral 5.4 del Capítulo XIV del Título I de la CBJ, se permite describir la estructura organizacional y las responsabilidades a cargo de los diferentes niveles jerárquicos, de manera tal que se pueda cumplir con todos los elementos y etapas descritas en este Manual, además, de la normatividad que reglamente, modifique o adicione disposiciones sobre la protección al consumidor financiero.

5.4.1 Junta Directiva

La Junta Directiva independiente de otras responsabilidades debe:

- a) Proveer los recursos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento, de forma efectiva y eficiente el SAC,
- b) Garantizar el debido cumplimiento de los elementos y etapas del SAC,
- c) Establecer las políticas relativas al SAC,
- d) Aprobar el manual del SAC y sus modificaciones y/ actualizaciones,
- e) Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el Representante Legal Principal respecto del SAC,
- f) Pronunciarse sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control con referencia al SAC.

5.4.2 Representante Legal

El Representante Legal es responsable de:

- a) Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el manual del SAC y sus modificaciones,
- b) 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 áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros,
- d) Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información financiera a los consumidores financieros,
- e) Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC,
- f) Velar por la correcta aplicación de los controles,
- g) 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,

5.4.3 Gerencia de Planeación y Desarrollo

La Gerencia de Planeación y Desarrollo de la cual depende la Coordinación SAC, ambas, serán las áreas líderes de la implementación, seguimiento y monitoreo del SAC. Tiene a su cargo las funciones correspondientes de atención al consumidor financiero, la promoción y

desarrollo de una cultura de servicio al interior de la Entidad, y la comunicación y desarrollo de programas de educación financiera para los consumidores financieros de la Fiduciaria. Dentro de sus responsabilidades con referencia al SAC se encuentran:

- a) Desarrollar el plan de cultura de servicio a través de la capacitación a los funcionarios sobre los estándares del servicio de la Fiduciaria,
- b) Desarrollar las labores pertinentes para llevar a cabo, de manera idónea, las etapas del SAC,
- c) Desarrollar las labores pertinentes para llevar a cabo, de manera idónea, los elementos del SAC,
- d) Desarrollar y promover las actualizaciones del presente manual,
- e) Administrar los procedimientos mencionados en el numeral 5.2 del presente manual SAC,
- f) Administrar los contratos que se deriven de las actividades que demande el SAC,
- g) Identificar la reincidencia de peticiones, quejas y reclamos de los consumidores financieros, para desarrollar estrategias encaminadas a la mejora continua del servicio de la Fiduciaria informándolo a través del Comité del Sistema de Gestión Integrado, mensualmente,
- h) Ser el canal entre la Fiduciaria y el Defensor del Consumidor Financiero,
- i) Desarrollar instrumentos de educación financiera en pro de los clientes y usuarios de la Entidad con el acompañamiento de la Jefatura de Mercadeo y Comunicaciones y divulgarlos a través de los canales de comunicación,
- j) Velar por la permanente actualización de los contenidos de información, de los diferentes canales de comunicación, dirigidos a los consumidores financieros de la Fiduciaria con el acompañamiento de la Jefatura de Mercadeo y Comunicaciones,
- k) Implementar e involucrar todos los conceptos y entregables correspondientes a la normatividad del SAC.

5.4.4 Gerencia de Riesgos

En desarrollo del SAC, la Gerencia de Riesgos en especial la Dirección SARO/SARLAFT, tendrá las siguientes responsabilidades:

- a) Brindar el soporte metodológico para desarrollar PQR's, en los casos que estas sean el resultado de un evento no deseado de riesgo operativo,
- b) Acompañar de manera permanente la evaluación de controles a los procedimientos,

diseñar metodologías para determinar su idoneidad de manera tal que se fortalezca la etapa de control del SAC.

5.4.5 Órganos de Control

- a) Serán responsables de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada de las etapas del SAC con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas,
- b) Elaborar un informe periódico dirigido a la Junta Directiva, como mínimo semestral, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC,
- c) Realizar las auditorías correspondientes de manera tal que se logre identificar la idoneidad de los controles en los procedimientos de la Entidad, siendo esto un insumo importante para las etapas del SAC.

5.4.6 Todas las Áreas de la Fiduciaria

- a) Conocer y acatar todas las disposiciones del presente manual, en cuanto al trato del consumidor financiero,
- b) Poner en conocimiento de la Coordinación SAC, de manera inmediata, todo evento potencial o materializado que pueda ser catalogado como una PQR,
- c) Actuar siempre en pro del consumidor financiero, aplicando las directrices de la cultura de servicio de la Entidad,
- d) Asistir a las capacitaciones que, sobre el SAC, sean programadas en las instalaciones de la Entidad o por fuera de estas,
- e) Participar de manera activa, y bajo los tiempos que la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC determinen, en todas y cada una de las acciones, planes y demás actividades que se realicen en pro de mejorar el SAC.

5.5 Infraestructura

Este elemento describe las condiciones mínimas de infraestructura física, tecnológica y de personal, con las cuales contará Fiduagraria para el mantenimiento y adecuado funcionamiento del SAC.

5.5.1 Infraestructura Tecnológica

La Entidad cuenta con una plataforma tecnológica que le permite realizar el seguimiento y gestión de las diferentes peticiones, quejas o reclamos de información que realicen los consumidores financieros. Para lo anterior se cuenta con:

- ✓ El aplicativo ISODOC: en éste se documentan todas las PQR's, facilitando el seguimiento a las mismas y guardando la trazabilidad de información que se le remite al consumidor financiero. Emite alertas a las áreas afectadas como también al administrador del SAC, de manera que se logre un constante seguimiento a las PQR's,
- ✓ Correo electrónico: funciona como canal de comunicación entre el consumidor financiero y la Fiduciaria, la Entidad cuenta con el correo de servicio al cliente y los de todos los funcionarios,
- ✓ Página web: funciona como canal de comunicaciones entre el consumidor financiero y la Fiduciaria.

5.5.2 Infraestructura Física

Fiduagraria cuenta con sus instalaciones físicas adecuadas para atender a sus clientes y usuarios siempre que estos lo soliciten y en los horarios de atención al público previamente establecido. En los casos que sean necesarios, se destinarán recursos para atender a los consumidores financieros por fuera de las instalaciones de la organización.

Adicionalmente, la Entidad brinda los espacios y recursos físicos necesarios y suficientes para que sus funcionarios brinden el mejor trato y la mayor diligencia a las PQR's que interponen los consumidores financieros.

5.5.3 Infraestructura de Personal

Además de la estructura organizacional antes mencionada y de las responsabilidades adscritas a cada una de las áreas, existe un instrumento que refuerza la infraestructura de personal, en aras de la protección a los consumidores financieros de Fiduagraria, tal instrumento se describe a continuación.

5.5.3.1 Líderes de servicio

Para asegurar y promover una adecuada cultura de servicio al interior de la Entidad, se ha implementado la figura de Líderes de Servicio, rol que asumirá como mínimo un (1) miembro de cada área de la Entidad. Los objetivos del esquema son: facilitar las relaciones entre el consumidor financiero y la Entidad; dar a conocer las buenas situaciones y oportunidades de mejoramiento al interior de la Organización; y difundir los objetivos y lineamientos del presente Manual.

- ✓ Perfil de los funcionarios que serán denominados Líderes de Servicio:
 - Personas con competencias de liderazgo y convocatoria,
 - Facilidad de establecer buenas relaciones interpersonales,
 - Habilidades de comunicación: escuchar, observar y transmitir,

- Conocimiento, comprensión y adopción del presente manual.
- ✓ El equipo de Líderes del Servicio estará compuesto como mínimo por un integrante principal y un suplente, de las siguientes áreas:
 - Presidencia
 - Vicepresidencia Financiera y Administrativa
 - Secretaría General – Vicepresidencia Jurídica
 - Vicepresidencia Comercial
 - Vicepresidencia de Administración de Negocios Fiduciarios
 - Vicepresidencia de Inversiones
 - Gerencia de Planeación y Desarrollo
 - Oficina de Cumplimiento
 - Gerencia de Control Interno
 - Gerencia de Riesgos

5.6 Capacitación e Instrucción a Funcionarios

La capacitación e instrucción a los funcionarios se realizará de acuerdo a lo establecido en la política de capacitaciones. No obstante, este elemento estará guiado por el Proceso de Gestión Humana, en específico, con los Procedimientos de Capacitación de Personal y el Procedimiento de Ingreso de Personal.

Adicionalmente, Fiduagraria se compromete a designar un rubro en su presupuesto, de manera tal que sea posible impulsar de manera fuerte la cultura de servicio al cliente, además, de todas las implicaciones y responsabilidades del SAC.

5.6.1 Cultura de Servicio al Cliente en Fiduagraria S.A.

Fiduagraria ha implementado una cultura de servicio al cliente para promover una capacitación permanente a los funcionarios de la Entidad. Los objetivos de la cultura de servicio al cliente son:

- Desarrollar un modelo de servicio acorde con el mercado, y a la luz de la normatividad descrita en el presente manual,
- Identificar los puntos de contacto y el personal de atención a los consumidores financieros, para desarrollar las competencias pertinentes requeridas para una adecuada prestación del servicio, que propenda a la educación y protección del consumidor financiero de Fiduagraria,
- Establecer tiempos de respuesta eficientes, eficaces y efectivos a los consumidores financieros.

5.7. Educación Financiera

En concordancia con lo establecido en el literal a) del numeral 4 de la Circular Externa 015 de 2010 emitida por la SFC, Fiduagraria diseñará planes y programas de educación financiera, dirigidos a sus consumidores financieros, respecto de las diferentes operaciones, servicios y la actividad fiduciaria que desarrolla la Entidad, de manera que los consumidores financieros tomen decisiones informadas sobre los productos o servicios a adquirir y conozcan los mecanismos que protegen sus derechos, así como las distintas prácticas de protección propia.

Los programas establecidos serán de fácil entendimiento para los consumidores financieros, independientes y adicionales a la publicidad propia de la Entidad. En desarrollo de esta instrucción Fiduagraria adelantará campañas y programas de educación directamente mediante los canales seleccionados por la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC, o a través de las asociaciones gremiales, como el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV), Asofiduciarias y/o asociaciones sectoriales.

Las capacitaciones a los consumidores financieros estarán segmentadas como mínimo por los siguientes variables:

- ✓ Producto
- ✓ Edad
- ✓ Nivel educativo
- ✓ Ubicación geográfica

5.8 Información al Consumidor Financiero

Alineado con el Manual de Comunicaciones de Fiduagraria, el cual establece la periodicidad, responsable e información que se divulga hacia los consumidores financieros; los diferentes canales tendrán información veraz y oportuna sobre sus productos, servicios, tarifas, requerimientos, entre otros, de cada producto que la Entidad ofrece a los consumidores financieros. Adicionalmente, toda comunicación con el consumidor financiero deberá contener:

- ✓ Información sobre los canales de recepción de peticiones, quejas o reclamos,
- ✓ Información sobre el Defensor del Consumidor Financiero y su contacto.
- ✓ Página web de la Entidad, en la cual se encuentra la información y descripción de la Fiduciaria, los productos y servicios de la misma.

5.8.1 Canales de Comunicación para atender solicitudes del cliente

Fiduagraria dispone de diferentes canales para la comunicación de novedades, productos, servicios, comisiones fiduciarias y todo lo necesario para propender a una adecuada información atención, protección y educación de los consumidores financieros:

- ✓ Telefónico: línea 01 8000 959000 y PBX (+571) 560 61 00, canal para la recepción de llamadas, brindar información sobre productos y servicios, y los mecanismos para la formulación de peticiones, quejas y reclamos de la Entidad, al igual que la información sobre el Defensor del Consumidor Financiero.

- ✓ Página web: www.fiduagraria.gov.co, donde se encuentran los productos y servicios de la Entidad, noticias corporativas, preguntas frecuentes y comunicación de los diferentes mecanismos para ejercer los derechos, y brindar información encaminada a la educación del consumidor financiero.
- ✓ Correo electrónico de servicio al cliente: medio por el cual los consumidores, a través del correo servicioalcliente@fiduagraria.gov.co, podrán comunicarse con la Entidad para realizar las solicitudes que los consumidores financieros requieran.
- ✓ Defensor del Consumidor Financiero: canal descrito en el Capítulo 4 del presente manual.
- ✓ Correo electrónico de cualquier funcionario de Fidagraria: todos los funcionarios de la Entidad están en capacidad de recibir y procesar las solicitudes de los consumidores financieros de la misma.
- ✓ Oficinas Fidagraria: la oficina principal está ubicada en la Calle 16 N° 16-66 piso 29, adicionalmente se cuenta con un funcionario en Quibdó y otro en Barranquilla.
- ✓ Correspondencia física: la correspondencia física se recibe en las instalaciones de la oficina principal y puede ser enviada por correo, fax o radicada de manera personal.
- ✓ Superintendencia Financiera de Colombia: por medio de la página web www.superfinanciera.gov.co y en sus instalaciones en la de la Calle 7 N° 4-49.

La descripción de los canales y los controles de cada instancia, se encuentran documentados en el Procedimiento de Atención de PQR's de los Consumidores Financieros, y del Procedimiento de Actualización de Contenidos de la Página web.

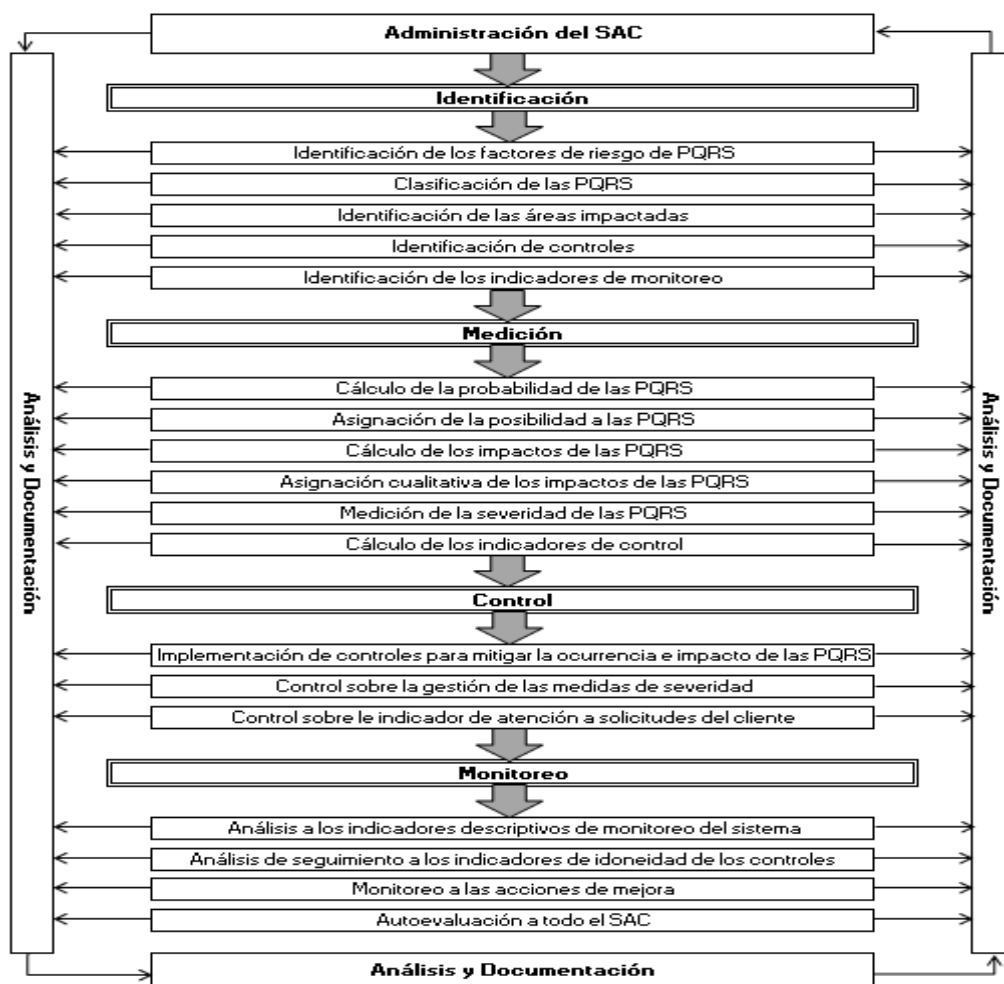
CAPÍTULO 6. ETAPAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO EN FIDUAGRARIA

Fiduagraria en ejercicio del cumplimiento del Numeral 6., del Capítulo XIV, del Título I de la CBJ de la SFC, presenta el método por el cual se desarrollarán las etapas de Identificación, Medición, Control y Monitoreo del SAC. La adopción y cumplimiento de las etapas del SAC, por parte de la Entidad, deberá desarrollarse bajo los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión, expuestos en el Sistema de Control Interno el cual se reglamenta por el Numeral 7., del Capítulo IX, del Título I de la CBJ de la SFC.

La administración de las etapas del SAC, estará a cargo de la Coordinación SAC la cual depende de la Gerencia de Planeación y Desarrollo, áreas que velarán por la idoneidad del funcionamiento del sistema. No obstante, el desarrollo de cada una de las actividades en pro de garantizar tal idoneidad, implica el conocimiento de las etapas del SAC por parte de todos y cada uno de los empleados de Fidagraria, además, de su activa participación y compromiso

frente a las mismas.

El método que se desarrolla a continuación, emplea una serie de herramientas deductivas, que dependiendo la etapa de análisis son soportadas por técnicas estadísticas o de auditoría. El desarrollo de las etapas se presenta de manera esquemática a continuación:



6.1 Identificación

Esta etapa consiste en reconocer y determinar; primero los factores de riesgos por medio de los cuales recibe la Fiduciaria las PQR's. Segundo, la clasificación de las PQR's, según su tipología y causalidad. Tercero, identificar las áreas de la Entidad que son impactadas por dichas PQR's, es decir, las áreas que deberán responder ante tales eventos y/o las que permitieron que dichos eventos se materializaran. Cuarto, seleccionar los controles que van a ser ejecutados para mitigar la probabilidad y el impacto que tengan o puedan tener las PQR's. Finalmente, se definen los indicadores que permitirán hacer el seguimiento a todo el SAC y en especial al tratamiento que se ejerza sobre las PQR's.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación se describe la estructura de análisis para cumplir con la etapa de identificación del SAC.

6.1.1 Identificación de los Factores de Riesgo de PQR's

En aras de alinear las etapas del SAC a las etapas de los demás sistemas de administración de riesgos, deberá identificarse los agentes generadores de PQR's. El criterio que se empleará para identificar y definir cuáles serán los agentes generadores está basado en; entenderlos como todos los sujetos u objetos que tienen la capacidad de generar una PQR.

Fiduagraria empleará como mínimo los siguientes factores de riesgo:

Producto: es el factor que describe los productos que actualmente posee la Entidad, por medio de los cuales el cliente puede presentar inconformidades, solicitudes etc., que repliquen en PQR's.

Los tipos de producto que tiene Fiduagraria, de acuerdo a la Circular Externa 057 de 2009 emitida por la SFC, están enmarcados en los siguientes:

- ✓ Cartera colectiva abierta del mercado monetario
- ✓ Cartera colectiva abierta con pacto de permanencia
- ✓ Cartera Colectiva Cerrada o Fondo de Capital Privado
- ✓ Fiducia inmobiliaria
- ✓ Fiducia de administración
- ✓ Fiducia en garantía

Mensualmente la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC deberán verificar si existen nuevos productos e incluirlos en la lista de los mismos para su respectiva evaluación, dado el comportamiento de PQR's.

Canal de comunicación: vale aclarar que el canal de distribución actual de la Fiduciaria se encuentra centralizado en la Oficina Principal; sin perjuicio de ello, se realiza el análisis al presente factor tomándolo como el canal de comunicación de las PQR's. Por ello, se debe entender que el canal de comunicación es el factor que nos permite identificar los canales de comunicación por los cuales, actualmente, la Fiduciaria puede conocer y atender las PQR's.

Para Fiduagraria, estos canales de comunicación están determinados como mínimo por:

- ✓ Oficinas Fiduagraria
- ✓ Defensor del consumidor financiero
- ✓ Línea de atención al cliente
- ✓ Superintendencia Financiera de Colombia
- ✓ Correspondencia física
- ✓ Página web

- ✓ Fax
- ✓ Correo electrónico de servicio al cliente
- ✓ Correo electrónico de cualquier funcionario de Fiduagraria
- ✓ Línea directa Fiduagraria

Mensualmente la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC deberán verificar si existen nuevos canales de recepción e incluirlos en la lista de los mismos a evaluar, dado el comportamiento de PQR's.

Jurisdicción: este factor pretende consolidar las zonas geográficas desde las cuales se presentan las PQR's de la Entidad. Como mínimo se debe identificar la región natural a la cual pertenece el requerimiento. Las zonas son las siguientes:

- ✓ Región caribe
- ✓ Región pacífica
- ✓ Región andina
- ✓ Región orinoquía
- ✓ Región amazónica

Mensualmente la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC deberán verificar si es necesario un mayor nivel de detalle geográfico en el manejo de los requerimientos.

Ciente: este factor pretende identificar algunas características mínimas, de los clientes que interponen requerimientos en la entidad. La información mínima que se debe capturar corresponde a la siguiente:

- ✓ Tipo de persona (Natural, Jurídica o Patrimonio Autónomo)

Mensualmente la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC deberán verificar si existen nuevas características de los clientes que interpusieron requerimientos, además, de evaluar la oportunidad de ser incluidas en la lista de mínimos a evaluar, dado el comportamiento de PQR's.

La anterior identificación de factores se da, sin perjuicio, de que cada vez que se evalúe el SAC por parte de la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC, en cumplimiento de la etapa de monitoreo, puedan ser identificados nuevos factores de riesgo y/o modificados los preestablecidos como mínimos.

6.1.2 Clasificación de las PQR's

En esta fase de la etapa de identificación, la Fiduciaria debe identificar ciertas características de las PQR's que le permitan agilizar su tratamiento a través de las demás etapas. Como mínimo, deberán analizarse las siguientes dos categorías:

Tipología: esta característica está enfocada a determinar si el requerimiento interpuesto por el cliente corresponde a:

- ✓ Petición
- ✓ Queja o Reclamo

Este tipo de clasificación debe otorgársele a todos y cada uno de los requerimientos que le sean realizados a la Entidad, a través de cada uno de los canales previamente identificados.

Causalidad: esta característica es de un amplio dinamismo, a través de las evaluaciones realizadas a los requerimientos interpuestos por los clientes, la Entidad logró identificar al menos las siguientes causas:

- ✓ Solicitudes de información
- ✓ Aspectos contractuales
- ✓ Indebida atención al consumidor financiero
- ✓ Cobro de servicios y/o comisiones
- ✓ Indebida atención al inversionista
- ✓ Ausencia o falencia en la remisión de información a los clientes

Mensualmente la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC deberán verificar si existen nuevas causales que se repitan en forma consistentes, de manera tal que puedan ser incluidas en la lista de causalidades a evaluar, dado el comportamiento de PQR's.

La anterior identificación de características, sin perjuicio, de que cada vez que se evalúe el sistema por parte de la Gerencia de Planeación y Desarrollo y Coordinación SAC, en cumplimiento de la etapa de monitoreo, puedan ser identificadas nuevas características a las PQRS y/o modificadas las preestablecidas como mínimas.

6.1.3 Identificación de las Áreas Impactadas

En el análisis que realicen la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC sobre las PQRS, se identificará en cada una de ellas como mínimo:

- ✓ Área(s) a la(s) cual(es) está dirigida la PQR
- ✓ Área(s) generadora(s) de la causal de la PQR
- ✓ Área(s) encargada(s) de dar respuesta a la PQR

Adicionalmente, debe identificarse, como mínimo, si es necesaria la participación de alguna de las siguientes áreas:

- ✓ Control Interno
- ✓ Control Interno Disciplinario
- ✓ Sistema de Gestión Integrado
- ✓ Sistema de Administración de LA/FT
- ✓ Sistema de Administración de Riesgo Operativo

Lo anterior, no limita la posibilidad de la Gerencia de Planeación y Desarrollo y de la Coordinación SAC de involucrar otras áreas que se vean impactadas por una determinada PQR. Adicionalmente, las áreas que sean identificadas deberán estar dispuestas a participar de manera activa en las directrices que determinen la Gerencia de Planeación y Desarrollo y de la Coordinación SAC.

6.1.4 Identificación de Controles

La Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC deberán identificar si existen controles para la prevención de cada una de las PQR's, que se presenten. Adicionalmente, en conjunto con la Gerencia de Riesgos, la Oficina de Cumplimiento y la Jefatura del SGI deberán determinar si cada una de las PQR's es un agente generador de riesgos para alguno de los siguientes sistemas:

- ✓ Sistema de Gestión Integrado
- ✓ Sistema de Administración de LA/FT
- ✓ Sistema de Administración de Riesgo Operativo
- ✓ Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez
- ✓ Sistema de Administración de Riesgo de Mercado

Lo anterior, sin desconocer las posibles relaciones que se puedan encontrar en el riesgo de crédito, pensado bajo la relación de emisores, contrapartes y los posibles productos relacionados con cesión de cartera. Lo anterior, bajo las disposiciones que se reglamentan el Capítulo 2 de la Circular Básica Contable y Financiera (CBCF) de la SFC.

En caso de que se identifique la no existencia de controles a la causa de una determinada PQR, la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC en conjunto con las áreas antes mencionadas en este numeral, deberán determinar la necesidad de los mismos y diseñar un plan para ser desarrollados en la etapa de Control. Finalmente deberá identificarse como mínimo las siguientes características para los nuevos controles:

Tipo de implementación
Obligatoriedad
Actuación
Periodicidad
Documentación

6.1.5 Identificación de Indicadores de Monitoreo

La Entidad, en cabeza de la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC, deberá identificar:

- ✓ Las variables de mayor relevancia para hacer seguimiento al SAC
- ✓ Determinar cuáles serán los indicadores de monitoreo del SAC, haciendo claridad sobre:

- El objetivo
 - El encargado de calcularlo
 - La periodicidad de calculo
 - La unidad de medida
 - Las bandas de gestión y las implicaciones operativas de cada banda
- ✓ Determinar los indicadores de seguimiento a los controles en aras de soportar su idoneidad, haciendo claridad en:
- El objetivo
 - El encargado de calcularlo
 - La periodicidad de calculo
 - La unidad de medida
 - Las bandas de gestión y las implicaciones operativas de cada banda

6.2 Medición

En esta etapa la Fiduciaria se encarga de calcular la posibilidad (determinada como el valor cualitativo) y probabilidad (entendida como el valor cuantitativo) de ocurrencia de una PQR's. También se calculará el impacto en términos cualitativos del impacto monetario de dichas PQRS. La información sobre las PQR's, será consolidada por la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC. No obstante, todas y cada una de las áreas que reciba alguna PQR, identificados previamente en la etapa anterior, deberá informar de manera formal a la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC sobre este hecho, además, de estar presto a brindar la información adicional que sea necesaria para el desarrollo de esta o cualquier otra etapa.

6.2.1 Cálculo de la Probabilidad

La probabilidad de ocurrencia de una PQR se calcula el primer día hábil del mes, teniendo la información de los seis(6) meses inmediatamente anteriores. Para lo anterior, la Entidad sigue los siguientes cálculos:

$$REQ = \sum_{i=1}^6 PQR's_i$$

REQ = al número total de peticiones, quejas o reclamos de los últimos seis meses

PQRS = al número total de peticiones, quejas o reclamos del mes i

i = 1, 2 ... 6 y corresponde a los seis meses inmediatamente anteriores al mes de cálculo

CLIE = # Clientes en CC + # Clientes de NF

Clientes en CC = # promedio de clientes de carteras colectivas en los últimos seis meses

Clientes de NF = # promedio de clientes de negocios fiduciarios en los últimos seis meses

$$\text{Prob(PQRS)} = \frac{\text{REQ}}{\text{CLIE}}$$

Prob (PQRS) = probabilidad de que se le interponga una PQRS a Fiduagraria

Adicionalmente, se realizan cálculos de las probabilidades marginales de cada tipo de segmentado, como se muestra a continuación:

✓ Para quejas y reclamos:

$$\widehat{\text{REQ}} = \sum_{i=1}^6 \text{QR}_i$$

$\widehat{\text{REQ}}$ = al número total de quejas y reclamos de los últimos seis meses

QR = al número total de quejas y reclamos del mes i

i = 1, 2 ... 6 y corresponde a los seis meses inmediatamente anteriores al mes de cálculo

$$\text{Prob(QR)} = \frac{\widehat{\text{REQ}}}{\text{CLIE}}$$

Prob (QR) = probabilidad de que se le interponga una QR a Fiduagraria

✓ Para peticiones y solicitudes:

$$\widehat{\text{REQ}} = \sum_{i=1}^6 \text{PS}_i$$

$\widehat{\text{REQ}}$ = al número total de peticiones y solicitudes de los últimos seis meses

PS = al número total de peticiones y solicitudes del mes i

i = 1, 2 ... 6 y corresponde a los seis meses inmediatamente anteriores al mes de cálculo

$$\text{Prob(PS)} = \frac{\widehat{\text{REQ}}}{\text{CLIE}}$$

Prob (PS) = probabilidad de que se le interponga una PS a Fiduagraria

6.2.2 Asignación de la Posibilidad

Entendiendo el término de posibilidad como el valor cualitativo de ocurrencia que se le asigna a un evento aleatorio, se usa el cálculo de la probabilidad como insumo principal para asignar la posibilidad. Las asignaciones se presentan en la siguiente tabla:

Asignaciones de Posibilidad

1	Muy baja	Probabilidad entre 0% y 20%
2	Baja	Probabilidad entre 21% y 40%
3	Moderada	Probabilidad entre 41% y 60%
4	Alta	Probabilidad entre 61% y 80%
5	Muy Alta	Probabilidad entre 81% y 100%

La anterior tabla de asignaciones sirve para obtener la posibilidad equivalente a la probabilidad calculada en la sección inmediatamente anterior, lo cual, ayuda a la ubicación en el mapa de riesgos que se utiliza tanto para el SARLAFT como para el SARO. Lo anterior, permite a la Entidad, alinear el SAC con los sistemas de riesgos de la misma, tal como lo solicita la normatividad antes mencionada.

6.2.3 Cálculo del Impacto

Dado que todas las PQR's deben ser evaluadas por la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC, además, de las áreas que se determinen como impactadas en la etapa de identificación, estas áreas, deben determinar el monto monetario que tiene o podría tener el resolver cada una de las PQR's. Para lo anterior se debe seguir la siguiente directriz:

Determinar si la PQR's debe ser reportada como un evento no deseado de riesgo operativo:

Si debe ser reportado como un evento no deseado de riesgos operativo, se debe registrar de acuerdo con el manual SARO.

No debe ser reportado como un evento no deseado de riesgos operativo

- ✓ La Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC en conjunto con las áreas impactadas, deben estimar posible monto monetario, en el cual incurre la Fiduciaria, para resolver de manera satisfactoria la PQR.
- ✓ Clasificar el impacto según la tabla de valores cualitativos que se presenta más adelante.

6.2.4 Asignación Cualitativa del Impacto

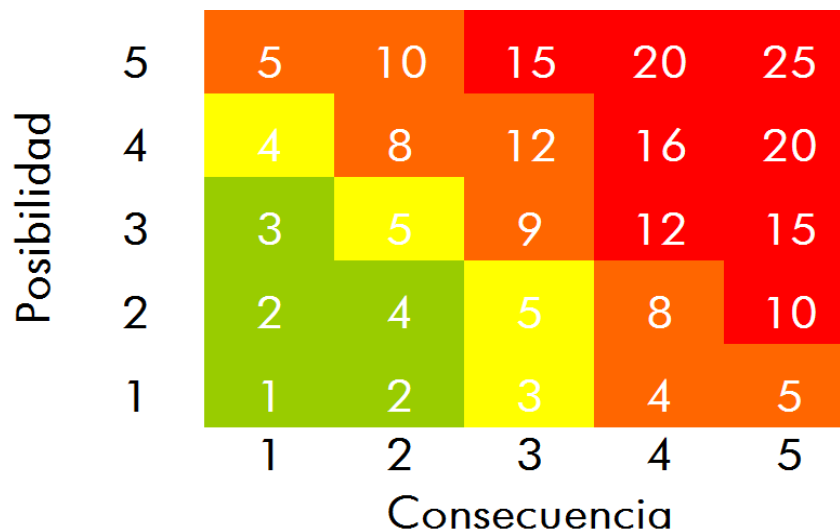
Por lo anterior, y en aras de encontrar una asignación cualitativa a cada impacto se presenta la siguiente tabla:

Asignación Cualitativa del Impacto	
1 Insignificante	Pérdidas entre \$0 millones y \$50 millones
2 Menor	Pérdidas mayores a \$50 millones y menores a \$500 millones
3 Moderado	Pérdidas mayores a \$500 millones y menores a \$1000 millones
4 Mayor	Pérdidas mayores a \$1000 millones y menores a \$5000 millones
5 Catastrófico	Pérdidas mayores a \$5000 millones

La anterior tabla de asignaciones sirve para obtener el valor cualitativo equivalente al monto monetario calculado en la sección inmediatamente anterior, lo cual, ayuda a la ubicación en el mapa de riesgos que se utiliza tanto para el SARLAFT como para la el SARO. Lo anterior, permite a la Entidad, alinear el SAC con los sistemas de riesgos de la misma, según solicitud de la normatividad vigente.

6.2.5 Medición de la Severidad de las PQR's

Para determinar el grado de severidad de cada una de las PQR's se emplea el mismo mapa de riesgos que utilizan el SARLAFT y el SARO, éste se presenta a continuación:



La colorimetría del mapa que indica las severidades está determinada por la siguiente escala:

Severidad	
	BAJO
	MODERADO
	ALTO
	EXTREMO

Cada una de las PQR's debe ser ubicada en el mapa de riesgos y así determinar su severidad. Los diferentes valores de severidad deben ser gestionados en la etapa de control. Finalmente y en aras de obtener el nivel de severidad general de las PQR's para la Entidad, se realiza la agregación de los valores de posibilidad e impacto por medio de promedios, de manera tal que, se logre consolidar un nivel único de severidad.

6.2.6 Cálculo de los Indicadores de Control

✓ Indicador de Atención a Solicitudes de Clientes

La fórmula de cálculo para este indicador está determinada por el siguiente conjunto de fórmulas:

- Porcentaje de cumplimiento en quejas y reclamos (no incluye derechos de petición):
 - Si la queja o reclamo se atendió en un tiempo menor o igual a 10 días se obtendrá un cumplimiento del 100%
 - Si la queja o reclamo se atendió en un tiempo mayor a 10 días, el porcentaje de cumplimiento se calcula así:

$$\%CQR_i = \frac{10}{\#DTR_i}$$

$\%CQR_i$ = porcentaje de cumplimiento de la queja o reclamo i

$\#DTR_i$ = número de días que tomó dar respuesta a la queja o reclamo i

i = 1, 2 ... n, siendo n el número total de queja o reclamos sin contar los derechos de petición

En aras de obtener el porcentaje promedio en atención a las quejas o reclamos, se calcula lo siguiente:

$$\overline{\%CQR} = \frac{\sum_{i=1}^n \%CQR_i}{n}$$

$\overline{\%CQR}$ = porcentaje promedio del cumplimiento de atención a quejas o reclamos

➤ Porcentaje de cumplimiento de los derechos de petición:

- Si el derecho de petición se atendió en un tiempo menor o igual a 15 días se obtendrá un cumplimiento del 100%
- Si el derecho de petición se atendió en un tiempo mayor a 15 días, el porcentaje de cumplimiento se calcula así:

$$\%CDP_i = \frac{15}{\#DTRDP_i}$$

%CDP_i = porcentaje de cumplimiento del derecho de petición i
#DTRDP_i = número de días que tomó dar respuesta al derecho de petición
i = 1, 2 ... n, siendo n el número total de derechos de petición

En aras de obtener el porcentaje promedio en atención a los derechos de petición, se calcula lo siguiente:

$$\overline{\%CDP} = \frac{\sum_{i=1}^n \%CDP_i}{n}$$

$\overline{\%CDP}$ = porcentaje promedio del cumplimiento de atención a derechos de petición

➤ Porcentaje de cumplimiento de las peticiones y solicitudes (no incluye derechos de petición):

- Si la petición o solicitud se atendió en un tiempo menor o igual a 7 días se obtendrá un cumplimiento del 100%
- Si la petición y solicitud se atendió en un tiempo mayor a 7 días, el porcentaje de cumplimiento se calcula así:

$$\%CPS_i = \frac{7}{\#DTRPS_i}$$

%CPS_i = porcentaje de cumplimiento de la petición o solicitud i
#DTRPS_i = número de días que tomó dar respuesta a la petición o solicitud
i = 1, 2 ... n, siendo n el número total de peticiones o solicitudes

En aras de obtener el porcentaje promedio en atención a las peticiones o solicitudes, se calcula lo siguiente:

$$\overline{\%CPS} = \frac{\sum_{i=1}^n \%CPS_i}{n}$$

$\overline{\%CPS}$ = porcentaje promedio del cumplimiento de atención a peticiones o solicitudes

Finalmente, el indicador de atención a solicitudes del cliente se calcula como:

$$\text{IASC} = \frac{\% \overline{\text{CQR}} + \% \overline{\text{CDP}} + \% \overline{\text{CPS}}}{3}$$

IASC = porcentaje promedio de cumplimiento en la atención a las PQR's

6.3 Control

6.3.1 Controles sobre las PQR's

En esta etapa la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC se encargan de gestionar la debida ejecución de los controles existentes para mitigar la probabilidad e impacto de las PQR's. Esto permite que disminuya la frecuencia y consecuencia de las PQR's que se relacionen con una misma causa.

En los casos en que la etapa de identificación, determine que se debe elaborar un plan de diseño de controles para mitigar la probabilidad o impacto de la causa de una PQR's, serán la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC las encargadas de gestionar dicho plan, a través de las áreas involucradas en el mismo. Lo anterior, teniendo en cuenta que la Dirección SARO/SARLAFT deberá prestar especial acompañamiento en dicho plan, con aras de obtener los mejores resultados frente a la gestión del riesgo operativo.

En los casos en que las PQR's, sean catalogadas como un evento no deseado de riesgo operativo, la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC en conjunto con la Dirección SARO/SARLAFT deberán unificar el ejercicio de control sobre tal requerimiento. De manera tal, que se cumpla con lo estipulado por la SFC frente al SAC y frente al SARO.

6.3.2 Control sobre la Gestión de las Medidas de Severidad

El control sobre los niveles de severidad calculados en la etapa de medición deben ser gestionado a través de la siguiente estructura:

Verde: nivel de severidad aceptable sin actividades adicionales.

Amarillo: nivel de severidad aceptable, evaluación sobre la necesidad de planes de acción y/o controles adicionales a los procedimientos involucrados. Se realiza la gestión con las áreas directamente involucradas.

Naranja: nivel de severidad gestionable, en el cual se deben emprender de manera inmediata planes de acción y desarrollo de nuevos controles a los procedimientos involucrados, además, de las actividades necesarios para que una PQR de características similares, en tiempos futuros, tenga una severidad menor. La Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC realizan la gestión con las áreas de primer nivel jerárquico, evidenciando las responsabilidades que le corresponden a cada una de las áreas.

Rojo: nivel de severidad que implica solución inmediata. El Comité de Presidencia en pleno deberá conocer de esta PQR y pronunciarse al respecto, de manera tal que, el mismo, expida un plan de acción que involucre las actividades necesarias para mitigar la severidad de la PQR. De manera obligatoria deberán crearse nuevos controles, asegurando que la implementación de los mismos mitigue la probabilidad de ocurrencia y el impacto de la PQR. Adicionalmente, se deberá consultar a la Oficina de Control Interno Disciplinario, sobre la oportunidad de realizar las investigaciones necesarias para evaluar las responsabilidades que se hayan incumplido.

Todo plan de acción que deba ser implementado como resultado de esta etapa, será gestionado por medio de las disposiciones expuestas en el Proceso de Mejora Continua, el cual es de consulta abierta para todos los funcionarios de la Entidad, y se encuentra en el aplicativo de ISODOC.

6.3.3 Control sobre el Indicador de Atención a Solicitudes del Cliente

El indicador se enfoca en determinar la efectividad en el cumplimiento de la atención de las solicitudes de los clientes. Los datos se toman desde la fecha de radicado del requerimiento por parte del cliente hasta la fecha de respuesta por parte de la Entidad. Como se mostró en la etapa de medición, se cuenta con tres parámetros de medida de acuerdo a la categoría del requerimiento.

Dado que este indicador hace parte del Sistema de Gestión Integrado, como referencia al Procedimiento de Atención a PQR's de los Consumidores Financieros, el control de gestión esta direccionado por las características que tenga determinadas el SGI en la ficha del procedimiento.

6.4 Monitoreo

En esta etapa le corresponde a la Fiduciaria desarrollar las actividades necesarias para garantizar el correcto funcionamiento del SAC. Por tal motivo, deben desarrollarse como mínimo las siguientes actividades de monitoreo:

6.4.1 Análisis a los Indicadores Descriptivos de Monitoreo del Sistema

✓ Indicador de percepción de oportunidad en la respuesta a requerimientos

Este indicador le permite a la Entidad monitorear la percepción de los clientes sobre la oportunidad en los tiempos de respuesta a los requerimientos que estos interponen ante la Sociedad. La información será tomada de las encuestas post solución realizadas por el Call Center. La pregunta que genera los datos es:

- ¿Cómo considera usted que fue el tiempo de respuesta a su queja y/o reclamo que manejó Fidagraria? Las respuestas pueden ser:

1. Deficiente
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Excelente

Cálculo del Indicador

El indicador se calcula como la moda de la distribución de los datos obtenidos durante el mes inmediatamente anterior:

$$Md = x = \max\{f_j, j \in \{1, 2, \dots, k\}\}$$

x = valor de la moda

f_j = distribución de frecuencia de los datos

k = número de observaciones de la distribución

Objetivo del Indicador

Monitorear el cumplimiento de los tiempos de respuesta de los requerimientos a través de la percepción de los clientes. Este indicador debe corroborar los resultados del indicador que se calcula de manera interna y que es gestionado en la etapa de control (Indicador de Atención a Solicitudes de Clientes).

Encargado de calcularlo

El Cálculo de este indicador esta a cargo de la Gerencia de Planeación y Desarrollo y de la Coordinación SAC

Periodicidad de cálculo

El cálculo del indicador se debe hacer de manera mensual, con la información suministrada por el Call Center.

Unidad de medida

La medida del indicador, dado que es una medida de tendencia central, esta dada en niveles.

Banda de Gestión

Rojo: se esta en este nivel en los casos en que la moda de un mes dé como resultado 1 ó 2. Para estos casos de debe socializar el resultado en el Comité de Presidencia, de manera que se logre un plan de choque inmediato, que permita el mejoramiento de manera directa sobre el siguiente mes.

El plan de choque generado es gestionado por la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC, pero deben contar con el total apoyo de las áreas que hayan sido identificadas como impactadas y las demás que el Comité de Presidencia considere.

Naranja: se esta en este nivel siempre que la moda de un mes dé como resultado 3. Para estos casos la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC se reúnen con todas las áreas involucradas en las respuestas a los requerimientos del mes en cuestión, quienes en su conjunto desarrollan planes de solución en pro de la mejora del indicador.

Amarillo: Se esta en este nivel siempre que la moda de un mes dé como resultado 4. Para estos casos la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC se reúnen con las áreas que obtuvieron calificaciones menores o iguales a 3, quienes en su conjunto desarrollan planes de solución en pro de la mejora del indicador.

Verde: Se esta en este nivel siempre que la moda de un mes dé como resultado 5. En estos casos no hay posibilidad a la gestión en pro de la mejora.

✓ Indicador de percepción de calidad en el trato a los clientes

Este indicador le permite a la Entidad monitorear la percepción de los clientes, sobre la calidad en el trato que le brindaron los funcionarios de Fiduagraria. La información se toma de las encuestas post solución realizadas por el Call Center. La pregunta que brinda la información es:

- ¿Cómo considera usted que fue la atención recibida por parte del funcionario encargado de dar su respuesta? Las respuestas pueden ser:

1. Deficiente
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Excelente

Cálculo del Indicador

El indicador se calcula como la moda de la distribución de los datos obtenidos durante el mes inmediatamente anterior:

$$Md = x = \max\{f_j, j \in \{1, 2, \dots, k\}\}$$

x = valor de la moda

f_j = distribución de frecuencias de los datos

k = número de observaciones de la distribución

Objetivo del Indicador

Monitorear la calidad en el trato brindado a los clientes por parte de todos y cada uno de los funcionarios de Fiduagraria.

Encargado de calcularlo

El Cálculo de este indicador esta a cargo de la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC.

Periodicidad de cálculo

El cálculo del indicador de debe hacer de manera mensual, con la información suministrada por el Call Center.

Unidad de medida

La medida del indicador, dado que es una medida de tendencia central, esta dada en niveles.

Banda de Gestión

Rojo: se esta en este nivel en los casos en que la moda de un mes dé como resultado 1 ó 2. Para estos casos de debe socializar el resultado en el Comité de Presidencia, de manera que se logre un plan de choque inmediato, que permita el mejoramiento de manera directa sobre el siguiente mes.

El plan de choque generado es gestionado por la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC, pero deben contar con el total apoyo de las áreas que hayan sido identificadas como impactas y las demás que el comité de presidencia considere.

Naranja: se esta en este nivel siempre que la moda de un mes dé como resultado 3. Para estos casos la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC se reúnen con todas las áreas involucradas en las respuestas a los requerimientos del mes en cuestión, quienes en su conjunto desarrollan planes de solución en pro de la mejora del indicador para el mes inmediatamente siguiente.

Amarillo: Se esta en este nivel siempre que la moda de un mes dé como resultado 4. Para estos casos la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC se reúnen con las áreas que obtuvieron calificaciones menores o iguales a 3, quienes en su conjunto desarrollan planes de solución en pro de la mejora del indicador.

Verde: Se esta en este nivel siempre que la moda de un mes dé como resultado 5. En estos casos no hay posibilidad a la gestión en pro de la mejora.

6.4.2 Análisis de seguimiento a los indicadores de idoneidad de los controles

Este análisis se realiza en compañía de la Dirección SARO/SARLAFT. Esta última debe proveer los indicadores de seguimiento a los controles, lo cuales son calculados por los responsables de cada procedimiento, lo anterior, en concordancia con el Instructivo para la Administración del Riesgo Operativo, el cual se encuentra publicado en el aplicativo ISODOC. Estos indicadores deben contar con todas las características expuestas en la etapa de identificación.

6.4.3 Seguimiento a las acciones de mejora

Para el seguimiento se tiene en cuenta como mínimo:

- Cumplimiento de las actividades en los tiempos establecidos,
- Cumplimiento en la calidad de las acciones realizadas,
- Una vez se hayan cerrado las acciones de mejora, se debe establecer un tiempo de seguimiento en el cual se determine que el problema fue solucionado a cabalidad.

Esta gestión es realizada por la Gerencia de Planeación y Desarrollo, la Coordinación SAC y la Jefatura del Sistema de Gestión Integrado. No obstante, todas las áreas impactadas deben estar prestas a la solicitud de información y/o a la solución de los inconvenientes que las áreas de gestión encuentren.

6.4.4 Autoevaluación al SAC

Como insumo principal para la autoevaluación se emplean los resultados de la Encuesta de Satisfacción a los Clientes Fiduagraria que realiza el proveedor contratado para tal fin. Esta encuesta se realiza 2 veces al año con el fin de evaluar diferentes campos sobre la atención al consumidor financiero. Como mínimo la encuesta debe evaluar:

- Clasificación de la calidad de la información,
- Medios de atención y contacto,
- Portafolio,
- Servicios,
- Atención,
- Recomendación hacia los productos o servicios,
- Disposición a incrementar la inversión

Lo anterior, brinda herramientas para realizar una autoevaluación de las etapas del SAC por lo menos una (1) vez al año. Deberá determinarse la idoneidad con que se desarrolla las etapas del SAC y los métodos por medio de los cuales se está cumpliendo con estas. Adicionalmente, se evaluarán todos los otros aspectos que la Gerencia de Planeación y Desarrollo y la Coordinación SAC crean convenientes, en pro de la mejora continua del SAC.

CAPÍTULO 7. INCUMPLIMIENTO Y SANCIONES

Toda violación a los procedimientos y normas contenidas en el presente Manual acarrea, para el administrador, director, funcionario o proveedor que las infringe, la imposición de las sanciones que correspondan en cada caso, según la Ley.

Las sanciones impuestas por la Oficina de Control Disciplinario Interno, corresponden a lo dispuesto para cada caso en el Código Único Disciplinario, la legislación laboral aplicable, el Reglamento Interno de Trabajo, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y la normatividad vigente, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad de carácter civil o penal a que haya lugar, las cuales serán adelantadas por la Fiduciaria.

	CARGO	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Documentó	Coordinador SAC	Sandra Catalina Clavijo Cipagauta	Febrero 2012	
	Profesional Plan de Ajuste	Mario Alberto Muñoz Meza	Febrero 2012	
Revisó	Presidente	Carlos Ignacio Rojas Gaitán	Febrero 2012	
	Vicepresidente de Inversiones	Fulvio Improta Ronisalpo	Febrero 2012	
	Vicepresidente de Administración de Negocios Fiduciarios	Vilma Elena Rairán González	Febrero 2012	
	Vicepresidente Financiero y Administrativo	Consuelo Hidalgo de Afanador	Febrero 2012	
	Vicepresidente Comercial	Ricardo Iván Jaramillo Jimenez	Febrero 2012	
	Oficial de Cumplimiento	Juan Manuel Fortoul Hernández	Febrero 2012	
	Gerente de Planeación y Desarrollo	Ruth María González Sanguino	Febrero 2012	
	Gerente de Asuntos Corporativo	Gabriel Antonio Mantilla Díaz	Febrero 2012	
	Director de Seguridad de la Información	Camilo Andrés Bustos Mancera	Febrero 2012	
Aprobado en acta de Junta Directiva número 242 del 28/02/2012				