

CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA

MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN CONFIAR “SAC” Y DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE CONFIAR

MEDELLÍN, NOVIEMBRE DE 2024

M-GES-0009, VERSIÓN 9

Elaborado por: Liliana Mesa Monsalve Directora SAC	Revisado por: Leandro Ceballos Gerente General	Aprobado por: Comité SAC	Aprobado por: Consejo de Administración Acuerdo 554
Fecha 09/26/2024	Fecha 09/26/2024	Fecha 11/12/2024	Fecha 11/29/2024

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. El Manual del Sistema de Atención CONFIAR	5
1.2. Ámbito de Aplicación	6
1.3. Glosario de Términos.....	6
1.4. Marco regulatorio.....	9
1.4.1. Normatividad Externa.....	9
1.4.2. Normatividad Interna.....	9
2. POLÍTICAS QUE ORIENTAN EL SAC	10
2.1. Política que orienta la gestión del Sistema de Gestión Integrado:.....	10
2.2. Políticas y controles que orientan la atención y protección a los Asociados, Clientes o Usuarios	11
3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	16
3.1. Dirección.....	16
3.1.1. Consejo de Administración.....	16
3.2. Ejecución.....	17
3.2.1. Gerencia General	17
3.2.2. Sistema de Atención Confiar	19
3.2.3. Gerencia de Operaciones	20
3.2.4. Gerencia de Gestión Humana	20
3.2.5. Dirección de Comunicaciones	21
3.2.6. Gestión y Transformación.....	22
3.2.7. Gerencia comercial y de desarrollo cooperativo.....	23
3.2.8. Gestión de Riesgos.....	23
3.2.9. Gerencia de canales no presenciales	23
3.2.10. Área Jurídica	23
3.2.11. Gestión Documental.....	24
3.2.12. Demás áreas e integrantes de la Cooperativa.....	24
3.3. Control	24
3.3.1. La Revisoría Fiscal	24
3.3.2. Auditoría Interna.....	24
3.3.3. Junta de Vigilancia.....	25
4. INFRAESTRUCTURA	25
5. SISTEMA DE ATENCIÓN A OPINIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	25
5.1. Objetivo del proceso	26
5.2. Canales para la recepción de quejas y reclamos	26
6. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	26
6.1. Funciones y Obligaciones	26
6.2. Exclusiones de las competencias del Defensor del Consumidor Financiero	28
6.3. Trámite de Quejas o Reclamos ante la Defensoría del Consumidor Financiero.	28
6.4. Nomenclatura del Defensor del Consumidor Financiero	29
6.5. Política de honorarios	29

6.6.	Comunicación con la Estructura Directiva y Administrativa	29
7.	ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN CONFIAR.....	30
7.1.	Identificación	30
7.2.	Medición	30
7.3.	Control	30
7.4.	Monitoreo.....	31
8.	DOCUMENTACIÓN.....	31
8.1.	Procedimiento para la adecuada documentación del SAC	31
8.2.	Procedimiento de Archivo	33
9.	EDUCACIÓN ASOCIATIVA Y FINANCIERA.....	34
9.1.	Objetivo del programa de Educación Asociativa y Financiera.....	34
9.2.	Características del programa de educación asociativa y financiera:.....	34
10.	CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS EMPLEADOS EN MATERIA DEL SAC.....	35
11.	SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC	35

1. INTRODUCCIÓN

Para CONFIAR, el servicio hace parte esencial de su naturaleza Cooperativa y su orientación a las personas, por tanto su estrategia incluye el objetivo de brindar una adecuada atención a las necesidades, expectativas y sugerencias de las personas asociadas, ahorradoras y usuarias; así mismo, el buen servicio debe ser una actitud permanente del colectivo de empleados de la Cooperativa y debe reflejarse de manera genuina en los actos cotidianos o en la denominada “*Cultura del servicio*”, y en concordancia con nuestra Identidad y Pensamiento Cooperativo.

En las definiciones estratégicas de CONFIAR, entre otros elementos, se establecen los atributos y características de la oferta de valor (Cooperativizando para el Bienvivir), por los cuales queremos ser reconocidos por nuestros grupos sociales objetivo. Esos atributos son:

Personas Naturales	Personas Jurídicas
<ul style="list-style-type: none"> • Vínculo asociativo y reciprocidad. • Asesoría efectiva identificando necesidades. • Calidez, buen trato y reconocimiento. • Facilidad de acceso, simplicidad en los trámites y respuesta oportuna. • Tasas y tarifas justas. • Confianza, seguridad y respaldo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vínculo asociativo y reciprocidad. • Modelo de atención personalizado y especializado. • Portafolio integral con alto soporte tecnológico que facilite la transaccionalidad y movilidad de los recursos. • Tasas y tarifas justas. • Capacidad de respuesta. • Confianza, seguridad y respaldo

Fuente: Plan Estratégico Confiar 2022-2026

Como se establece en el Estatuto, “para el desarrollo de sus objetivos y en la ejecución de sus actividades, CONFIAR aplicará los principios y valores cooperativos de universal reconocimiento y legitimación. Adoptará, entre otros, como valores institucionales, *la confianza, el conocimiento, el respeto, la alegría, la honestidad, la responsabilidad, solidaridad y la participación*. Dichos valores se describen y profundizan en sus comportamientos en el documento de la Planeación Estratégica.

También es importante resaltar las siguientes estrategias y procesos que Confiar debe de hacer especialmente bien (**Capacidad Distintiva**): “el desarrollo permanente del portafolio de productos, los canales de atención y el modelo de servicio”, “el fomento y desarrollo de la cultura Confiar y la identidad Cooperativa” y “el fomento y desarrollo del proceso de vinculación y de la participación asociativa: cooperados, cooperadores y cooperativistas”.

En virtud de los anteriores lineamientos estratégicos nace la Promesa Básica de Servicio, la cual es una decisión de CONFIAR, que orienta la gestión de la organización en todos los niveles, con el fin de lograr la satisfacción de nuestras personas Asociadas, Clientes o Usuarias y definir un alto estándar de diferenciación en el mercado. Esta tiene sus bases en tres aspectos, denominados *Las Estrellas del Servicio*:

ACUERDO 579 DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	VIGENTE A PARTIR DE: 29 DE NOVIEMBRE DE 2024
---	--

- Actitud y calidad humana
- Compromiso
- Asesoría efectiva y acorde a las necesidades

¿Por qué el servicio en CONFIAR es diferenciado?

Antes de contestar es necesario precisar que el servicio está en toda la apuesta que realiza la Cooperativa, porque nuestra misión está centrada en la gente, en el territorio.

Si bien todos los empleados participamos y vivimos el servicio, existen unos actores vitales en la interacción con las personas, se trata de los **empleados de las agencias**, línea confiable (canales no presenciales) y otras áreas de contacto directo como: Vivienda, Segmento Personas Jurídicas, Laboratorio de Acuerdos y Taller de Sueños y Soluciones siendo éstos, los puentes más importantes para fortalecer el vínculo y para materializar el servicio.

¿Cómo materializamos el servicio?:

- A través del vínculo asociativo.
- A través de la entrega del portafolio de ahorro y crédito para el Bien vivir.
- A través de beneficios que generan mayor equidad social como lo son las becas para educación superior, subsidios, productos de protección familiar, sorteos de viviendas y mejoras, transferencia solidaria al planeta con una reserva ecológica, recreación, entre otros.

Lo anterior hace que el servicio sea distinto por las siguientes razones:

- Es de impacto colectivo.
- Nuestro portafolio hace parte de una cesta de productos de consumo responsable.
- Asesoramos de manera transparente, respetuosa y nos relacionamos para hacer tejido en las comunidades y territorios.

El SAC (Sistema de Atención CONFIAR), es un subsistema articulado al Sistema de Gestión Integrado, que nutre la gestión del servicio, dado que a través de él se construyen etapas, elementos y políticas que conllevan a la implementación de mejores prácticas para las entidades vigiladas y que benefician a las personas asociadas, clientes y usuarias en general; dichas políticas se encuentran contenidas en el presente manual con controles que garantizan su aplicación.

1.1. El Manual del Sistema de Atención CONFIAR

Basados en la Ley 1328 de 2009 (Protección al Consumidor Financiero) la Superintendencia Financiera de Colombia emite orientaciones por medio de las cuales establece e indica los aspectos a tener en cuenta para que las entidades vigiladas

implementen un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC). Cuando se reciben las orientaciones, la Cooperativa tenía camino abonado en relación con las exigencias de la norma, por ser parte esencial de su naturaleza y de su estrategia: *“Atender adecuadamente las necesidades, expectativas, quejas y reclamos de los Asociados, Clientes o Usuarios”*.

Teniendo en cuenta la naturaleza Cooperativa de CONFIAR y su orientación a estar centrado en las personas, se consideró cambiar el término de “consumidor financiero”, motivo por el cual el SAC, al interior de la Cooperativa significa “Sistema de Atención de Confiar”, que representa de mejor manera la forma en que se relaciona la institución con su base social, clientes y usuarios.

El objetivo que se plantea para este Sistema es asegurar el cumplimiento de la oferta de valor y sus atributos, entre los que están brindar una debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a las personas asociadas, Clientes o Usuarios actuales y potenciales del portafolio de productos y servicios financieros, fomentar una cultura interna que promueva conductas en el colectivo de empleados y empleadas tendientes a procurar el bienestar de las personas, brindar una adecuada educación asociativa y financiera para el uso informado de los productos y canales, atender eficiente y debidamente sus solicitudes, quejas o reclamos y suministrarle información cierta, suficiente, clara y oportuna.

El presente Manual contiene además los elementos y etapas orientados a: (1) Reflejar las políticas, procedimientos y controles adoptados para regular las relaciones y procurar la debida protección del asociado en su condición de usuario de los productos y servicios, así como de las personas que sin ser asociadas se vinculan a Confiar bien sea como ahorradoras o usuarias. (2) Establecer los mecanismos que favorezcan la observancia de los principios, obligaciones y los derechos consagrados en la Ley 1328 de 2009 y las normas que la modifique, adicione y complemente. (3) Establecer los mecanismos para suministrar la información adecuada. (4) Implementar el procedimiento para la atención de las PQRS relacionadas con la prestación de servicios a los asociados, clientes o usuarios (5). Adoptar los mecanismos para la producción de estadísticas sobre tipologías de Peticiones, Quejas y Reclamos, con el fin de establecer acciones preventivas, correctivas y de mejora (6) Definir el alcance de la Defensoría del Consumidor Financiero.

1.2. **Ámbito de Aplicación**

El presente Manual aplicará a todos los empleados de CONFIAR, en la realización de cualquier actividad relacionada con la prestación de un servicio a un asociado, cliente o usuario.

1.3. **Glosario de Términos**

Asociado: Son las personas Naturales o Jurídicas que se encuentran vinculadas a la

Cooperativa, en calidad de dueños y gestores, y que además pueden hacer uso del portafolio de productos y servicios.

Cliente: Son las personas Naturales o Jurídicas con las que se establece o se mantiene una relación contractual de carácter financiero, que bien puede ser de ahorro o crédito.

Usuario: Es toda persona Natural o Jurídica que sin ser cliente utiliza los servicios de la Cooperativa

Consumidor Financiero: Son todos los Asociados, Clientes o Usuarios de la Cooperativa.

SAC: Conjunto de políticas, procedimientos, metodologías, controles, organismos y estructuras de la cooperativa, tendientes a lograr el cumplimiento de la oferta de valor y la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los asociados, clientes o usuarios.

Defensor Del Consumidor Financiero: A la luz del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y del Estatuto Confiar, el Defensor del Consumidor Financiero “actuará como vocero de los(as) asociados(as), clientes y usuarios, con el propósito de conocer y resolver, en forma gratuita para estos, las quejas y reclamaciones que se presenten con relación al posible incumplimiento de las normas legales o prácticas indebidas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos que ofrece o presta Confiar, o respecto de la calidad de los mismos y velar porque las relaciones entre las partes y las funciones del Defensor del Consumidor Financiero, se rijan conforme a lo que establecen las normas legales vigentes”. El Defensor del Consumidor Financiero es una institución independiente y autónoma.

Principio de trato justo: En desarrollo de este principio, Confiar debe garantizar en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios:

- Que se atienden las necesidades y expectativas de los asociados, clientes y usuarios.
- Que se brinde acceso e información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil de las personas, en todo el ciclo de vida del producto.
- Que no existan barreras para movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras.
- Que no existan barreras para interponer quejas o reclamos.

Debida diligencia: El principio de Debida Diligencia busca que los asociados, clientes o usuarios reciban productos y servicios que se ajusten a sus necesidades y a su perfil, así como la información y la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan o pretendan establecer con la Cooperativa.

Cultura organizacional: Constituye el factor determinante de las conductas de las entidades vigiladas o sus funcionarios y comprende los valores, actitudes,

comportamientos y normas internas.

Queja: Es la expresión de insatisfacción frente a un producto, servicio o empleado, ocasionada por falta de oportunidad en la atención, negligencia, mala actitud, falta de asesoría e incumplimientos.

Queja exprés: El procedimiento “Quejas Exprés” es un mecanismo de clasificación y atención de quejas establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia, por medio del cual se busca optimizar los tiempos de respuesta hacia los consumidores financieros, en aquellas quejas que por sus características son susceptibles de ser atendidas en un tiempo menor al establecido.

El término establecido para la atención y resolución de las quejas exprés será de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

Reclamo: Se consideran reclamaciones aquellas solicitudes presentadas por un asociado, cliente o usuario con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho. Las reclamaciones deben poner de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades que supongan un perjuicio para los intereses o derechos del reclamante por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Consulta: Son las inquietudes respecto a los servicios, productos o procesos que no han quedado claros; para expresar una necesidad o una pregunta y dirigir su inquietud a la persona adecuada con el fin de obtener información.

Opinión: Es la manifestación de cualquier tipo de apreciación, ya sea una sugerencia, felicitación, recomendación o parecer.

Derecho de petición: Mecanismo por el cual las personas hacen peticiones respetuosas a entidades públicas o privadas en forma de solicitud de información (en interés general o particular), o consulta para dar respuesta en los términos perentoriamente establecidos en la Ley según sea la petición.

Conductas: Comportamientos y prácticas llevadas a cabo por las personas de la Cooperativa, que impacten materialmente o puedan causar daño a los asociados, clientes o usuarios o que afecten la integridad y transparencia de los mercados.

Riesgo de Conductas: Consiste en la posibilidad de afectación a los derechos de los asociados, clientes o usuarios, derivada de una práctica de un empleado o de la Cooperativa.

1.4. Marco regulatorio

1.4.1. Normatividad Externa

Las disposiciones normativas que regulan la implementación del SAC son:

- La Ley 1328 de 2009.
- El Decreto 2555 de 2010.
- La Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- La Circular Externa 048 de 2016 de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Circular básica jurídica Parte 1, Título III
- Circular Externa 023 de 2021
- Circular Externa 013 de 2022

1.4.2. Normatividad Interna

Estatutos: El Estatuto de Confiar encabeza las políticas del sistema normativo de Confiar, son las normas internas que permiten tener claridad sobre la operación, el manejo y la forma de cumplir con las disposiciones legales de la Cooperativa.

Código de Buen Gobierno(M-GVP-0001):

El Buen Gobierno busca fundamentalmente crear un ambiente de mayor credibilidad, estabilidad y gobierno a CONFIAR en las relaciones con Personas Naturales y Jurídicas asociadas, los Directivos, Administradores, los Empleados, acreedores, clientes, proveedores, entes de vigilancia y control y la comunidad; con el fin de garantizar el crecimiento, desarrollo e impacto institucional, propiciar la confianza, preservar la identidad cooperativa y el interés del público.

El Gobierno Corporativo en CONFIAR es un sistema compuesto por un conjunto de principios, valores, normas, políticas, procedimientos, organismos internos, que constituyen la cultura CONFIAR y que permiten la construcción y existencia de relaciones armónicas, justas, equitativas, solidarias y transparentes entre los diferentes públicos interesados en la vida institucional. Derivado de su naturaleza cooperativa el Gobierno de CONFIAR está a cargo de la Asamblea General de Delegados, el Consejo de Administración, los Órganos de Control y la Dirección Administrativa; estructura ésta que se encuentra acorde con la normatividad y el Estatuto vigente.

Manual de Ética y Comportamiento (M-GTH-0005): Confiar, como organización solidaria de naturaleza cooperativa, en la que prima la consideración de la persona, su dignidad y su enaltecimiento, adopta el Manual de Ética y Comportamiento Confiar, como una de las herramientas que busca determinar las pautas de actuación para sus trabajadores y trabajadoras, y pretende su acatamiento como resultado de un proceso de sensibilización, identificación y apropiación de los valores sobre los cuales se ha construido.

El Manual busca regular aspectos relacionados con la prevención y corrección del acoso laboral y establecer acciones para la gestión de los conflictos que necesariamente se dan en las relaciones humanas. Así como las direcciones y orientaciones en materia de convivencia y relacionamiento entre las personas que hacen parte de los equipos de trabajo.

Manual de Auditoría/Sistema de Control Interno (SCI): El ambiente de control está dado por los elementos de la Cultura Organizacional que fomentan en todos los integrantes de la Cooperativa principios, valores y conductas orientadas hacia el control. Es el fundamento de todos los demás elementos del Sistema de Control Interno, dado que la eficacia del mismo depende de que las empresas cuenten con personas competentes e inculquen en toda la organización un sentido de integridad y concientización sobre el control.

Reglamento Interno de Trabajo: El reglamento interno de trabajo es el conjunto de normas que determinan las condiciones a que deben sujetarse y los trabajadores en sus relaciones de trabajo.

El reglamento de trabajo se incorpora al contrato individual de cada trabajador y su observancia es obligatoria.

Las sanciones al incumplimiento de este manual serán aplicadas de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

2. POLÍTICAS QUE ORIENTAN EL SAC

CONFIAR definió una política general, nombrada como Política del Sistema de Gestión Integrado, la cual reúne los diferentes ámbitos en los cuales se desarrollan los diferentes sistemas de gestión de la Cooperativa y su día-día.

En este sentido las actuaciones y propósitos de los diferentes sistemas de gestión que componen el SGI deben orientar al cumplimiento de esta política como máximo referente, indistinto de las políticas particulares sobre las cuales se estructuran, desarrollan y ejecutan cada uno de los sistemas de gestión.

2.1. Política que orienta la gestión del Sistema de Gestión Integrado:

Confiar tiene como objeto del acuerdo cooperativo la intermediación financiera, a través de un portafolio de productos y servicios de ahorro y crédito, programas sociales y culturales; cooperativizando y contribuyendo al Bienvivir de sus asociados/as ahorradores/as, la comunidad y territorios donde actúa. Nos soportamos en un Sistema de Gestión Integrado que propicia la continuidad en la prestación del servicio y la operación, el cuidado y la seguridad de las personas, de la información y del ambiente, la participación consciente del talento humano y su compromiso con la mejora continua,

todo ello ajustado al marco normativo de nuestra naturaleza Cooperativa.

2.2. Políticas y controles que orientan la atención y protección a los Asociados, Clientes o Usuarios

El sistema de Atención CONFIAR está compuesto por un conjunto de políticas que promueven y orientan el cumplimiento de la oferta de valor y sus atributos, entre los que se encuentran la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a Asociados, Clientes o Usuarios, igualmente con el fin de controlar el cumplimiento de las mismas la Cooperativa establece controles para cada una de ellas. Las políticas orientadoras del SAC y sus respectivos controles son las señaladas en los siguientes literales:

- a. Política:** Confiar impulsará y posicionará una cultura interna centrada en las personas que propenda por el cumplimiento de la oferta de valor y sus atributos, entre los que se encuentran la debida diligencia, debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio por los Asociados y clientes.

Control:

El área de Gestión Humana diseñará el plan anual de aprendizaje que posibilitará de manera integral, desde las dimensiones del SER, HACER y SABER el fortalecimiento de la cultura y los comportamientos dirigido a todas las áreas de la Cooperativa. Dicho plan contendrá las políticas y estrategias para la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero, así pues, llevará control individual de estas capacitaciones.

Así mismo la Dirección de SAC realizará seguimiento a las quejas con el fin de identificar afectaciones reales o potenciales a los derechos del consumidor financiero que puedan haberse generado de acciones u omisiones derivadas de la cultura organizacional de la Cooperativa.

- b. Política:** La Cooperativa generará un ambiente de verificación, protección, debida atención, trato justo, respeto y servicio en el relacionamiento y atención a sus Asociados, Clientes o Usuarios. Buscando el cumplimiento de la oferta de valor y sus atributos.

Control

- La dirección del SAC realizará encuestas de servicio periódicas y aleatorias en las que participarán Asociados, Clientes o Usuarios de todos los segmentos establecidos, con el fin de medir la percepción general del servicio recibido, y con ello implementar planes de mejora o correctivos en línea con las demás áreas de la Cooperativa.
- La dirección del SAC, realizará auditoría al servicio y asesoría brindada en los canales de atención asistidos, así mismo realizará monitoreo de los indicadores de

calidad del canal telefónico y otros canales no presenciales.

- c. Política:** Los empleados de la Cooperativa propenderán por la identificación y satisfacción de las necesidades de los Asociados, Clientes o Usuarios, de acuerdo con la promesa básica del servicio de la Cooperativa: Asesoría Efectiva, Compromiso y Actitud y Calidad Humana. En desarrollo de esta política, la Cooperativa propenderá por evitar que ocurran eventos en los que un Asociado, Cliente o Usuario, estime que el producto contratado o el servicio prestado no corresponden con lo ofrecido.

Control

- La dirección del SAC llevará un estadístico del número de Quejas y Reclamos que resultan de la prestación del servicio, y que van en contravía de la promesa básica del servicio.
- Así mismo, realizará encuestas de servicio periódicas y aleatorias entre las personas que fueron asesoradas a través de los diferentes canales asistidos de la Cooperativa y en las cuales se incluyan variables relacionadas con la asesoría recibida, el portafolio de productos y la información suministrada. Si el resultado general es inferior al nivel esperado, se deberán implementar planes de mejora en conjunto con otras áreas de la Cooperativa.

- d. Política:** La Cooperativa atenderá de forma clara, completa y dentro de los plazos establecidos por la ley, las consultas, quejas, opiniones y reclamos interpuestos por los Asociados, Clientes o Usuarios, así mismo, velará porque en ningún caso sea el mismo empleado involucrado en la inconformidad, quien realice el trámite o gestión de la misma.

Control

- La dirección del SAC realizará seguimiento al indicador de tiempos de respuesta de las quejas y reclamos. Igualmente realizará seguimiento permanente al volumen de los requerimientos solucionados en el tiempo pactado y fuera de éste (% de quejas cerradas dentro del tiempo indicado) y se implementarán planes de mejora para el cumplimiento del tiempo de respuesta estipulado cuando los resultados así lo ameriten. Los planes de mejora podrán consistir en la revisión de los procedimientos, la imposición de sanciones disciplinarias, de acuerdo con lo establecido en el presente manual u otras que ayuden a disminuir los tiempos de respuesta.
- La Dirección del SAC realizará análisis de causas de las peticiones, quejas o reclamos para el diseño y desarrollo de las respectivas acciones de mejora.

- e. Política:** La Cooperativa deberá propender por:

- Capacitar y formar a sus empleados, y especialmente a los que se encuentran de cara a sus Asociados, Clientes o Usuarios, respecto de los productos, servicios, canales que pone a su disposición; los territorios en los que actúa, y los diferentes

mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos, incluyendo los relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero.

- Capacitar y formar todas las áreas de la Cooperativa sobre las políticas y estrategias para cumplir los atributos de la oferta de valor, enfocados en la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los asociados y clientes. Para las áreas involucradas en la atención y servicio de los consumidores financieros, los planes de capacitación e instrucción deben involucrar, por lo menos, todos los aspectos y elementos que componen el SAC, y realizarse, como mínimo, una vez por semestre.

Control

El área de Gestión Humana diseñará el plan anual de aprendizaje y llevará control individual de las capacitaciones referentes al SAC tanto para empleados nuevos como antiguos, y realizará los seguimientos respectivos a fin de garantizar que todos los empleados que se encuentren de cara a la atención de Asociados, Clientes y Usuarios cumplan con esta política. La dirección del SAC podrá proponer planes de mejora que consistan en el replanteamiento de programas y/o la puesta a disposición de los recursos apropiados para el cumplimiento del objetivo o acciones sancionatorias a nivel interno.

Así mismo, la Dirección de SAC realizará seguimiento a las quejas y a los resultados de las mediciones de calidad del servicio con el fin de identificar desviaciones en los mismos que puedan haberse generado por falta de conocimiento o capacitación de los empleados que están de cara a los asociados y clientes.

- f. **Política:** La Cooperativa evitará que se produzcan eventos en los que se determine que ésta favoreció los intereses de un Asociado, Cliente o Usuario frente a otro, o que La Cooperativa, en contravención de sus propias políticas, favoreció el interés de sí misma frente a la de un Asociado, Cliente o Usuario, a juicio de la Superintendencia Financiera o el Defensor del Consumidor Financiero.

Control

La dirección del SAC realizará revisión permanente al informe de quejas y reclamos generales y legales, de tal forma que, si se detectara un caso de conflicto de interés o falta de transparencia, se tomen medidas correctivas inmediatas.

- g. **Política:** La Cooperativa procurará una adecuada educación financiera y asociativa a sus Asociados, Clientes y Usuarios respecto de los Productos y Servicios ofrecidos, su naturaleza Cooperativa y los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.

Control:

La Dirección del SAC velará por el desarrollo de diferentes programas de Educación financiera y asociativa. Así mismo, verificará si los mismos cumplen con los objetivos para los cuales fueron diseñados y propondrá los planes de mejora necesarios en los casos en que se requiera replanteamiento de algún programa.

- h. Política:** La Cooperativa suministrará a sus Asociados, Clientes y Usuarios información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita a estos conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos de los diferentes Productos y Servicios. En desarrollo de esta política, la Cooperativa deberá propender por evitar aquellos eventos en los que la información suministrada en los distintos canales sobre el Defensor del Consumidor Financiero, los costos de los productos o los contratos estandarizados no corresponda a la realidad.

Control:

La Dirección del SAC, deberá realizar verificación aleatoria a la publicidad disponible en los canales a través de los cuales se presta servicio. Entre otras, se debe garantizar información respecto a: el procedimiento para instaurar consultas, quejas o reclamos, o acudir al Defensor del Consumidor Financiero; los contratos estandarizados, los diferentes costos y tarifas de los productos y servicios. De encontrarse alguna desactualización deberán tomarse acciones correctivas. Del mismo modo validará que el área de Comunicaciones lleve el control de cambios para la página Web.

La Gerencia Comercial y los Directores Zonales realizarán seguimiento a los procesos de asesoría, a fin de garantizar la entrega de información y publicidad impresa a los Asociados, clientes y usuarios en general en el momento de la vinculación o apertura de producto.

- i. Política:** La Cooperativa se abstendrá de incurrir en conductas o prácticas que conlleven abusos contractuales. En este sentido, no empleará cláusulas que puedan afectar el equilibrio de los contratos ni adoptará prácticas que puedan constituir un abuso de su posición.

Control:

El área jurídica revisará los diferentes contratos previos a su publicación o legalización a fin de evitar la inclusión de cláusulas que vayan en contra de los derechos de los Asociados, Ahorradores o Clientes.

La Dirección del SAC realizará seguimiento a la documentación de los nuevos procedimientos que impacten la atención de los Asociados, Clientes o Usuarios, a fin de garantizar que los mismos sean diseñados dentro del marco de protección y velando porque en el desarrollo o aplicación de los mismos, no se generen prácticas que se

puedan considerar como abusivas.

- j. Política:** Confiar Cooperativa Financiera, de acuerdo con la naturaleza y a la función social que desarrolla y considerando el interés público que le asiste en el ejercicio de la actividad financiera, brindará atención oportuna y accesible a los consumidores financieros en situación de discapacidad, de tal manera que por ésta no se impida su inclusión en el sistema financiero, sin más limitaciones que las que establecen la Ley y las normas superiores. En todo caso, Confiar velará por la protección y salvaguarda de los derechos de los consumidores financieros en situación de discapacidad.

Control:

La dirección del SAC realizará validaciones aleatorias a las agencias y demás puntos de atención de la Cooperativa con el fin de garantizar la prioridad y debida atención a las personas en situación de discapacidad.

- k. Política:** La Cooperativa a través de la Gerencia General, velará por la provisión de los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC.

Control:

La Gerencia General realizará análisis y monitoreos periódicos a fin de identificar si los recursos actuales son los requeridos para el correcto funcionamiento del SAC.

- l. Política:** la Cooperativa garantizará que los procesos de diseño y rediseño de productos, servicios y canales den cumplimiento a la oferta de valor y sus atributos, así mismo, buscará la idoneidad y calidad del producto, canal o servicio acorde a las necesidades de los asociados o clientes a los cuales se encuentra dirigido.

Control:

La Gerencia de Mercadeo realizará y conservará análisis a profundidad de los productos, servicios o canales que deban ser diseñados o rediseñados a fin de velar por el cumplimiento de la oferta de valor, garantizando la facilidad en el acceso, la claridad de la información suministrada a los asociados y clientes para el uso de los mismos y la asesoría y/o soporte que sea requerida por ellos.

- m. Política:** Confiar adoptará modelos solidarios y equitativos de incentivos para la fuerza de ventas, con el fin de motivar la gestión comercial sin generar conductas agresivas que vayan en contra de las necesidades de los asociados y clientes, o vulneren su derecho a elegir.

Control:

La Gerencia Comercial y de Desarrollo Cooperativo realizará seguimiento a los planes de incentivos definidos desde su dirección, otras instancias o en coordinación con alianzas externas a fin de garantizar que los mismos no promuevan prácticas agresivas de ventas que vulneren el derecho de los asociados y clientes a elegir los productos que requieran acorde a sus necesidades.

Así mismo, la Dirección de SAC realizará análisis de causa raíz de quejas con el fin de identificar, entre otros aspectos, situaciones que puedan haberse generado por ventas atadas de productos, o productos que siendo inadecuados para el asociado o cliente le fueron creados sin su consentimiento, aprobación o necesidad.

3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Con el objetivo de procurar una adecuada atención y protección a los Asociados, Clientes o Usuarios, la Cooperativa cuenta con una estructura organizacional consecuente con su naturaleza, que establece claramente las funciones y responsabilidades de los empleados en esta materia, y complementa las asignadas para los mismos en otras disposiciones.

3.1. Dirección**3.1.1. Consejo de Administración**

- a. Establecer y aprobar las políticas relativas al SAC a la luz de la normativa externa vigente.
- b. Establecer el deber en todas las instancias de CONFIAR, de asegurar el cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con la ley de protección al consumidor financiero.
- c. Pronunciarse respecto a cada uno de los aspectos que contengan los informes que rinda el Representante Legal en materia de protección, y sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.
- d. Elaborar el informe respecto de los casos y asuntos que el defensor hubiere solicitado llevar a su conocimiento y remitirlo a la SFC
- e. Aprobar las actualizaciones propuestas para el manual SAC.
- f. Verificar que la política de incentivos implementada por Confiar evite conductas que afecten los derechos de los asociados, clientes o usuarios.

- g. Aprobar los lineamientos estratégicos de Confiar que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los asociados, clientes o usuarios.
- h. Aprobar los criterios adicionales que deben tenerse en cuenta para la designación del Defensor del Consumidor Financiero, atendiendo las disposiciones legales e instrucciones impartidas por esta Superintendencia.
- i. Revisar y aprobar la política de honorarios del Defensor del Consumidor Financiero, la cual debe estar acorde con el buen desempeño de sus funciones y responsabilidades.

3.2. Ejecución

3.2.1. Gerencia General

El Representante Legal deberá:

- a. Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por el Consejo de Administración, relativas al SAC.
- b. Diseñar y someter a aprobación del Consejo de Administración las políticas y criterios que rigen el SAC.
- c. Diseñar, establecer y mantener, planes y programas de comunicación educación y de información para Asociados, Clientes o Usuarios.
- d. Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de todas las áreas de la Cooperativa en materia de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los Asociados, Clientes o Usuarios, en especial a los involucrados en estas funciones
- e. Velar por la correcta aplicación de los controles establecidos en materia del SAC.
- f. Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- g. Garantizar el proceso de capacitación del SAC para empleados, tal y como se establece en las políticas.
- h. Presentar un informe periódico semestral al Consejo de Administración, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, particularmente sobre: i) la gestión realizada por la administración para identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que vulneren o que puedan potencialmente vulnerar los derechos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los asociados, clientes o usuarios; ii) las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar para identificar y corregir los motivos que generan

las inconformidades y que dan lugar a las quejas o reclamos por parte de los asociados, clientes o usuarios (causa raíz) y iii) el área responsable de ejecutar dichas medidas

- i. Proponer al Consejo de Administración los criterios adicionales para la designación del Defensor del Consumidor Financiero si se estiman necesarios y asegurar su implementación.
- j. Verificar la gestión realizada por la Defensoría del Consumidor Financiero con base en el plan de trabajo presentado por dicha instancia, los indicadores de gestión, el informe de gestión, entre otros insumos, y presentar un informe al Consejo de Administración con periodicidad semestral.
- k. Evaluar la implementación de las recomendaciones que realice la Defensoría del Consumidor Financiero, y adoptar dentro de sus competencias las medidas necesarias para procurar la debida protección al consumidor financiero.
- l. Informar al Consejo de Administración sobre las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas por la entidad frente a las recomendaciones o sugerencias en caso de que el defensor las hubiere realizado y enviar un informe sobre el mismo a la Dirección de protección al Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- m. Documentar y reportar al Consejo de Administración, los planes de acción implementados con ocasión de las recomendaciones efectuadas por la Defensoría del Consumidor Financiero en cualquier materia.
- n. Presentar ante la asamblea general ordinaria, las propuestas de servicios para la designación la Defensoría del Consumidor Financiero, con la correspondiente evaluación de los requisitos legales y los criterios establecidos por Confiar y las instrucciones impartidas por la SFC. La evaluación debe atender las políticas, objetivos y necesidades de la Cooperativa en materia de protección y trato justo a los consumidores financieros, así como el número de clientes, productos, operaciones realizadas, promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias, entre otros.
- o. Informar a la asamblea general, de manera previa a la designación o reelección la Defensoría del Consumidor Financiero, los conflictos de interés que hayan sido revelados e informados por parte de los postulados a desempeñar dicha actividad.
- p. Poner a disposición de la asamblea general ordinaria, un informe sobre las actuaciones adelantadas frente a las recomendaciones o propuestas realizadas por la Defensoría del Consumidor Financiero, el plan de acción implementado por la Cooperativa, si lo hay, y los casos y asuntos que la Defensoría del Consumidor Financiero haya solicitado llevar a conocimiento del Consejo de Administración. Dicho

informe deberá estar disponible, como mínimo, con una antelación de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.

- q. Efectuar seguimiento permanente a la gestión la Defensoría del Consumidor Financiero, y presentar semestralmente al Consejo de Administración, un informe con los resultados y planes de acción implementados para la mejora continua de la atención al consumidor financiero, la mitigación de la causa raíz de las quejas o reclamos, así como el adecuado funcionamiento de la institución de la Defensoría del Consumidor Financiero. Dichos informes deberán estar documentados y a disposición de la SFC.
- r. Verificar que la Defensoría del Consumidor Financiero acredite las condiciones profesionales y personales exigidas al momento de su designación, así como durante el periodo en el que ejerza sus funciones, en concordancia con lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica, Parte I – Título III – Capítulo II, numeral 2.2

3.2.2. Sistema de Atención Confiar

La Dirección del SAC deberá:

- a. Liderar el diseño, implementación y mantenimiento del SAC, la aplicación de las políticas definidas por el Consejo de Administración de CONFIAR y su despliegue, gestionando las acciones (programas y proyectos) necesarias para su implementación y adecuado funcionamiento.
- b. Administrar el SAC, garantizando las actualizaciones documentales correspondientes a Manuales, Procedimientos e Instructivos que lo soporten.
- c. Velar por la actualización de la información relacionada con el Defensor del Consumidor Financiero, para lo cual, se apoyará en el asesor jurídico.
- d. Velar por la publicación del SAC en CONFIAR.
- e. Administrar los diferentes controles establecidos para el cumplimiento de las políticas establecidas en este manual.
- f. Monitorear los requerimientos ingresados por el canal telefónico y verificar que la atención, asesoría y calidad sea acorde con lo establecido en el proceso de atención.
- g. Monitorear el cumplimiento de los tiempos establecidos para las respuestas a las PQRS registradas a través de los diferentes canales.
- h. Monitorear el cumplimiento y gestión a las quejas y los requerimientos de la Defensoría del Consumidor Financiero, así como las quejas interpuestas ante la Superintendencia Financiera.

- i. Realizar seguimiento permanente a la atención, asesoría y calidad de la información suministrada a los Asociados, Clientes y Usuarios a través de los diferentes canales de la Cooperativa.
- j. Establecer acciones de mejora que permitan incrementar la satisfacción y calidad del servicio prestado a través los diferentes canales de la Cooperativa.
- k. Liderar los correctivos necesarios para subsanar el incumplimiento de normas y políticas, para lo cual se apoyará en los responsables de las áreas involucradas.
- l. Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Gerencia General, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.
- m. Apoyar y asesorar las diferentes áreas de la Cooperativa en la aplicación y desarrollo de las etapas y elementos del SAC.
- n. Medir periódicamente la incidencia de los planes de acción implementados en desarrollo de la etapa de monitoreo, y determinar si el cambio en la incidencia corresponde a lo esperado al plan de acción.
- o. Realizar seguimiento a los indicadores del proceso
- p. Participar en espacios donde se analicen hallazgos de las causas generadoras de quejas y reclamos y se les haga seguimiento, con el fin de reducir su impacto.
- q. Monitorear los proveedores y/o terceros que ejecuten actividades de cara al Asociado, Cliente o Usuario que puedan socavar los principios y políticas del SAC.

3.2.3. Gerencia de Operaciones

- a. Garantizar la adecuada gestión de las reclamaciones interpuestas por los Asociados, Clientes o Usuarios en general producto del uso de sus medios de pago y/o canales.
- b. Monitorear el cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos para la atención de los reclamos de los asociados y clientes.
- c. Orientar la respuesta a reclamos que impliquen pérdidas económicas para CONFIAR.

3.2.4. Gerencia de Gestión Humana

- a. Establecer planes de capacitación, formación e instrucción dirigidos a todas las áreas de la Cooperativa sobre las políticas y estrategias para la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero, y de manera especial para

quienes estén involucrados directamente en la atención y prestación de servicios.

- b. Garantizar para empleados que ingresan a la Cooperativa, el curso presencial o virtual del SAC y Defensor del Consumidor en el proceso de Inducción de la Cooperativa, así como la visión estratégica de la entidad, en especial, respecto de la cultura organizacional para la atención y protección de los asociados y clientes, custodiando el registro respectivo.
- c. Articular las acciones a que dé lugar para garantizar la continuidad del servicio, la actualización en las normatividades externas e internas para el cuidado integral de la base social, clientes y comunidades vinculadas al proyecto. Asimismo, para el cumplimiento y garantía de las responsabilidades y funciones de manera eficiente y efectiva.

3.2.5. Dirección de Comunicaciones

La Comunicación de CONFIAR es un bien colectivo y un proceso transversal que se desarrolla con los públicos sociales objetivo. Se constituye en un activo estratégico clave que soporta su oferta de valor y busca consolidar el posicionamiento de su imagen corporativa. CONFIAR cuenta con lineamientos claros y procesos deliberados de la gestión comunicacional, que le permiten generar confianza, construir significados comunes, afianzar la identidad y la visión compartida, facilitar la participación consciente y el conocimiento y utilización de los productos, programas y servicios, visibilizar la gestión institucional y sus resultados y contribuir al Posicionamiento público.

El proceso de comunicación de CONFIAR facilita la participación consciente y el conocimiento y utilización de los productos, programas y servicios:

- El acceso a la información veraz, transparente, coherente, consistente, asequible y oportuna es un derecho de los Asociados, Ahorradores o usuarios y comunidad en general.
- La gestión comunicacional del CONFIAR es soporte clave para la promoción y difusión para los programas, productos y servicios, en el diseño de estrategias de comunicación y campañas internas y externas.
- El diseño y ejecución de planes y campañas de comunicación y publicitarias en correspondencia con los objetivos y estrategias comerciales afianzan la relación con los Asociados, Ahorradores, usuarios y clientes actuales y permiten el acceso a nuevos mercados.
- La gestión comunicacional de CONFIAR y en general todas las estrategias y campañas que se ejecuten estarán precedidas y alineadas con las disposiciones

de la Ley 1328 de 2009 o de Protección al consumidor financiero y otras normas reglamentarias, como:

- Decreto 2281 de 2010 por el cual se reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero
 - Circular Externa 015 de 2010 imparte las instrucciones respecto del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.
 - Circular Externa 038 de 2011 Imparte instrucciones relacionadas con la información a los consumidores financieros.
 - Circular Externa 039 de 2011 Imparte instrucciones relacionadas con la información a los consumidores financieros.
- Las comunicaciones de CONFIAR están soportadas en información veraz, transparente, oportuna, con criterios de eficacia, facilidad de acceso y calidad. En concordancia con todo lo anterior, las responsabilidades del área de Comunicaciones de cara al SAC son:
 - Garantizar la actualización y disponibilidad de la página web en especial en lo referente a la siguiente información: tarifas de los diferentes productos y servicios ofrecidos masivamente, modificaciones a los contratos estandarizados, información sobre la Defensoría del Consumidor Financiero, programa CONFIAR lo Escucha y en general toda la información mínima definida por la Ley de Protección al Consumidor Financiero. De igual manera deberá llevar el registro de dichas actualizaciones y proponer planes de acción.
 - Velar por el correcto funcionamiento de la página Web.
 - Garantizar disponibilidad de información actualizada con respecto a productos y servicios, en los canales de atención al público y en los medios audio visuales utilizados para su difusión.
 - d) Certificar que en cada evento de promoción y/o fidelización programado se genere un espacio de educación financiera y asociativa.

3.2.6. Gestión y Transformación

- a) Garantizar la formalización, actualización y despliegue de la documentación relativa al SAC.
- b) Recibir, evaluar y escalar los requerimientos, acciones de mejora y proyectos necesarios para dar cumplimiento a la normatividad del SAC y a las estrategias de voz del cliente o causa raíz.
- c) Apoyar la armonización entre el SAC y el SIGO.
- d) Llevar un registro histórico de las versiones modificadas de los Contratos Estandarizados.

3.2.7. Gerencia comercial y de desarrollo cooperativo

a) Asegurar que en los procesos de diseño y rediseño de productos y/o servicios, no se vulneren los derechos de los asociados, clientes o usuarios.

3.2.8. Gestión de Riesgos

a) Coadyuvar en la Identificación de riesgos de cara al SAC.

b) Realizar medición de probabilidad de ocurrencia e impacto de eventos de riesgo en caso de materializarse.

3.2.9. Gerencia de canales no presenciales

a) Proponer acciones de mejoramiento que garanticen de cara a los asociados y clientes un adecuado uso de los canales no presenciales.

b) Apoyar los programas de educación financiera para Asociados, Ahorradores y Empleados con información referente a canales, medios de pago y seguridad.

c) Garantizar que el diseño de productos digitales autogestionados contemple el suministro de información clara y precisa a los clientes potenciales y facilite el acceso a asesoría en caso de requerirse.

3.2.10. Área Jurídica

a) Garantizar que la emisión de contratos, pagarés y demás documentos contractuales se ciñan a la normatividad vigente.

b) Recibir y gestionar requerimientos de tipo legal, garantizando los tiempos establecidos igualmente por la ley.

c) Llevar control y registro de los requerimientos legales atendidos.

d) Realizar seguimiento mensual a las estadísticas de requerimientos ingresados y solucionados, identificar la causa de los mismos y determinar la criticidad en cuanto volumen de reclamos, tipo de cliente e impacto.

e) Prestar el soporte legal que fuese necesario para la debida atención a las peticiones, quejas y reclamos presentados por Asociados, Clientes o Usuarios.

f) Escalar a la Junta de Vigilancia las quejas que se reciban y sean de competencia de esta instancia.

- g) Elaborar y mantener en custodia las actas del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia y expedir los extractos relacionados con el SAC que le sean solicitados.
- h) Realizar el trámite de posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia de las personas que fueren designadas por la Asamblea de Delegados, como Defensores del Consumidor Financiero principal y Suplente.

3.2.11. Gestión Documental

El área de Gestión documental debe garantizar la custodia, conservación, y recuperación de los documentos relativos al SAC que hayan sido remitidos a ésta por parte de las áreas funcionales.

3.2.12. Demás áreas e integrantes de la Cooperativa

- a. Conocer, entender y aplicar las políticas y procedimientos para garantizar la debida atención de las necesidades de los asociados, clientes o usuarios.
- b. Propender por la mitigación de los hechos, situaciones o conductas que puedan eventualmente afectar la debida atención a los asociados, clientes o usuarios.
- c. Gestionar oportunamente los controles a su cargo con el fin de mitigar los riesgos que impidan la debida atención y protección de los asociados, clientes o usuarios.

3.3. Control

3.3.1. La Revisoría Fiscal

El Revisor Fiscal deberá:

- a) Evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC, con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.
- b) Elaborar un informe periódico, dirigido al Consejo de Administración en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas.
- c) Poner en conocimiento del Representante Legal y del Consejo de Administración los incumplimientos concernientes al manual.

3.3.2. Auditoría Interna

Auditoría Interna deberá:

- a) Evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las políticas relativas

al SAC, con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas.

- b) Elaborar un informe periódico dirigido al Representante Legal y al Consejo de Administración, en el que se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos de este manual.

3.3.3. Junta de Vigilancia

- a) Según lo establecido en el Estatuto, conocer los reclamos que presenten los(as) Asociados(as) en relación con la prestación de los servicios, transmitirlos y solicitar los correctivos por el conducto regular y con la debida oportunidad.

4. INFRAESTRUCTURA

Confiar cuenta con la infraestructura física, técnica y el personal que garantiza el adecuado funcionamiento del SAC. No obstante, en los casos en que se identifique la necesidad de realizar ajustes o modificaciones a la misma, en línea con el modelo de servicio, se implementaran las acciones pertinentes de acuerdo con la capacidad operativa de la Cooperativa, propendiendo por asegurar las condiciones para la atención de los Asociados, Ahorradores o usuarios.

Dentro de la infraestructura que posee la Cooperativa, se encuentra:

Física: La Cooperativa cuenta con una Red de Oficinas, completamente dotada de los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento del SAC.

Técnica: La Cooperativa pone a disposición de sus asociados y clientes diversos canales no presenciales, permitiéndoles autogestionar sus necesidades para mayor agilidad de los procesos. Estos canales son: Aplicación móvil, Agencia Virtual, Línea Confiable, Chat en línea, Cajeros electrónicos, Datáfonos. Igualmente dispone canales informativos como la página web, las redes sociales y el correo electrónico institucional. Así mismo, dispone de herramientas tecnológicas que soportan la gestión interna para facilitar los procesos de atención de los consumidores financieros. Algunos de estos son: CRM, Software de Gestión Documental WorkManager, Sistema de información interno.

Personal: cuenta con la fuerza comercial y personal para garantizar la atención en cada uno de los canales y puntos de atención. Así mismo, cuenta con el personal interno requerido para soportar los procesos de los canales de atención y garantizar la atención oportuna de las PQRS de los Asociados, clientes o usuarios.

5. SISTEMA DE ATENCIÓN A OPINIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

La Cooperativa fiel a su filosofía de servicio y orientación a los Asociados, Clientes o Usuarios, ha establecido los mecanismos necesarios para resolver los requerimientos que estos presenten.

Las quejas y reclamos pueden ser presentados directamente por el Asociado Cliente o Usuario o por quien acredite su condición de representante directamente ante La Cooperativa, ante el Defensor del Consumidor Financiero, o a través de las autoridades o entes de control.

La recepción del requerimiento se realizará por cualquiera de los canales disponibles en la Cooperativa. La atención de quejas y reclamos es de carácter gratuito.

La relación del Asociado, Cliente o Usuario con la Cooperativa es confidencial, y consecuentemente la Cooperativa le dará el tratamiento que corresponda.

5.1. Objetivo del proceso

Realizar el registro, gestión y respuesta en los tiempos establecidos por la ley, a consultas, quejas y reclamos que resultan de la prestación de productos y servicios a los Asociados, Clientes o Usuarios.

5.2. Canales para la recepción de quejas y reclamos

- Canales internos: Línea Confiable, Red de agencias, Laboratorio de acuerdos, Chat en línea, buzón institucional, Redes sociales, mensajería directa.
- Defensoría del consumidor financiero
- Superintendencia Financiera

El procedimiento P-GPS-3-0009- Procedimiento gestión PQRS, describe en detalle la manera en la que se gestionarán las PQRS de los asociados y clientes.

6. DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Se hace referencia al proceso de resolución de quejas y reclamos presentados ante la Defensoría del Consumidor Financiero regulado en el Decreto 2555 de junio de 2010, el cual reglamenta la Ley 1328 de 2009, de acuerdo con la cual las entidades vigiladas por Superintendencia Financiera de Colombia, deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero, cuya función será la de ser vocero de los Asociados, Clientes o Usuarios ante la respectiva institución, así como conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las Quejas o Reclamos individuales, dentro de los términos establecidos.

6.1. Funciones y Obligaciones

El Defensor del Consumidor Financiero en la Cooperativa, está facultado para atender las Quejas o Reclamos, cuando:

- a) El Asociado, Cliente o Usuario desee acudir a una instancia diferente a la Cooperativa para que su requerimiento sea atendido.

- b) El Asociado, Cliente o Usuario no está de acuerdo con la respuesta que la Cooperativa le dio a su Petición o Queja.
- c) El Asociado, Cliente o Usuario considere que la Cooperativa está incumpliendo una norma legal o algún reglamento interno, que regula los contratos o servicios que ésta ofrece y presta a sus Asociados, Clientes o Usuarios en general.

El Defensor del Consumidor Financiero en la Cooperativa es independiente de las áreas de atención a Asociados, Clientes o Usuarios en general, es un ente externo a la entidad. En este sentido no es el canal adecuado para resolver preguntas, inquietudes o solicitudes de documentación.

El Defensor del Consumidor Financiero tendrá como funciones las siguientes:

- a. Ser vocero de los Asociados, Clientes o Usuarios ante la Cooperativa. En desarrollo de esta función el DCF podrá poner en conocimiento del Consejo de Administración las recomendaciones y propuestas formuladas, así como los resultados de la revisión de los contratos de adhesión que haya realizado, en especial, lo relativo a la detección de la inclusión de cláusulas abusivas. En aquellos casos que se requiera remitir información al Consejo de Administración, esta deberá ser remitida a la Dirección del SAC en un término que en ningún caso podrá ser inferior a 8 días hábiles previos a las reuniones mensuales programadas por dicha instancia. Si la información es recibida pasada este tiempo, será presentada al Consejo de Administración en la sesión ordinaria del mes siguiente.
- b. Atender a los Asociados, Clientes o Usuarios de la Cooperativa de manera oportuna y efectiva.
- c. Conocer y resolver de forma objetiva y gratuita dentro de los términos establecidos en el presente documento, las Quejas y Reclamos relativos a un posible incumplimiento por parte de la Cooperativa, de las normas legales o Internas que rigen el desarrollo o ejecución de las operaciones, contratos o servicios financieros prestados por la entidad.
- d. Actuar como conciliador entre los Asociados, Clientes o Usuarios y la Cooperativa.
- e. Efectuar recomendaciones a la Cooperativa, relacionadas con los Servicios y la atención de Asociados, Clientes o Usuarios.
- f. Proponer a las autoridades competentes, las modificaciones normativas que resulten pertinentes y convenientes para la mejor protección de derechos de los Asociados, Clientes o Usuarios.

6.2. Exclusiones de las competencias del Defensor del Consumidor Financiero

No serán de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero los siguientes casos:

- a. Los que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a CONFIAR
- b. Las reclamaciones relacionadas con los contratistas y proveedores de la Cooperativa.
- c. Las reclamaciones concernientes al vínculo laboral entre CONFIAR y sus empleados.
- d. Las reclamaciones que se deriven de la condición de asociado de CONFIAR.
- e. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa.
- f. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o a la vinculación o admisión como Asociado, Cliente o Usuario.
- g. Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja o reclamo.
- h. Las quejas o reclamos que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, y que hayan sido objeto de decisión previa por parte del defensor del Asociado, Cliente o Usuario.
- i. Las quejas o reclamos cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

El proceso de atención de Peticiones, Quejas y Reclamos ante el Defensor del Consumidor Financiero, sigue lo dispuesto por el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010. Considerando todos los pasos y tiempos que éste establece para Investigar y dar una respuesta al Asociado, Cliente o Usuario.

6.3. Trámite de Quejas o Reclamos ante la Defensoría del Consumidor Financiero.

Los Asociados, Clientes o Usuarios, podrán dirigir sus quejas o reclamos a la Defensoría del consumidor financiero a través de los siguientes medios:

- Directamente al Defensor del Consumidor Financiero, a las direcciones físicas o electrónicas que la Cooperativa tenga publicadas para el efecto.

- Entregarla en cualquiera de las oficinas o corresponsales de la Cooperativa abiertas al público, y desde allí serán enviadas al Defensor Del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción

El procedimiento P-GPS-3-0009- Procedimiento gestión PQRS describe en detalle la manera en la que se gestionarán las PQRS dirigidas a la Defensoría del Consumidor Financiero.

Las decisiones adoptadas por la Defensoría del Consumidor Financiero no serán de obligatorio cumplimiento para la Cooperativa, lo anterior no obsta para que las mismas sean evaluadas por los comités de apoyo respectivos a fin de definir acciones de mejora

6.4. Nombramiento del Defensor del Consumidor Financiero

El Defensor Principal y su Suplente serán nombrados por la Asamblea General de Delegados, y presentados ante la Superintendencia Financiera para su posesión, para un período de dos años, pudiendo ser reelegidos por el mismo período. En el mismo acto se determinará la apropiación económica y demás recursos necesarios para facilitar el cumplimiento de sus funciones. Para mayor detalle del proceso de selección y gestión de la Defensoría del Consumidor Financiero, se podrá consultar el procedimiento P-GPS-3-0123 Selección y Gestión del Defensor del Consumidor Financiero.

6.5. Política de honorarios

Los honorarios de la Defensoría del Consumidor Financiero serán fijados por la Asamblea General de Delegados con base en las propuestas presentadas por cada uno de los postulados para ocupar dicha instancia.

Acorde a los resultados de gestión anuales de la Defensoría, la Asamblea General de Delegados podrá definir incrementos o bonificaciones extra a los honorarios inicialmente pactados.

6.6. Comunicación con la Estructura Directiva y Administrativa

Con objeto de cumplir con su función de ser vocero de los Asociados, Clientes o Usuarios ante CONFIAR, y de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas planteadas, el Defensor del Consumidor Financiero podrá dirigir en cualquier momento al Gerente General, o Consejo de Administración de CONFIAR, recomendaciones, propuestas y peticiones, que a su juicio puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre CONFIAR y sus Asociados, Clientes o Usuarios. Las solicitudes se realizarán a través del Sistema de atención de la Cooperativa, bajo el cargo designado para coordinar las relaciones con el defensor.

Así mismo debe presentar en forma Anual un informe al Consejo de Administración,

dentro del primer trimestre de cada año en el que refiera el desarrollo de sus funciones durante el año precedente, informe que deberá enviarse con copia a la Superintendencia Financiera de Colombia.

En el ejercicio de esta función el Defensor del Consumidor Financiero no podrá solicitar información que esté sujeta a reserva.

7. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN CONFIAR

7.1. Identificación

En esta etapa la Cooperativa establecerá todos aquellos hechos o situaciones que puedan afectar la debida atención y protección a los consumidores financieros, un insumo vital para ello será el informe de Gestión Integrado, donde se reportan incidencias de los distintos procesos, incluidas las consultas, quejas, opiniones y reclamos de los Asociados, Clientes o Usuarios.

7.2. Medición

En esta etapa la Cooperativa deberá medir la posibilidad y probabilidad de ocurrencia de los eventos identificados en la etapa anterior y su impacto en caso de materializarse.

La medición se trabajará bajo la misma metodología del Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO).

7.3. Control

Con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia de los eventos o situaciones identificadas, la Cooperativa tomará medidas para controlar dichos eventos e implementará acciones de mejora o correctivas que permitan mitigar el riesgo de que se presenten.

La dirección del SAC, de acuerdo con la medición realizada, determinará los eventos de mayor probabilidad de impacto, excluyendo los eventos críticos del servicio, cuya categoría merezca un plan de acción inmediato. Este plan de acción debe ser movilizado en conjunto con el responsable del proceso, y se realizará seguimiento a los planes de acción definidos.

Así mismo, se definirán los controles requeridos para garantizar el cumplimiento de cada una de las políticas del SAC y la protección de los Consumidores Financieros, estos están contenidos en el documento de apoyo DA-GPS-0174.

Desde la Dirección del SAC se realizará seguimiento periódico a la gestión de los controles que buscan mitigar el riesgo de incurrir en conductas indebidas en la atención y protección al Consumidor Financiero, conservando la evidencia de dicho seguimiento.

7.4. Monitoreo

Posterior a la identificación, evaluación, medición y control de los riesgos se define la etapa de monitoreo, la cual se desarrolla con el apoyo de las siguientes instancias:

El comité SAC: realizará seguimiento cuatrimestral al cumplimiento y evolución de las etapas, elementos y políticas del SAC.

El área de riesgo: a través de la metodología del Sistema de Administración de Riesgos (SARO), reportará informe que dé cuenta del estado de los controles asignados a distintos procesos por eventos asociados al SAC.

Entes de control: la Auditoría interna y Revisoría Fiscal realizarán evaluaciones periódicas que permitan monitorear el cumplimiento del SAC.

El Sistema de Atención al Cliente: deberá monitorear los indicadores de quejas y reclamos y garantizar la aplicación de controles establecidos para los mismos, así mismo la aplicación de programas de mejoramiento orientados a la debida atención de las personas.

8. DOCUMENTACIÓN

Todos los aspectos relacionados con el SAC, incluyendo los elementos y las etapas, deben constar en documentos y registros que garanticen la integridad, la oportunidad, la confiabilidad y la disponibilidad de la información. Dichos documentos podrán ser físicos o digitales.

La documentación debe incluir:

- El manual SAC.
- Actas del Consejo de Administración relativas al SAC.
- Los informes del Representante Legal y los órganos de control.
- Los registros y documentación que evidencien el funcionamiento y la operación del SAC.
- Los informes y las encuestas mediante las cuales se controlan las políticas y elementos del SAC

8.1. Procedimiento para la adecuada documentación del SAC

Las Áreas Funcionales dentro del SAC y por lo tanto generadoras de documentos serán:

a) El Consejo de Administración

- b) Auditoría Interna y Revisoría Fiscal
- c) Sistema de Atención Confiar (SAC)
- d) Gestión Humana
- e) Comunicaciones
- f) Gestión y Transformación.
- g) Gestión de Riesgos
- h) Operaciones
- i) Mercadeo
- j) Área Jurídica

Las áreas funcionales dentro del SAC deberán dejar evidencia de sus actuaciones referentes a sus funciones dentro del SAC.

- a) El Consejo de Administración:** debe conservar las actas en donde: (i) Se aprueben las políticas generales y el manual del SAC; (ii) Se pronuncie respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal respecto del SAC; (iii) Se pronuncie sobre la evaluación periódica del SAC, que realicen los órganos de control, (iv) Se pronuncie sobre los informes anuales de la Defensoría del Consumidor Financiero o las recomendaciones realizadas por dicha instancia. Estas actas deberán permanecer en la Dirección Jurídica, serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por la Cooperativa y por los plazos establecidos en las disposiciones legales.
- b) Auditoría Interna y Revisoría Fiscal:** Deben conservar los informes dirigidos al Representante Legal y al Consejo de Administración en donde se reporten las conclusiones obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC. Serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por la Cooperativa y por los plazos establecidos en las disposiciones legales.
- c) Sistema de Atención Confiar (SAC):** Debe garantizarse la conservación y evidencia de: (i) los planes de acción de las áreas funcionales dentro del SAC referentes a sus funciones dentro de este. (ii) Las encuestas y mediciones de Servicio y Satisfacción, (iii) las actas que Gestión del Servicio desarrolle en función del SAC, (iv) análisis y revisiones periódicas de los controles establecidos para los riesgos identificados del sistema, (v) registro de las peticiones, quejas o reclamos que se presenten en la Cooperativa, así como la documentación relacionada con las mismas.
- d) Gestión Humana:** Deberá conservar el registro de las capacitaciones y formaciones realizadas a cada uno de los empleados de la Cooperativa. Dentro de tales registros se encuentran: (i) La evidencia de la asistencia de los empleados a las inducciones dictadas al inicio de la relación laboral. (ii) El historial de los cursos virtuales realizados por los empleados con una relación laboral vigente, a partir del momento de la aprobación de este manual, relacionados con el SAC y conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero. (iii) El historial de los procesos formativos (virtuales o

presenciales) realizados sobre cultura y marco estratégico. (iv) La evidencia de las capacitaciones a Terceros Vinculados.

Los anteriores registros y los demás que la Gerencia General considere pertinentes serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por la Cooperativa y por el tiempo definido en las disposiciones legales.

- e) **Comunicaciones:** La Dirección de comunicaciones debe llevar registro de las actualizaciones de las tarifas de los diferentes Productos, información sobre la Defensoría del Consumidor Financiero y el procedimiento de atención de peticiones, quejas y reclamos formulados ante la entidad. Éstos deberán permanecer en forma electrónica de acuerdo con los medios habilitados por la Cooperativa y por el tiempo definido en las disposiciones legales.
- f) **Gestión y transformación:** Esta Área será la encargada de llevar registro de: (i) Las estadísticas mensuales de requerimientos ingresados y solucionados, los cuales conservarán por lo menos un año y (ii) El histórico de las actualizaciones realizadas a contratos estandarizados y demás documentos de cara al SAC
- g) **Gestión de Riesgos:** Esta Área será la encargada de llevar el registro de medición de probabilidad de ocurrencia e impacto de eventos de riesgo en caso de materializarse y el registro del monitoreo al cumplimiento de los controles asociados al SAC.
- h) **Operaciones:** La Gerencia de Operaciones será el área encargada de llevar registro mediante actas de los comités de reclamaciones realizados, así mismo garantizará la conservación de estas de acuerdo con los medios habilitados por la Cooperativa y por los plazos establecidos en las disposiciones legales.
- i) **Dirección Jurídica:** Llevará el registro de las actas del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia, igualmente conservará las evidencias de las respuestas entregadas a la Superintendencia Financiera y demás entes de control sobre los requerimientos u oficios relacionados con el SAC. Los anteriores serán conservados de acuerdo con los medios habilitados por la Cooperativa y por el tiempo establecido en las disposiciones legales.
- j) **Gerencia Comercial y de Desarrollo Cooperativo:** Conservará los análisis internos y externos realizados para soportar los procesos de diseño y rediseño de productos, servicios y canales, así como los respectivos análisis de la oferta de valor desplegados en dicho proceso.

8.2. Procedimiento de Archivo

Las áreas funcionales deberán garantizar el almacenamiento de la información y documentos referentes al SAC conforme a lo establecido por la Cooperativa en el manual

de Gestión Documental, la respectiva Tabla de Retención Documental y el Procedimiento Control de registros del Sistema de Gestión Integrado.

9. EDUCACIÓN ASOCIATIVA Y FINANCIERA

La Cooperativa ha enfocado su estrategia de Responsabilidad Corporativa en la Educación y la Cultura, por tanto, la educación financiera se convierte en el eje central de dicha política.

La educación financiera, además, es un deber y una oportunidad para la Cooperativa. Es un deber desde el punto de vista legal y ético; en lo legal, nuevas disposiciones y la tendencia regulatoria universal consagran obligaciones en cabeza de las entidades financieras; en lo ético, es impensable la creación de valor social y la construcción de ciudadanía sin un componente de educación financiera que incluya acciones con los distintos grupos de interés con los que se relaciona la Cooperativa.

De otra parte, las acciones que materializan la política de educación financiera son una oportunidad de diferenciación con los competidores, como parte de los planes para la profundización de la estrategia de Servicio y relacionamiento con los distintos grupos de interés.

9.1. Objetivo del programa de Educación Asociativa y Financiera

El objetivo de la Cooperativa es atender a diversos públicos y poblaciones mediante programas de educación asociativa y financiera que amplíen su comprensión de contenidos financieros, creen capacidades para su interacción en el sistema financiero y promuevan actitudes favorables que incidan en comportamientos y decisiones financieras críticas. Además, busca propiciar un ambiente de auto protección financiera y fomentar cultura del ahorro.

9.2. Características del programa de educación asociativa y financiera:

Las actividades desarrolladas en torno al programa de Educación Asociativa y financiera se caracterizarán, entre otras, por las siguientes variables:

- Serán de fácil entendimiento
- Serán independientes y adicionales a la publicidad propia de la Cooperativa
- Contribuirán al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios
- Familiarizarán a los asociados, clientes y usuarios con el uso de la tecnología en forma segura
- Serán accesibles para las personas en situación de discapacidad.

10. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS EMPLEADOS EN MATERIA DEL SAC

Para CONFIAR el desarrollo del talento humano es un proceso que permite a cada persona reconocer su potencial, ejercerlo y desarrollarlo continuamente, satisfaciendo sus necesidades y aspiraciones, reafirmando su marco de valores, integrando sus dimensiones humanas a nivel intelectual, emocional, afectivo, espiritual, social y físico, contribuyendo al desarrollo del ser, el hacer, el tener y el estar.

CONFIAR mantendrá y desarrollará un programa de formación integral que les permita a los empleados mejores niveles de conocimiento y de dominio de sus habilidades y destrezas, acorde a las responsabilidades de sus cargos, sus expectativas y la proyección de la Cooperativa.

De cara a los procesos de capacitación e instrucción necesarios para garantizar la debida atención y protección de asociados, cliente y usuarios, Confiar diseñará, programará y coordinará planes anuales de capacitación e instrucción dirigidos a todas las áreas de la Cooperativa sobre las políticas y estrategias para la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero. Para las áreas involucradas en la atención y servicio de los asociados, clientes y usuarios, los planes de capacitación e instrucción involucrarán, por lo menos, todos los aspectos y elementos que componen el SAC, y se realizarán, como mínimo, una vez por semestre.

Tales programas cumplirán con las siguientes condiciones:

- Incluir la visión estratégica de la Cooperativa, en especial, respecto de la cultura organizacional para la atención y protección de los asociados, clientes y usuarios.
- Serán impartidos durante el proceso de inducción de los empleados nuevos y con la periodicidad indicada anteriormente.
- Se mantendrán constantemente revisados y actualizados.
- Contarán con los mecanismos de evaluación de los resultados obtenidos con el fin de determinar la eficacia de dichos programas y el alcance de los objetivos propuestos.
- Incluirán aspectos relativos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de personas en situación de discapacidad.

Así mismo, se garantizará la capacitación de todos los empleados de las áreas involucradas en la atención y servicio de los asociados y clientes respecto de sus funciones, procedimientos, productos, servicios, canales, los territorios en los que actúa, y los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos, incluyendo los relacionados con el Defensor del Consumidor Financiero.

11. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DEL SAC

Es deber de todos los empleados de la Cooperativa el contribuir a una debida atención al Consumidor Financiero. De igual manera, corresponde a los empleados que soportan

el SAC o intervengan en su ejecución, conocer y dar estricta aplicación al manual, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones legales que rijan la materia y aquellas internas que se encuentren vigentes en el Reglamentos Internos de Trabajo, circulares, manuales, códigos, políticas, contrato de trabajo, entre otros documentos, a efectos de lograr una adecuada atención y protección al consumidor.

Las violaciones específicas por parte de funcionarios serán evaluadas por el jefe inmediato del empleado con la asesoría del área de Gestión Humana para determinar el procedimiento a seguir con relación al caso concreto, y de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, y el Código Sustantivo del Trabajo.

Cuando el hecho violatorio por parte del empleado pueda constituir alguno(s) de los delitos tipificados en nuestro código penal, se informará de ellos a la Fiscalía General de la Nación, para que adelante la correspondiente investigación y establezca la comisión del ilícito.

En todo caso la Cooperativa reconoce los derechos fundamentales de los trabajadores, y en tal medida respeta y da estricto cumplimiento a los derechos al debido proceso y a la oportunidad de ser oído, que tienen todos los empleados que se vean involucrados en el incumplimiento de los deberes o la violación de las prohibiciones aquí referidas.

De acuerdo con el artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo, los trabajadores que soporten o intervengan en la ejecución del Manual SAC, se encuentran obligados a:

- a) Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular le impartan el empleador o sus representantes, según el orden jerárquico establecido.
- b) No comunicar a terceros, salvo la autorización expresa, las informaciones que tengan sobre su trabajo, especialmente sobre las cosas que sean de naturaleza reservada o cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios al empleador, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales del trabajo ante las autoridades competentes.
- c) Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.

Adicionalmente los trabajadores deben cumplir todas las obligaciones y deberes establecidos en el Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa y así mismo observar cuidadosamente las prohibiciones definidas también en el Reglamento Interno de Trabajo.

El desconocimiento o incumplimiento de alguna de las normas mencionadas en los párrafos anteriores, implica la aplicación de:

- Las normas del Reglamento Interno de Trabajo que establecen la escala de faltas y sanciones disciplinarias, y las justas causas de terminación del contrato de trabajo.

- El artículo 62 del Código Sustantivo del Trabajo que establece las justas causas de terminación del contrato de trabajo.

Todo lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las demás disposiciones legales que se encuentren vigentes.