




Procedimiento de Atención a los Consumidores Financieros en
Situación de Discapacidad (CFSD)

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA FIDUCIARIA SURA S. A.

Realizado Por	Daniela del Mar Ríos	Aprobado Por	Manuel Galeano
Proceso	Gestión de Canales	Subproceso	Soporte y Atención a Clientes
Versión	6	Fecha Última Versión	29/12/2025

Índice

1. Introducción.....	3
2. Objetivo.....	3
3. Alcance.....	3
4. Glosario.....	3
5. Documentos de Referencia.....	4
6. Roles y Responsabilidades	4
7. Flujograma	5
8. Detalle del Documento (NARRATIVA)	5
9. Aplicaciones Tecnológicas.....	9
10. Información de Cuentas Contables Asociadas.....	9
11. Revisión del Documento	9
12. Contingencias de Robotización (Opcional)	9
13. Hoja de Modificación.....	9

	Procedimiento
	Procedimiento de Atención a los Consumidores Financieros en Situación de Discapacidad (CFSD)

1. Introducción

El presente procedimiento describe los lineamientos que deben seguir los funcionarios para la atención del Consumidor Financiero en Situación de Discapacidad, así mismo sus responsables y las políticas que las rigen.

Es importante que los empleados consulten este documento toda vez que tengan alguna inquietud sobre el debido proceder, y que así mismo lo revisen constantemente, con el fin de que sea material de consulta por parte del personal interno y de los entes de control y regulación.

2. Objetivo

Impartir instrucciones, que incorporan políticas y procedimientos orientados a garantizar la debida atención y protección de los Consumidores Financieros en Situación de Discapacidad.

3. Alcance

El presente procedimiento da inicio con la llegada del Consumidor Financiero en Situación de Discapacidad a las oficinas de Fiduciaria SURA S.A., hasta el envío del reporte de la interacción con el cliente, por medio de correo electrónico al área de Clientes.

4. Glosario

- **Acceso y accesibilidad:** Condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información y comunicaciones.
- **CFSD:** Consumidor Financiero en Situación de Discapacidad.

- **Centro de Relevo Colombia:** permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea.
- **Personas con Discapacidad:** Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo, que al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

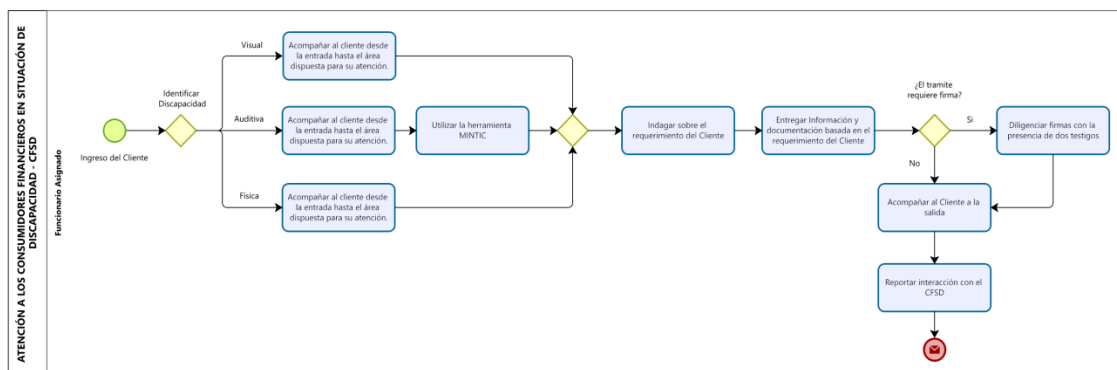
5. Documentos de Referencia

Tipo	Nombre	Referencia
Tipo de Ley que regula el documento.	Circular Básica Jurídica (C.E. 029/14)	Título II: Disposiciones especiales aplicables a las actividades y entidades del mercado de valores.
Políticas de Grupo	Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC.	Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC.
Procedimiento	Procedimiento de Atención a los consumidores financieros en situación de discapacidad (CFSD).	Procedimiento de Atención a los consumidores financieros en situación de discapacidad (CFSD).

6. Roles y Responsabilidades

Nombre Cargo	Roles y Responsabilidades
Asociado Senior Clientes	Encargado de actualizar y revisar el documento.
Analista Clientes	Encargado de aplicar el procedimiento y cumplir con lo establecido en el mismo.
Asistente Clientes	Encargado de aplicar el procedimiento y cumplir con lo establecido en el mismo.

7. Flujograma



8. Detalle del Documento (NARRATIVA)

ATENCIÓN A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD – CFSD

8.1. Identificar al Cliente en Situación de Discapacidad

Identificar al Consumidor Financiero en situación de discapacidad, una vez este se presente en las instalaciones de Fiduciaria Sura S.A.

Responsable:

Funcionario de la entrada y/o Funcionario asignado

Entradas:

Llegada del cliente

Salidas:

Identificación del CFSD

Sistemas:

No aplica

8.2. Acompañamiento de Clientes

Acompañar al Consumidor Financiero en Situación de Discapacidad, desde la entrada hasta el área dispuesta para la atención del cliente, esta función estará a cargo del funcionario de la entrada de las oficinas de Fiduciaria Sura S.A., y/o el funcionario asignado por la entidad.

Tener en cuenta, que si el cliente presenta una discapacidad física, debe ser dirigido por las áreas de acceso designadas para su entrada y salida de las oficinas de Fiduciaria Sura S.A.

Responsable:

Funcionario de la entrada y/o Funcionario asignado

Entradas:

Llegada del cliente

Salidas:

Acompañamiento del CFSD

Sistemas:

No aplica

8.3. Utilizar herramienta MINTIC

Nota: Este ítem solo aplica para el Consumidor Financiero en Situación de Discapacidad Auditiva.

Para atender a los clientes que presentes una situación de discapacidad auditiva, la Fiduciaria Sura S.A., cuenta con la herramienta del MINTIC Centro de Relevo Colombia, que brinda el servicio de interpretación en línea.

Una vez el cliente esté en el área designada para su atención, el funcionario que brinde la atención al cliente deberá utilizar la herramienta del MINTIC, para facilitar la comunicación y que este tenga una atención interactiva e idónea con el Sistema Financiero.

Responsable:

Funcionario de la entrada y/o funcionario asignado

Entradas:

Llegada del cliente

Salidas:

Atención del CFSD

Sistemas:

Herramienta del MINTIC

8.4. Indagar sobre el requerimiento del cliente

Interactuar con el cliente, de la manera más idónea, con el fin de conocer el motivo o requerimiento, por el cual se encuentra en las oficinas de Fiduciaria Sura S.A., esta tarea estará bajo la responsabilidad del funcionario del equipo de Clientes o el funcionario asignado

Responsable:

Funcionario del equipo Clientes / funcionario asignado

Entradas:

Requerimiento del cliente

Salidas:

Información y/o documentación

Sistemas:

No aplica

8.5. Entrega de Información y Documentos del trámite

Entregar la respectiva información del producto o servicio requerido por el cliente, y en caso de ser necesario entregar la documentación que aplique en el trámite.

Responsable:

Funcionario del equipo Clientes / funcionario asignado

Entradas:

Requerimiento del cliente

Salidas:

Información y/o documentación

Sistemas:

Aplicativo según el requerimiento (Finansoft, Makers, Salesforce, Microsoft Office)

8.6. Caso de documentación que requiere firmas

Identificar si el trámite que se encuentra realizando el Consumidor Financiero en Situación de Discapacidad, requiere la firma de documentos, de ser así, el funcionario que lo atiende solicitará la presencia de dos funcionarios de la Fiduciaria Sura S.A., que servirán como testigos, en el momento en que el cliente deba diligenciar las firmas de los documentos, para llevar a buen término su requerimiento. Al finalizar el trámite es necesario escanear los documentos y enviarlos al área pertinente.

Responsable:

Funcionario del equipo Clientes / funcionario asignado

Entradas:

Documento para firmar

Salidas:

Documento firmado

Sistemas:

No aplica

8.7. Acompañamiento del Cliente a la Salida

Acompañar al Consumidor Financiero en Situación de Discapacidad, hasta la salida de las oficinas de Fiduciaria Sura S.A., una vez el cliente haya terminado el respectivo trámite, asegurando el mejor servicio posible.

Se debe tener en cuenta, que si el cliente presenta una discapacidad física, debe ser dirigido por las áreas de acceso designadas para su entrada y salida de las oficinas de Fiduciaria Sura S.A.

Responsable:

Funcionario de la entrada y/o Funcionario asignado

Entradas:

Fin del trámite

Salidas:

Salida del Cliente

Sistemas:

No aplica

8.8. Reporte de la interacción con CFSD

Al finalizar la atención del cliente, el funcionario que prestó la atención deberá reportar vía correo electrónico la información de la interacción con el Consumidor Financiero en Situación de Discapacidad, al área de Clientes, quien se dispondrá a registrar y continuar con el proceso necesario para dar cierre a la novedad.

Responsable:

Funcionario del equipo Clientes / funcionario asignado

Entradas:

Requerimiento del cliente

Salidas:

Reporte de interacción con el cliente

Sistemas:

Correo Electrónico

9. Aplicaciones Tecnológicas

El procedimiento indica las aplicaciones tecnologías (Sistemas) que soportan o utiliza el proceso y su descripción.

- **Herramienta del MINTIC:** Programa que brinda el servicio de interpretación en línea, con el fin de facilitar la comunicación con el Consumidor Financiero en Situación de Discapacidad Auditiva.
- **Aplicativo Salesforce:** Plataforma donde se realiza el registro y seguimiento de los requerimientos de los consumidores financieros.

10. Información de Cuentas Contables Asociadas

N/A

11. Revisión del Documento

El procedimiento tendrá vigencia de 1 año con periodicidad de revisión o actualización del anual. No obstante las actualizaciones pueden ser en un tiempo menor, de acuerdo a los cambios funcionales realizados en el proceso.

12. Contingencias de Robotización (Opcional)

N/A

13. Hoja de Modificación

Indica el registro histórico de todas las modificaciones, controles de cambio y/o actualizaciones anuales que tiene el documento, indicando: N° de versión, detalle de modificación, fecha de actualización, Cargo del colaborador que realizó la modificación y Cargo del responsable del proceso.

Nº	Modificaciones efectuadas	Fecha	Realizado por	Revisado y aprobado por
1	Creación del documento	30-11-2017	-	-
2	Actualización general	03-03-	Daniela Quintero	Carlos Suárez

		2022		
3	Actualización general	31-08-2022	Daniela del Mar Ríos	Manuel Galeano
4	Actualización general: <ul style="list-style-type: none">• Ajuste a nueva marca• Ajuste de cargos de los participantes• Verificación de los procesos	26-03-2024	Daniela del Mar Ríos	Manuel Galeano
5	Actualización general anual del documento	05-08-2025	Daniela del Mar Ríos	Manuel Galeano
6	Actualización general anual del documento. - Ajuste de marca	29-12-2025	Erika Pahola Huertas	Manuel Galeano