

## **HORARIOS, AUTONOMÍA DE LAS VIGILADAS PARA IMPLEMENTARLOS**

Concepto 2014059119-001 del 13 de agosto de 2014

**Síntesis:** *Lo atinente a la jornada ordinaria, la jornada adicional y/o especial de atención al público que se encuentra implementada en las entidades vigiladas por esta Superintendencia, así como las instrucciones impartidas por éstas a sus empleados en relación con su cumplimiento, corresponden a decisiones adoptadas por cada una de las instituciones dentro de la órbita discrecional propia de la política interna de atención y prestación del servicio que se haya adoptado, sin que esta Superintendencia tenga injerencia en ella.*

«(...) comunicación mediante la cual plantea algunas inquietudes relacionadas con los horarios de atención al público que tienen implementado las entidades financieras en Colombia.

**1.-** En primer lugar, resulta pertinente manifestar que la Superintendencia Financiera de Colombia como entidad estatal de carácter técnico, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, de conformidad con lo consagrado en el artículo 121 de la Constitución Política, sólo tiene competencia en relación con las materias a su cargo y con sujeción a las funciones atribuidas por la Constitución y la ley, las cuales para el caso de esta Autoridad, se encuentran consagradas en el Decreto 2555 de 2010 y en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, entre otras normas.

En efecto, en el artículo 11.2.1.3.1 del Decreto 2555 de 2010, está previsto que: “(...) *La Superintendencia Financiera tiene por objetivo supervisar el sistema financiero colombiano con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados*”.

En virtud de lo anterior, debe observarse que la competencia para absolver inquietudes de carácter laboral no corresponde a esta Entidad, de manera que no se efectuará pronunciamiento alguno acerca de los aspectos eminentemente relacionados con dicha materia y a los que hace mención en su escrito.

**2.-** En relación con los horarios de las oficinas, de conformidad con lo establecido en el Capítulo Quinto, Título II de la Circular Externa 007 de 1996 (Circular Básica Jurídica), me permito indicarle que las entidades vigiladas tienen autonomía para fijar los horarios de atención al público, siempre y cuando se siga el procedimiento contenido en la citada circular, en la forma en que se indica a continuación:

*“CAPITULO QUINTO: RÉGIMEN DE HORARIOS*

## *“1. INSTRUCCIONES RELATIVAS A LOS HORARIOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO AL PÚBLICO.*

### *“1.1 Instrucciones relativas a los horarios de atención.*

*“Los establecimientos de crédito, las sociedades de servicios financieros, las compañías de seguros y de reaseguros, y los intermediarios de seguros y de reaseguros podrán definir libremente los horarios de prestación de servicio al público. Es de aclarar que los horarios no tendrán que estar necesariamente unificados entre los diferentes establecimientos de crédito de una misma localidad.*

*“En todo caso, cualquier modificación a los horarios actuales o futuros deberá ser comunicada a esta Superintendencia con una antelación no inferior a diez (10) días hábiles.*

### *“1.2 Cierres especiales*

*“Se podrá suspender la prestación del servicio al público de manera temporal en los siguientes eventos:*

*“- Por motivos de fuerza mayor, caso fortuito o eventos reconocidos nacionalmente en diferentes regiones, que tradicionalmente han obtenido el permiso para suspender la prestación del servicio al público, sin que se requiera aprobación previa de esta Superintendencia. En el último evento bastará con que se avise al público de manera clara y precisa los días de no prestación del servicio, mediante avisos visibles en un tamaño no menor de medio pliego (0.70 x 0.50 cms.), colocados en las oficinas de la entidad en la localidad correspondiente con mínimo cinco (5) días hábiles de antelación. Así mismo, deberá comunicarse a esta Superintendencia por intermedio de la oficina principal mediante relación mensual, las festividades autorizadas para el mes inmediatamente siguiente incluyendo los cierres ocasionados por fuerza mayor y caso fortuito del mes anterior. Los cierres especiales no requerirán de unificación entre los establecimientos bancarios de la misma localidad.*

### *“1.3 Publicidad*

*“Para los casos de cierre especiales o cuando se desee efectuar cambio en el horario de atención a los usuarios, deberá comunicarse a todos los clientes, mediante avisos visibles de un tamaño no menor al antes mencionado colocados en las oficinas de la entidad con una antelación no menor de diez (10) días calendario y en todo caso difundir tal decisión, por una sola vez, en un diario regional, local o de circulación nacional, según corresponda al alcance geográfico del efecto de la medida, y de no ser posible, por cualquier otro medio que se estime procedente para tal cometido.”*

3.- En este orden de ideas, debe observarse que lo atinente a la jornada ordinaria, la jornada adicional y/o especial de atención al público que se encuentra implementada en las entidades vigiladas por esta Superintendencia, así como las instrucciones impartidas por éstas a sus empleados en relación con su cumplimiento, corresponden a decisiones adoptadas por cada una de las instituciones dentro de la órbita discrecional propia de la política interna de atención y prestación del servicio que se haya adoptado, sin que esta Superintendencia tenga injerencia en ella.

Lo anterior, se reitera, sin perjuicio de las precisiones señaladas en la Circular Externa 007 de 1996 previamente citada y de las instrucciones que igualmente se han expedido a las entidades vigiladas sobre la contabilización de las transacciones realizadas en horarios adicionales o extendidos, en virtud de lo dispuesto en la Circular Externa 022 del 19 de julio de 2006. De ella se desprende que. *“(...) se otorgó libertad a las instituciones vigiladas para la fijación de horarios de atención al público. Teniendo en cuenta que dicha libertad permite que las entidades establezcan jornadas extendidas, las operaciones realizadas en las mismas pueden ser contabilizadas tal como lo señalaba el instructivo anterior o de manera diferente a criterio de la respectiva entidad. Es así como, de acuerdo a las capacidades tecnológicas, cada entidad es autónoma respecto del momento en que las transacciones realizadas en horario adicional queden registradas, esto es, el mismo día o a más tardar el día hábil siguiente, ... Sin embargo, dicha situación debe ser informada a los clientes y usuarios de tal manera que los mismos puedan escoger libremente la entidad con la cual contratan y el servicio al cual acceden, de conformidad con lo previsto en el artículo 97 del Decreto 663 de 1993 (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero).”*

(...).»