

Código: F464  
 Versión: 1  
 Fecha: 16/03/2022

**AGENDA REGULATORIA**



INFORMACION INSTITUCIONAL			INFORMACION DEL PROYECTO A REGLAMENTAR				PUBLICACION PARTICIPACION	ENVIO A JUNTA DIRECTIVA Y/O PRESIDENCIA	
DEPENDENCIA ENCARGADA DE LIDERAR EL PROYECTO	NOMBRE DEL RESPONSABLE	CARGO DEL RESPONSABLE	COMPETENCIA LEGAL PARA EXPEDIR LA NORMA	TEMA U OBJETO DE LA REGLAMENTACION	NORMATIVA CONCRETA QUE SE REGLAMENTA / MODIFICA	ORIGEN DE LA INICIATIVA MOTIVO DE LA REGULACION	FECHA EN EL QUE SE PUBLICARA EL PROYECTO PARA PARTICIPACION CIUDADANA	DIA EN EL QUE SE PRESENTARA EL PROYECTO PARA APROBACION	DIA EN EL QUE SE REMITIRA EL PROYECTO A SECRETARIA PARA SU PUBLICACION
OCM	Giovanni Canchila Suárez	Jefe OCM	El primer parágrafo de la Ley 1328 de 2009 establece la obligatoriedad por parte de las entidades financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia de implementar un Sistema de Atención al Consumidor –SAC, con el fin de consolidar un ambiente de atención, protección y respeto de los consumidores financieros.  En concordancia con lo anterior, la Superintendencia Financiera de Colombia – SFC, mediante la Circular Externa 015 de 2010, impartió las instrucciones para el adecuado funcionamiento e implementación del SAC, incluyendo sus etapas y elementos, el cual debe ser aprobado y actualizado por la Junta Directiva de cada	Manual SAC	Actualiza el manual del sistema de Atención al Consumidor SAC aprobado el 18 de septiembre de 2023 bajo el acuerdo 030 de 2023.	Ley	28 de marzo de 2024	24/04/2024	24/04/2024

Código: F464  
Versión: 1  
Fecha: 16/03/2022

MEMORIA JUSTIFICATIVA Y AIN



Área originadora:	Oficina Comercial y Mercadeo
Fecha (dd/mm/aa):	27 de marzo de 2024
Proyecto de Acuerdo/Resolución:	Por el cual se aprueba la actualización del Manual de Atención al Consumidor Financiero - SAC 2024 del ICETEX

**1. ANTECEDENTES Y RAZONES DE OPORTUNIDAD Y CONVENIENCIA QUE JUSTIFICAN SU EXPEDICIÓN.**

El Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX, es un documento que contiene los elementos establecidos para garantizar el cumplimiento de las obligaciones y los derechos de los consumidores financieros, consagrados en la Ley 1328 de 2009 y las normas que la modifiquen, adicionen y/o complementen; incorporando los elementos y las etapas orientadas a reflejar las políticas y controles adoptados para procurar la debida protección del consumidor financiero, igualdad de condiciones para quienes presenten algún tipo de situación de discapacidad, calidad y oportunidad en la información, una adecuada prestación del servicio, una estrategia de educación financiera y la atención a los requerimientos que el consumidor financiero presente a la entidad. El cumplimiento del funcionamiento del SAC será monitoreado de manera permanente conforme a lo establecido por la Circular Externa 015 de 2010.

Por otra parte, este manual refleja las políticas, procedimientos y controles adoptados para procurar la debida atención y protección del Consumidor Financiero; estableciendo los mecanismos para suministrar la información adecuada a los Consumidores, orientado al fortalecimiento de la cultura de servicio en la entidad y el enfoque diferencial e inclusivo, para lograr la satisfacción de sus beneficiarios y/o ciudadanos, propiciando un ambiente de debida atención y protección al consumidor financiero a través de los canales de atención adecuados y un equipo humano idóneo.

Se hace necesaria la actualización del Manual SAC con el fin de cumplir los requerimientos de la Circular 023 de 2021 y atender a las recomendaciones recibidas por parte de los entes de control internos y externos de la entidad en los ejercicios de auditoría y de reflejar las mejoras implementadas recientemente en la Entidad.

**2. AMBITO DE APLICACIÓN Y SUJETOS A QUIENES VA DIRIGIDO**

El Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX va dirigido a los colaboradores para procurar la debida atención de los consumidores financieros, y a los consumidores financieros para brindar la información a la cual pueden acceder sobre los productos y procesos de la entidad.

**3. VIABILIDAD JURIDICA**

(Por favor desarrolle cada uno de los siguientes puntos)

**3.1 Análisis de las normas que otorgan la competencia para la expedición del proyecto normativo**

Se realizó la revisión de las nuevas circulares externas expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia que modifican las obligaciones del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, acatándose lo establecido en la Circular Externa 013 de 2022 en la cual se imparten instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero.

**3.2 Vigencia de la ley o norma reglamentada o desarrollada**

La vigencia del plan estratégico va desde el 30 de agosto de 2023.

**3.3. Disposiciones derogadas, subrogadas, modificadas, adicionadas o sustituidas**

Actualiza el Manual del Sistema de Atención al Consumidor SAC aprobado el 18 de septiembre de 2023 bajo el acuerdo 030 de 2023.

**3.4 Revisión y análisis de la jurisprudencia que tenga impacto o sea relevante para la expedición del proyecto normativo (órganos de cierre de cada jurisdicción) - si hay lugar a ello -**

No Aplica

**3.5 Circunstancias jurídicas adicionales**

No Aplica

**4. IMPACTO ECONÓMICO (Si se requiere)**

No Requiere

**5. VIABILIDAD O DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL (Si se requiere)**

No Requiere

**6. IMPACTO MEDIOAMBIENTAL O SOBRE EL PATRIMONIO CULTURAL DE LA NACIÓN O IMPACTO DE OTRA NATURALEZA (Si se requiere)**

No Requiere

**7. ESTUDIOS TÉCNICOS QUE SUSTENTEN EL PROYECTO NORMATIVO (Si hay lugar a ellos)**

No hay estudios adicionales

**ANEXOS:**

Código: F464  
Versión: 1  
Fecha: 16/03/2022

MEMORIA JUSTIFICATIVA Y AIN



<b>Área originadora:</b>	Oficina Comercial y Mercadeo
<b>Fecha (dd/mm/aa):</b>	27 de marzo de 2024
<b>Proyecto de Acuerdo/Resolución:</b>	Por el cual se aprueba la actualización del Manual de Atención al Consumidor Financiero - SAC 2024 del ICETEX

<b>Certificación de cumplimiento de requisitos de consulta, publicidad y de incorporación en la agenda regulatoria</b>  (Firmada por el servidor público competente – área originadora)	(Marque con una x)
<b>Concepto(s) de la entidad u organismo competente en materias específicas</b>  (Cuando se trate de un proyecto de reglamento técnico o que requiera contar con el acompañamiento, concepto, pronunciamiento y/o aval de otra entidad u organismo competente en la materia)	(Marque con una x)
<b>Informe de observaciones y respuestas</b>  (Análisis del informe con la evaluación de las observaciones de los ciudadanos y grupos de interés sobre el proyecto normativo - Matriz de observaciones)	(Marque con una x)
<b>Concepto de Abogacía de la Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio</b>  (Cuando los proyectos normativos tengan incidencia en la libre competencia de los mercados)	(Marque con una x)
<b>Concepto de aprobación nuevos trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública</b>  (Cuando el proyecto normativo adopte o modifique un trámite)	(Marque con una x)
<b>Otro</b>  (Cualquier otro aspecto que el área originadora de la norma considere relevante o de importancia)	(Marque con una x)

Código: F464  
 Versión: 1  
 Fecha: 16/03/2022

## MATRIZ DE OBSERVACIONES Y RESPUESTAS



<b>Área que lidera la regulación</b>	Oficina Comercial y de Mercadeo
<b>Nombre del funcionario responsable</b>	Giovanni Canchila Suárez
<b>Nombre del Vicepresidente /Jefe de Oficina misional o de apoyo/ Director / de la dependencia que lidera la regulación</b>	Giovanni Canchila Suárez
<b>Fecha/s de publicación del proyecto de acto administrativo en la página web</b>	Abril 01 de 2024
<b>Fecha/s de consulta pública y presentación de observaciones</b>	No se recibieron observaciones o preguntas
<b>Fechas de respuestas</b>	N/A

N°	fecha de observación	Observantes	Correo Electronico	Observaciones presentadas	fecha respuesta	Respuesta a Observaciones	Acoge observación/es (Si o No)
<b>NO SE PRESENTARON OBSERVACIONES</b>							

  
**RODOLFO GIOVANNI CANCHILA SUÁREZ**  
 Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo

\* El suscrito certifica que las respuestas a las observaciones recibidas y enlistadas en la presente matriz, fueron remitidas a los correos electrónicos desde los cuales se recibieron las observaciones presentadas por cada uno de los ciudadanos y/o se publicó documento de respuesta general a las observaciones  
 \* En caso de no recibir comentarios, publicar una nota informativa del mismo (cumplimiento Resolución 1519 de 2020 MinTic)