

## Contenido

### 1. OBJETIVO

Registrar las cuentas bancarias de los beneficiarios de crédito educativo (propios, fondos y créditos Oficina de Relaciones Internacionales país y fondos en administración), con el fin de generar el desembolso respectivo.

### 2. ALCANCE

Inicia desde el momento en que el beneficiario genera la solicitud de matrícula de cuenta bancaria a través del módulo de la página web de la entidad habilitado y termina con el registro de la misma a través del aplicativo designado por la entidad.

### 3. DEFINICIONES

- **Beneficiario:** Usuario de crédito del ICETEX que recibe beneficios o recursos a través del otorgamiento de créditos educativos.
- **Certificación Bancaria:** Documento que emite la entidad bancaria a petición del beneficiario de crédito educativo y que confirma que dicha cuenta está registrada a su nombre.
- **Cuenta Bancaria:** Contrato suscrito con una entidad financiera en virtud del cual se custodia dinero y se registran los respectivos movimientos.
- **Fondos en Administración:** Corresponde al portafolio de recursos para la educación de entidades, tanto públicas como privadas, que administra el ICETEX, con el fin de ejecutar por medio de ellas sus diferentes programas y proyectos educativos para la población objetivo que éstos han determinado atender, fortaleciendo los mecanismos de cobertura en educación que busca el país.
- **Inscripción de cuentas:** Registro de la cuenta bancaria en los sistemas del ICETEX por la cual se realizará el desembolso de los recursos.
- **Matrícula:** Entendida como el valor de los costos académicos, para el respectivo periodo académico, certificado por la Institución de Educación Superior - IES, exceptuando intereses moratorios y deudas pendientes de periodos anteriores.
- **Ventana Digital:** Mecanismo que permite capturar la información del beneficiario o ciudadano que requiere radicar una PQRS para adelantar algún proceso o solicitud de información del portafolio de servicios de la entidad.

### 4. CONDICIONES GENERALES

- El beneficiario es el responsable de realizar la matrícula de la cuenta bancaria por el módulo de la página web de la entidad.
- No se aceptan soportes bancarios de titularidad de terceros, solo se girará a cuentas bancarias activas donde el titular es el estudiante.
- Es responsabilidad del beneficiario realizar modificaciones de la cuenta bancaria dentro del portal transaccional, sin embargo, si desconoce o identifica algún dato que no corresponde a su cuenta bancaria debe comunicarse máximo en los 3 días siguientes luego de recibida la comunicación confirmando la actualización de la cuenta.
- El beneficiario que cuente con un producto podrá consultar la información de este y actualizar la cuenta bancaria en el Portal Transaccional, de lo contrario solo le aparecerán la opción de actualizar datos.
- Para realizar la matrícula de cuenta de los beneficiarios de créditos exterior propios y de la Oficina de Relaciones Internacionales exterior, consultar la ["Guía preparación y liquidación giros exterior" \(G116\)](#).
- El registro de certificado de cuenta bancaria debe ser realizado por el usuario en el módulo de la página web una vez, realice la firma de garantías y reciba el concepto jurídico viable.
- Para realizar el giro con destino al beneficiario es necesario que la cuenta del estudiante se encuentre previamente matriculada en el sistema de desembolsos.net de la Entidad.

### CONDICIONES POR FALLAS TECNOLOGICAS

Las solicitudes que se remitan a la bandeja de bancarización deben ser únicamente cuando el usuario presenta problemas tecnológicos para matricular su cuenta bancaria, de ser así, este debe ser escalado al área encargada con los soportes solicitados.

El Asesor de Atención al Usuario debe garantizar la revisión correcta de los documentos requeridos para la validación y matrícula de cuenta:

- a. Pantallazo del error en el proceso de matrícula
  - b. Certificación bancaria a nombre del beneficiario del crédito (documento legible)
  - c. La información contenida en la certificación bancaria debe coincidir con los datos del aspirante registrados en el aplicativo de consulta C&CTEX crédito.
  - d. Verificar que el crédito cuenta con el estado "concepto jurídico viable" o que cuente con un crédito vigente en el aplicativo de crédito y cartera.
- En caso de que el módulo de la página web presente alguna falla tecnológica ante eventos de contingencia que no permita la inscripción de las cuentas bancarias por parte de los beneficiarios, la **Oficina de Comercial y Mercadeo** deberá seguir el procedimiento descrito en el [Anexo 1 Bancarización por Falla del Portal](#)

### Transaccional.

El Asesor de Atención al Usuario debe garantizar:

- a. La calidad de la información diligenciada en el [Anexo 2. Captura cuentas bancarias a matricular call center.](#)
- b. La certificación bancaria debe estar a nombre del beneficiario del crédito (documento legible).
- c. La información de la certificación bancaria debe coincidir con los datos del aspirante registrados en el aplicativo de crédito y cartera.
- d. Verificar que el crédito cuenta con el estado “concepto jurídico viable” en el aplicativo de crédito y cartera.

La Oficina de Comercial y Mercadeo remite por correo electrónico el [Anexo 2. Captura cuentas bancarias a matricular call center](#) al funcionario designado del Grupo de Operaciones, el primer día hábil siguiente a la recepción del requerimiento del beneficiario.

El Grupo de Operaciones gestiona la matrícula de la cuenta bancaria en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados a partir de recibido del [Anexo 2. Captura cuentas bancarias a matricular call center.](#) Así mismo el Grupo de Operaciones remite el informe de la gestión a la Oficina de Comercial y Mercadeo al día siguiente hábil de la matrícula de la cuenta bancaria.

## 5. DESCRIPCIÓN

### 5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(No aplica)

### 5.2. ACTIVIDADES

#### Beneficiario

5.2.1. Realiza la solicitud de registro de cuenta bancaria a través del mecanismo definido por la Entidad en el siguiente: <https://web.icetex.gov.co/login-integracion>

¿Se pudo realizar el registro de la cuenta bancaria?

- Si el registro fue exitoso, continúa con la actividad 5.2.2.
- Si no fue exitoso, continúa con la actividad 5.2.3

5.2.2. El sistema remite correo electrónico al beneficiario informando el registro de la cuenta exitosa, fin del procedimiento.

5.2.3. Radica la solicitud de matrícula de cuenta bancaria a través de los canales establecidos por el ICETEX, adjuntando los documentos indicados en el numeral de condiciones por fallas tecnológicas.

#### Asesor de Atención al Usuario/ Proveedor de Atención al Usuario

5.2.4. Recibe y revisa la solicitud de matrícula de cuenta bancaria, de acuerdo con lo establecido en condiciones por fallas tecnológicas.

¿La solicitud cumple con los requisitos?

- Si cumple los requisitos, continúa con la actividad 5.2.5.
- Si no cumple los requisitos, continúa con la actividad 5.2.6.

5.2.5. Genera escalamiento según Anexo de Tipificación y Escalonamiento de PQRSD al Grupo de Operaciones, con los documentos requeridos. Continúa con la actividad 5.2.7.

5.2.6. Informa al aspirante que su solicitud se encuentra incompleta e indica cual es la documentación faltante y cierra el caso.

#### Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones

5.2.7. Recibe el caso y verifica la documentación soporte del requerimiento.

¿Los documentos están correctos?

- Si los documentos están correctos, continúa con la actividad 5.2.9.
- Si no son correctos, continúa con la actividad 5.2.8.

5.2.8. Devuelve caso informando al área de Atención al Usuario que se rechaza el caso por no cumplir con los requisitos

5.2.9. Consolida la información en la estructura definida para el registro en el “Aplicativo de Crédito y Cartera” de la Entidad.

5.2.10. Procede con el registro de matrícula de cuenta bancaria en el "Aplicativo de Crédito y Cartera" (Desembolsos.Net).

5.2.11. Verifica la información registrada en el sistema.

¿El registro fue exitoso?

- Si el registro fue exitoso, continúa con la actividad 5.2.12.
- Si no fue exitoso, continúa con la actividad 5.2.9.

5.2.12. Desescala el caso al área de atención al usuario indicando que la cuenta quedo matriculado exitosamente. Continúa con el Procedimiento "[Generación de instrucción de Giro](#)" (M2-4-04) si corresponde.

**Asesor de Atención al Usuario / Proveedor de Atención al Usuario**

5.2.13. Recibe respuesta del área y remite comunicado al beneficiario informando la atención del requerimiento.

## 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	CÓMO EJERCE CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Respuesta de solicitud de matrícula de cuenta bancaria de los beneficiarios	A través de las solicitudes radicadas y creadas en el sistema de atención al usuario.	Reportes de las de solicitudes creadas y resueltas en el sistema de atención al usuario.	Proveedor Atención al Usuario
Matrícula de cuenta bancaria que presenta falla en la inscripción.	Verifica los requisitos para la matrícula de la cuenta bancaria y genera reporte a la Dirección de Tecnología.	Matrícula de la cuenta bancaria en el sistema.	Técnico y/o Profesional Universitario- Grupo de Operaciones

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
<a href="#">Preparación de desembolsos para fondos en administración</a>	<a href="#">M2-4-12</a>
<a href="#">Generación de instrucción de giro</a>	<a href="#">M2-4-04</a>
<a href="#">Guía Preparación Giros Exterior.</a>	<a href="#">G116</a>
Anexo de Tipificación y Escalonamiento	N/A
Anexo 1 Bancarización por Falla del Portal Transaccional.	N/A
Anexo 2 Captura cuentas bancarias a matricular call center	N/A

**Anexos:**
[Anexo 1. Bancarización por Falla del Portal Transaccional.pdf](#)

Editado por Lina Marcela Carmona Parra, feb 23 2024 10:09 a.m.

[Anexo 2. Captura cuentas bancarias a matricular call center.xlsx](#)

Editado por Lina Marcela Carmona Parra, feb 23 2024 10:09 a.m.

[Anexo TIPIFICACIÓN M2-4-07 MATRICULA DE CUENTA BANCARIA BENEFICIARIOS.pdf](#)

Editado por Lina Marcela Carmona Parra, feb 23 2024 02:47 p.m.

**Modificaciones****Descripción de cambios**

1. Se incluye la condición que el responsable de realizar la matrícula de la cuenta bancaria es el beneficiario.
2. En condiciones generales se modifica la condición donde el beneficiario es el responsable de modificar su cuenta bancaria.
3. En condiciones generales por fallas de tecnología se hace una modificación general.
4. En la actividad 5.2.2. se incluye que el sistema remite el correo electrónico.
5. La actividad 5.2.13 se fusiona con la anterior eliminándola y cambiando la numeración
6. Se incluyen anexos

**Historial de Versiones**

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2024-02-23	5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se incluye la condición que el responsable de realizar la matrícula de la cuenta bancaria es el beneficiario.</li> <li>2. En condiciones generales se modifica la condición donde el beneficiario es el responsable de modificar su cuenta bancaria.</li> <li>3. En condiciones generales por fallas de tecnología se hace una modificación general.</li> <li>4. En la actividad 5.2.2. se incluye que el sistema remite el correo electrónico.</li> <li>5. La actividad 5.2.13 se fusiona con la anterior eliminándola y cambiando la numeración</li> <li>6. Se incluyen anexos</li> </ol>
2023-12-27	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ajusta el alcance</li> <li>• En las condiciones generales se eliminan las tres primeras , se adicionan la guía G166</li> <li>• Se incluyen en las condiciones generales condiciones para los asesores de atención al uaurio</li> <li>• se ajustan las actividades</li> </ul>
2021-09-13	3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En objetivo se incluye la frase "de crédito educativo".</li> <li>2. En alcance se modifica la redacción por "Inicia desde el momento en que el beneficiario radica la solicitud de registro de cuenta bancaria a través del medio establecido por la entidad, así como, mediante correo electrónico por parte de Atención al Usuario, analistas del Grupo de Desembolsos encargados de la Preparación del giro o la Vicepresidencia de Fondos en Administración, hasta la matrícula de la cuenta bancaria en el sistema de gestión de crédito (C&amp;CTEX)"</li> <li>3. Se modifican las definiciones y se agrega, cuenta bancaria, inscripción de cuentas, beneficiario, certificación bancaria, formulario SAV.</li> <li>4. En condiciones generales se modifica en redacción "se matricula en el sistema de gestión de crédito", "las solicitudes de cuenta de matrícula deben ser remitidas en la estructura del sistema de gestión de crédito", "solo se girará a cuentas bancarias donde el titular es el estudiante". De igual forma se agregan dos nuevas condiciones, "Para los créditos o solicitudes relacionadas con Fondos en Administración, se debe adjuntar el certificado bancario vigente, al momento de realizar el cargue de los documentos para aspirar a las diferentes líneas de crédito", "El usuario debe radicar la solicitud de matrícula de cuenta bancaria a través del formulario WEB habilitado para tal fin, donde realiza la solicitud y adjunta el respectivo soporte (certificación Bancaria)."</li> <li>5. En actividades se realiza una modificación general del contenido de estas, en la actividad 5.2.1 se modifica la actividad y se agregan dos nuevas a este mismo numeral donde el registro de cuentas bancarias se realiza por el mecanismo definido por la entidad.</li> <li>6. En la actividad 5.2.2. se modifica el contenido informando al asesor de atención al usuario la novedad presentada, continua con la actividad 5.2.3.</li> <li>7. Se agregan nuevos ejecutores de las actividades, actividades nuevas modificando la numeración pasando de 5.2.8 a 5.2.15.</li> <li>8. En seguimiento y control se modifica completamente la tabla dejando información dejando tres actividades a controlar con sus respectivas control, evidencia y responsables.</li> <li>9. En documentos relacionados se incluyen dos nuevos, Preparación de desembolsos para fondos en administración - M2-4-12, Generación de resoluciones de giro - M2-4-04.</li> <li>10. Se realiza actualización del nombre por "Matrícula de cuenta bancaria beneficiarios".</li> </ol>
2016-06-29	2	<p>Se actualiza en su totalidad el documento.</p> <p>En el punto 1 Objetivos se ingresa el registro de las cuentas.</p> <p>En el punto 2 Alcance se modifica iniciando desde la entrega de la solicitud, hasta la matricula de la cuenta banacaria en el aplicativo Desembolsos.Net.</p> <p>Se modifican las Condiciones Generales.</p> <p>Se actualizan las actividades ingresando el proceso de la radicación, la preparación de los archivos y el registro en el aplicativo desembolsos.Net</p>

2009-12-18	1.0	-
------------	-----	---

¿Ha revisado el documento en su totalidad?  
SI

COPIA CONTROLADA