MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
--------------	----------------------	---------	---	--------	---------

Contenido

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la actualización de datos determinados en los sistemas de información de la entidad previo cumplimiento de condiciones de los Beneficiarios garantizando una atención oportuna de las solicitudes y protección de la información.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la solicitud del Beneficiario (quien ya cuenta con su primer desembolso), a través de los canales de atención definidos por la entidad, y finaliza con la actualización de la información del usuario en los sistemas institucionales del ICETEX.

3. DEFINICIONES

- **Actualización de datos personales:** Proceso mediante el cual un Beneficiario solicita modificar su información personal, previamente registrada en los sistemas institucionales de ICETEX, como dirección, número de contacto, correo electrónico, tipo de documento o nombre, y cambio en matrícula de cuenta con el fin de mantener su información personal vigente, segura y coherente en todos los canales y sistemas institucionales, en cumplimiento de la trazabilidad y la protección de los datos personales conforme a la normatividad vigente.
- **Área misional:** Dependencias del ICETEX encargadas de ejecutar los procesos relacionados directamente con la misión y visión institucional.
- **Back office:** Equipo operativo interno del proveedor de atención al Beneficiario, encargado de realizar actividades complementarias al primer nivel de atención. En el marco de este procedimiento, tiene la responsabilidad de crear formalmente los casos en el Gestor de Servicios de TI, cuando los agentes de los canales (CEP o telefónico) no tienen acceso a dicha herramienta y generar escalonamiento con las áreas misionales de la entidad.
- **Canal autorizado:** Medio oficial habilitado por ICETEX para recibir trámites de actualización de datos personales. Para este procedimiento se reconocen como canales autorizados la Ventana Digital y los Centros de Experiencia Presencial (CEP). El canal telefónico y los canales virtuales (chat, redes, WhatsApp) no están habilitados para recibir documentación, no obstante, pueden ser utilizados para brindar orientación al usuario y en caso de contar con biometría para realizar la validación de identidad.
- **Contingencia (en el contexto de validación biométrica):** Situación operativa temporal en la cual no es posible realizar la validación biométrica del Beneficiario debido a fallas técnicas, indisponibilidad del sistema o condiciones físicas del Beneficiario. En estos casos, se activa un protocolo alternativo que incluye una validación documental reforzada y la aplicación de preguntas de seguridad para permitir la continuidad del trámite de actualización de datos.
- **Escalamiento:** Acción mediante la cual una solicitud es transferida desde el proveedor de atención al Usuario o desde una instancia operativa hacia un área misional o técnica de ICETEX, para su análisis, validación o ejecución, debido a que excede las competencias del primer nivel de atención.
- **Gestor de servicios TI:** Plataforma tecnológica utilizada para la gestión de solicitudes técnicas y operativas entre las áreas del ICETEX, que permite la asignación, seguimiento y cierre de casos, garantizando la trazabilidad y el control de los requerimientos internos.
- **Soportes documentales:** Conjunto de documentos exigidos para validar la procedencia de una solicitud de actualización de datos personales. Estos documentos, pueden incluir, entre otros, carta firmada, copia del documento de identidad (Cédula o tarjeta de identidad), recibo de servicios públicos, certificación bancaria, escritura pública o registro civil actualizado, según la naturaleza del dato a modificar y conforme a los criterios establecidos por el ICETEX para garantizar la veracidad de la información.
- **Ventana Digital:** Canal oficial habilitado por ICETEX para la radicación de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y trámites por parte de los Beneficiarios. Es uno de los medios autorizados para la recepción de solicitudes de actualización de datos personales, junto con los Centros de Experiencia Presencial (CEP), especialmente en escenarios de contingencia o cuando no se cuenta con validación biométrica disponible.
- **Centros de Experiencia Presencial – CEP:** Son espacios físicos donde los usuarios y beneficiarios pueden recibir atención personalizada y asesoría directa sobre los servicios que ofrece el ICETEX. Es uno de los medios autorizados para la recepción de solicitudes de actualización de datos personales, junto con Ventana Digital, especialmente en escenarios de contingencia o cuando no se cuenta con validación biométrica disponible.

4. CONDICIONES GENERALES

- La actualización de datos solo debe ser gestionado por el titular del crédito educativo con ICETEX, una vez haya recibido el primer desembolso, y debe realizarse a través de la Ventana Digital o en el Centro de Experiencia Presencial (CEP) más cercano.
- Única y exclusivamente aplica para Beneficiarios que ya cuentan con un crédito activo, ya sea a través de líneas de crédito propias de ICETEX, mediante Fondos en Administración, Becas (ORI) y que hayan recibido al menos su primer desembolso.
- Antes del primer desembolso, no se permitirá la modificación de datos personales o de contacto por parte del usuario. Por esta razón, se recomienda al Beneficiario revisar cuidadosamente la información registrada al momento de realizar la solicitud del crédito.

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
---------------------	----------------------	----------------	---	---------------	---------

- Todas las solicitudes de actualización de datos por parte de Beneficiarios deben ser gestionadas exclusivamente a través de la Ventana Digital o presencialmente en los Centros de Experiencia Presencial (CEP), únicos canales habilitados para este trámite. En este escenario, el canal telefónico y los canales virtuales (chat, WhatsApp, redes sociales, etc.) no están autorizados para recibir ni tramitar documentación, pero sí deben orientar al Beneficiario sobre el procedimiento.
- Al momento de radicar la solicitud a través de la ventana digital se debe anexar una carta firmada junto con la huella dactilar solicitando el cambio, junto con una copia legible de la cédula de ciudadanía. Se exigirá, además, una fotografía reciente del titular, tomado con fondo blanco o claro, en la cual se observe su rostro y la cédula sostenida a la altura del mentón, de forma visible y legible.
- El beneficiario podrá solicitar cambio de cuenta bancaria una vez cada seis (6) meses con el soporte requerido.
- Para la atención en los Centros de Experiencia Presencial (CEP), el agente realizará las preguntas de seguridad correspondientes y adjuntar una captura de imagen del Beneficiario tomada del sistema de videograbación, como respaldo de la identidad del solicitante.
- Según el tipo de solicitud, se deberán adjuntar también los siguientes documentos adicionales:
 - **Cambio de tipo de documento (TI a CC):** Debe presentarse copia de la Tarjeta de Identidad y de la Cédula de Ciudadanía. Adicionalmente, el agente del proveedor de atención deberá consultar y adjuntar el **certificado de vigencia de la cédula** a través del sitio oficial de la Registraduría Nacional del Estado Civil (<https://certvigenciacedula.registraduria.gov.co/>), con el fin de verificar la validez del nuevo documento y reforzar la seguridad del trámite. Esta consulta será generada por parte del agente del back office o del centro de experiencia presencial y adjunta al caso la certificación de la RNEC
 - **Cambio de dirección:** copia del recibo de servicio de energía eléctrica no mayor a 30 días del nuevo domicilio.
 - **Cambio de cuenta bancaria:** certificación emitida por la entidad bancaria en la que conste los datos del beneficiario con una vigencia no mayor a 30 días.
 - **Para trámites de cambio de nombre,** se deberán presentar los siguientes documentos, de acuerdo con el caso:
 - **Cambio por voluntad propia:** Escritura pública de cambio de nombre, registro civil actualizado y copia de la nueva cédula de ciudadanía.
 - **Cambio por reconocimiento:** Registro civil de nacimiento actualizado y copia del nuevo documento de identidad. *No se requiere escritura pública.*
 - **Cambio por adopción:** Sentencia judicial en la que conste la adopción, registro civil actualizado y copia del nuevo documento de identidad.
- En los casos en que el solicitante actúe mediante poder general o especial con sello y firma de notario, el agente del proveedor de atención al usuario debe revisar la vigencia del documento de poder otorgado. Para ello, se deben cumplir las siguientes condiciones:
 - El apoderado debe estar debidamente facultado para que en el nombre del poderdante realice el trámite correspondiente.
 - Debe especificar claramente el tipo de poder (general o especial), así como los datos completos del poderdante y de apoderado.
 - Se debe verificar la vigencia del poder asignado.
 - Es obligatorio solicitar copia del documento de identidad del titular del crédito.
 - La persona autorizada (apoderado) deberá presentar su documento de identidad en físico (cédula de ciudadanía o extranjería).
- El agente del proveedor de atención al usuario debe revisar que la documentación esté completa, legible y coherente antes de crear el caso y realizar escalonamiento a las áreas del ICETEX.
- Para los cambios de datos que se realicen por la Dirección de Tecnología se gestionaran por un caso en el "Gestor de Servicios TI"
- En el campo de observaciones y comentarios de las herramientas "Sistema de administración de clientes" y el "Gestor de servicios TI", el agente del proveedor de atención al usuario debe detallar, la información antigua y la nueva información que el Beneficiario desea actualizar.
 - Las solicitudes de modificación de datos personales serán radicadas a través de los canales habilitados y, posteriormente, escaladas al área responsable según el tipo de cambio solicitado.

Tipo de Solicitud	Canal de Radicación Habilitado	Área Responsable del Cambio
Cambio de matrícula de cuenta	Solo presencial en Centros de Experiencia (CEP)	Dirección de Tecnología (VOT)
Cambio de número de celular	Solo presencial en Centros de Experiencia (CEP)	Dirección de Tecnología (VOT)
Cambio de correo electrónico	Solo presencial en Centros de Experiencia (CEP)	Dirección de Tecnología (VOT)
Cambio de dirección de domicilio	Solo presencial en Centros de Experiencia (CEP)	Dirección de Tecnología (VOT)
Cambio de tipo de documento (TI a CC)	Solo presencial en Centros de Experiencia (CEP)	Dirección de Tecnología (VOT)
Cambio de nombre o tipo de documento para extranjeros (PPT, CE, etc.)	Presencial en CEP o por la Ventana Digital	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, Vicepresidencia de Fondos en Administración, ORI (según caso)

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

5.2. ACTIVIDADES

Beneficiario Titular

5.2.1. Radica su Solicitud de modificación de datos personales exclusivamente a través de los canales habilitados para cada tipo de trámite, conforme a la siguiente asignación:

- Cambio de matrícula de cuenta: solo Centros de Experiencia Presencial (CEP).
- Cambio de número de celular: solo Centros de Experiencia Presencial (CEP).
- Cambio de correo electrónico: solo Centros de Experiencia Presencial (CEP).
- Cambio de dirección de domicilio: solo Centros de Experiencia Presencial (CEP).
- Cambio de tipo de documento (TI a CC): solo Centros de Experiencia Presencial (CEP).
- Cambio de nombre o tipo de documento para extranjeros (PPT, CE, pasaporte): puede realizarse de manera presencial en los CEP o a través de la Ventana Digital.

En todos los casos, el beneficiario debe adjuntar como mínimo los siguientes documentos:

- Carta firmada con huella digital, con:
 - Nombre completo del titular.
 - Tipo y número de documento de identidad imagen legible del
 - Descripción de datos actuales y los nuevos que desea modificar
 - Fecha y firma del solicitante.
 - Copia legible de la cédula de ciudadanía.
- ¿La solicitud se realiza por ventana digital?
- Si la solicitud es por ventana digital continua con la actividad 5.2.2.
 - Si la solicitud no es por ventana digital continua con la actividad 5.2.4.

5.2.2. Radica por Ventana Digital, adjuntando una fotografía reciente, tomada bajo los siguientes criterios:

- Carta firmada junto con la huella dactilar solicitando el cambio
- Fondo blanco o claro.
- El Beneficiario debe aparecer sosteniendo su cédula de ciudadanía a la altura del mentón.
- La imagen debe ser nítida, sin filtros ni alteraciones, y debe permitir visualizar claramente el rostro y el documento.

5.2.3. Adjunta los documentos adicionales según el tipo de solicitud:

- Cambio de dirección: copia de un recibo de servicio público reciente del nuevo domicilio (no mayor a 30 días).
- Cambio de cuenta bancaria: certificación bancaria del titular (no mayor a 30 días).
- Cambio de tipo de documento (TI a CC):

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
--------------	----------------------	---------	---	--------	---------

- Copia de la Tarjeta de Identidad y de la Cédula de Ciudadanía.
- Cambio de nombre:
 - Si es por voluntad propia: escritura pública del cambio, registro civil actualizado y copia de la nueva cédula.
 - Si es por reconocimiento: registro civil de nacimiento actualizado y nueva cédula (sin necesidad de escritura pública).
 - Si es por adopción: sentencia judicial correspondiente, registro civil actualizado y nueva cédula.

Continúa con la actividad 5.2.8

Agente CEP/ Proveedor de atención al usuario /Oficina Comercial y Mercadeo

5.2.4. Aplica las preguntas de seguridad del banco aprobado de verificación de identidad.

- Si las respuestas son correcta, continua con 5.2.5
- Si las preguntas no son correctas continua 5.2.6

5.2.5. Registra en el campo de observaciones "Sistema de administración de clientes", indicando si las respuestas fueron correctas o si se detectó alguna inconsistencia. Continúa con la actividad 5.2.7

¿Las respuestas a las preguntas de seguridad son correctas?

- Si las respuestas son correctas continúa con la actividad 5.2.7
- Si las repuestas no son correctas continua con la actividad 5.2.6

5.2.6. Aplica las preguntas de seguridad del bloque que corresponda (segundo o tercero) de preguntas

¿Las respuestas a las preguntas de seguridad son correctas?

- Si las respuestas son correctas continúa con la actividad 5.2.7
- Si las repuestas no son correctas, fin del procedimiento.

5.2.7. Escala la solicitud mediante "Sistema de administración de clientes" al agente BackOffice

Agente Backoffice – Ventana Digital/ Proveedor de atención al usuario /Oficina Comercial y Mercadeo

5.2.8. Verifica que la documentación adjunta por el Beneficiario esté completa, legible y coherente con el tipo de solicitud, incluyendo la carta firmada junto con la huella dactilar solicitando el cambio y fotografía con la cédula,

¿La documentación está completa?

- Si la información es completa continúa con la actividad 5.2.10
- Si la información es incompleta continúa con la actividad 5.2.9.

5.2.9. Registra en el "Sistema de administración de clientes" el cierre del caso con las observaciones identificadas. Fin del procedimiento.

5.2.10. Validar que la carta esté firmada por el titular con la huella dactilar, que los datos sean coherentes entre la solicitud y los datos registrados en los sistemas de información de la entidad junto con el tipo de solicitud:

- Cambio de tipo de documento para extranjeros (PPT, pasaporte, cédula de extranjería, continúa con la actividad 5.2.11
- Cambio de nombre, cuando se requiera escritura pública, registro civil actualizado y cédula, continúa con la actividad 5.2.12
- Cambio de tipo de documento para colombianos (TI a CC). continúa con la actividad 5.2.12
- Actualización de correo electrónico, Modificación del número de contacto. continúa con la actividad 5.2.16
- Dirección (requiere recibo de servicio público de energía no mayor a 30 días). continúa con la actividad 5.2.13
- Actualización de Matrícula de cuenta continúa con la actividad 5.2.14

5.2.11. Genera el escalonamiento al área misional mediante el "Sistema de administración de clientes" continua con 5.2.21

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
--------------	----------------------	---------	---	--------	---------

5.2.12. Consulta y descarga el certificado de vigencia del documento de identidad en la Registraduría Nacional del Estado Civil, disponible en: <https://certvigenciacedula.registraduria.gov.co>. Este documento es obligatorio para verificar que la nueva cédula del beneficiario se encuentra activa y vigente, y debe ser adjuntado como soporte dentro del caso en "Sistema de administración de clientes" continúa con la actividad.5.2.16.

5.2.13. Verifica que el recibo corresponda al servicio público de energética y este no sea superior a 30 días.

- Si los datos son correctos, continua con 5.2.17
- Si no los datos no son correctos.5.2.15.

5.2.14. Verifica que la certificación bancaria con los datos del beneficiario y este no sea superior a 30 días, a su vez verifica en el aplicativo "Aplicativo de crédito y cartera" en el módulo "Depuración" la fecha de registro del número de la cuenta bancaria

¿La fecha de registro de la cuenta bancaria es menos a 6 meses?

- Si, es menor a 6 meses, continúa con la actividad 5.2.15
- Si no es menor a 6 meses, continúa con la actividad 5.2.17

5.2.15. Registra en el "Sistema de administración de clientes" el cierre del caso con las observaciones identificadas de acuerdo con el trámite solicitado. Fin del procedimiento.

5.2.16. Escala a través del "Sistema de Administración de clientes" al área misional y/o Dirección de Tecnología

- Si se trata actualización de datos personales como correo electrónico, número de celular, teléfono de contacto, dirección de domicilio, o matrícula de cuenta, continúa con la actividad 5.2.17
- Si se trata de actualización nombre o tipo de documento, continúa con la actividad 5.2.21

5.2.17. Genera caso en el "Gestor de servicios" y escala por el "sistema de Administración de clientes " a la Dirección de tecnología

Profesional/ Dirección de Tecnología

5.2.18. Recibir y revisar los casos escalados por los agentes del proveedor de atención al usuario, a través del "Gestor de Servicios TI" y "Sistema de Administración de Clientes"

5.2.19. Registrar el cambio en los sistemas tecnológicos de ICETEX que requieran y contengan información de Beneficiarios, dejando constancia de la trazabilidad del trámite en Gestor de servicios" y "Sistema de Administración de Clientes"

5.2.20. Informa la gestión realizada al agente creador del caso mediante el "Gestor de servicios" y "Sistema de Administración de Clientes"

Profesional /Vicepresidencia de Fondos en Administración / Vicepresidencia de Crédito y Cobranza / Oficina de Relaciones Internacionales (ORI)

5.2.21. Recibe el caso y verifica soportes remitidos en el "Sistema de administración de clientes" por el proveedor de atención al usuario por los siguientes motivos:

- Cambio de tipo de documento para extranjeros (PPT, pasaporte, cédula de extranjería).
- Cambio de nombre, cuando se requiera escritura pública, registro civil actualizado, copia de cedula y certificado de la Registraduria Nacional del Estado Civil.

¿Los soportes son completos y correctos?

- Si los soportes son correctos, continua con la actividad 5.2.23
- Si no son correctos continua con la actividad 5.2.22

5.2.22. Rechaza el caso, indicando el motivo para que el agente del proveedor de atención notifique al Beneficiario y cierre el caso con la novedad correspondiente. Continúa con la actividad 5.2.9

5.2.23. Solicita el cambio mediante el "Gestor de servicios" por aparte "aplicativo de crédito y cartera" y aplicativo misional" y desescala el caso el "Sistema de administración de clientes"

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
---------------------	----------------------	----------------	---	---------------	---------

5.2.24. Recibe la confirmación de los casos solicitados y desescala mediante el "Sistema de administración de clientes" según aplique sigue "[Procedimiento Legalización](#)" (M2-1-05) o "[Procedimiento Otorgamiento y legalización de crédito a través de la administración de recursos de terceros](#)" (M2-2-01). Continúa con la actividad 5.2.25

Agente Backoffice – Ventana Digital/ Proveedor de atención al usuario /Oficina Comercial y Mercadeo

5.2.25. Recibe la confirmación del cierre de los casos y genera respuesta a los beneficiarios mediante el "Sistema de Administración de clientes". Fin del procedimiento

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Revisión de soportes documentales antes de escalar el caso	validación de la carta firmada y con huella digital, Fotografía o captura de pantalla del Beneficiario, documento de identidad y demás soportes según el tipo de cambio solicitado	Archivos adjuntos en Sistema de administración de clientes y registro del caso en el Gestor de servicio TI	Agente del proveedor de Atención al Usuario.
Cambio de tipo de documento para extranjeros (PPT, pasaporte, cédula de extranjería)	Verificación de documentos antes de ejecutar la modificación en el sistema institucional correspondiente	Archivos adjuntos en Sistema de administración de clientes,	Profesional Vicepresidencia de crédito y cobranza, Vicepresidencia de Fondos en Administración / Oficina de Relaciones internacionales
Genera caso en el "Gestor de servicios" a la Dirección de tecnología	Verificación de respuestas a los casos registrados por el "gestor de servicios"	Cierre del caso en el "Sistema de Administración de cliente"	Agente del proveedor de Atención al Usuario.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Procedimiento Legalización	M2-1-05
Procedimiento Otorgamiento y legalización de crédito a través de la administración de recursos de terceros	M2-2-01

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
---------------------	----------------------	----------------	---	---------------	---------

Anexos:

[M5-1-23 ACTUALIZACION DE DATOS PERSONALES V1-5 \(1\).pdf](#)

Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, jul 31 2025 03:13 p.m.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-08-01	1	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI

COPIA CONTROLADA