

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

Contenido

1. OBJETIVO	2. ALCANCE
Establecer los lineamientos para la actualización de datos determinados en los sistemas de información de la entidad previo cumplimiento de condiciones de los consumidores financieros garantizando una atención oportuna de las solicitudes y protección de la información.	Inicia con la recepción de la solicitud del consumidor financiero a través de los canales de atención definidos por la entidad y finaliza con la actualización de la información del consumidor financiero en los sistemas institucionales del ICETEX o con el registro de la gestión realizada cuando la solicitud corresponda a procesos de verificación de identidad asociados a otras actuaciones institucionales. Este procedimiento aplica para consumidores financieros que cuentan con un crédito activo y que requieren realizar la modificación de sus datos personales registrados en los sistemas institucionales del ICETEX. De manera excepcional, este procedimiento podrá ser utilizado como mecanismo de verificación reforzada de identidad en los siguientes escenarios: • Cuando no sea posible realizar la autenticación biométrica del consumidor financiero en procesos institucionales previos al desembolso del crédito educativo. • Cuando se presenten reportes, alertas o denuncias relacionadas con presunta suplantación de identidad asociadas a créditos o trámites del ICETEX, conforme a los lineamientos definidos por la entidad.
3. DEFINICIONES	
• Actualización de datos personales: Proceso mediante el cual un consumidor financiero solicita modificar su información personal, previamente registrada en los sistemas institucionales de ICETEX, como dirección, número de contacto, correo electrónico, tipo de documento, nombre o género, y cambio en matrícula de trazabilidad y la protección de los datos personales conforme a la normatividad vigente aplicable. • Apoderado: Persona que actúa ante el ICETEX en nombre de un beneficiario, aspirante, deudor solidario o representante legal, facultado mediante poder especial o general, exclusivamente para la realización de trámites administrativos u operativos, determinados y previamente autorizados mediante poder válido. El apoderado no ostenta la calidad de representante legal, no ejerce patria potestad ni custodia, y no asume responsabilidades legales permanentes derivadas de la titularidad del crédito o sobre un menor de edad. Su actuación se limita estrictamente al alcance del poder otorgado y a los trámites expresamente autorizados ante la Entidad. • Área misional: Dependencias del ICETEX encargadas de ejecutar los procesos relacionados directamente con la misión y visión institucional. • Autenticación biométrica: Validación de identidad realizada mediante la captura facial y comparación automática con los datos biométricos previamente enrolados en el sistema. • Back office: Equipo operativo interno del proveedor de atención al usuario 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 asesores 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 autorizados para la radicación ni gestión de este tipo de solicitudes, no obstante, pueden ser utilizados para brindar orientación al consumidor financiero y, en caso de contar con biometría, para realizar la validación de identidad. • Centros de Experiencia Presencial – CEP: Son espacios físicos donde los consumidores financieros 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. • Consumidor financiero: Es todo cliente, usuario o cliente potencial de los productos ofrecidos por las entidades sometidas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, así como todo aquel que determine la ley o el Gobierno Nacional. En ICETEX se denomina beneficiario o ciudadano. • 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 verificación documental reforzada y la aplicación de preguntas de seguridad para permitir la continuidad del trámite de actualización de datos. • Enrolamiento biométrico: Registro inicial de los datos biométricos del usuario (huellas dactilares, imagen facial y documento de identidad), requerido para habilitar procesos posteriores de autenticación de identidad. • 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. • Evidencia sustitutiva de identidad: Conjunto mínimo de soportes documentales, registros administrativos y validaciones cruzadas que permiten verificar la identidad del consumidor financiero cuando, de manera justificada, no es posible realizar el trámite biométrico, sin reemplazar de forma permanente dicho control. • 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. • Poderdante: Es la persona física o jurídica que otorga facultades legales a otra (llamada apoderado) para que actúe en su nombre y representación en asuntos judiciales, administrativos o negocios, ya sea por ausencia, enfermedad o delegación de funciones. Es quien confía la gestión y mantiene la titularidad de los derechos. • Representante legal (persona natural): Persona que, por disposición legal o decisión judicial, ejerce la representación de otra persona natural. En el caso de menores de edad, dicha representación corresponde a quienes ejerzan la patria potestad o al tutor designado judicialmente. En el caso de personas mayores de edad, se aplicará el régimen de apoyos previsto en la Ley 1996 de 2019. • Soportes documentales: Conjunto de documentos exigidos para validar la procedencia de una solicitud de actualización de datos personales. Estos documentos,	

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

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.

- **Tutor legal:** Persona designada mediante decisión judicial para ejercer la representación legal de un menor de edad que no se encuentra bajo patria potestad, conforme a lo previsto en el Código Civil. Para efectos del ICETEX, el tutor legal podrá actuar como representante del beneficiario menor de edad, adelantar trámites y suscribir documentos relacionados con los créditos, servicios y obligaciones administradas por la Entidad, siempre que se acredite la correspondiente designación judicial.
- **Validación reforzada de identidad:** Proceso que combina autenticación biométrica, verificación documental y controles adicionales en los escenarios donde el sistema biométrico no puede ejecutarse o no es satisfactorio.
- **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.

4. CONDICIONES GENERALES

Condiciones de aplicación de este procedimiento.

4.1 La actualización de datos solo debe ser gestionada por el titular del crédito educativo con ICETEX, y únicamente podrá realizarse una vez haya recibido el primer desembolso, a través de la Ventana Digital (cuando aplique) o en el Centro de Experiencia Presencial (CEP) más cercano.

4.2 Este procedimiento aplica única y exclusivamente para consumidores financieros que cuenten con un crédito educativo activo con ICETEX, ya sea a través de líneas de crédito propias, Fondos en Administración o Becas (ORI), y que hayan recibido al menos su primer desembolso.

4.3 Antes del primer desembolso, no se permitirá la modificación de datos personales o de contacto por parte del consumidor financiero.

4.4 En los escenarios institucionales en los que se requiera realizar la verificación de identidad del consumidor financiero, deberá aplicarse de manera prioritaria lo establecido en la ["Guía operativa para la validación de identidad mediante enrolamiento y autenticación biométrica" \(G325\)](#).

No obstante, cuando por condiciones operativas, tecnológicas o de contingencia no sea posible efectuar la autenticación biométrica conforme a lo definido en dicha guía, el presente procedimiento podrá aplicarse como mecanismo alternativo de verificación inicial de identidad.

Para estos casos, el proveedor de atención al usuario deberá realizar la validación mediante la recopilación de soportes documentales, la aplicación de preguntas de seguridad y el registro de la gestión en los sistemas definidos por la entidad, dejando evidencia de las validaciones efectuadas.

Este mecanismo no habilita la modificación de la información registrada en los sistemas institucionales y su uso se limita a la verificación de identidad en escenarios de contingencia o validaciones previas al desembolso, de acuerdo con las disposiciones establecidas por la entidad.

Canales habilitados y condiciones de radicación

4.5 Todas las solicitudes de actualización de datos por parte de los consumidores financieros deberán ser gestionadas a través de la Ventana Digital (cuando aplique) o de manera presencial en los Centros de Experiencia Presencial (CEP), siendo estos los únicos canales habilitados para la radicación y trámite de este tipo de solicitudes. En este sentido, el canal telefónico y los canales virtuales (chat, WhatsApp, redes sociales, entre otros) no están autorizados para recibir ni gestionar documentación, pero sí deberán orientar al consumidor financiero sobre el procedimiento y los canales habilitados.

4.6 De manera excepcional, cuando el consumidor financiero no pueda acercarse de forma presencial a un Centro de Experiencia Presencial (CEP) por condiciones de distancia, dificultades de transporte, altos costos de desplazamiento u otras circunstancias justificadas, podrá radicar la solicitud de actualización de datos personales a través de la Ventana Digital. En estos casos, deberá anexar una carta en la que describa de manera detallada la situación y los motivos que le impidieron realizar el trámite de forma presencial. Esta información será evaluada por la Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, Vicepresidencia de fondos en administración, Oficina de Relaciones Internacionales y Vicepresidencia de Operaciones y tecnología, (según corresponda), y será la encargada de gestionar la solicitud, con el fin de garantizar la trazabilidad, justificación y validez del trámite.

4.7 De manera excepcional, cuando el consumidor financiero resida en zonas apartadas en las que no se cuente con servicio público domiciliario de energía eléctrica, y requiera realizar el cambio de dirección de domicilio, podrá radicar la solicitud. Para ello, deberá anexar certificación expedida por la alcaldía municipal que confirme la ausencia del servicio de energía eléctrica en el lugar de residencia, así como un recibo alternativo (agua, gas, impuesto predial u otro) en el que se evidencie la dirección del domicilio que se desea registrar. Este documento no podrá tener una fecha de expedición superior a treinta (30) días.

Condiciones de validación de identidad y controles de seguridad

4.8 El presente procedimiento podrá ser utilizado como referencia operativa en lineamientos institucionales relacionados con procesos de verificación inicial de identidad. En particular, servirá como documento de consulta y complemento para el [Protocolo para la Validación de Identidad y Atención a Menores de Edad – Proveedor de Atención al Usuario –PTC-05](#), así como para otros lineamientos, guías o procedimientos institucionales que contemplen actividades de validación de identidad en los diferentes canales de atención del ICETEX.

4.9 Cuando no sea posible realizar la autenticación biométrica del consumidor financiero o de su representante legal en los procesos institucionales asociados a la adjudicación, legalización del crédito o validaciones previas al desembolso, este procedimiento deberá aplicarse como mecanismo alternativo de verificación inicial de identidad. En estos casos, el proveedor de atención al usuario deberá aplicar una verificación reforzada que incluya la recopilación de soportes documentales, la aplicación de preguntas de seguridad y el registro de la gestión en el Sistema de Administración de Clientes, dejando evidencia de las validaciones realizadas. Este mecanismo podrá aplicarse, entre otros casos, a créditos en estados como "BLOQUEADO POR FALTA DE SOPORTES", conforme a los lineamientos definidos por la entidad en el documento ["Guía operativa para autenticación biométrica para los créditos renovados de sostenimiento e IES sin convenio" \(G324\)](#).

4.10 Como parte de los controles de seguridad para la protección de la información personal del consumidor financiero, los asesores del proveedor de atención al usuario deberán aplicar preguntas de verificación de identidad antes de gestionar cualquier solicitud que implique acceso o modificación de información personal. Estas preguntas deberán realizarse conforme al banco definido por la Oficina Comercial y de Mercadeo y aplicarse de manera escalonada por niveles de dificultad, de acuerdo con los

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

lineamientos establecidos en el ["Protocolo para la Validación de Identidad, Actualización de Datos y Atención a Menores de Edad – Proveedor de Atención al Usuario PTC-05"](#), con el fin de validar que la persona corresponde al titular o a su representante autorizado.

4.11 Cuando el consumidor financiero acuda a un Centro de Experiencia Presencial (CEP) en escenarios en los que no fue posible realizar la autenticación biométrica, el asesor del proveedor de atención al usuario deberá recopilar y registrar en el Sistema de Administración de Clientes la siguiente documentación como soporte de la verificación inicial de identidad:

- Carta firmada (manuscrita) por el consumidor financiero o su representante (cuando aplique), en la que se describa el motivo por el cual no fue posible realizar la autenticación biométrica.
- Copia legible del documento de identidad del solicitante.
- Fotografía del solicitante con fondo claro, sosteniendo su documento de identidad a la altura del mentón, de forma visible y legible.
- Consulta y adjunto del certificado de vigencia de la cédula a través del sitio oficial de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

4.12 En los casos en que se presenten reportes, alertas o denuncias relacionadas con presunta suplantación de identidad o posibles situaciones de fraude, la validación de identidad del titular del crédito o denunciante deberá realizarse conforme a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

4.13 Los lineamientos, protocolos o procedimientos institucionales que regulen la atención de casos de presunta suplantación de identidad, fraude o situaciones que requieran validación reforzada de identidad deberán aplicar los mecanismos establecidos en el presente procedimiento, especialmente en lo relacionado con la verificación presencial en los Centros de Experiencia Presencial (CEP).

4.14 Cuando el consumidor financiero acuda a un Centro de Experiencia Presencial (CEP) para la gestión de casos asociados a presunto fraude o suplantación, el asesor deberá verificar el documento de identidad original y recopilar los siguientes soportes:

- Carta firmada por el titular o denunciante en la que se describa la situación presentada.
- Copia legible del documento de identidad.
- Fotografía reciente del titular o denunciante sosteniendo su documento de identidad.
- Aplicación de preguntas de seguridad como mecanismo complementario de verificación y si el CEP cuenta con herramienta de enrolamiento o autenticación biométrica generar dicho proceso.
- Copia de la denuncia ante la fiscalía General de la Nación (opcional)

Requisitos documentales para la radicación de la solicitud

4.15 Al momento de radicar la solicitud a través de la Ventana Digital o en un Centro de Experiencia Presencial (CEP), el consumidor financiero deberá adjuntar:

- Carta firmada de manera manuscrita solicitando el cambio.
- Copia legible de la cédula de ciudadanía.
- Fotografía reciente del titular con fondo blanco o claro, en la que se observe su rostro y la cédula sostenida a la altura del mentón, de forma visible y legible.

En los casos de atención presencial en CEP, la fotografía podrá ser tomada directamente por el asesor. Cuando la solicitud sea radicada a través de la Ventana Digital, la fotografía deberá ser adjuntada por el consumidor financiero, cumpliendo con las condiciones de visibilidad del rostro y del documento de identidad.

4.16 De acuerdo con el tipo de solicitud, se deberán adjuntar los siguientes documentos adicionales:

Cambio de tipo de documento (TI a CC):

- Copia de la Tarjeta de Identidad y de la Cédula de Ciudadanía. Adicionalmente, el asesor deberá consultar y adjuntar el certificado de vigencia de la cédula a través del sitio oficial de la Registraduría Nacional del Estado Civil, con el fin de verificar la validez del documento. Esta consulta deberá ser generada por el asesor y adjuntada al caso.

Cambio de dirección de domicilio:

- Copia de un recibo de servicio público domiciliario (preferiblemente energía eléctrica) correspondiente al nuevo domicilio, con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días.

Cambio de cuenta bancaria:

- Certificación emitida por la entidad bancaria en la que consten los datos del consumidor financiero, con una vigencia no mayor a treinta (30) días.

Cambio de sexo:

- Copia de la cédula de ciudadanía actualizada en la que se evidencie el cambio. En caso de que este no se refleje en la cédula, se deberá aportar documento oficial que lo soporte, como registro civil de nacimiento actualizado o escritura pública.

Cambio de nombre:

Se deberán presentar los siguientes documentos, según el caso.

- Por voluntad propia: Escritura pública de cambio de nombre, registro civil actualizado y copia de la nueva cédula.
- Por reconocimiento: Registro civil de nacimiento actualizado y copia del nuevo documento de identidad.
- Por adopción: Sentencia judicial de adopción, registro civil actualizado y copia del nuevo documento de identidad.

Cambio de tipo de documento para extranjeros (PPT, pasaporte, cédula de extranjería):

- Fotocopia del pasaporte anterior y del actual, donde se evidencie su vigencia, y copia de la cédula de extranjería vigente.

4.17 En los casos en que el consumidor financiero actúe mediante poder general o especial, debidamente otorgado ante notario, el asesor del proveedor de atención al usuario deberá verificar la validez del documento y el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Cuando se trate de un poder general, este deberá estar otorgado mediante escritura pública.
- En el caso de poderes especiales, deberán presentarse con autenticación ante notario.
- El poder deberá indicar claramente las facultades otorgadas al apoderado y, en el caso de poderes especiales, los trámites específicos para los cuales se confiere.
- El documento deberá incluir la información completa del poderdante y del apoderado (nombre completo e identificación).
- Se deberá adjuntar copia del documento de identidad del titular del crédito.

Condiciones especiales para la actualización de cuenta bancaria.

4.18 De manera general, la actualización de la cuenta bancaria del consumidor financiero no se encuentra habilitada antes del primer desembolso ni dentro del periodo mínimo de seis (6) meses posteriores al registro inicial, como medida de control y prevención de fraude. No obstante, de manera excepcional, podrá gestionarse la actualización de la cuenta bancaria cuando se evidencie una imposibilidad real de recibir el desembolso en la cuenta inicialmente registrada, por causas atribuibles a la misma, tales como restricciones operativas, cancelación u otras condiciones que impidan la recepción del giro, las cuales deberán ser debidamente justificadas.

Para estos casos, el consumidor financiero deberá presentar:

- Carta firmada en la que describa de manera clara, específica y detallada el motivo de la solicitud, incluyendo la manifestación expresa de la imposibilidad de recibir el desembolso en la cuenta registrada.
- Certificación bancaria de la nueva cuenta, en la que se evidencie la titularidad y su estado activo (no superior a 30 días).

Lineamientos para la gestión operativa y registro en los sistemas de información.

4.19 El asesor del proveedor de atención al usuario deberá registrar la gestión realizada en el Sistema de Administración de Clientes, adjuntando los soportes documentales que correspondan al trámite y dejando evidencia de las validaciones de identidad efectuadas durante la atención. Cuando aplique validación biométrica, deberá registrarse el resultado del proceso de autenticación o enrolamiento realizado. En los escenarios de contingencia en los que no sea posible efectuar la validación biométrica, deberá registrarse la aplicación de las preguntas de seguridad aportados por el consumidor financiero, de conformidad con lo establecido en el ["Protocolo para la Validación de Identidad, Actualización de Datos y Atención a Menores de Edad – Proveedor de Atención al Usuario PTC-05"](#). Y los soportes documentales del presente documento. Este registro deberá garantizar la trazabilidad de la atención y la disponibilidad de la información para su consulta por parte de las áreas responsables.

4.20 El asesor del proveedor de atención al usuario deberá verificar que la documentación esté completa, legible y coherente antes de crear el caso y realizar el escalamiento a las áreas correspondientes del ICETEX.

4.21 En los campos de observaciones y comentarios del Sistema de Administración de Clientes y del Gestor de Servicios TI, el asesor deberá registrar de manera clara la información actual y la nueva información que el consumidor financiero solicita actualizar.

Lineamientos de escalamiento y gestión con áreas responsables.

4.22 Para los cambios de datos cuya actualización deba ser gestionada por la Dirección de Tecnología, el asesor del proveedor de atención al usuario deberá crear un caso a través del "Gestor de Servicios TI", conforme a los lineamientos establecidos por la entidad.

4.23 En los casos de actualización de datos que impliquen cambio de nombre o tipo de documento para población extranjera, el proveedor de atención al usuario deberá recopilar y validar los soportes correspondientes y escalar la solicitud al área misional competente (Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, Vicepresidencia de Fondos en Administración u ORI, según corresponda). El área misional, una vez validada la información, gestionará la solicitud ante la Dirección de Tecnología a través del Gestor de Servicios TI. Una vez realizada la actualización en los sistemas de información, la Dirección de Tecnología informará al área misional, quien continuará con la gestión correspondiente, incluyendo la actualización de garantías cuando aplique.

4.24 La Dirección de Tecnología deberá garantizar la implementación efectiva de los cambios solicitados en los sistemas de información, adjuntando la evidencia que soporte su correcta aplicación y verificación funcional, a través de las herramientas definidas (Sistema de Administración de Clientes y Gestor de Servicios TI).

4.25 Cuando se requieran realizar actualizaciones en el "Sistema misional", debido a que la información se encuentra correcta en el "Aplicativo de crédito y cartera", pero no en dicho "Sistema misional", se deberá gestionar la creación de un caso a través del Gestor de Servicios TI, conforme a los lineamientos vigentes.

4.26 Las solicitudes de modificación de datos personales deberán ser radicadas a través de los canales habilitados y posteriormente escaladas al área responsable, según el tipo de cambio solicitado, conforme a la siguiente relación:

Tipo de Solicitud	Canal de Radicación Habilitado	Área Responsable del Cambio
Cambio de matrícula de cuenta	Presencial en CEP o por la Ventana Digital (*)	Dirección de Tecnología (VOT)
Cambio de número de celular	Presencial en CEP o por la Ventana Digital (*)	Dirección de Tecnología (VOT)
Cambio de correo electrónico	Presencial en CEP o por la Ventana Digital (*)	Dirección de Tecnología (VOT)
Cambio de dirección de domicilio	Presencial en CEP o por la Ventana Digital (*)	Dirección de Tecnología (VOT)
Cambio de tipo de documento (TI a CC)	Presencial en CEP o por la Ventana Digital (*)	Dirección de Tecnología (VOT)

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

Cambio de sexo	Presencial en CEP o por la Ventana Digital (*)	Dirección de Tecnología (VOT)
Cambio o corrección de nombre y/o tipo de documento para población extranjera (PPT, CE, etc.)	Presencial en CEP o por la Ventana Digital (*)	Vicepresidencia de Crédito y Cobranza, Vicepresidencia de Fondos en Administración, ORI (según caso)

(*) Aplica condiciones excepcionales definidas en el procedimiento.

Gestión de inconsistencias en la validación de identidad

4.27. En los casos en que el consumidor financiero no pueda completar el registro o autenticación en el portal transaccional debido a inconsistencias en la información validada contra la Registraduría Nacional del Estado Civil (como diferencias en tipo de documento, nombres, apellidos, fecha de nacimiento u otros datos básicos), el proveedor de atención al usuario deberá:

- Informar al consumidor financiero que la inconsistencia se origina en la información registrada en la base oficial de la Registraduría, utilizada como fuente de validación obligatoria.
- Orientar al consumidor financiero para que realice la actualización de sus datos directamente ante la Registraduría Nacional del Estado Civil.

4.28. En los casos en que el consumidor financiero ya cuente con su documento de identidad actualizado, pero persistan las inconsistencias en el portal transaccional, el proveedor de atención al usuario deberá escalar el caso a la Dirección de Tecnología a través del Gestor de Servicios TI, adjuntando:

- Evidencia del error presentado.
- Copia del documento de identidad vigente.
- Descripción clara del caso.

La Dirección de Tecnología realizará la validación correspondiente y, de ser procedente, gestionará la actualización o sincronización de la información en los sistemas internos.

Tiempos de gestión del procedimiento

4.29 Las solicitudes de actualización de datos personales que sean radicadas como peticiones deberán ser gestionadas dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normatividad vigente aplicable.

4.30 Para garantizar el cumplimiento de este término, cada uno de los actores del proceso deberá cumplir con los tiempos máximos definidos en la descripción de actividades del presente procedimiento.

4.31 En los casos en que la solicitud se derive de una orden judicial o requerimiento de autoridad competente, los tiempos de gestión deberán ajustarse a los términos establecidos en dicha orden, los cuales tendrán prioridad sobre los aquí definidos.

4.32 Los tiempos establecidos para las actividades desarrolladas por la Dirección de Tecnología y las áreas misionales aplicarán de acuerdo con la naturaleza de cada solicitud y no serán acumulativos entre sí. La gestión integral del trámite deberá efectuarse dentro de los términos legales vigentes para la atención de peticiones, contados a partir de la fecha de radicación de la solicitud.

Corrección de inconsistencias en nombres y apellidos

4.33 En los casos en que se identifiquen inconsistencias, errores de digitación o diferencias en los nombres o apellidos del consumidor financiero frente a la información registrada en su documento de identidad, el asesor del proveedor de atención al usuario deberá verificar la información con base en los documentos aportados y escalar la solicitud al área misional competente para su validación y gestión.

El área misional, una vez verificada la información, determinará la procedencia del ajuste y gestionará la actualización en los sistemas institucionales, incluyendo las acciones necesarias relacionadas con las garantías.

Condiciones para la sincronización de información entre sistemas institucionales

4.34 Cuando la actualización de datos personales haya sido gestionada y confirmada en el aplicativo de crédito y cartera por parte de la Dirección de Tecnología o del área misional competente, y se evidencie que dicha actualización no se refleja en el Sistema de Administración de Clientes, el proveedor de atención al usuario deberá gestionar la actualización correspondiente en este último, garantizando la consistencia de la información entre los sistemas institucionales.

4.35 En los casos en que el asesor del canal de atención (Front Office) identifique diferencias entre la información registrada en el Sistema de Administración de Clientes y el aplicativo de crédito y cartera, deberá realizar una validación previa entre ambos sistemas.

Cuando el asesor evidencie inconsistencias puntuales en el Sistema de Administración de Clientes (tales como errores de digitación en nombres, apellidos) y confirme que la información se encuentra correcta en el aplicativo de crédito y cartera, podrá escalar la solicitud al equipo de Back Office, a través de la ruta operativa definida, sin requerir escalamiento a las áreas misionales.

Este flujo aplicará únicamente para la corrección de inconsistencias entre sistemas y no para solicitudes de actualización o cambio de datos personales realizadas por el consumidor financiero. En estos últimos casos, se deberá gestionar la solicitud conforme al procedimiento general definido para cada tipo de cambio.

4.36 El equipo de Back Office será responsable de:

- Verificar que la información registrada en el aplicativo de crédito y cartera corresponda a la información válida del consumidor financiero.
- Validar la coherencia de la información frente a los soportes documentales disponibles en el caso, cuando estos existan.
- Realizar, la consulta del certificado de la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC) como mecanismo de verificación adicional.

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

- En los casos en que la inconsistencia haya sido identificada por el asesor del canal de atención sin aportes documentales (por ejemplo, en canal telefónico), realizar la validación mediante el contraste directo entre el Sistema de Administración de Clientes y el aplicativo de crédito y cartera, tomando este último como fuente de referencia.

4.37 Una vez validada la consistencia de la información, el equipo de Back Office deberá realizar directamente la corrección en el Sistema de Administración de Clientes, sin requerir gestión adicional por parte del área misional, teniendo en cuenta que el aplicativo de crédito y cartera actúa como fuente válida para la verificación de los datos.

4.38 El equipo de Back Office deberá registrar la gestión realizada en los sistemas definidos, dejando evidencia de:

- La validación efectuada entre sistemas.
- Los soportes documentales revisados.
- La confirmación de coincidencia de la información.
- La corrección realizada en el Sistema de Administración de Clientes.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Convenciones:

Actividad de control: 

Acuerdo de servicio: 

No.	Descripción	Frecuencia / tiempo máximo	Responsable	Registro o evidencia de la actividad	Actividad de control / Acuerdo de servicio
1	Radica la solicitud de modificación de datos personales a través de los canales habilitados, adjuntando carta firmada, copia del documento de identidad, fotografía reciente sosteniendo el documento de identidad y la descripción de los datos a modificar.	En el momento de la radicación	Consumidor Financiero	Documentos adjuntos en CEP o Ventana Digital	
2	Adjunta los documentos adicionales requeridos según el tipo de solicitud (recibo de servicio público, certificación bancaria, documentos de cambio de nombre, cambio de sexo o documentos de extranjería).	En el momento de la radicación	Consumidor Financiero	Documentos adjuntos en la solicitud	
3	Verifica la identidad del consumidor financiero mediante los mecanismos definidos por la entidad para el canal de atención correspondiente. Cuando el Centro de Experiencia Presencial (CEP) cuente con validación biométrica habilitada, deberá aplicarse el procedimiento establecido para enrolamiento o autenticación biométrica. En los casos en que la validación biométrica no se encuentre disponible o no sea posible realizarla, aplicará las preguntas de seguridad del banco aprobado de verificación de identidad. ¿La validación de identidad fue exitosa? - Sí: Continúa con la actividad 5 - No: Continúa con la actividad 4.	En el mismo día	A s e s o r C E P / Proveedor atención usuario	Registro en Sistema de Administración de Clientes	
4	Cuando no sea posible validar satisfactoriamente la identidad del consumidor financiero mediante los mecanismos, como Guía operativa para autenticación biométrica para los créditos renovados de sostenimiento e IES sin convenio (G324), definidos para el canal de atención, el asesor deberá aplicar las validaciones complementarias autorizadas por la entidad, incluyendo, cuando corresponda, el segundo o tercer bloque de preguntas del banco aprobado de verificación de identidad. Si el consumidor financiero no supera las validaciones requeridas, no podrá continuarse con la radicación de la solicitud. Fin de la actividad.	En el mismo día	A s e s o r C E P / Proveedor atención usuario	Registro en Sistema de Administración de Clientes	
5	Registra en el Sistema de Administración de Clientes el resultado de la validación de identidad.	En el mismo día	A s e s o r C E P / Proveedor atención usuario	Registro en Sistema de Administración de Clientes	
6	Verifica que la documentación adjunta esté completa,	1 día hábil	Asesor Back Office /	Documentos anexos en el	

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
	legible y coherente con el tipo de solicitud. ¿La documentación está completa? - Si está completa continua con la actividad 7 - Si no está completa continua con la actividad 8		Proveedor atención usuario	Sistema de Administración de Clientes	
7	Escala la solicitud al asesor Back Office mediante el Sistema de Administración de Clientes.	1 día hábil	Asesor CEP / Proveedor atención usuario	Caso escalado en el Sistema de Administración de Clientes	
8	Realiza el cierre del caso en el Sistema de Administración de Clientes y notifica al consumidor financiero cuando los soportes remitidos no cumplen con los requisitos del trámite solicitado. Fin del procedimiento.	1 día hábil	Asesor Back Office / Proveedor atención usuario	Registro en Sistema de Administración de Clientes	
9	Según el tipo de solicitud y conforme a la tabla de áreas responsables definida en el presente procedimiento determina el área que realizará el cambio.	1 día hábil	Asesor Back Office / Proveedor atención usuario	Registro en Sistema de Administración de Clientes	
10	Genera el escalamiento al área correspondiente, de acuerdo con el tipo de solicitud: - Si el escalamiento corresponde a áreas misionales (VCC, VFA, ORI), continúa con la actividad 16. - Si corresponde a la Dirección de Tecnología, continúa con la actividad 11	1 día hábil	Asesor Back Office / Proveedor atención usuario	Registro en Sistema de Administración de Clientes	
11	Genera el caso en el Gestor de Servicios TI y escala la solicitud a la Dirección de Tecnología.	1 día hábil	Asesor Back Office / Proveedor atención usuario	Caso registrado en Gestor de Servicios TI	
12	Recibe y revisa los casos escalados por el proveedor de atención al usuario.	3 a 5 días hábiles	Profesional Dirección de Tecnología	Caso registrado en Gestor de Servicios TI	
13	Registra el cambio en los sistemas de información institucionales de ICETEX.	3 a 5 días hábiles	Profesional Dirección de Tecnología	Registro en sistemas institucionales	
14	Informa la gestión realizada al asesor creador del caso mediante los sistemas institucionales.	3 a 5 días hábiles	Profesional Dirección de Tecnología	Registro en sistemas institucionales	
15	Recibe la confirmación de la gestión realizada.	1 día hábil	Asesor Back Office / Proveedor atención usuario	Caso registrado en Gestor de Servicios TI	
16	Recibe el caso y verifica los soportes cuando se trate de cambio de nombre o tipo de documento para población extranjera. ¿Los soportes corresponden según la solicitud generada? - Si corresponden, continua con la actividad 18 - Si no corresponden continua con la actividad 17	3 a 5 días hábiles	Profesional /Vicepresidencia de Fondos en Administración / Vicepresidencia de Crédito y Cobranza / Oficina de Relaciones Internacionales (ORI)	Documento adjunto en sistema de administración de clientes	
17	Rechaza el caso cuando los soportes no son correctos e informa al asesor del proveedor de atención al usuario para notificación al consumidor financiero. Fin de la actividad	3 a 5 días hábiles	Profesional /Vicepresidencia de Fondos en Administración / Vicepresidencia de Crédito y Cobranza / Oficina de Relaciones Internacionales (ORI)	Registro en Sistema de Administración de Clientes	
18	Solicita el cambio en los aplicativos institucionales correspondientes a través del Gestor de Servicios TI.	3 a 5 días hábiles	Profesional /Vicepresidencia de Fondos en Administración / Vicepresidencia de Crédito y Cobranza / Oficina de Relaciones Internacionales (ORI)	Registro en Sistema de Administración de Clientes	
19	Recibe la confirmación de los cambios realizados	3 a 5 días hábiles	Profesional /Vicepresidencia de Fondos en	Registro en Sistema de Administración de Clientes	

MacroProceso	Gestión del servicio	Proceso	Atención a beneficiarios y/o ciudadanos	Estado	Vigente
			Administración / Vicepresidencia de Crédito y Cobranza / Oficina de Relaciones Internacionales (ORI)		
20	Realiza la gestión y cambio de las garantías correspondientes.	3 a 5 días hábiles	Profesional / Vicepresidencia de Fondos en Administración / Vicepresidencia de Crédito y Cobranza / Oficina de Relaciones Internacionales (ORI)	Registro en Sistema de Administración de Clientes	
21	Desescala el caso a través del sistema de administración de clientes.	3 a 5 días hábiles	Profesional / Vicepresidencia de Fondos en Administración / Vicepresidencia de Crédito y Cobranza / Oficina de Relaciones Internacionales (ORI)	Registro en Sistema de Administración de Clientes	
22	Verifica que la información actualizada en los sistemas de crédito y cartera se refleje correctamente en el Sistema de Administración de Clientes. ¿La información coincide entre sistemas? - Si coincide, continúa con la actividad 23 - Si no coincide, gestiona la corrección en el Sistema de Administración de Clientes, conforme a las condiciones definidas en los numerales 4.34 a 4.38, antes de generar el cierre del caso.	1 día hábil	Asesor Back Office / Proveedor atención usuario	Registro en Sistema de Administración de Clientes	
23	Genera y registra la respuesta al consumidor financiero a través del Sistema de Administración de Clientes, con base en la gestión realizada, y realiza el cierre del caso. Fin de la actividad	1 día hábil	Asesor Back Office / Proveedor atención usuario	Respuesta al consumidor financiero y cierre de caso en el sistema de administración de clientes	

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nombre del documento	Código
Procedimiento Legalización	M2-1-05
Procedimiento Otorgamiento y legalización de crédito a través de la administración de recursos de terceros	M2-2-01
Guía operativa para autenticación biométrica para los créditos renovados de sostenimiento e IES sin convenio	G325
Guía operativa para la validación de identidad mediante enrolamiento y autenticación biométrica	G324
Protocolo para la validación de identidad, actualización de datos y atención a menores de edad -proveedor de atención al usuario	PTC-05
Tipologías excluidas del registro biométrico — validación por preguntas de seguridad	N/A

7. ANEXOS

7.1 DIAGRAMA DE FLUJO (Ver Anexo)

7.2 OTROS

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



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



COPIA CONTROLADA

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



COPIA CONTROLADA



Anexos:

[TIPOLOGÍAS EXCLUIDAS DEL REGISTRO BIOMÉTRICO — VALIDACIÓN POR PREGUNTAS DE SEGURIDAD \(1\).pdf](#)
Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, jun 23 2026 10:00 a.m.

[Procedimiento actualización de datos personales.png](#)
Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, jun 25 2026 02:13 p.m.

Modificaciones

Descripción de cambios

- La actualización incluye:
- La incorporación de los tiempos de gestión en la descripción de actividades, asegurando que el flujo no supere los 15 días hábiles.
 - La inclusión de una nota aclaratoria al final de la tabla de actividades sobre la aplicación de los tiempos.
 - La adición de condiciones generales relacionadas con los tiempos de gestión y su alineación con la Ley 1755 de 2015.
 - El ajuste de la definición de "canal autorizado", para mayor claridad y consistencia con la operación.
 - Se incluyen las guías G325 y G324

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2026-06-25	2	La actualización incluye: - La incorporación de los tiempos de gestión en la descripción de actividades, asegurando que el flujo no supere los 15 días hábiles. - La inclusión de una nota aclaratoria al final de la tabla de actividades sobre la aplicación de los tiempos. - La adición de condiciones generales relacionadas con los tiempos de gestión y su alineación con la Ley 1755 de 2015. - El ajuste de la definición de "canal autorizado", para mayor claridad y consistencia con la operación. - Se incluyen las guías G325 y G324
2025-08-01	1	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI