Administración de cheques devueltos

Contenido

1. OBJETIVO	2. ALCANCE
Efectuar los reportes y registros de los movimientos financieros derivados de la devolución de cheques, con base en la información identificada en el Boletín de Tesorería o en las notificaciones remitidas por las entidades financieras, garantizando la trazabilidad, exactitud y adecuada devolución del título correspondiente.	Desde la identificación dentro del proceso del boletín de tesorería y/o notificación por parte de la entidad financiera de la existencia de un cheque devuelto y finaliza con la devolución del título.

3. DEFINICIONES

- **Cheque:** Documento financiero y título valor mediante el cual una persona o empresa le ordena a un banco que pague una cantidad específica de dinero a un beneficiario.
- **Cheque de gerencia:** Cheque girado por un banco sobre sí mismo o por un banco sobre otro.
- **Cheque devuelto:** Cheque librado sin que la persona natural o jurídica que lo emite tenga fondos suficientes en su cuenta para atender al pago.

Causal	Descripción	Causal	Descripción
01	Carencia Absoluta de Fondos *	02	Fondos Insuficientes *
03	Pagado Parcialmente *	04	Librado en Chequera ajena *
05	Cuenta Cancelada *	06	Cuenta Saldada *
07	Saldo Embargado *	08	Hay orden de no pago *
09	Presentación del cheque seis meses después de librado	10	Quiebra, Liquidación o Concurso del Girador *
11	Instrumento aparentemente falsificado *	12	Firma no Registrada *
13	Firma no concordante con la registrada *	14	Faltan firmas *
15	Falta protector registrado *	16	Falta sello ante firma registrada *
17	Falta Endoso	18	Falta continuidad endosos
19	Identificación insuficiente tenedor	20	Tenedor distinto a beneficiario *
21	Cheque enmendado	22	Falta cantidad en letras y/o números
23	Falta sello en canje	24	mal remitido, no es a nuestro cargo
25	Preséntese en nuestras oficinas de giro	26	Certificar: A. Abono de cheque fiscal en cuenta de la entidad pública beneficiaria B. Consignación del cheque en cuenta del primer beneficiario C. Cheques para abonar en cuenta.

* Causales atribuibles al girador

- **Código de referencia:** Número de identificación asignado automáticamente por el sistema de cartera al crédito otorgado a un determinado beneficiario

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. Los abonos a créditos efectuados por personas naturales o jurídicas se reciben exclusivamente en efectivo, cheques y pagos por PSE.

4.2. Todo beneficiario que abone con cheque y este a su vez resulte devuelto, debe ser contactado por el funcionario encargado de los cheques devueltos de la Dirección de Tesorería, con el fin de solicitar la recepción del cheque en las instalaciones del ICETEX para el caso que la plaza del cheque sea en Bogotá, en caso contrario, confirmar los datos del beneficiario para devolución mediante el envío a las Oficinas Asesoras Comerciales situadas en otras ciudades de Colombia o a la dirección que reporte el beneficiario. El cheque debe de ser perforado antes de ser enviarlo por correo certificado.

4.3. La prescripción de los cheques se reglamenta según el Código de Comercio Art. 730. “Las acciones cambiarias derivadas del cheque prescriben: Las del último tenedor, en seis meses, contados desde la presentación; las de los endosantes y avalistas, en el mismo término, contado desde el día siguiente a aquel en que paguen el cheque”.

4.4 La Dirección de Tesorería reporta los cheques devueltos en un tiempo máximo de dos (2) días hábiles siguientes al reporte por la entidad financiera, a través del boletín de tesorería indicando el número del crédito y toda la información necesaria para determinar los ajustes a realizar en la cartera y la contabilidad de la entidad.

4.5. Una vez la Entidad Financiera reporte la devolución de un cheque, le será informado por medio de correo electrónico al Grupo de Operaciones.

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

COPIA CONTROLADA

1	Informa la existencia de un cheque devuelto por alguna de las causales de devolución.	Cada que se presente una devolución	Banco (Sede Principal)	N.A.	N.A.
2	Informa al grupo de correspondencia la notificación por parte del banco de la existencia de un cheque devuelto para ser reclamado	Cada que se presente una devolución	Profesional o Analista / Dirección de Tesorería	N.A.	N.A.
3	Recoge cheque devuelto y el soporte emitido por el banco.	Cada que se presente una devolución	Mensajero / Grupo de Correspondencia	Cheque devuelto y causal de devolución	N.A.
4	Recibe el cheque devuelto y el soporte emitido por el banco.	Cada que se presente una devolución	Profesional o Analista / Dirección de Tesorería	N.A.	N.A.
5	Digitaliza la imagen del cheque y del soporte emitido por el banco, y guarda en una carpeta digital.	Cada que se presente una devolución	Profesional o Analista / Dirección de Tesorería	Cheque y soporte digitalizado	N.A.
6	Identifica la información del cheque (Oficinas de pago, No. de referencia original) y valida la información en el maestro de recaudos.	Cada que se presente una devolución	Profesional o Analista / Dirección de Tesorería	N.A.	N.A.
7	Revisa el cheque y los soportes para identificar la causal de devolución del cheque - Si la devolución es imputable al banco (Causal 26), se continua con la actividad 8. - Si la devolución no es imputable al banco, continúa con la actividad 10.	Cada que se presente una devolución	Profesional o Analista / Dirección de Tesorería	N.A.	
8	Se valida la causal 26 de la devolución. - Si es correcta continua con la actividad 9. - Si no es correcta se devuelve a la actividad 6.	Cada que se presente una devolución	Profesional o Analista / Dirección de Tesorería	N.A.	
9	Se remite al mensajero del Grupo de Correspondencia para la debida re-consignación.	Cada que se presente una devolución	Profesional o Analista / Dirección de Tesorería	N.A.	N.A.
10	Custodia los cheques en la caja fuerte de la Dirección de Tesorería y los soportes originales.	Cada que se presente una devolución	Profesional o Analista / Dirección de Tesorería	N.A.	N.A.
10	Identifica la referencia del crédito y notifica la devolución del cheque a través del Boletín de Tesorería a la Dirección de Contabilidad y al Grupo de Operaciones por medio de correo electrónico.	Cada que se presente una devolución	Profesional o Analista / Dirección de Tesorería	Correo electrónico/ Boletín de Tesorería	N.A.
11	Continúa con el continúa con "Procedimiento Conciliaciones de Cartera" (M3-2-05)	Cada que se presente una devolución	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones	N.A.	N.A.
12	Registra la reversión del cheque en la cuenta puente de novedades y especifica las causales en el Aplicativo Financiero tomando como base el boletín de tesorería. Continua con el procedimiento "Conciliación bancaria y depuraciones (A2-3-02)". • Si en el boletín de tesorería no se realiza la identificación oportuna de la novedad, la Dirección de Contabilidad realiza la conciliación bancaria conforme al procedimiento "Conciliación bancaria y depuraciones (A2-3-02)". • Para el caso de los cheques devueltos de constituyentes de fondos en administración, se debe identificar y realizar la reversión en el mes vigente para no afectar las cuentas contables relacionadas. Continua con el procedimiento "Conciliación bancaria y depuraciones (A2-3-02)"	Cada que se presente una devolución	Profesional Universitario/ Dirección de Contabilidad	Registro en el "Aplicativo Financiero"	N.A.

COPIA CONTROLADA

13	Contacta al beneficiario del crédito y le notifica la devolución y su causal.	Cada que se presente una devolución	Profesional o Analista / Dirección de Tesorería	Correo electrónico	N.A.
14	Registra la información del contacto realizado telefónicamente en el formato "Recepción, seguimiento y entrega de cheques devueltos" (F225).	Cada que se presente una devolución	Profesional o Analista / Dirección de Tesorería	Recepción, seguimiento y entrega de cheques devueltos" (F225)	N.A.
15	Para los casos en que el beneficiario solicite el envío del cheque a través de correo certificado, se elabora la comunicación correspondiente y se adjunta el cheque original debidamente perforado por seguridad. Si la correspondencia es devuelta guarda el soporte (guía) de envío con la devolución.	Cada que se presente una devolución	Profesional o Analista / Dirección de Tesorería	Correo certificado	N.A.
16	Realiza seguimiento de los cheques devueltos en custodia, notificando al beneficiario por los medios de contacto disponibles.	Cada que se presente una devolución	Profesional o Analista / Dirección de Tesorería	Correo electrónico	N.A.
17	Elabora mensualmente el arqueo de cheques devueltos contra los soportes físicos que se encuentran en la caja fuerte de la Dirección de Tesorería, validando que la información que reposa en el informe sea consistente.	Cada que se presente una devolución	Profesional o Analista / Dirección de Tesorería	Arqueo de cheques devueltos	

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nombre del documento	Código
Formato recepción, seguimiento y entrega de cheques devueltos.	F225
Instructivo recepción, seguimiento y entrega de cheques devueltos.	I225
Procedimiento Conciliación bancaria y depuraciones	A2-3-02
Procedimiento Generación de Correspondencia Externa (Individual)	A8-1-04
Procedimiento Conciliaciones de Cartera	M3-2-05

7. ANEXOS

7.1 DIAGRAMA DE FLUJO (Ver Anexo)

7.2 OTROS

COPIA CONTROLADA

Administración de cheques devueltos

MacroProceso	Gestión financiera	Proceso	Gestión de Pagos y Liquidez	Estado	Vigente

Anexos:

A2-2-15 Administracion de cheques devueltos V8.png

Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, sep 24 2026 04:17 p.m.

Modificaciones

Descripción de cambios

Se realiza el cambio de proceso del procedimeinto de Administracin de la Cartera al procesos de Gestión de Pagos liquidez

Se actualiza al nuevo formato de procedimeitno F100

S e actulizan las actividades relacinadas a Dirección de Tesoreria

Se realcina el procedimeitno de Concialiación de Cartera

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2026-09-25	6	Se realiza el cambio de proceso del procedimeinto de Administracin de la Cartera al procesos de Gestión de Pagos liquidez Se actualiza al nuevo formato de procedimeitno F100 S e actulizan las actividades relacinadas a Dirección de Tesoreria Se realcina el procedimeitno de Concialiación de Cartera
2020-04-03	5	En la definición del código de referencia cambia el sistema C&CETEX Y Cobol al sistema de cartera. En la actividad 5.2.13 se eliminan la 5.2.14 solicitud de emergencias y software. Se adiciona la actividad de notificación a los beneficiarios de la reversión del cheque
2016-12-21	4	Teniendo en cuenta la eliminación del formato F230 se modifican las actividades dónde se hacía referencia al formato, adicionalmente se modifican las actividades que se ejecutan por parte del Grupo de cartera y de la Dirección de Tesorería, en dónde se especifica qué se debe realizar cuando el cheque fue devuelto por causalidad imputable al banco. Adicionalmente ya no se realiza la destrucción de los cheques. Se eimina la condición general dónde la Vicepresidencia de Fondos en Administración y el Grupo de Administración tenía que envíar a la Dir. de Tesorería la información correspondiente al cheque, puesto que la Dir. de Tesorería cuenta con el perfil de consulta en el sistema financiero.
2015-12-16	3	Se actualizan las actividades 5.2.19, 20 , 21 estableciendo las consolidaciones de las devoluciones y las reversiones.
6/5/2010	2	Rediseño al procedimiento.
-	1.0	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI

COPIA CONTROLADA