

## Contenido

### 1. OBJETIVO

Devolver las garantías a los usuarios una vez la obligación se encuentre cancelada y con saldo cero.

Endosar la garantía cuando el deudor solidario lo solicite.

### 2. ALCANCE

Inicia una vez el usuario solicita por escrito directamente a las oficinas del ICETEX, la devolución de garantías y finaliza cuando estas se entregan físicamente al usuario.

### 3. DEFINICIONES

- Garantía: Es un contrato mediante el cual se pretende dotar de una mayor seguridad al cumplimiento de un pago de una deuda.
- Pagaré: Es un documento contable que contiene la promesa incondicional de una persona (denominada suscriptora), de que pagará a una segunda persona (llamada beneficiario o tenedor), una suma determinada de dinero en un determinado plazo de tiempo.
- Carta de Instrucciones: Es obligatorio que el deudor deje suscrito Carta de Instrucciones para que el tenedor lo pueda llenar.
- Endoso: El endoso es una declaración, pura y simple, puesta en el título-valor por la cual su tenedor (a estos efectos llamado endosante) legitima a otra persona (denominada endosatario) en el ejercicio de los derechos incorporados al título.

### 4. CONDICIONES GENERALES

- El trámite de respuesta al usuario debe darse dentro de los sesenta (60) días calendario.
- El Outsourcing de Gestión Documental, realizará la entrega de la garantía una vez reciba la autorización por parte de la Coordinación del Grupo de Cartera.
- La entrega de las garantías por parte del Grupo de Archivo deberá hacerse mediante una comunicación oficial dirigida al Outsourcing de Atención al Usuario.
- Cuando el beneficiario solicite devolución de garantía, la deuda debe estar cancelada en su totalidad, en estado amortización y con saldo cero (0).
- Si en la solicitud del beneficiario o codeudor tiene más de una obligación con saldo cero (0), se realizará la devolución de las garantías.
- Las solicitudes recibidas por Atención al Usuario para endoso de garantías deben ser remitidas a la Dirección de Cobranzas, con certificado del estado de la cartera.

### 5. DESCRIPCIÓN

#### 5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

#### 5.2. ACTIVIDADES

##### Devolución de Garantías

###### Solicitante / Beneficiario, Deudor Solidario ó Tercero con autorización

- 5.2.1. Diligencia el formulario [\(F193\) "Formulario de solicitud de devolución de garantías y saldos a favor"](#), según el [\(I193\) "Instructivo de solicitud de devolución de garantías y saldos a favor"](#), que se encuentra publicado en la página web del ICETEX.
- 5.2.2. Radica el formulario [\(F193\) "Formulario de solicitud de devolución de garantías y saldos a favor"](#), en los puntos de atención al usuario del ICETEX a nivel nacional.

###### Asesor de Atención al Usuario Outsourcing - Personalizada

- Si el punto de atención se encuentra en Bogotá, sigue con el procedimiento [Generación de Correspondencia interna \(A8-1-01\)](#), continuar con la actividad descrita 5.2.3.
- Si el punto de atención se encuentra fuera de Bogotá, seguir con el procedimiento [Generación de Correspondencia externa \(individual\) \(A8-1-04\)](#), luego

procedimiento ["Generación de Correspondencia Interna" \(A8-1-01\)](#), para continuar con la actividad descrita 5.2.3.

5.2.3. Verifica y digitaliza los documentos de la solicitud de devolución de garantías con el [\(F193\) "Formulario de solicitud de devolución de garantías y saldos a favor"](#)

- Si los documentos están completos, seguir con la actividad descrita 5.2.6.
- Si los documentos están incompletos, seguir con la actividad descrita 5.2.4.

5.2.4. En caso de que los datos registrados por el usuario en el [\(F193\) "Formulario de solicitud de devolución de garantías y saldos a favor"](#) o los documentos aportados junto con la solicitud, se encuentren incompletos, devuelve documentos y solicita al usuario completar la información.

#### Solicitante / Beneficiario, Deudor Solidario ó Tercero con autorización

5.2.5. Registra o anexa la información faltante y la entrega al asesor de servicio al cliente. Regresa a la actividad 5.2.3.

#### Asesor de Atención al Usuario Outsourcing - Personalizada

5.2.6. Registra en el Sistema de Administración de Clientes y en el Sistema de Gestión documental la solicitud.

#### Asesor de Atención al Usuario Outsourcing - Escrita

5.2.7. Verifica en C&CTEX que el crédito se encuentre en etapa final de amortización, estado "Cancelado" y con saldo cero (0).

- Si el crédito se encuentra en etapa final de amortización, estado "Cancelado" y con saldo cero (0). continúa con la actividad 5.2.9.
- Si el crédito no se encuentra en etapa final de amortización continúa con la actividad 5.2.8.
- Si el crédito tiene saldo a favor, continua con el procedimiento [M4-5-02 Devolución de saldos a favor](#)

5.2.8. Ingresa al Sistema de Administración del Cliente y solicita al Grupo de Administración de Cartera que ingrese el estado de amortización.

5.2.9. Ingresa al Sistema de Administración del Cliente y lo direcciona al Grupo de Administración de Cartera.

5.2.10. Envía al beneficiario comunicación informando el estado del crédito y por el cual tendrá un trámite en los 60 días siguientes, incluido el tiempo de interrupción de términos.

#### Técnico Administrativo y/o Profesional Universitario / Grupo Administración de Cartera

5.2.11. Se descarga informe del Sistema de Administración de Clientes consolidado de las solicitudes para Devolución de la Garantía y se verifica en el sistema de cartera que la obligación presente saldo cero (0), se encuentre en época de amortización y cumpla con la documentación requerida.

5.2.12. Valida las obligaciones de Fondos, Alianzas y IES LP que se encuentre con saldo real a la fecha; así mismo se validan los pagos de mayor valor recientes, adicional se confirma que las obligaciones no registren con marquilla CISA.

5.2.13. Una vez se tiene el archivo consolidado, elabora memorando, lo escanea, se registra en el aplicativo de Gestión documental y adicionalmente se envía por correo electrónico adjuntando la base de las garantías autorizadas al Coordinador del Grupo de Archivo con copia a Outsourcing de Atención al Usuario y a la Oficina Comercial y Mercadeo, para realizar el trámite correspondiente.

5.2.14. Se desescalan los casos, dando respuesta con el número de memorando de autorización de devolución de garantías por el Sistema de Administración de Clientes.

5.2.15. Sobre las garantías autorizadas se excluye de cierre las obligaciones ingresando la respectiva marquilla "EXCLUIDO DE CIERRE" y "EXCLUIDO DE CENTRALES DE RIESGO".

5.2.16. Consolida la información y la registra en el archivo mensual de novedades.

#### Grupo de Archivo

5.2.17. Solicita a través de correo electrónico al Outsourcing de Gestión Documental, la búsqueda de garantías autorizadas para devolución, de acuerdo con la autorización del Grupo de Administración de Cartera de las solicitudes radicadas por atención al usuario por medio del Sistema de Administración de Cliente.

#### Outsourcing de Gestión Documental

5.2.18. Relaciona las garantías a devolver en una planilla. Entrega las Garantías al Outsourcing de Atención al Usuario a través de oficio con copia al Grupo de Archivo.

**Asesor de Atención al Usuario Outsourcing - Escrita**

- 5.2.19. Recibe las garantías verificando una a una que se encuentren relacionadas en la planilla de entrega.
- 5.2.20. Actualiza el estado de solicitud de Garantías en el Sistema de Administración de Clientes.
- 5.2.21. Según los memorandos que recibe, realiza combinación de correspondencia únicamente relacionando el nombre del beneficiario, y registra en la carta de forma manual la dirección de envío de acuerdo a lo que haya registrado el solicitante en el formulario de solicitud.
- 5.2.22. Revisa la carta de envío en el Sistema de Administración de Clientes.
- Si requiere ajustes, vuelve a la actividad 5.2.21.
  - Si no requiere ajustes, continua con la actividad 5.2.23.
- 5.2.23. Incluye firma digital a las cartas e imprime tres (3) copias por cada carta para entrega de Garantías.
- 5.2.24. Envía por correo certificado los documentos de garantía (pagaré y carta de instrucciones). Sigue el procedimiento "[Generación de Correspondencia externa \(individual\) \(A8-1-04\)](#)".
- 5.2.25. Hace seguimiento a la correspondencia enviada.
- Si el usuario recibe correspondencia finaliza.
  - Si el usuario no recibe correspondencia, seguir con el procedimiento "[Devolución de correspondencia" \(A8-1-06\)](#) y continuar con la actividad descrita 5.2.26.
- 5.2.26. Realiza informe de las garantías entregadas y devueltas.
- 5.2.27. Realiza contacto por correo electrónico o telefónico, a los beneficiarios para los cuales no se entregó la garantía, explicando la razón de no entrega, confirma la dirección de envío.
- 5.2.28. Actualiza el informe de devolución y remite las Garantías que fueron devueltas (por segunda vez) a través de memorando y planilla relacionando una a una con copia a la Oficina Comercial y Mercadeo y Grupo de Archivo.

**Proveedor de Gestión Documental**

- 5.2.29. El Outsourcing de Gestión de Documental archiva soportes de las solicitudes cumpliendo el procedimiento [Administración archivos de Gestión \(A8-3-01\)](#).

**Deudor Solidario**
**Endoso de Garantías**

- 5.2.30. El deudor solidario solicita el endoso de la garantía, en los puntos de atención al usuario del ICETEX a nivel nacional. El endoso se realizará únicamente por el valor(es) cancelado(s) por el(los) deudor(es) solidario(s) al ICETEX, no por valores cancelados por concepto de honorarios de cobranza.

**Asesor de Atención al Usuario Outsourcing - Escrita**

- 5.2.31. Recibe y verifica el pagaré y la carta de instrucción por medio del Canal de atención escrita.
- Si los documentos están completos, seguir con la actividad descrita 5.2.32.
  - Si los documentos están incompletos, seguir con la actividad descrita 5.2.33.
- 5.2.32. Direcciona la solicitud por medio del Sistema de Administración de Cliente al Grupo de Administración de Cartera para emitir el certificado del estado de la obligación.
- 5.2.33. En caso de que los documentos aportados junto con la solicitud se encuentren incompletos, devuelve documentos y solicita al usuario completar la información.

**Técnico Administrativo y/o Profesional Universitario / Grupo Administración de Cartera**

- 5.2.34. Recibe la solicitud por el Sistema de Administración de Cliente y genera el certificado de estado de la obligación, el cual lo adjunta en el requerimiento y lo desescala a atención al usuario.

**Asesor de Atención al Usuario Outsourcing - Escrita**

- 5.2.35. Recibe certificado de estado de la obligación el cual debe imprimir y adjuntar a las garantías, adicional genera y radica memorando a la Dirección de Cobranzas solicitando el endoso.

**Dirección de Cobranzas**

5.2.36. Recibe solicitud por el Sistema de Administración de Cliente y soporte en físico (pagaré, carta de instrucciones y certificado de estado de la obligación), genera el endoso de la garantía, el cual debe ser devuelto a atención al usuario.

**Asesor de Atención al Usuario Outsourcing - Escrita**

5.2.37. Recibe memorando, pagaré, carta de instrucciones endosada y certificado de estado de la obligación.

5.2.38. Envía por correo certificado los documentos de garantía (pagaré, carta de instrucciones endosada y certificado de estado de la obligación). Sigue el procedimiento ["Generación de Correspondencia externa \(individual\) \(A8-1-04\)](#).

**6. SEGUIMIENTO Y CONTROL**

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Registra solicitud en el Sistema de Administración de clientes y Sistema de Gestión documental	Verificar el correcto ingreso de la solicitud en el Sistema con documentos requerido para la solicitud de garantías.	Registro de solicitud en el Sistema de Administración de Clientes y Sistema de Gestión documental	Asesor de atención al usuario personalizada y escrita.
Verifica estado del crédito en el Aplicativo de Crédito y Cartera ó Cobol, según aplique.	Consultar en los aplicativos respectivos que el crédito se encuentra en cero.	Notificación del crédito en cero.	Canal Escrita Asesor de atención al usuario Outsourcing de Atención al Usuario
Confirmar saldo cero de la obligación para autorización de la devolución de la garantía.	Se realiza la verificación de los estados en amortización y saldo cero de la obligación.	Memorando con el reporte de saldos masivos el cual debe ir anexo a la autorización.	Técnico Administrativo / Profesional Universitario – Grupo de Administración de Cartera
Solicitud de entrega de Garantías al Outsourcing de Gestión Documental	Se solicita a través de correo electrónico la búsqueda de las Garantías que se encuentran relacionadas en el archivo de "Garantías Autorizadas para entrega"	Correo electrónico al Outsourcing de Gestión documental Relación de Garantías Autorizadas para entrega"	Coordinador Grupo De archivo
Verifica que realmente se entregue garantías al usuario o regresen a custodia.	Consulta en el Sistema Administración de Clientes-CRM o Sistema de Gestión documental el envío o devolución de garantías.	Registro en el Sistema de Administración de clientes-CRM la entrega o devolución de garantías.	Canal Escrita Asesor de atención al usuario Outsourcing de Atención al Usuario.
Envía por correo certificado la garantía (pagaré y carta de instrucciones).	Solicitando los documentos al Outsourcing de Gestión Documental.	Registro en sistema de Gestión documental y Sistema de Administración de Clientes-CRM el envío de la garantía (pagaré y carta de instrucciones).	Canal Escrita Asesor de atención al usuario Outsourcing de Atención al Usuario
Seguimiento a las Garantías Entregadas y pendientes de entrega	Informe de relación de Estado de Garantías en Devolución	Informe Devolución de Garantías. Registro en el sistema de Gestión documental	Canal Escrita Asesor de atención al usuario Outsourcing de Atención al Usuario
Garantías pendientes de entrega por el Outsourcing de Gestión documental	Informe de Garantías Aprobadas para entrega Vs. Garantías recibidas por el Outsourcing de Gestión documental	Informe de Garantías pendientes por el Outsourcing de Gestión documental	Canal Escrita Asesor de atención al usuario Outsourcing de Atención al Usuario

**7. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
<a href="#">Procedimiento Generación de correspondencia externa (individual)</a>	<a href="#">A8-1-04</a>
<a href="#">Procedimiento Generación de Correspondencia interna</a>	<a href="#">A8-1-01</a>
<a href="#">Procedimiento Devolución de correspondencia</a>	<a href="#">A8-1-06</a>

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
<a href="#">Procedimiento Custodia de garantías</a>	<a href="#">A8-3-06</a>
<a href="#">Procedimiento Administración Archivos de Gestión</a>	<a href="#">A8-3-01</a>
<a href="#">"Formulario de solicitud de devolución de garantías y saldos a devolver"</a>	<a href="#">F193</a>

**Anexos:**

[m4-5-03 Devlucion y endoso de garantías individual.pdf](#)

## Modificaciones

**Descripción de cambios**

Se ajusta el nombre del procedimiento; de Devolución de garantías individual a "devolución y endoso de garantías individual"

Se ajustan actividades en general del procedimiento de acuerdo a lo ejecutado hoy en día

Se relaciona el procedimiento de saldos a devolver

Se retira el siguiente párrafo del numeral 3

- Paz y Salvo: Certificado oficial que se expide a una persona, cuyo objetivo exime de responsabilidades. Por ende, puede ser presentada después de un pago, para hacer constar que queda libre de responsabilidades para con quien lo ha firmado.

Se retira del párrafo del numeral 4

- Las solicitudes de las líneas de propios que escale Atención al Usuario deben ser aprobadas por el Coordinador del Grupo de Administración de Cartera, o quien haga sus funciones.

Toda vez que el ICETEX haya expedido certificado de Paz y Salvo, se autoriza la devolución de la garantía, según la solicitud del beneficiario o deudor solidario. Se elimina el numeral 5,8 Se ajusta la redacción sobre : Confirmar saldo cero de la obligación para autorización de la devolución de la garantía.

**Historial de Versiones**

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2018-06-05	8	<p>Se ajusta el nombre del procedimiento; de Devolución de garantías individual a "devolución y endoso de garantías individual"</p> <p>Se ajustan actividades en general del procedimiento de acuerdo a lo ejecutado hoy en día</p> <p>Se relaciona el procedimiento de saldos a devolver</p> <p>Se retira el siguiente párrafo del numeral 3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paz y Salvo: Certificado oficial que se expide a una persona, cuyo objetivo exime de responsabilidades. Por ende, puede ser presentada después de un pago, para hacer constar que queda libre de responsabilidades para con quien lo ha firmado.</li> </ul>

Se retira del párrafo del numeral 4

- Las solicitudes de las líneas de propios que escale Atención al Usuario deben ser aprobadas por el Coordinador del Grupo de Administración de Cartera, o quien haga sus funciones.

Toda vez que el ICETEX haya expedido certificado de Paz y Salvo, se autoriza la devolución de la garantía, según la solicitud del beneficiario o deudor solidario. Se elimina el numeral 5,8 Se ajusta la redacción sobre : Confirmar saldo cero de la obligación para autorización de la devolución de la garantía.

2017-9-21 7

- En el punto 4 Condiciones Generales se elimina la 4 viñeta.
- En el punto 5 actividades se ingresa el estado "Cancelado" en los puntos 5.2.8, 5.2.9, 5.2.12 y 5.2.13.
- Se modifica el punto 5.2.30 ingresando por concepto de honorarios de cobranza.
- Se modifica el 5.2.31 ingresando por medio de canal escrita.
- En el 5.2.32, 5.2.34, 5.2.35, 5.2.37 y 5.2.38 Se reemplaza el certificado de paz y salvo por el certificado del estado de la obligación.

2017-3-31 6

• En el punto 3 se ingresan y eliminan las siguientes definiciones:  
 Ingresados: Garantía, Pagaré, Carta de Instrucciones, Paz y Salvo y Endoso  
 Eliminados: Escalonamiento, Información, Outsourcing, Solicitud, Usuario

- En el punto 4 se ingresaron cinco (5) condiciones generales determinando las solicitudes de las líneas y los escalonamientos,

autorizaciones y soportes. Se eliminan cinco (5) condiciones

- Se actualizan en su totalidad las actividades del procedimiento ingresando el diligenciamiento de la devolución de las garantías hasta su endoso. En la actualización intervienen las áreas de Jurídica, Secretaría General y Grupo de Cartera.

- En el punto 7 se ingresa un documento relacionado Guía Expedición certificado paz y salvo G163

2016-06-30	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones Generales:Se amplian los tiempos de respuesta</li> <li>• Se modifican las actividades 5.2.6, 5.2.9, 5.2.11 y 5.2.12 donde se incluye el sistema de gestión documental</li> </ul>
2016-4-12	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En Condiciones Generales se ingresa el Nombre de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.</li> <li>• en el punto 13 se ingresa la estructura de los campos del archivo.</li> <li>• Se actualizan las actividades 5.2.14 a la 5.2.24 especificando las actividades del Grupo de Cartera y Atención al usuario.</li> </ul>
2012-4-25	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se traslada el procedimiento al Macroproceso Gestión de recuperación y cumplimiento de operaciones, proceso Terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito.</li> <li>• Se incluyen las actividades relacionadas con los filtros que se realizan por parte del Outsourcing de Atención al usuario, incluido el reliquidador para cada obligación, previo al escalonamiento al Grupo de Administración de Cartera.</li> <li>• Se incluyen las actividades relacionadas con la aprobación de la entrega de garantías previa validación de estados de cuenta.</li> <li>• Se incluyen las actividades relacionadas con la solicitud de las garantías, por parte del grupo de Archivo al Outsourcing de Gestión documental.</li> </ul>
10/5/2010	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se actualiza el nombre del proceso en el encabezado del diagrama de flujo y descriptivo</li> <li>- Se actualiza nombre del procedimiento Custodia de garantía y carpeta del beneficiario por Custodia de garantías.</li> <li>- Se incluye una nueva actividad de control.</li> </ul>
-	1.0	-