

## Contenido

### 1. OBJETIVO

Documentar los pasos a seguir cuando un estudiante colombiano beneficiario (crédito exterior, becas o fondos en administración) del ICETEX presenta una solicitud de exención de impuestos de timbre nacional de salida del país, para adelantar estudios en el exterior y necesita la certificación expedida por el ICETEX.

### 2. ALCANCE

Inicia cuando el beneficiario se acerca a cualquier oficina de atención al usuario nivel nacional y presenta la solicitud de extensión de impuestos hasta la entrega del certificado al usuario que van adelantar estudios en el exterior de Pregrado, Postgrado y Cursos de idiomas.

### 3. DEFINICIONES

- **Impuesto de timbre nacional:** Es un impuesto nacional que se causa sobre documentos que sustentan contratos escritos en Colombia o que vayan a ejecutarse en Colombia y cuya cuantía exceda determinada suma (en 1997, 36 millones de pesos), en este caso para estudiantes beneficiarios del ICETEX que van adelantar estudios de pregrado, posgrado o cursos de idiomas. La tarifa general es del 0,5% sobre el valor total del contrato; sin embargo, se establecen algunas tarifas especiales, así como las correspondientes exenciones.
- **Usuario:** Corresponden a los beneficiarios, deudores solidarios y clientes potenciales de los servicios ofrecidos por el ICETEX.

### 4. CONDICIONES GENERALES

- De acuerdo a la Resolución 1545 del 02 de Julio de 2015 los pasajeros que se encuentren exentos del pago del Impuesto de Timbre Nacional de Salida del País deberán realizar el trámite de exención directamente ante la aerolínea en el momento del check-in presentando los soportes físicos y virtuales que demuestren el cumplimiento del requisito.
- Si el ticket incluye el impuesto de timbre de salida del país y el pasajero tiene derecho a una exención de este impuesto, el pasajero podrá solicitar a la empresa de transporte aéreo el reembolso de dicho impuesto en el momento del registro.
- Si el estudiante colombiano beneficiario del ICETEX reside en una ciudad diferente a Bogotá y su salida al exterior es por el Aeropuerto Internacional el Dorado, debe presentar el formulario "Solicitud de Trámite Servicios Complementarios", ante el Punto de Atención Nacional del ICETEX más cercana, mínimo 10 días hábiles antes del viaje.
- Si por el contrario, reside en ciudades con Aeropuertos Internacionales y su salida es por alguno de ellos favor acercarse al Punto de Atención del ICETEX correspondiente y solicitar el servicio con mínimo tres (3) días hábiles de antelación a la fecha establecida para el viaje.
- Para los residentes en Bogotá, al punto de atención ubicado en (Cra. 3 No. 18-32 primer piso) y solicitar el servicio con mínimo tres (3) días hábiles de antelación a la fecha establecida para el viaje.
- En caso que el beneficiario no pueda recoger personalmente la carta, esta podrá ser reclamada por los padres o algún familiar con una carta de autorización y fotocopia de la cédula del beneficiario.
- Las cartas generadas serán archivadas por un período de seis (6) meses, luego de este plazo serán destruidas.
- Los documentos requeridos para la solicitud del certificado de exención de impuestos, se encuentran publicados en la página web.
- El formulario "Solicitud de trámite de servicios complementarios" se encuentran publicados en la página web.

### 5. DESCRIPCIÓN

#### 5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

#### 5.2. ACTIVIDADES

<b>Usuario / Cliente</b>
--------------------------

5.2.1. Diligencia y descarga de la página web el formulario Solicitud de trámite de servicios complementarios, lo presenta junto con los documentos requeridos para la solicitud de certificado de exención de impuesto de timbre nacional en cualquier Oficina a nivel nacional.

#### **Asesor de Servicio al Cliente / Canal Personalizada**

5.2.2. Recibe el formulario Solicitud de trámite de servicios complementarios junto con los documentos requeridos.

- en caso que el usuario no presente el formulario, se debe imprimir y solicitar que lo diligencie de forma manual.

5.2.3. Revisa que el formulario esté completamente diligenciado y que los documentos estén completos.

- Si el formulario y/o documentos presentan alguna inconformidad, se deben devolver al usuario e indicarle cual es la inconformidad.
- Si el formulario y/o documentos están correctos continúe con la actividad 5.2.4.

5.2.4. Consulte en los aplicativos (Bizagi, C&CETEX), si el usuario tiene beca, crédito o Fondos.

- Si no es beneficiario, se le informa al usuario y se devuelve los documentos entregados.
- Si es beneficiario continúe con la actividad 5.2.5

5.2.5. Entrega el formulario junto con los documentos requeridos al líder de Atención Personalizada.

- en las ciudades donde no hay líder de atención personalizada debe enviarse por correo electrónico al líder asignado a la territorial.

#### **Líder de atención personalizada (Ciudades diferentes a Bogotá) / Outsourcing Atención al Usuario**

5.2.6. Recibe el formulario y los documentos ya sea de manera física o por correo electrónico.

5.2.7. Proyecta la carta de exención de impuestos y envía al líder de la ciudad de Bogotá por correo electrónico con la documentación requerida.

#### **Líder de atención personalizada Bogotá / Outsourcing Atención al Usuario**

5.2.8. Proyecte las cartas que hayan sido tramitadas por los usuarios en la ciudad de Bogotá.

5.2.9. Reciba las cartas proyectadas por los líderes de atención personalizada de las regionales.

5.2.10. Revisa que las cartas proyectadas correspondan a las solicitudes realizadas por los usuarios, si encuentra alguna inconformidad devuelva la carta al líder correspondiente.

5.2.11. Entregue las cartas revisadas y aprobadas al funcionario de la Oficina Comercial y de Mercadeo autorizado para la firma.

#### **Funcionario autorizado para la firma de exención de impuestos / Oficina Comercial y Mercadeo**

5.2.12. Recibe y revisa las cartas proyectadas,

- en caso de encontrar alguna inconformidad continúe con la actividad 5.2.10.
- en caso de estar correcta la información continúe con la actividad 5.2.13.

5.2.13. Firma las cartas revisadas y aprobadas.

5.2.14. Entregue las cartas firmadas al Líder de Atención personalizada de Bogotá.

#### **Líder de atención personalizada Bogotá / Outsourcing Atención al Usuario**

5.2.15. Archiva las cartas de los usuarios que realizaron la solicitud en la ciudad de Bogotá.

- Las cartas deben ser archivadas hasta que el beneficiario se acerque a reclamarlas, en caso que el usuario no la reclame debe guardarse por máximo 6 meses.

5.2.16. Se envía por correo electrónico a los líderes de atención personalizada de las regionales, las cartas correspondientes a la ciudad de la solicitud

#### **Líder de atención personalizada (Ciudades diferentes a Bogotá) / Outsourcing Atención al Usuario**

5.2.17. Archive las cartas de los usuarios que realizaron la solicitud en su ciudad.

- Las cartas deben ser archivadas hasta que el beneficiario se acerque a reclamarlas, en caso que el usuario no la reclame debe guardarse por máximo 6 meses.

5.2.18. Envía por correo electrónico a los asesores de servicio de las ciudades pequeñas las cartas correspondientes a la ciudad de la solicitud.

5.2.19. Lleva el registro por medio de una bitácora de los usuarios a los cuales se les autorizó y entregó el formato de exención de impuestos, esta bitácora deberá ser remitida a final de mes a la interventoría de contrato de atención al usuario.

#### **Asesor de Servicio al Cliente / Canal Personalizada**

5.2.20. Hace entrega de solicitud al beneficiario.

## 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Usuarios a los que se les autoriza la exención de impuestos.	Se deberá registrar por medio de una bitácora que disponga de consecutivos los datos del usuario, fecha de solicitud, fecha de entrega al usuario y demás datos que se dispongan.	Bitácora de registros con las exenciones entregadas a los usuarios	Outsourcing de atención al usuario

### Anexos:

[DIAGRAMA EN ACTUALIZACIÓN.pdf](#)

## Modificaciones

### Descripción de cambios

Se remite documento al ára para la revisión teniendo en cuenta que fue necesario adiconar el campo de modalidad de financiación

### Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2015-09-30	2	Se remite documento al ára para la revisión teniendo en cuenta que fue necesario adiconar el campo de modalidad de financiación
2015-08-24	1	-