

Contenido

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la solicitud de certificado de Exención de impuestos de salida del país por parte de los beneficiarios colombianos de créditos de las líneas tú eliges, becas, fondo en administración o alianza del ICETEX para estudios en el exterior y emisión del mismo por parte de la Entidad.

2. ALCANCE

Inicia con la solicitud de certificado de Exención de impuestos de salida del país por parte del beneficiario colombiano o de apoderado hasta la emisión y entrega de este por parte del ICETEX.

3. DEFINICIONES

- **Alianzas:** Son convenios que establece el ICETEX con las administraciones del orden territorial o nacional, para contar con mayores recursos económicos que permitan atender a más colombianos interesados en financiar su ingreso a la educación superior, y que cumplan con las condiciones que los aportantes y el ICETEX definan como criterios prioritarios para atender a una población determinada.
- **Becas:** Las becas de ICETEX son un conjunto de programas que permiten a los estudiantes acceder a un fondo económico en el que recibirán todos los beneficios y ayudas necesarias para culminar sus estudios en el exterior.
- **Beneficiario:** Es la persona natural que está siendo beneficiada por los productos financieros que conforman el portafolio de la entidad y aquellos que lo representen o respalden la obligación adquirida con la entidad.
- **CEP:** Centro de Experiencia Presencial.
- **Exención de impuestos de salida del país:** Es una omisión del pago del impuesto al momento de salir del país el cual se demuestra en el aeropuerto correspondiente en Colombia.
- **Fondos en Administración:** Son recursos financieros que se entregan en administración al ICETEX, para ser invertidos en la formación y capacitación del recurso humano, requerido por una organización, para el desarrollo de las empresas, las regiones, las localidades, un sector o gremio o el grupo poblacional de interés.
- **ICETEX:** Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior. Es una entidad del Estado que promueve la Educación Superior a través del otorgamiento de créditos educativos y su recaudo, con recursos propios o de terceros, a la población con menores posibilidades económicas y buen desempeño académico.
- **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 a 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 con 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 deben 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 tiquete incluye el impuesto de timbre de salida del país y el pasajero tiene derecho a una exención de este impuesto, el beneficiario podrá solicitar a la empresa de transporte aéreo el reembolso de dicho impuesto en el momento del registro.
- Para la solicitud del certificado de exención de impuestos de salida del país el beneficiario colombiano del ICETEX debe presentar los siguientes documentos:
 - **"Formato exención de impuestos" (F268)** debidamente diligenciado, el cual se encuentra en el siguiente link: <https://web.icetex.gov.co/becas/otros-servicios/exencion-de-impuestos-de-salida-del-pais>. El formato F268 debe ser diligenciado en su totalidad y de manera correcta.
 - Fotocopia o PDF legible de pasaporte.
- Para la solicitud de certificado de exención de impuestos de salida del país el beneficiario colombiano del ICETEX debe radicar el requerimiento mínimo quince (15) días hábiles antes de la fecha establecida para el viaje.
- El beneficiario podrá realizar la radicación de la solicitud de certificado de exención de impuestos a través de los siguientes canales, siempre y cuando presente los respectivos soportes:
 - Centro de experiencia presencial – CEP a nivel nacional.
 - Ventana digital.

- En los casos en que el beneficiario se comunique a través de otros canales de atención para presentar la solicitud de certificado, se debe direccionar a los canales dispuestos para la gestión de dicho trámite.

- En los casos que el beneficiario desee recibir el certificado en físico en un centro de experiencia presencial y no pueda presentarse personalmente, este podrá ser entregado a uno de sus padres o familiar con carta de autorización y fotocopia de cédula del beneficiario, junto con los soportes correspondientes, mencionados en un punto anterior de este numeral. Por el contrario, si la requiere en físico en su lugar de domicilio, deberá especificarlo así al momento de la solicitud, indicando claramente sus datos de georreferenciación.

Nota: La carta de autorización no es necesaria que cuente con autenticación, siempre y cuando se tenga el poder general o especial, el cual ya incluye la información del titular, apoderado, y este ya viene notariado.

- Todos los certificados que se generen deben reposar en un Drive de uso exclusivo del profesional a cargo de la OMC que firma los certificados, de los apoyos misionales y de los líderes del canal.

Nota: La información a cargar en el Drive estará a cargo de cada apoyo misional una vez el profesional de la OCM encargado de la firma, remita el respectivo documento. Así mismo la carpeta debe contar con todos los parámetros de seguridad y restricciones con el fin de evitar malas manipulaciones de la información que allí reposa.

- La respuesta a los casos que se presenten no deben exceder los 15 días reglamentarios en cumplimiento de la Ley 1775 de 2015
- Se remitirá por correo electrónico al profesional de la OCM a cargo la solicitud de firma de los certificados, plasmados por el apoyo de cada misional.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

5.2. ACTIVIDADES

Beneficiario

5.2.1. Descarga del portal web del ICETEX en la siguiente ruta: <https://web.icetex.gov.co/becas/otros-servicios/exencion-de-impuestos-de-salida-del-pais>, el formato de salida del país "[Formato exención de impuestos](#)" (F268) y realiza su diligenciamiento de forma completa.

5.2.2. Radica la solicitud para emisión de certificado de exención de impuesto de salida del país por cualquiera de los canales dispuestos para tal fin,

Asesor de Atención al Usuario – CEP – Ventana digital / Proveedor de Atención al Usuario/ Oficina Comercial y mercadeo

5.2.3. Recibe la solicitud junto con el formato "[Formato exención de impuestos](#)" (F268) y fotocopia o PDF del pasaporte del beneficiario.

Nota: Si el beneficiario no hace la solicitud directamente, sino a través de los padres, un familiar o su representante legal, deben presentar la autorización respectiva de parte del beneficiario y copia del documento de identidad del mismo, junto con los soportes respectivos.

5.2.4. Valida en los aplicativos de crédito y cartera que el beneficiario cuente con un crédito de las líneas Tú Eliges, Becas, Fondos en Administración o Alianzas del ICETEX para estudios en el exterior, y que se encuentre en época de estudios, no aplica para créditos finalizados o en amortización.

- Si el beneficiario no cuenta con un crédito en época de estudios sino está finalizado o en época de amortización o no pertenece a las líneas de estudio en el exterior, continúa con la actividad 5.2.5.
- Si el beneficiario cuenta con un crédito época de estudios y pertenece a las líneas de estudio en el exterior, continúa con la actividad 5.2.6.

5.2.5. Informa al beneficiario la inadmisión de su solicitud debido a que no cuenta con un crédito en época de estudios o de las Líneas, Becas, Fondo en Administración o Alianzas del ICETEX para estudios en el exterior. Continúa con la actividad 5.2.20.

5.2.6. Verifica que el formato "[Formato exención de impuestos](#)" (F268) se encuentre completamente diligenciado y la fotocopia del pasaporte sea legible.

- Si el formato o documentos requeridos para radicar la solicitud presentan alguna inconsistencia (campos sin diligenciar, sin firmas correspondientes, tachones, enmendaduras, etc) o están incompletos, continua con la actividad 5.2.7.
- Si el formato o documentos requeridos para radicar la solicitud se encuentran correctos y completos, continua con la actividad 5.2.8.

5.2.7. Informa al beneficiario las inconsistencias identificadas en la documentación presentada para que realice la respectiva corrección, esto si se realiza la solicitud en el CEP, de lo contrario de informa y finaliza la gestión. Continúa con la actividad 5.2.2

5.2.8. Informa al beneficiario sobre el tiempo en el cual se realizará la gestión de su solicitud, sólo si se realiza la solicitud por el CEP.

5.2.9. Crea y tipifica el caso en el "Sistema de Administración de Clientes" o en la herramienta que establezca el proveedor para la omnicanalidad adjuntando los documentos requeridos para gestión de la solicitud.

5.2.10. Escala el caso a través del Sistema de Administración de Clientes – CRM o en la herramienta que establezca el proveedor para la omnicanalidad al Asesor de apoyo

misional, según la matriz de escalamiento vigente.

Nota: La ruta de escalamiento es la correspondiente a la establecida en el árbol de escalamiento en su última versión.

Asesor apoyo misional crédito, ORI y fondos / Proveedor de Atención al Usuario

5.2.11. Recibe la solicitud para emisión del certificado.

5.2.12. Proyecta el certificado de exención de impuestos de salida del país de acuerdo con la plantilla respectiva.

5.2.13. Envía a través de correo electrónico el "[Formato exención de impuestos](#)" (F268), el PDF del pasaporte del beneficiario y la proyección del certificado al técnico o profesional de la Oficina Comercial y de Mercadeo.

Técnico – Profesional Oficina Comercial y de Mercadeo / ICETEX

5.2.14. Verifica la proyección del certificado y los respectivos documentos.

- Si la proyección del certificado se encuentra con información incorrecta o no están los respectivos documentos, se deben realizar ajustes, continua con la actividad 5.2.15.

- Si la proyección del certificado se encuentra con información correcta y están los respectivos documentos, continua con la actividad 5.2.16.

5.2.15. Responde a través de correo electrónico al asesor de apoyo misional informándole las correcciones o ajustes que debe realizar a la proyección del certificado o mención acerca de los documentos incompletos. Continúa con la actividad 5.2.12.

5.2.16. Realiza la firma del certificado.

5.2.17. Responde el correo electrónico al asesor de apoyo misional adjuntando el certificado de exención de impuestos de salida del país firmado.

Asesor apoyo misional / Proveedor de Atención al Usuario

5.2.18. Adjunta al caso del Sistema de Administración de Clientes – CRM o en la herramienta que establezca el proveedor para la omnicanalidad el certificado de exención de impuestos de salida del país y desescala el caso.

Nota: Debe realizar el cargue del certificado firmado en el Drive establecido para consultas futuras.

Asesor de Atención al Usuario / Proveedor de Atención al Usuario

5.2.19. Genera y envía la respuesta a través del medio que el beneficiario haya especificado en su solicitud.

5.2.20. Cierra el caso

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Gestión de las solicitudes relacionada con emisión de certificados de Exención de Impuestos	<p>Muestreo aleatorio de solicitudes de certificado de Exención de Impuestos gestionados bajo los lineamientos definidos por ICETEX.</p> <p>% de respuestas oportunas= (Número de respuestas dentro del plazo establecido/ Total de solicitudes de firma)*100</p> <p>Este informe se realizará cuando se requiera</p>	Informe de Calidad	Proveedor de Atención al Usuario / Calidad OCM
	Detalle de los casos recibidos		

Registro y reporte de casos	y resueltas, así como incluir aquellos errores durante el proceso	Informe de Calidad	Proveedor de Atención al Usuario
Acceso a información sensible sólo a cargo de los profesionales responsables	Evidenciar que la recepción de la solicitud, el escalamiento y envío para firma del certificado sólo esté a cargo de los profesionales relacionados en reste documentos	Por medio del Sistema de Administración de Clientes – CRM o en la herramienta que establezca el proveedor para la omnicanalidad y la ruta de envío al profesional de la OCM para firma / Carpeta drive	Proveedor de Atención al Usuario
Almacenamiento de documentos sensibles que radica el beneficiario	Validar que el repositorio de los documentos que sean radicados esté acorde a las políticas de la Entidad, así como las que rigen en el operador de atención al usuario	Normativa de la entidad y carpetas de guardado	Proveedor de Atención al Usuario
Eliminación de documentos que ya no sean requeridos o necesarios	Eliminar los documentos que hayan sido radicados y ya no sean necesarios o requeridos, con una media de 6 o 12 meses conforme a las políticas de la Entidad	Reporte de eliminación de documentos	Proveedor de Atención al Usuario

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Matriz de tipificación y escalamiento	NA
Formato exención de impuestos de salida del país	F268

Anexos:[M5-1-13 Exencion de Impuestos de Salida-3.pdf](#)

Editado por Eida Yolanda Castellanos Monroy, jun 12 2024 11:19 a.m.

Modificaciones**Descripción de cambios**

Se le cambió el tema de escalamiento a los apoyos misionales para que ellos hagan el certificado y envíen el correo al encargado en OCM.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2024-06-12	4	Se le cambió el tema de escalamiento a los apoyos misionales para que ellos hagan el certificado y envíen el correo al encargado en OCM.
2021-9-15	3	Se realiza cambios en: el OBJETIVO, ALCANCE, CONDICIONES GENERALES, ACTIVIDADES y SEGUIMIENTO Y CONTROL.
2015-09-30	2	Se remite documento al ára para la revisión teniendo en cuenta que fue necesario adiconar el campo de modalidad de financiacion
2015-08-24	1	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI

COPIA CONTROLADA