

## Contenido

### 1. OBJETIVO

Analizar y gestionar las solicitudes de devolución de dinero pagado en exceso por las IES por reintegro de giros, con el fin de hacer el reembolso respectivo.

### 2. ALCANCE

Inicia desde la solicitud de devolución por reintegros en exceso por parte de la IES, finaliza con la generación de la respuesta por el aplicativo de Atención al Usuario.

### 3. DEFINICIONES

- **Devolución de dineros por reintegros:** Monto de dinero que el ICETEX debe devolver (total o parcial), por concepto de consignaciones en exceso, que las IES efectuaron
- **IES (Institución de Educación Superior):** Instituciones Técnicas Profesionales, Instituciones Universitarias o Escuelas Tecnológicas y Universidades, legalmente facultadas para ofrecer programas de formación o investigación según su tipo respectivo.
- **Creación de terceros:** Es el registro de la información demográfica y bancaria de los beneficiarios en el sistema financiero.
- **Herramienta TI:** Es una herramienta diseñada a través de módulos, cada módulo cuenta con una serie de capítulos que constituyen la operatividad básica del sistema. La Herramienta TI recoge todos los temas de planeación institucional y ejecución presupuestal, desde la formulación de los planes de acción hasta el pago de los compromisos adquiridos en la entidad, en ese orden empezaremos desde el registro de las actividades que conforman el PABS.
- **Orden de Pago:** Documento soporte para iniciar el proceso de pago.
- **Registro Único Tributario (RUT):** Es el mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar a las personas y entidades que deban cumplir con obligaciones tributarias administradas por la DIAN, así como a quienes, por disposiciones legales, deban hacerlo.

### 4. CONDICIONES GENERALES

- Las solicitudes de devoluciones por la IES se reciben a través de los canales habilitados por el ICETEX.
- La devolución de dinero a las IES debe llevarse a cabo luego de la confirmación del ingreso de los recursos en las cuentas del ICETEX.
- Para poder llevar a cabo una devolución de dinero a la IES, se debe adjuntar lo siguiente:
  - Carta de solicitud de la IES.
  - Factura electrónica o cuenta de cobro de la IES.
  - RUT de la IES.
  - Soportes del reintegro al ICETEX
  - [Formato Reintegro IES a ICETEX \(F364\)](#).
  - Certificación Bancaria de la IES
- Toda devolución de dinero aprobada debe llevarse a cabo mediante transferencia a la cuenta de la IES, actividad ejecutada por la Dirección de Tesorería.
- Los motivos por los cuales puede ser negada una solicitud de devolución de dinero son:
  - ✓ El crédito ya fue cancelado en su totalidad.
  - ✓ El dinero no fue recibido en las cuentas del ICETEX.
  - ✓ Cuando se identifique que ya se efectuó la devolución.
  - ✓ Cuando la IES solicita la devolución de dineros por reintegros pagados al ICETEX cuyos recursos son destinados para subsidios.

### 5. DESCRIPCIÓN

(Ver anexo)

#### 5.1. ACTIVIDADES

##### Asesor de Atención al Usuario – /Proveedor de Atención al Usuario

- 5.1.1. Recibe de la IES la solicitud de devolución por reintegros en exceso adjuntando los documentos soporte.
- ¿Los documentos se encuentran completos y correctos?
- Si la documentación está completa y correcta, continúe con la actividad No. 5.1.3.
  - Si la documentación no está completa y correcta, continúe con la actividad No. 5.1.2.
- 5.1.2. Informa a la IES que no cumple con las condiciones para la devolución por reintegros en exceso y con esta actividad se da por terminado este procedimiento.
- 5.1.3. Genera caso de solicitud de devolución por reintegros en exceso y envía mediante el "Sistema de Administración de Clientes".

##### Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones

- 5.1.4. Recibe solicitud por medio del Sistema de Administración de Clientes para devolución de recursos por reintegros en exceso.
- 5.1.5. Verifica la documentación adjunta al caso, confirmando que este completa.
- 5.1.6. Verifica en el "Aplicativo misional" de la cartera lo siguiente:
- ¿El crédito cuenta con reintegros aplicados?
- Si el crédito cuenta con reintegros aplicados y la obligación presenta el estado de CANCELADO. Continúa con la actividad 5.1.7.
  - Si el crédito no cuenta con reintegros aplicados y la obligación presenta cartera activa. Continúa con la actividad 5.1.8.
- 5.1.7. Informa a través del "Sistema de Administración de Clientes" que la IES debe gestionar la devolución del saldo con el beneficiario.
- 5.1.8. Verifica que los recursos a devolver se encuentren disponibles a través del analista encargado de aplicar los reintegros, de lo contrario se procederá con el ajuste de acuerdo con lo indicado por la IES.
- 5.1.9. Valida el ingreso del dinero en las cuentas del ICETEX a través del Boletín de Tesorería o Maestro de Recaudos a través del analista encargado de aplicar los reintegros.
- Si los recursos no están confirmados, continúa con la actividad 5.1.10.

<b>MacroProceso</b>	Gestión de operaciones	<b>Proceso</b>	Administración de la cartera
---------------------	------------------------	----------------	------------------------------

- Si los recursos están confirmados, continúa con la actividad 5.1.11.

5.1.10. Responde a través del "Sistema de Administración de Clientes" informando que el dinero no ingreso en las cuentas del ICETEX y con esto finaliza el procedimiento.

5.1.11. Remite correo electrónico al funcional encargado de las conciliaciones IES, solicitando validación de las conciliaciones efectuadas de los periodos anteriores con las IES, con el fin de identificar acuerdos establecidos en las actas.

¿Se cuenta con la conciliación de giros?

- Si se cuenta con la conciliación de los giros de los recursos validados, no se procede con la devolución. Continúa con la actividad 5.1.12.
- Si no se encuentra conciliado los recursos, continúa con la actividad 5.1.13.

5.1.12. Remite respuesta por el Sistema de Administración de Clientes informando la no devolución de los recursos

5.1.13. Toma el pantallazo del ajuste de las obligaciones, confirmando la reversión de los reintegros.

5.1.14. Diligencia la base denominada ANEXO "Base de gestión devolución de saldos" en formato .xls que contiene toda la información del crédito y el saldo a devolver.

5.1.15. Crea compromiso, genera orden de pago y direcciona por correo electrónico al funcionario designado del Grupo de Operaciones para verificar la información.

**Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones**

5.2.16. Recibe y verifica la información de la orden de pago v/s los soportes de la devolución del reintegro y dará visto bueno.

5.2.17. Recibe correo electrónico con el visto bueno del funcionario designado del Grupo de Operaciones y remite al coordinador del área para su aprobación.

**Coordinador del Grupo de Operaciones / Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología**

5.1.18. Ingresar al aplicativo financiero y aprueba orden de pago cambiando el estado de conteo a registrado e informa por correo electrónico para su trámite.

**Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones**

5.1.19. Recibe confirmación por correo electrónico y procede a descargar la orden de pago del sistema financiero y genera un consolidado en PDF incluyendo los soportes allegados por la IES y la orden de pago.

5.1.20. Carga el consolidado en la herramienta de TI de la entidad para registro de órdenes de pago, para la aprobación y firma del coordinador del Grupo de Operaciones en la plataforma.

**Coordinador del Grupo de Operaciones / Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología**

5.1.21. Ingresar a la herramienta de TI de la entidad para registro de órdenes de pago y firma electrónicamente la orden de pago. La Dirección de Contabilidad continúa con el procedimiento de "Giro" (A2-2-04).

**Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones**

5.1.22. Registra la respuesta en el Sistema de Administración de Clientes.

**Asesor de Atención al Usuario – /Proveedor de Atención al Usuario**

5.1.23. Ingresar al "Sistema de Administración de Clientes" y recibe respuesta de la solicitud.

5.1.24. Elabora y envía respuesta al solicitante, comunicación que estará firmada por el funcionario de Atención al Usuario autorizado por el ICETEX.

**Institución de Educación Superior**

5.1.25. Recibe respuesta de su solicitud. Finaliza.

## 6. SEGUIMIENTO CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Verificación del reintegro en exceso solicitado por la IES	Verifica que los recursos a devolver se encuentren disponibles, de lo contrario se procederá con el ajuste de acuerdo con lo indicado por la IES.  Valida el ingreso del dinero en las cuentas del ICETEX a través del Boletín de Tesorería o Maestro de Recaudos.	Responde a través del Sistema de Administración de Clientes	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones
Verificación del reintegro en exceso solicitado por la IES	Validación de las conciliaciones efectuadas de los periodos anteriores con las IES, con el fin de identificar acuerdos establecidos en las actas.	Correo electrónico de la validación	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones
Validación de las Ordenes de Pago	A través de control dual se verifica la información de la orden de pago v/s los soportes de la devolución del reintegro.	Correo electrónico de la validación y visto bueno	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
<a href="#">Procedimiento Giro</a>	<a href="#">A2-2-04</a>
<a href="#">Conciliación IES</a>	<a href="#">M2-4-11</a>
<a href="#">Guía aplicación de reintegros</a>	<a href="#">G208</a>
<a href="#">ANEXO Base de gestión devolución de saldos</a>	N/A
<a href="#">Formato Reintegro IES a ICETEX</a>	<a href="#">F364</a>

Código: M3-2-16

Versión: 8

Fecha Vigencia (Acto Adtvo): 2025-05-26

## Devolución a IES por reintegros en exceso



**MacroProceso**

Gestión de operaciones

**Proceso**

Administración de la cartera

[Instructivo Formato Reintegro IES a ICETEX](#)

[I364](#)

COPIA CONTROLADA

**Anexos:**

[M3-2-16 Devolución a IES por reintegros en exceso V8-4.pdf](#)

Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, may 22 2025 03:29 p.m.

[ANEXO Base de gestion devolucion de saldos.xlsx](#)

Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, may 23 2025 05:42 p.m.

## Modificaciones

---

**Descripción de cambios**

- Se realiza ajuste en el alcance
- En definiciones se incluye los conceptos de sisgestión, orden de pago, RUT,. se elimina el concepto de reintegro
- En condiciones generales se actualizan los documentos requeridos y se incluye e formato F364
- Ajustan las actividades en general

**Historial de Versiones**

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-05-26	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza ajuste en el alcance</li> <li>• En definiciones se incluye los conceptos de sisgestión, orden de pago, RUT,. se elimina el concepto de reintegro</li> <li>• En condiciones generales se actualizan los documentos requeridos y se incluye e formato F364</li> <li>• Ajustan las actividades en general</li> </ul>
2022-01-14	7	<p>Se realizan ajuste en el objetivo</p> <p>Se ajusta la redacción del alcance</p> <p>Se adicionan las siguientes condiciones generales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toda devolución de dinero aprobada debe llevarse a cabo mediante transferencia a la cuenta de la IES, actividad ejecutada por la Dirección de Tesorería.</li> <li>2. Los motivos por los cuales puede ser negada una solicitud de devolución de dinero son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El crédito ya fue cancelado en su totalidad.</li> <li>• La IES no pago de más al ICETEX.</li> <li>• El dinero no fue recibido en las cuentas del ICETEX</li> <li>• Cuando se identifique que ya se efectuó la devolución</li> </ul> </li> </ol> <p>En las actividades se ajustan y adicionan actividades de la 5.2.9 a la 5.219</p>
2020-12-09	6	Se adiciona las actividades 5.1.7, 5.1.8, 5.1.9 y 5.1.10 se ajustan las actividades 5.1.10
2020-3-18	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ajusta el objetivo del procedimiento.</li> <li>- Se el alcance.</li> <li>- Se incluyó en la última condición general incluyendo un motivo adicional para la negación de la devolución del dinero, la cual es cuando se identifique que ya se efectuó la devolución.</li> <li>- Se ajusta las primeras actividades, la recepción de las solicitudes en primera instancia se hace con el outsourcing de atención al usuario.</li> <li>- Se incluye una actividad de firma de la orden de pago por parte del Vicepresidente de Operaciones y Tecnología.</li> </ul>
2016-08-26	4	<p>En el punto 2 alcance se ingresa " de la realización o no devolución"</p> <p>Se actualizan y ajustan las actividades 5.2.2, 3, 4, 5 y 6 ingresando la confirmación y revisión de los oficios, verificación en los aplicativos y modificaciones en las ordenes de pago.</p> <p>En el punto 6 seguimiento y control se modifica la Actividad a Controlar.</p>
2012-05-02	3	Ajuste en las actividades realizadas, inclusión del aplicativo financiero. Cambio de la Dirección de Tesorería a la Dirección de Contabilidad. Ajuste ene el diagrama de flujo.
-	2.0	-
-	1.0	-

**¿Ha revisado el documento en su totalidad?**

SI