

Contenido

1. OBJETIVO	2. ALCANCE
Gestionar la devolución de saldo a favor, una vez se finaliza el pago del saldo de la deuda del crédito que se tiene con el ICETEX.	Inicia con la solicitud de la devolución de saldos a favor, finaliza con la generación de la respuesta por el aplicativo de Atención al Usuario y el seguimiento del pago.
3. DEFINICIONES	
• Creación de terceros: Es el registro de la información demográfica y bancaria de los beneficiarios en el sistema financiero. • Devolución de saldo a favor: Gestión que realiza la entidad para la entrega de dineros que han sido pagados en exceso a la deuda de un crédito; así como también por concepto de: condonación, reintegros y recomposiciones de giro. Estas solicitudes son realizadas por un beneficiario, deudor solidario y/o tercero autorizado. • Orden de Pago: Documento soporte para iniciar el proceso de pago. • Terminación del crédito: Es el proceso mediante el cual finaliza la relación contractual y la obligación de pago de un beneficiario, ya sea por el cumplimiento satisfactorio de la deuda (pago total) o por el paso a la etapa de amortización (cobro) tras culminar estudios.	
4. CONDICIONES GENERALES	
4.1. El trámite de respuesta al usuario debe darse dentro de los sesenta (60) días calendario. 4.2. El ICETEX, da cumplimiento a la Ley 57 de 1887 artículo 2313, 2315 y 2536, Decreto 2277 de 2012 artículo 11 y 16, Decreto 624 de 1989 artículo 850 y 865 y Acuerdo 076 del 30 de diciembre de 2021 Título XIII, por el cual se adopta el Reglamento de Recuperación de Cartera del ICETEX. 4.3. La solicitud de devolución del saldo a favor podrá ser presentada por el beneficiario a través del portal transaccional, con el fin de iniciar el proceso de verificación y autorización correspondiente. En caso de que la cuenta destino para la devolución sea diferente a la del titular del crédito, esta deberá ser validada por la Oficina Comercial y de Mercadeo, conforme a la información suministrada por el Grupo de Operaciones. 4.4. La solicitud de devolución del saldo a favor podrá ser presentada por el deudor solidario o por un tercero debidamente autorizado, a través de los canales de atención al usuario habilitados. En caso de que la cuenta destino para la devolución sea diferente a la del titular del crédito, la Oficina Comercial y de Mercadeo deberá, previo al escalamiento, validar con el titular del crédito la veracidad de la información suministrada. 4.5. La solicitud de devolución del saldo a favor TAE podrá ser presentada por el beneficiario, deudor solidario o por un tercero debidamente autorizado, a través de los canales de atención al usuario habilitados. En caso de que la cuenta destino para la devolución sea diferente a la del titular del crédito, la Oficina Comercial y de Mercadeo deberá, previo al escalamiento, validar con el titular del crédito la veracidad de la información suministrada. 4.6. El asesor de atención al usuario tipifica el caso en el Sistema de Administración de Clientes según la matriz de tipificación y escalonamiento. 4.7. El asesor de atención al usuario creará los casos de devolución de saldos a favor en el Sistema de Administración de Clientes cuando se reciban solicitudes por orden judicial o por el Defensor del Consumidor Financiero. Aplicando las condiciones antes mencionadas numeral 4.4. y 4.5. 4.8. Todas las devoluciones que presenten saldo a favor se deberán tramitar con el formato "<u>Acta de Ajuste de Obligaciones</u>" (F430), mediante el cual se autoriza la devolución de saldos a favor. 4.9. Para los créditos de fondo de garantías la devolución del 5%, se tramita con orden de pago. 4.10. El ICETEX realizará compensación de saldos entre obligaciones a cargo del mismo titular, según el Acuerdo 076 del 30 de diciembre de 2021 Título XIII Artículo 31. • En los casos en que se registren dos obligaciones a nombre del mismo beneficiario de crédito, una con saldo a favor y otra con saldo por cobrar, se podrá realizar la compensación de cuentas aplicando los saldos a favor en el crédito que aún presente saldo por cobrar. • Se aplicará directamente a los saldos pendientes de pago de la obligación de acuerdo con la dinámica de distribución de recaudos. • Se podrá realizar la compensación de cuentas aplicando los saldos a favor en el crédito que aún presente saldo por cobrar de una obligación diferente a la del titular, previa autorización escrita del titular de la obligación que presenta el saldo a favor. 4.11. La Dirección de Cobranzas remite mensualmente por correo electrónico la base con las obligaciones que registran retención salarial vigente al Grupo de Operaciones, quienes identificarán los créditos susceptibles de devolución de saldo a favor. 4.12. Las devoluciones aprobadas, no requerirán de la expedición de un Certificado de Apropiación Presupuestal. 4.13. Cuando se evidencie una operación sospechosa se continua con "Procedimiento Reporte de operaciones sospechosas" (E2-5-04).	
CONDICIONES CASOS EXCEPCIONALES	
— Cuando un beneficiario no pueda solicitar la devolución del saldo a favor por alguna condición que lo limite, esta solicitud debe ser tramitada por el codeudor o un tercero, a través de los canales digitales disponibles por el ICETEX adjuntando los siguientes documentos:	

- ✓ En los casos en que la solicitud se realice por parte del deudor solidario se debe presentar la autorización expresa del titular del crédito, indicando los datos del crédito y de la cuenta bancaria para la transferencia.
- ✓ En los casos en que la solicitud se realice a través de apoderado se debe adjuntar el poder donde este consignada esta facultad, indicando los datos del crédito y de la cuenta bancaria para la transferencia.
- ✓ Adjuntar soporte bancario donde se pueda validar el numero de la cuenta, tipo de cuenta, nombre del banco y datos del titular.

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
1	Ingresa al portal transaccional, selecciona la opción de "Solicitudes" y da clic en "Devolución de saldos a favor y devolución de garantías". Diligencia el formulario de requerimiento para la devolución del saldo a favor y de garantías. Se crea el caso en el Sistema de Administración de Clientes. • Cuando la solicitud de devolución de saldo corresponda a un Fondo en Administración o a un crédito de corto plazo (TAE), esta deberá ser radicada a través de la Ventana Digital o del correo electrónico dispuesto por la entidad.	Cuando se requiera	Solicitante, Beneficiario, Deudor Solidario ó Tercero con autorización	Sistema de Administración de Clientes	N/A
2	Remite por correo electrónico las solicitudes de devolución de saldos a favor recibidas por el correo autorizado por la entidad a la Oficina de Comercial y Mercadeo, para la creación y registro del caso en el Sistema de Administración de Clientes.	Cuando se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Caso registrado en el Sistema de Administración de Clientes	N/A
3	Verifica los documentos cargados en el portal transaccional o en el canal habilitado, según la solicitud. ✓ Solo cuando se autorice realizar la devolución del saldo a favor a un tercero, este debe adjuntar el soporte bancario donde se pueda validar el numero de la cuenta, tipo de cuenta, nombre del banco y datos del titular. ✓ Solo cuando se autorice realizar la entrega de las garantías a un tercero, este debe adjuntar carta de autorización del titular. ¿Los documentos están correctos? • Si, continua con la actividad 4. • No, responde el caso solicitando al usuario completar la información y finaliza.	Cuando se requiera	Asesor de Atención al Usuario/Proveedor de Atención al Usuario – Oficina de Comercial y Mercadeo	Sistema de Administración de Clientes	N/A
4	Confirma, a través de los canales autorizados por la entidad, con el beneficiario titular del crédito que el tercero se encuentra debidamente autorizado para recibir los recursos objeto de la devolución. El resultado de la confirmación es remitido por correo electrónico al Grupo de Operaciones.	Cuando se requiera	Asesor de Atención al Usuario/Proveedor de Atención al Usuario – Oficina de Comercial y Mercadeo	Archivo en Excel de la campaña y PDF del informe del proveedor de atención al usuario	N/A
5	Verifica en el aplicativo de Crédito y Cartera el estado de cuenta, confirmando que la obligación registre la terminación del crédito y que presente saldo a favor. • Si el crédito registra terminación y presenta saldo a favor, continúa con la actividad 7. • Si el crédito no registra terminación y presenta saldo a favor, continúa con la actividad 6.	Cuando se requiera	Asesor de Atención al Usuario/Proveedor de Atención al Usuario – Oficina de Comercial y Mercadeo	N/A	N/A
6	Responde el caso, solicitando al beneficiario el registro de la terminación del crédito ingresando a la página web de la entidad y finaliza.	Cuando se requiera	Asesor de Atención al Usuario/Proveedor de Atención al Usuario – Oficina de Comercial y Mercadeo	Sistema de Administración de Clientes	N/A
7	Verifica la liquidación de la cartera en el "aplicativo de gestión misional" en el módulo SM y escala el caso al área misional, según la tipificación y escalonamiento	Cuando se requiera	Asesor de Atención al Usuario/Proveedor de Atención al Usuario –	Sistema de Administración de Clientes	N/A

Devolución de Saldos a Favor



MacroProceso	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones	Proceso	Terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito	Estado	Vigente
	de la OCM.		Oficina de Comercial y Mercadeo		
8	Recibe solicitud y descarga desde el Reporteador (https://appwebsites.icetex.gov.co/WsReporteador/), el reporte de solicitudes SAF, con el fin de confirmar el registro de la información con la cual el beneficiario solicita la devolución del saldo a favor: - Datos del crédito - Información bancaria - Datos demográficos	Cuando se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Base susceptible de devolución de saldos a favor	N/A
9	Diligencia la base denominada ANEXO "Base Prenotificación" en formato (.xls) en la que se relaciona la información bancaria registrada por el beneficiario en su solicitud, la cual, es remitida vía correo electrónico a otro analista para su validación dual, confirmando que la información sea la misma del reporte de solicitudes SAF. Para los créditos de fondos o TAE son validados contra los documentos del Sistema de Administración de Clientes. ¿Presenta diferencias? • Si. Remite correo electrónico solicitando los ajustes que correspondan, continua con la actividad 9. • No. Remite vía correo electrónico el ANEXO "Base Prenotificación" a la Dirección de Tesorería para realizar el proceso de prenotificación. Continúa con la actividad 10.	Cuando se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Correo electrónico de validación dual del ANEXO "Base Prenotificación" Correo electrónico a la Dirección de Tesorería con la confirmación de la Prenotificación	N/A
10	Recibe correo electrónico y tramita la consulta de Prenotificación en el portal bancario habilitado para este trámite. ¿Presenta novedad en la prenotificación? • No. Continúa con la actividad 12. • Si. Da respuesta al correo electrónico informando las novedades de la prenotificación. Continúa con la actividad 11.	Cuando se requiera	Profesional / Dirección de Tesorería – Vicepresidencia Financiera	N/A	N/A
11	Consulta en el Sistema de Administración de Clientes la certificación bancaria adjunta por el beneficiario, con el fin de confirmar la información bancaria. ¿Confirmó la información bancaria? • Si. Continúa con la actividad 9. • No. Genera respuesta a través del Sistema de Administración de Clientes informando que no es posible continuar con el trámite de devolución de saldos debido a inconsistencias en la información bancaria suministrada. Finaliza.	Cuando se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	N/A	N/A
12	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.	Diario	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	ANEXO "Base de gestión devolución de saldos"	N/A
13	Ingresa al aplicativo de gestión misional, y verifica al detalle la correcta liquidación de la obligación, teniendo en cuenta lo siguiente: ➢ Estado de terminación y que presente saldo a favor ➢ Giros ➢ Pagos ➢ Tasas de interés aplicadas ➢ Novedades aplicadas a la obligación ➢ Migración ➢ Las obligaciones de aliados estratégicos e IES Largo Plazo deben contar con la viabilidad o autorización por las áreas administradoras de estos recursos, registrado en el caso del requerimiento del beneficiario.	Diario	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	ANEXO "Base de gestión devolución de saldos"	N/A

Devolución de Saldos a Favor



MacroProceso	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones	Proceso	Terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito	Estado	Vigente
	➤ Obligaciones vendidas a CISA ¿Presenta diferencias? - Si es correcto el saldo a favor del crédito, continúa con la actividad 15. - No es correcto el saldo a favor del crédito, continúa con la <u>Guía para la revisión de una obligación (G166)</u> - No cuenta con saldo a favor, continua con la actividad 14.				
14	Genera respuesta en el aplicativo de atención al usuario informando que la obligación no cuenta con saldo a favor.	Cuando se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Aplicativo de atención al usuario	N/A
15	Realiza validación dual por parte de un funcionario diferente al que efectuó el registro inicial, verificando la información consignada en el ANEXO "Base de gestión devolución de saldos" frente a la registrada en los aplicativos de gestión misional (módulo SM y Signature), así como en los aplicativos de Crédito y Cartera, según corresponda al caso. ¿Presenta diferencias? - Si, solicita validación y ajuste de la información. Continúa con la actividad 12. - No, confirma que la información esta correcta. Continúa con la actividad 16.	Cuando se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Correo electrónico de validación del ANEXO "Base de gestión devolución de saldos"	
16	Diligencia el formato <u>Acta de Ajuste de Obligaciones (F430)</u> conforme a la base susceptible de ajuste y lo remite por correo electrónico al funcionario designado para su validación dual.	Cuando se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Correo electrónico con adjunto la Base susceptible de ajuste y el <u>Acta de Ajuste de Obligaciones (F430)</u>	N/A
17	Realiza el control dual otro funcionario designado del Grupo de Operaciones, quien valida la consistencia del "<u>Acta de Ajuste de Obligaciones</u>" (F430) y registra los vistos buenos de verificación. ¿Presenta diferencias? - Si, solicita aclaración o la respectiva corrección. Continúa con la actividad 13. - No, coloca visto bueno en el "<u>Acta de Ajuste de Obligaciones</u>" (F430). Continúa con la actividad 18.	Cuando se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	<u>Acta de ajuste de obligaciones (F430)</u> con los vistos buenos	
18	Remite el " <u>Acta de Ajuste de Obligaciones</u> " (F430) por correo electrónico al funcionario autorizado para su firma.	Cuando se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Correo electrónico adjuntando el <u>Acta de Ajuste de Obligaciones (F430)</u>	N/A
19	Recibe el <u>Acta de Ajuste de Obligaciones (F430)</u> y procede según corresponda. - Si el procedimiento es individual, continua con la actividad 20. - Si el procedimiento es masivo, continua con la actividad 26.	Cuando se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	N/A	N/A
TRAMITE INDIVIDUAL					
20	Crea o actualiza el tercero en el aplicativo financiero, de acuerdo con la información consignada en el reporte de solicitudes SAF y remite correo electrónico a la Dirección de Contabilidad solicitando la parametrización del tercero y al Grupo de Presupuesto la creación del tercero en el aplicativo SisGestion.	Cuando se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Correo electrónico de solicitud a la Dirección de Contabilidad y al Grupo de Presupuesto	N/A

Devolución de Saldos a Favor



MacroProceso	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones	Proceso	Terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito	Estado	Vigente
21	Informa por correo electrónico la gestión realizada según la solicitud.	El tercer (3) día hábil después de recibido la solicitud	Profesional / Dirección de Contabilidad y Grupo de Presupuesto	Correo electrónico	N/A
22	Crea compromiso, genera orden de pago y diligencia en ANEXO "SF". Posteriormente remite por correo electrónico: Orden de pago, <u>Acta de Ajuste de Obligaciones (F430)</u> y ANEXO "SF" al funcionario designado para verificar la información.	Cuando se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Correo electrónico con la relación de los casos y Ordenes de Pago	N/A
23	Recibe y verifica la información del ANEXO "SF". ¿Presenta diferencias? - No, coloca el visto bueno en el ANEXO "SF" y lo remite por correo electrónico. - Si, solicita aclaración o la respectiva corrección. Continúa con la actividad 22.	Cuando se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	ANEXO "SF" con los vistos buenos	
24	Ingresa al aplicativo financiero y cambia el estado de la orden de pago de "conteo" a "registrado" para su trámite.	Cuando se requiera	Coordinador del Grupo de Operaciones / Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Aplicativo Financiero	N/A
25	Procede a descargar la orden de pago del aplicativo financiero. Posteriormente genera un consolidado en PDF con el F430 y ANEXO "SF", los cuales, son cargados en el aplicativo SisGestion. Finalmente, el Coordinador del Grupo de Operaciones firma la orden de pago en SisGestion. Continúa con el <u>"procedimiento de giro" (A2-2-04)</u> . Continúa con la actividad 31.	Cuando se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Aplicativo SisGestion	N/A
TRAMITE MASIVO					
26	Diligencia el archivo ANEXO "Creación de Terceros" en formato (.xls), de acuerdo con la información consignada en el reporte de solicitudes SAF.	Cuando se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	ANEXO "Creación de Terceros"	N/A
27	Carga el archivo ANEXO "Creación de Terceros" en formato .xls en el sistema financiero para crear o actualizar la información de los terceros.	Cuando se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	N/A	N/A
28	Remite por correo electrónico al funcionario designado del Grupo de Operaciones para realizar la verificación de la información registrada en el archivo ANEXO "Creación de Terceros" en formato (.xls) contra el reporte de solicitudes SAF y el formato <u>Acta de Ajuste de Obligaciones (F430)</u> . ¿Presenta diferencias? - No, confirma por correo electrónico. Continúa con la actividad 29. - Si, informa las diferencias para su ajuste. Continúa con la actividad 26.	Cuando se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Correo electrónico confirmación de la validación dual	
29	Crea compromiso, genera orden de pago y diligencia el archivo ANEXO "SF" en formato (.xls) renombrándolo con el año, No. de acta, consecutivo de los anexos a remitir y el recurso, por ejemplo: (ANEXO SF. No. 2024001201 - (Recurso propios)). Continúa con la actividad 22, 23 y 24. Posteriormente continúa con la actividad 30.	Cuando se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Aplicativo Financiero ANEXO "SF"	N/A
30	Diligencia archivo ANEXO "Cargue masivo" en formato (.xls). Procede a descargar la orden de pago del	Cuando se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de	Aplicativo SisGestion	N/A

Devolución de Saldos a Favor



MacroProceso	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones	Proceso	Terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito	Estado	Vigente
	aplicativo financiero. Posteriormente genera un consolidado en PDF con el F430, ANEXO "SF" y ANEXO "Cargue masivo" los cuales, son cargados en el aplicativo SisGestión. Finalmente, el Coordinador del Grupo de Operaciones firma la orden de pago en SisGestión. Continúa con el <u>procedimiento de giro (A2-2-04.)</u>		Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología		
31	Ingresa al aplicativo de gestión misional modulo SM y aplica la novedad de devolución de saldo a favor, indicando la fecha y número del <u>formato acta de ajuste de obligaciones (F430)</u> ajustando el saldo a favor a cero.	Cuando se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología		N/A
32	Valida la aplicación de la novedad en el aplicativo de gestión misional, verificando el archivo "consolidado saldo a favor" contra el archivo de "saldo a favor SM y Signature" y deja evidencia en el repositorio asignado. ¿Presenta diferencias? - No. Continúa con la actividad 33. - Si, continua con la actividad 31.	Cuando se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Consolidado saldo a favor con el cruce	
33	Direcciona por correo electrónico al funcionario designado para continuar con el procedimiento <u>Devolución, cancelación y endoso de garantías individual (M4-5-03)</u>	Cuando se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Correo electrónico	N/A
34	Des escala el caso en el Sistema de Administración de Clientes. Continúa con la actividad 36.	Cuando se requiera	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Sistema de Administración de Clientes	N/A
35	Genera archivo en Excel con la información actualizada de los saldos tramitados por devolución de saldos favor y remite correo electrónico al funcionario designado encargado del cierre de la cartera.	Mensual	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Correo electrónico	N/A
36	Ingresa al Sistema de Administración de Clientes y verifica la respuesta de la solicitud. Valida la aplicación de la novedad de devolución de saldo a favor en el aplicativo de gestión misional modulo SM. Finalmente elabora y envía <u>respuesta al solicitante</u> .	Cuando se requiera	Asesor de Atención al Usuario/Proveedor de Atención al Usuario – Oficina de Comercial y Mercadeo	Sistema de Administración de Clientes	N/A
37	Recibe respuesta de su solicitud y finaliza	Cuando se requiera	Solicitante, Beneficiario, Deudor Solidario ó Tercero con autorización	Sistema de Administración de Clientes	N/A
SUBSANACIÓN DE ÓRDENES DE PAGO RECHAZADAS POR LA ENTIDAD FINANCIERA					
38	Recibe comunicado por correo electrónico de parte de la Dirección de Tesorería informando todos los rechazos de las transacciones por las entidades financieras.	Cuando se presente	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Correo electrónico de parte de la Dirección de Tesorería	N/A
39	Valida la causal de la devolución de la orden de pago. - Si la devolución es por información inconsistente, suministrada por el beneficiario, se remite correo al beneficiario solicitando la confirmación. - Si la devolución es por información inconsistente registrada por el funcionario de la entidad, realiza el ajuste en el aplicativo financiero.	Cuando se presente	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	N/A	N/A
40	Diligencia el ANEXO "CARGUE MASIVO - SALDOS A FAVOR CSAF" en formato (.xls), el cual es remitido por correo electrónico solicitando a la Dirección de Contabilidad el ajuste contable	Cuando se presente	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Correo electrónico adjuntando ANEXO "CARGUE MASIVO - SALDOS A FAVOR CSAF"	N/A
41	Gestiona la devolución de saldo a favor por trámite individual. Continúa con la actividad 20.	Cuando se presente	Técnico y/o Profesional / Grupo de	N/A	N/A

MacroProceso	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones	Proceso	Terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito	Estado	Vigente
			Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología		
SEGUIMIENTO DE PAGOS (OP MASIVO Y OP INDIVIDUAL)					
42	Consulta por el número de identificación el estado del pago en el aplicativo financiero	Semanal	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	N/A	N/A
43	Registra la fecha del giro en la base de Excel “Consolidado Saldos a Favor”	Semanal	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Base de Excel “Consolidado Saldos a Favor”	N/A
44	Las órdenes de pago que no registren fecha de giro en el aplicativo financiero, serán validadas con el Grupo de Pagaduría, por medio de correo electrónico. - Si el Grupo de Pagaduría confirma la fecha de giro, registra la fecha en la base de Excel “Consolidado Saldos a Favor”. - Si la orden de pago no fue recibida por el Grupo de Pagaduría, se debe validar con la Dirección de Contabilidad. Continúa con la actividad 42.	Semanal	Técnico y/o Profesional / Grupo de Operaciones – Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología	Base de Excel “Consolidado Saldos a Favor”	N/A
4. DOCUMENTOS RELACIONADOS					
Nombre del documento			Código		
Acta de Ajuste de Obligaciones			F430		
Instructivo formato acta de ajuste de obligaciones			I430		
Reporte de operaciones sospechosa			E2-5-04		
Guía para la revisión de una obligación			G166		
Giro			A2-2-04		
Devolución, cancelación y endoso de garantías individual			M4-5-03		
5. ANEXOS					
7.1 DIAGRAMA DE FLUJO (Ver Anexo)					
7.2 OTROS					
ANEXO “Cargue masivo”					
ANEXO “Creación de Terceros”					
ANEXO “Instructivo Creación de Terceros”					
ANEXO Base de gestión devolución de saldos					
ANEXO BASE PRENOTIFICACION					
ANEXO CARGUE MASIVO - SALDOS A FAVOR CSAF					
ANEXO SF. No. xxxx - (Recurso xxx)					

Código: M4-5-02

Versión: 24

Fecha Vigencia (Acto Adtvo): 2026-08-25

MacroProceso

Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones

Proceso

Terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito

Estado

Vigente

Anexos:

ANEXO "Creación de Terceros".xls

Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, ago 21 2026 02:45 p.m.

ANEXO BASE PRENOTIFICACION.xlsx

Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, ago 21 2026 02:45 p.m.

ANEXO CARGUE MASIVO - SALDOS A FAVOR CSAF.xlsx

Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, ago 21 2026 02:45 p.m.

ANEXO SF. No. xxxxx - (Recurso xxx).xlsx

Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, ago 21 2026 02:45 p.m.

M4-5-02 Devolución de saldos a favor.png

Editado por Elda Yolanda Castellanos Monroy, ago 21 2026 02:45 p.m.

Modificaciones

Descripción de cambios

Se incorporó la actividad correspondiente a la confirmación que efectúa la OCM, a través de los canales autorizados por la entidad, con el beneficiario titular del crédito cuando exista un tercero autorizado para recibir los recursos derivados de la devolución de saldos a favor.

Se actualizan los anexos

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2026-08-25	24	Se incorporó la actividad correspondiente a la confirmación que efectúa la OCM, a través de los canales autorizados por la entidad, con el beneficiario titular del crédito cuando exista un tercero autorizado para recibir los recursos derivados de la devolución de saldos a favor. Se actualizan los anexos
2024-12-30	23	4. Condiciones Generales: En la condición 4 se ajusta el término de "registrar" a "tipificar" el caso y añade el uso de una matriz para la tipificación y escalonamiento, eliminando la mención de a nombre de quién se debe hacer el registro. Se crea condiciones general 5 referente a que el asesor de atención al usuario crea casos de devolución de saldos a favor en el Sistema de Administración de Clientes al recibir solicitudes judiciales o del Defensor del Consumidor Financiero. Se crea condición especial para casos excepcionales 5.2 Sección Actividades: Se introducen nuevas actividades como la verificación exhaustiva de los anexos presentados por los solicitantes, la validación del estado de la cuenta y la liquidación de la obligación mediante un análisis más riguroso. Además, se especifican los pasos para la creación o actualización de terceros en el sistema financiero, tanto para trámites individuales como masivos, y se establece un seguimiento continuo de pagos rechazados y la subsanación de inconsistencias.
2024-05-21	22	Se incluye las siguientes condiciones generales: Las obligaciones que generan saldo a favor por concepto de retenciones salariales y acuerdos de pago serán reportadas mensualmente a la Dirección de Cobranzas para su gestión. Asimismo, se establecerá contacto con el beneficiario para llevar a cabo cualquier trámite necesario para la devolución de los saldos a su favor. Envío de comunicado a los beneficiarios que tengan saldos a su favor posterior a una devolución ya solicitada, que no estén relacionados con retenciones salariales, acuerdos de pago o procesos de conciliación con las IES, con el fin de que soliciten el saldo que les corresponden. La Dirección de Cobranzas remite mensualmente por correo electrónico la base con las obligaciones que registran retención salarial vigente al Grupo de Operaciones, quienes identificarán los créditos susceptibles de devolución de saldo a favor. Así mismo será informado a la Dirección de Cobranzas para que generen el trámite correspondiente con la empresa para suspender el cobro.
2024-04-02	21	Se incluye el formato F430 en las actividades Se incluyen los anexos y formato XLS Se ajustan las actividades 5.2.27 a 5.2.30 a la 5.2.43
2023-06-21	20	En el objetivo se cambia la palabra Autorizar por Gestionar Se ajusta el alcance iniciando que inicio esta desde la radicación En el alcance se adiciona el seguimiento al pago Se ajustan las actividades 5.2.1. 5.2.2., 5.2.3. y 5.2.8 a la 5.2.49 Se ajustan las actividades de control y seguimiento
2023-04-11	19	En la actividad 5.2.3. se incluye instructivo del formato F193 En la actividad 5.2.6 se especifica el estado confirmado En la actividad 5.2.9 se incluye el aplicativo d e #gestión Misional" En la actividad 5.2.10 se incluye el anexo de tipificación En las actividades que corresponden al outsourcing cambia por Asesor de Atención al Usuario - Proveedor de Atención al Usuario
2022-11-02	18	1. En definiciones se incluyen las de creación de terceros y cargue masivo. 2. En la segunda condición general se modifica el acuerdo por el 076 del 2021. 3. Se elimina la condición de las devoluciones se realizan a la cuenta bancaria, se modifica el acuerdo y se incluyen tres nuevas condiciones sobre compensaciones. 4. En la actividad 5.2.2. se incluyen los anexos si se requieren radicar. 5. En la actividad 5.2.12, en las condiciones se incluyen autorizaciones por las áreas administradoras y obligaciones vendidas a CISA. 6. En la actividad 5.2.16. se incluye la decisión del procedimiento masivo o individual se incluyen nuevas actividades y se modifica la numeración. 7. Para el tramite masivo se incluyen anexos y sus procedimientos. 8. Se incluye el apartado Subsanación de ordenes de pago rechazadas por la entidad financiera y Seguimiento de pagos. 9. En seguimiento y control se realizan ajustes en las actividades a controlar. 10. Se incluyen los anexos en documentos relacionados.
2021-09-22	17	Se adiciona a las actividades de Seguimiento a ordenes de pago Se incluye el control de Estado de giro de las ordenes de pago
2021-08-25	16	En descripción se modifica la actividad 5.2.21 por "Ingresa al aplicativo financiero para hacer revisión de la orden pago, recibe resolución y formato (F193) "Formato de Solicitud de Devolución de Garantías y Devolución de Saldo a Favor" para dar Vo.Bo."
2021-2-26	15	Se realizan ajustes en lo textos de alcance y definiciones. En actividades de igual manera se precisan las actividades y en actividades de control

5.2.1. Diligencia el formulario (F193) "Formulario de solicitud de devolución de garantías y saldos a favor", según el "Instructivo de solicitud de devolución de garantías y saldos a favor" (I193) 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", según el "Instructivo de solicitud de devolución de garantías y saldos a favor" (I193) en los canales de atención del ICETEX.

5.2.12. Ingresa al aplicativo de gestión misional, verifica la obligación, teniendo en cuenta lo siguiente:

Giros

Pagos

Tasas de interés aplicadas

Novedades aplicadas a la obligación

Migración (Compara la información del aplicativo donde se haya administrado el crédito)

Se verifica con el área correspondiente las obligaciones de fondos en administración, alianzas y obligaciones que presentan acuerdos de pago, con el fin de obtener la viabilidad para la devolución de saldo a favor.

Nota: Deja evidencia de la verificación de la obligación antes del ajuste, en el ~~Sharepoint~~ compartido GRUPO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA.

5.2.13. Elabora la resolución de saldos a favor, para verificación de información (control dual) y Vo.Bg de funcionario Grupo de Cartera.

5.2.14 Una vez proyectado y aprobado la resolución que deba ser numerado por la Secretaría General, remitirá dicho documento en formato word al correo electrónico asignado, con el fin de adelantar la numeración del mismo.

2020-09-02	14	Se ajusta el alcance Se adicionan las definiciones de Orden de Pago y Resolución de devoluciones de saldos a favor Se adiciona la regla donde se menciona el Acuerdo 015 del 12 de agosto 2019 En las actividades se ajustan los numerales 5.2.1. 5.2.2. 5.2.7. 5.2.9. 5.2.12. 5.2.20. 5.2.21, 5.2.29 Se adiciona 5.2.23. 5.2.24.5.25
2020-06-12	13	Se elimina del numeral de Definiciones el concepto de Endoso. En las condiciones generales se elimina la regla en la cual el deudor solidario podría solicitar la devolución del saldo a favor sin autorización del beneficiario. Igualmente se elimina la regla de los soportes relacionados En el desarrollo del procedimiento se ajustan las actividades de la 5.2.13 a las 5.2.28. se incluye la Secretaria general
2019-7-22	12	Se modificó el procedimiento de manera integral.
2018-11-08	11	- Se ajusta el objetivo, se actualiza alcance para agregar la expedición del certificado de paz y salvo.

MacroProceso	Gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones	Proceso	Terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito	Estado	Vigente
--------------	--	---------	---	--------	---------

- Se ajustan las definiciones de condonación, reintegro, recomposición. - En las condiciones generales se agrega la resolución 0622 del 10 de mayo de 2018, que hacer cuando el deudor solidario solicita la devolución del saldo, sin autorización del beneficiario. - En las condiciones generales se agrega que siempre en atención personalizada debe registrar la solicitud en el sistema. - Se actualizan las actividades desde la 5.2.3 hasta la 5.2.13, de acuerdo con la forma en como actualmente se maneja la operación en ventanilla y se reorganiza la numeración.					
2017-08-24	10	- En el punto 2 alcance se ingresa texto "el pago correspondiente a la devolución del saldo a favor y posteriormente". - En el punto 5.2.3 y 5.2.4 se suprime el texto "Diligencia el formulario (F193) "Formulario de solicitud de devolución de garantías y saldos a favor." - Se elimina la actividad 5.2.32. - Se actualiza diagrama de flujo.			
2017-05-17	9	Se solicitan cambios en las diferentes actividades del procedimiento y la inclusión de nuevos formato			
2016-12-19	8	Se ingresa actividad 5.2.34 especificando la remisión de archivo relacionando las obligaciones para proceder con el trámite de devolución de saldos a favor.			
2016-06-30	7	- En condiciones generales: Se amplían los tiempos de respuesta - Se precisa el requisito de cumplimiento para el caso del tercero con autorización - Se incluye en las actividades el rol del profesional - En seguimiento y control: se incluye el rol del profesional - En documentos relacionados se elimina el procedimiento de Atención al usuario y el procedimiento de compromiso presupuestal			
2015-10-02	6	Se Actualizan las actividades 5.2.13, 5.2.14 y 5.2.17 Se actualiza los actores en las actividades en que aparece el Técnico Administrativo, ya que aparece el outsourcing.			
2014-11-7	5	- En Condiciones generales, se elimina el primer documento "Fotocopia de dos recibos de pago (preferiblemente los dos últimos). En casos especiales el coordinador de cartera o quien haga sus veces podrá aprobar la no presentación de este requisito." Así mismo se modifica la redacción de los requisitos según quien haga el requerimiento. - En la actividad 5.2.8, se elimina de los documentos que debe adjuntar el beneficiario o deudor solidario relacionado con los recibos de pago. - El diagrama de flujo no cambia.			
2014-5-8	4	- Se modifica la condición general 4 y se adiciona la número 5. - Se modifica redacción del párrafo relacionado con obligaciones con marcación de cobro prejudicial; se adiciona documento para presentas "Certificación de la cuenta bancaria" en la actividad 5.2.1. - Se traslada la actividad 5.2.18 relacionada con la inclusión de la nota a Apoteosys, para la actividad 5.2.30 - Se modifica Vicepresidencia de Crédito y Cobranza por Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología. - La aprobación del Mantis se da por el Coordinador de Cartera. - Se adicionan dos actividades: la primera relacionada con la observación de novedad "Devolución saldo a favor" y la segunda el envío de documentos soporte de la devolución a la carpeta del beneficiario.			
2012-5-2	3	- Redistribución de funciones en cuanto al análisis del crédito en los aplicativos pasa del Outsourcing de Atención al usuario al Grupo de Administración de Cartera - Se incluye la elaboración de la orden de pago en el aplicativo Apoteosys			
-	2.0	-			
-	1.0	-			

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI