

## Contenido

### 1. OBJETIVO

Autorizar 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.

### 2. ALCANCE

Inicia con el escalonamiento del caso "Devolución de saldo" a través del aplicativo de Atención al Usuario y finaliza con la generación de respuesta por aplicativo de Atención al Usuario.

### 3. DEFINICIONES

- **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.
- **Condonación:** Exonerar de la obligación o deuda, previo cumplimiento de los requisitos establecidos, de acuerdo con la reglamentación ICETEX y la Ley.
- **Reintegro:** Monto de dinero girado a la IES y que no fue utilizado, el cual debe ser reintegrado a las cuentas del ICETEX, con el propósito de descontar del saldo del crédito del beneficiario.
- **Recomposición:** Modificación de los componentes de los giros por solicitud del Área de Crédito (alianzas) y Área de Fondos en Administración, el cual genera variación en los saldos de capital.
- **Terminación del crédito:** Corresponde a la no continuación del crédito educativo con ICETEX, lo cual conlleva al cese de autorización de giros por parte de beneficiario en el Aplicativo de crédito, cartera y programas internacionales. La terminación del crédito puede darse en época de estudios (por deserción, obtención de becas, entre otros) y época de amortización.
- **Orden de Pago:** Documento soporte para iniciar el proceso de pago.
- **Resolución de devolución de saldos a favor:** Es el acto administrativo en el que ordena la devolución de saldos a nombre del titular del crédito adquirido con el ICETEX.

### 4. CONDICIONES GENERALES

- El trámite de respuesta al usuario debe darse dentro de los sesenta (60) días calendario.
- El ICETEX, da cumplimiento a la Resolución 0662 del 10 de mayo 2018, por el cual se delegan algunas funciones en el ICETEX, Artículo 5, Ley 57 de 1987 artículo 2313, 2315 y 2536, Decreto 2277 de 2012 artículo 11 y 16, Decreto 624 de 1989 artículo 850 y 865 y Acuerdo 015 del 12 de agosto de 2019 donde se actualiza el reglamento de cobranzas y cartera del ICETEX.
- Podrán realizar la solicitud de la devolución del saldo a favor, el beneficiario, deudor solidario o tercero con autorización, siempre y cuando presenten la documentación exigida por la entidad para iniciar con la verificación y devolución correspondiente del saldo a favor.
- El asesor de atención al usuario debe registrar la solicitud en el Sistema de Administración de Clientes siempre a nombre del beneficiario y no del deudor solidario, así sea el quien haga la solicitud. Esto para dejar la trazabilidad de los casos con respecto al crédito.
- Todas las devoluciones que presenten saldo a favor deberán generar un acto administrativo (Número de Resolución), mediante el cual se autorice la devolución de saldos a favor.
- Para los créditos de fondo de garantías la devolución del 5%, se tramita con orden de pago.
- Las devoluciones se realizan como abono en cuenta bancaria, o abonadas a otra obligación contraída con el ICETEX de acuerdo con la solicitud efectuada.
- El ICETEX realizará compensación de saldos entre obligaciones a cargo del mismo titular de saldos a favor cuando lo considere pertinente, según Acuerdo 015 del 12 de agosto de 2019.
- Las devoluciones aprobadas, no requerirán de la expedición de un Certificado de Apropiación Presupuestal.
- Cuando se evidencie una operación sospechosa se continua con Procedimiento [Reporte de operaciones sospechosas E2-5-04](#).

### 5. DESCRIPCIÓN

#### 5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

#### 5.2. ACTIVIDADES

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

5.2.1. Diligencia el (F193) "Formato de Solicitud de Devolución de Garantías y Devolución de Saldo a Favor", según el [Instructivo de Solicitud de Devolución de Garantías y Devolución de Saldo a Favor \(I193\)](#) que se encuentra publicado en la página web del ICETEX.

5.2.2. Radica el (F193) "Formato de Solicitud de Devolución de Garantías y Devolución de Saldo a Favor", según el [Instructivo de Solicitud de Devolución de Garantías y Devolución de Saldo a Favor \(I193\)](#) en los canales de atención del ICETEX.

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

5.2.3. Verifica el formato de la solicitud de devolución de saldos a favor (F193) "Formato de Solicitud de Devolución de Garantías y Devolución de Saldo a Favor".

- Si el (F193) "Formato de Solicitud de Devolución de Garantías y Devolución de Saldo a Favor" está correctamente diligenciado (legible, sin tachones, diligenciado en su totalidad), seguir con la actividad descrita 5.2.6.
- Si el (F193) "Formato de Solicitud de Devolución de Garantías y Devolución de Saldo a Favor" no está correctamente diligenciado, seguir con la actividad descrita 5.2.4.

5.2.4. Devuelve el formato y solicita al usuario completar la información.

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

5.2.5. Registra la información faltante y la entrega al asesor de servicio al cliente. Regresa a la actividad 5.2.2.

##### Asesor de Atención al Usuario Outsourcing

5.2.6. Verifica en el aplicativo de gestión misional / consulta estado de cuenta, 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 5.2.9

- Si el crédito no registra terminación y presenta saldo a favor, continúa con la actividad 5.2.7.

5.2.7. Solicita al beneficiario la terminación del crédito ingresando a la página web de la entidad.

**Beneficiario**

5.2.8. Genera la terminación del crédito ingresando a página web de ICETEX > Estudiante > Pagos > Estudiantes> Paso al cobro continúa con la actividad 5.2.6.

**Asesor de Atención al Usuario Outsourcing**

5.2.9. Verifica la liquidación de la cartera.

5.2.10. Escala el caso al área misional.

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

5.2.11. Recibe solicitud por medio del Sistema de Administración de Clientes y verifica que el [\(F193\) "Formato de Solicitud de Devolución de Garantías y Devolución de Saldo a Favor"](#) que se encuentre completamente diligenciado, sea claro y firmado.

5.2.12. Ingresar 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 repositorio asignado.

5.2.13. Elabora la resolución de saldos a favor, para verificación de información (control dual) y Vo.Bo 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 de este.

**Técnico Administrativo y/o Profesional Universitario Secretaría General**

5.2.15. Al recibir las Resoluciones, enumera y devuelve a la dependencia solicitante por correo electrónico.

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

5.2.16. Efectuado el trámite anterior, la resolución debidamente firmada deberá ser enviada en formato PDF, al correo asignado, con el fin de llevar un registro y control sobre los mismos, correspondiéndole a cada dependencia la conservación y seguridad de estos.

5.2.17. Ingresar en el Aplicativo financiero en el cual crea o actualiza el tercero.

5.2.18. Remite correo al área de contabilidad solicitando la parametrización de los terceros enviados.

**Profesional Dirección de Contabilidad**

5.2.19. Parametrizados los terceros por el área de contabilidad estos deberán ser remitidos diariamente al Grupo de Administración de Cartera.

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

5.2.20. Crea compromiso, genera orden de pago y direcciona al Coordinador del Grupo de Administración de Cartera para su aprobación con soportes.

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

5.2.21. Ingresar 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.

- Si la información no está correcta continúa con la actividad 5.2.22
- Si la información es correcta continúa con la actividad 5.2.23.

5.2.22. Solicita aclaración o complemento sobre la información suministrada para poder dar el Vo.Bo a la orden de pago. Continúa con la actividad 5.2.20.

5.2.23. Aprueba orden de pago en el aplicativo financiero cambiando el estado de conteo a registrado, firma y entrega para digitalización.

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

5.2.24. Recibe resolución, orden de pago y radica a la Dirección de Contabilidad (Orden de pago, resolución y formato F193) quienes continúan con el ["Procedimiento Giro" \(A2-2-04\)](#).

5.2.25. Ingresar al aplicativo de cartera la novedad de Devolución de Saldo a Favor, indicando el número y fecha de resolución.

5.2.26. Valida la aplicación de la novedad en la cartera, quedando ajustado el saldo a favor en ceros \$0,00, y deja evidencia en el repositorio asignado.

5.2.27. Direcciona por medio de correo electrónico al funcionario designado para continuar con el procedimiento ["Devolución y endoso de garantías individual" \(M4-5-03\)](#) y paralelamente continúa con la actividad 5.2.25.

5.2.28. Genera archivo en Excel con la información actualizada de los saldos tramitados por devolución de saldos favor y reporta al funcionario designado encargado del cierre de cartera.

5.2.29. Desescala el caso en el Sistema de Administración de Clientes.

**Asesor / Outsourcing de atención al usuario**

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

5.2.31. Valida la aplicación de la novedad de devolución de saldo en el aplicativo de cartera.

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

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

5.2.33. Recibe respuesta de su solicitud.

**VALIDACIÓN DE ÓRDENES DE PAGO RECHAZADAS POR LA ENTIDAD FINANCIERA**

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

5.2.34. Recibe memorando de parte de la dirección de Tesorería.

5.2.35 Remite correo al área de contabilidad solicitando la anulación de las órdenes de pago que presentaron inconsistencia en el giro.

5.2.36. 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 ([cartera@icetex.gov.co](mailto:cartera@icetex.gov.co)) solicitando la confirmación, continúa con la actividad 5.2.20
- Si la devolución es por información inconsistente registrada por el funcionario, solicita a la Dirección de Contabilidad el respectivo ajuste en el sistema financiero, continúa con la actividad 5.2.24

5.2.37. Por medio de memorando comunica a la Dirección de Tesorería las órdenes de pago de subsanación por rechazo.

**SEGUIMIENTO ÓRDENES DE PAGO**

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

5.2.38. Semanalmente se verifica en el aplicativo financiero el estado de las órdenes de pago remitidas a la Vicepresidencia Financiera. Se deberá registrar la fecha del giro en la base de Excel "Consolidado Saldos a Favor".

5.2.39. Las ordenes 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", fin del procedimiento
- 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 5.2.38.

**6. SEGUIMIENTO Y CONTROL**

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Verifica "Formato de Solicitud de Devolución de Garantías y Devolución de Saldo a Favor"	Revisa el "Formato de Solicitud de Devolución de Garantías y Devolución de Saldo a Favor" que se encuentre completamente diligenciado, sea claro y firmado.	"Formulario de solicitud de devolución de garantías y saldos a favor" (F193)	Outsourcing de Atención al Usuario.
Liquidación de la obligación.	Verificación dual de los saldos de las obligaciones, en el aplicativo de cartera.	Resolución de devolución de saldos a favor (proyecto, reviso y aprobó) y correos electrónicos solicitando la validación de las obligaciones.	Técnico y/o Profesional Grupo de Administración de Cartera
Verificación de la novedad aplicada.	Validación después de la aplicación de la novedad, ajustando el saldo de la obligación a cero \$0.00.	Archivo con la validación.	Técnico y/o Profesional Grupo de Administración de Cartera
Registro de información de la devolución de saldos a favor en el aplicativo financiero.	Verificación y aprobación de la información registrada en la orden de pago contra la resolución y F319.	Orden de Pago firmada.	Coordinador Grupo de Administración de Cartera.
Órdenes de pago rechazadas por la entidad financiera	Validación de las causales de devolución y ajuste de las órdenes de pago.	Memorando y órdenes de pago subsanadas.	Técnico y/o Profesional Grupo de Administración de Cartera
Estado de giro de las ordenes de pago	Semanalmente se verifica en el aplicativo financiero el estado de las órdenes de pago remitidas a la Vicepresidencia Financiera.	Correo electrónico dirigido al Grupo de Pagaduría y base de Excel "Consolidado Saldos a Favor"	Técnico y/o Profesional Grupo de Administración de Cartera

**7. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
"Formato de Solicitud de Devolución de Garantías y Devolución de Saldo a Favor"	F193
Instructivo de Solicitud de Devolución de Garantías y Devolución de Saldo a Favor	I193
Procedimiento Reporte de operaciones sospechosas	E2-5-04
Devolución y endoso de garantías individual	M4-5-03.
Giro	A2-2-04
Resolución de saldos a favor	N/A

COPIA CONTROLADA

## Modificaciones

### Descripción de cambios

- Se adiciona a las actividades de Seguimiento a ordenes de pago
- Se incluye el control de Estado de giro de las ordenes de pago

### Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2021-09-22	17	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se adiciona a las actividades de Seguimiento a ordenes de pago</li> <li>• Se incluye el control de Estado de giro de las ordenes de pago</li> </ul>
2021-08-25	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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."</li> </ul> <p>Se realizan ajustes en lo textos de alcance y definiciones. En actividades de igual manera se precisan las actividades y en actividades de control</p>
2021-2-26	15	
2020-09-02	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ajusta el alcance</li> <li>• Se adicionan las definiciones de Orden de Pago y Resolución de devoluciones de saldos a favor</li> <li>• Se adiciona la regla donde se menciona el Acuerdo 015 del 12 de agosto 2019</li> <li>• 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</li> <li>• Se adiciona 5.2.23, 5.2.24, 5.2.25</li> </ul>
2020-06-12	13	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se elimina del numeral de Definiciones el concepto de Endoso.</li> <li>• 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.</li> <li>• Igualmente se elimina la regla de los soportes relacionados</li> <li>• En el desarrollo del procedimiento se ajustan las actividades de la 5.2.13 a las 5.2.28, se incluye la Secretaria general</li> </ul>
2019-7-22	12	<p>Se modificó el procedimiento de manera integral.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ajusta el objetivo, se actualiza alcance para agregar la expedición del certificado de paz y salvo.</li> <li>- Se ajustan las definiciones de condonación, reintegro, recomposición.</li> <li>- 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.</li> </ul>
2018-11-08	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En las condiciones generales se agrega que siempre en atención personalizada debe registrar la solicitud en el sistema.</li> <li>- 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.</li> </ul>
2017-08-24	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el punto 2 alcance se ingresa texto "el pago correspondiente a la devolución del saldo a favor y posteriormente".</li> <li>• 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."</li> <li>• Se elimina la actividad 5.2.32.</li> <li>• Se actualiza diagrama de flujo.</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>En condiciones generales: Se amplian los tiempos de respuesta</li> <li>Se precisa el requisito de cumplimiento para el caso del tercero con autorización</li> <li>Se incluye en las actividades el rol del profesional</li> <li>En seguimiento y control: se incluye el rol del profesional</li> <li>En documentos relacionados se elimina el procedimiento de Atención al usuario y el procedimiento de compromiso presupuestal</li> <li></li> </ul> <p>Se Actualizan las actividades 5.2.13, 5.2.14 y 5.2.17</p>
2015-10-02	6	Se actualiza los actores en las actividades en que aparece el Técnico Administrativo, ya que aparecía el outsourcing.
2014-11-7	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>El diagrama de flujo no cambia.</li> </ul>
2014-5-8	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modifica la condición general 4 y se adiciona la número 5.</li> <li>Se modifica redacción del párrafo relacionado con obligaciones con marcación de cobro prejurídico; se adiciona documento para presentas "Certificación de la cuenta bancaria" en la actividad 5.2.1.</li> <li>Se traslada la actividad 5.2.18 relacionada con la inclusión de la nota a Apoteosys, para la actividad 5.2.30</li> <li>Se modifica Vicepresidencia de Crédito y Cobranza por Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.</li> <li>La aprobación del Mantis se da por el Coordinador de Cartera.</li> </ul> <p>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.</p>
2012-5-2	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>Se incluye la elaboración de la orden de pago en el aplicativo Apoteosys</li> </ul>
-	2.0	-
-	1.0	-