

## 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 propios, becas, Fondo en Administración o Alianza del ICETEX 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 hasta la emisión y entrega de este por parte del ICETEX.

### 3. DEFINICIONES

- **CEP:** Centro de Experiencia Presencial.
- **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 debe presentar los siguientes documentos al ICETEX:
  - Formato F268 Formato Exención de Impuestos de Salida del País debidamente diligenciado.
  - Fotocopia o PDF legible de pasaporte.
- Para la solicitud de certificado de Exención de Impuestos de Salida del País el beneficiario colombiano 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:
  - Centro de Experiencia Presencial – CEP a nivel nacional.
  - Canal Online (Chat, Video atención, Redes Sociales, Sistema de Atención Virtual - SAV).

**NOTA:** En los casos en que el beneficiario se comunique a través de otros canales de atención para presentar la solicitud de certificado de Exención de Impuestos de Salida del País, se debe direccionar a los canales dispuestos para la gestión de dicho trámite.

- En los casos que el beneficiario desee recibir el certificado físico de Exención de Impuestos de Salida del País 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.
- El Analista y/o Profesional de la Oficina Comercial y de Mercadeo debe remitir mensualmente a través de correo electrónico un informe a la Coordinación de Gestión del Servicio y líder de canal, en el que relacione los casos recibidos y solucionados de solicitudes de emisión de certificado de Exención de Impuestos de Salida del País.

### 5. DESCRIPCIÓN

#### 5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(No aplica)

#### 5.2. ACTIVIDADES

##### Beneficiario ICETEX

- 5.2.1 Descargar del portal web del ICETEX en la siguiente ruta: <https://portal.icetex.gov.co/Portal/Home/HomeEstudiante/becas/otros-servicios/exencion-de-impuestos-de-salida/> el formato **F268 Formato Exención de Impuestos de Salida del País** y realizar su diligenciamiento de forma completa.

5.2.2 Radicar solicitud para emisión de certificado de Exención de Impuesto de Salida del País.

#### **Asesor Proveedor de Atención al Usuario**

5.2.3 Recibir solicitud de certificado de Exención de Impuestos junto con el formato **F268 Formato Exención de Impuestos de Salida del País** y fotocopia o PDF del pasaporte del beneficiario (Según aplique).

5.2.4 Validar en los aplicativos de Cartera de la Entidad que el beneficiario cuente con un crédito propio, beca, Fondo en Administración o Alianza del ICETEX activa(o).

5.2.5 Verificar que el formato **F268 Formato Exención de Impuestos de Salida del País** se encuentre completamente diligenciado y la fotocopia del pasaporte legible.

- El beneficiario no cuenta con un crédito propio, beca, Fondo en Administración o Alianza del ICETEX activa(o), **continuar con la actividad 5.2.6**
- El beneficiario cuenta con un crédito propio, beca, Fondo en Administración o Alianza del ICETEX activa(o), pero el formato y/o documentos requeridos para radicar la solicitud presentan alguna inconsistencia (campos sin diligenciar, sin firmas correspondientes, tachones y/o enmendaduras), **continuar con la actividad 5.2.7**
- El beneficiario cuenta con un crédito propio, beca, Fondo en Administración o Alianza del ICETEX activa(o) y el formulario y los documentos están correctos, **continuar con la actividad 5.2.8**

5.2.6 Informar al beneficiario la inadmisión de su solicitud debido a que no cuenta con un crédito propio, beca, Fondo en Administración o Alianza del ICETEX activa(o). **Fin del Procedimiento**

5.2.7 Informar al beneficiario las inconsistencias identificadas en la documentación presentada para que realice la respectiva corrección. **Continuar con la actividad 5.2.2**

5.2.8 Informar al beneficiario sobre el tiempo en el cual se realizará la gestión de su solicitud.

5.2.9 Crear y tipificar el caso en el Sistema de Administración de Clientes (CRM Cosmos) adjuntando documentos requeridos para gestión de la solicitud.

5.2.10 Enviar caso a través del Sistema de Administración de Clientes (CRM Cosmos) al Asesor de Apoyo Administrativo.

#### **Asesor Apoyo Administrativo / Proveedor de Atención al Usuario**

-

5.2.11 Recibir solicitud para emisión de certificado de Exención de Impuestos de Salida del País.

5.2.12 Proyectar certificado de Exención de Impuestos de Salida del País de acuerdo con la plantilla respectiva.

5.2.13 Enviar a través de correo electrónico el formato **F268 Formato Exención de Impuestos de Salida del País** y PDF del pasaporte del beneficiario, junto con la proyección del certificado de Exención de Impuestos de Salida del País al Profesional y/o Técnico de la Oficina Comercial y de Mercadeo.

#### **Profesional y/o Técnico de la Oficina Comercial y de Mercadeo / ICETEX**

5.2.14 Verificar proyección del certificado de Exención de Impuestos de Salida del País.

- La proyección del certificado de Exención de Impuestos de Salida del País se encuentra con información incorrecta o se deben realizar ajustes, **continuar con la actividad 5.2.15**
- La proyección del certificado de Exención de Impuestos de Salida del País se encuentra con la información correcta, **continuar con la actividad 5.2.16**

5.2.15 Responder a través de correo electrónico al Asesor Apoyo Administrativo informándole las correcciones o ajustes que debe realizar a la proyección de certificado de Exención de Impuestos de Salida del País. **Continuar con la actividad 5.2.12**

5.2.16 Realizar firma de documento certificado de Exención de Impuestos de Salida del País.

5.2.17 Responder correo electrónico al Asesor Apoyo Administrativo con certificado de Exención de Impuestos de Salida del País firmado.

-

#### **Asesor Apoyo Administrativo / Proveedor de Atención al Usuario**

-

5.2.18 Adjuntar al caso del Sistema de Administración de Clientes (CRM Cosmos) el certificado de Exención de Impuestos de Salida del País.

-

#### **Asesor Proveedor de Atención al Usuario**

5.2.19 Enviar respuesta a través de correo electrónico al beneficiario adjuntando el certificado de Exención de Impuestos de Salida del País.

5.2.20 Cerrar el caso en el Sistema de Administración de Clientes (CRM Cosmos).

## **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	Muestreo aleatorio de solicitudes de certificado de Exención de Impuestos gestionados bajo los lineamientos definidos por ICETEX.	Informe de Calidad	Proveedor de Atención al Usuario

COPIA CONTROLADA

## Modificaciones

### Descripción de cambios

Se realiza cambios en: el **OBJETIVO, ALCANCE, CONDICIONES GENERALES, ACTIVIDADES y SEGUIMIENTO Y CONTROL.**

### Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2021-9-15	3	Se realiza cambios en: el <b>OBJETIVO, ALCANCE, CONDICIONES GENERALES, ACTIVIDADES y SEGUIMIENTO Y CONTROL.</b>
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	-

COPIA CONTROLADA