

Contenido

---

Copia Controlada

## 1. OBJETIVO

Efectuar la devolución de saldos a favor de clientes, una vez se finaliza el pago del saldo de la deuda del crédito que se tiene con el ICETEX, con base en los soportes documentales y el análisis correspondiente de cada caso.

## 2. ALCANCE

Inicia con la presentación de la solicitud de devolución de saldos y termina con la devolución del saldo correspondiente ó la comunicación por parte del ICETEX al solicitante, informando que no posee saldo a favor a ser devuelto.

## 3. DEFINICIONES

- **Outsourcing:** Empresa que destina recursos para cumplir ciertas tareas al ICETEX, por medio de un contrato de prestación de servicios. El Instituto a través de los siguientes Outsourcing ha tercerizado algunos procesos, manejándolos en algunos casos como Outsourcing In House, es decir, estos prestan el servicio dentro de las instalaciones del Instituto: Atención a usuarios, Gestión documental, Seguimiento al crédito, Cobranza y soporte a usuarios. Los cuales tendrán una responsabilidad sobre los diferentes procesos en los cuales intervengan o requieran desarrollar y de acuerdo con lo autorizado, por la entidad para ello.
- **Devolución de saldo a favor:** Gestión que realiza la entidad para la entrega de dineros que han sido pagados de más a la deuda de crédito, con ocasión de una solicitud efectuada por un beneficiario ó deudor solidario.

## 4. CONDICIONES GENERALES

- El trámite de respuesta al usuario debe darse dentro de los sesenta (60) días calendario.
- Podrán realizar la reclamación de la devolución del saldo a favor, el beneficiario, deudor solidario o tercero con autorización o poder debidamente autenticado, siempre y cuando presenten la documentación exigida por la entidad para iniciar con la verificación y devolución correspondiente del saldo a favor.
- La devolución de saldos a favor, se gestionará siempre y cuando el beneficiario, deudor solidario o tercero con autorización lo soliciten de manera formal a la entidad, sin importar el valor a devolver.
- Todas las devoluciones deberán generar un acto administrativo, mediante el cual se autorice la devolución de saldos a favor.
- Las devoluciones se realizarán como abono en cuenta bancaria, o abonadas a otra obligación contraída con el ICETEX de acuerdo con la solicitud efectuada.
- El ICETEX realizará traslados de saldos a favor entre obligaciones de un mismo beneficiario cuando lo considere pertinente.
- Las devoluciones efectivamente aprobadas, no requerirán de la expedición de un Certificado de Apropiación Presupuestal.
- Los documentos que se deben adjuntar al ["Formulario Unificado" \(F193\)](#), son:
  - **En caso de que el crédito presente marcación de cobro prejurídico:** Anexe fotocopia del Paz y Salvo de la firma de Cobranza,
  - **En caso de Retención Salarial:** Anexe Certificado de retención salarial, emitido por la empresa y en el cual se indiquen los descuentos realizados y copia de las Consignaciones hechas por la empresa con el discriminado pertinente.
  - **En caso de tercero con autorización:** Anexe Poder y/o carta de autorización, fotocopia de la Cédula del apoderado.
  - **Certificación de la cuenta bancaria:** Certificación expedida por la entidad financiera con fecha de expedición no mayor a 30 días.
  - En caso que se encuentre una certificación mayor a 30 días y esta sea atribuida a revisión interna del ICETEX; por medio de atención al usuario se actualizará la certificación o solicitará al beneficiario que confirme si la cuenta se encuentra activa y a su nombre.

Según quien haga el requerimiento:

### El (Los) deudor(es) solidario(s):

Adjuntar carta firmada por el beneficiario, autorizando a deudor solidario realizar la solicitud de devolución de saldo, así como le sean consignados los recursos por parte del ICETEX.

En caso de que exista más de un deudor solidario para devolver saldos, en la misma carta, se debe indicar el porcentaje o monto que le corresponde a cada uno.

## 5. DESCRIPCIÓN

### 5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

### 5.2. ACTIVIDADES

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

- o Si el solicitante no se presenta personalmente en las oficinas del ICETEX, continúe con la actividad 5.2.1.
- o Si el solicitante se presenta personalmente en las oficinas del ICETEX, continúe con la actividad 5.2.2.

- 5.2.1. Envía por correo solicitud "[Formulario Unificado](#)" (F193), debidamente diligenciado y documentos, de acuerdo con el tipo de solicitante. Este formulario lo podrá obtener de la página web del ICETEX.
- 5.2.2. Diligencia "[Formulario Unificado](#)" (F193), adjuntando la información solicitada de acuerdo con cada tipo de solicitante, de la manera como se indica en el instructivo de diligenciamiento indicado en el formulario F193.
- 5.2.3. Beneficiario entrega en Atención al Usuario la certificación bancaria, de manera que una vez el ICETEX confirme que se debe efectuar devolución de saldos a favor, de acuerdo con la solicitud recibida, pueda realizar correctamente el traslado electrónico de fondos.
- Continúa el Procedimiento "[Atención Escrita](#)" (M5-1-04).

#### Agente de Atención Escrita / Outsourcing de Atención al Usuario

- 5.2.4. Recibe documentos y revisa, si corresponde a primera solicitud de devolución de saldo.
- Si corresponde a la primera solicitud de devolución de saldo continúa con la actividad 5.2.6.
  - Si no corresponde a la primera solicitud y el monto es menor o igual a un millón de pesos, continúa con la actividad 5.2.6.
  - Si no corresponde a primera solicitud y el monto es mayor a un millón de pesos continúa con la actividad 5.2.5.
- 5.2.5. Comunica vía correo electrónico, al coordinador de cartera, que no es la primera solicitud de devolución de saldos a favor que realiza y continúa con el procedimiento "[Reporte de operaciones inusuales y sospechosas](#)" (E2-5-04), continúa con la actividad 5.2.6.
- 5.2.6. Verifica y valida la documentación suministrada por el solicitante, en cuanto a documentos completos y correctos para realizar el trámite interno.
- Si la documentación está completa y correcta continúa con la actividad 5.2.8 de lo contrario continúa con la actividad 5.2.7
- 5.2.7. Devuelve al solicitante, e informa qué documentos están pendientes para que la solicitud inicie el trámite.
- 5.2.8. Ingresa al Sistema de Administración de Clientes y escala la solicitud al Grupo de administración de cartera encargado de la devolución de Saldos. Adjunta los soportes necesarios para el trámite:
- [Formato Unificado Solicitud Devolución \(F193\)](#)
  - Fotocopia de identificación del beneficiario y tercero (Tercero cuando aplique).
  - Certificación de autorización para solicitar devolución de saldos del beneficiario y/o tercero
  - Certificación de la cuenta bancaria del beneficiario o tercero donde se depositan los recursos.

#### Técnico y/o Profesional Grupo de Administración de Cartera

- 5.2.9. Recibe solicitud y verifica que los documentos para el trámite estén completos y correctos.
- Si los documentos no están completos continúa con la actividad 5.2.10 en caso contrario continúa con la actividad 5.2.13
- 5.2.10. Devuelve la solicitud a través del Sistema de Administración de Clientes y solicita los documentos faltantes.

#### Agente de Atención Escrita / Outsourcing de Atención al Usuario

- 5.2.11. Verifica documentos recibidos y escaneados entregados por el solicitante.
- Si los documentos están completos continúa con la actividad 5.2.12 en caso contrario se devuelve a la actividad 5.2.7.

5.2.12. Remite la documentación faltante a la solicitud en el Sistema de Administración de Clientes, para continuar con el trámite.

**Técnico y/o Profesional Grupo de Administración de Cartera**

5.2.13. Ingresar al sistema C&CTEX, verifica la obligación, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Giros
- Pagos
- Tasas de Interés aplicadas
- Novedades aplicadas a la obligación
- Migración (Extraer la información del aplicativo donde se haya administrado el crédito).

5.2.14. Reliquida, reconstruye el crédito y toma los pantallazos del proceso en C&CTEX.

5.2.15. Elabora y analiza la simulación del crédito en Excel, de acuerdo con los datos obtenidos del aplicativos C&CTEX. Imprime la simulación del crédito y los pantallazos de Cartera C&CTEX, así como los documentos anexos a la solicitud del beneficiario.

Si el crédito no es consistente, continúa con la actividad 5.2.16. En caso contrario continúa con la actividad 5.2.17.

5.2.16. Ingresar al software Mantis y solicita el ajuste previa aprobación del Coordinador de Cartera. Volver a la actividad 5.2.13.

5.2.17. Imprime resultado de la simulación y recomendaciones sobre el análisis realizado.

- Si existe Saldo a favor y la devolución es mayor a tres millones de pesos continúe con el procedimiento "[Reporte de operaciones inusuales y sospechosas](#)" (E2-5-04).
- Si existe saldo a favor y la devolución es menor a tres millones de pesos continúa con la actividad 5.2.22.
- Si no existe saldo a favor finaliza el procedimiento.

5.2.18. Elabora la resolución de saldos a favor y remite con documentos soporte para Vo.Bo del Coordinador de Cartera.

5.2.19. Ingresar al aplicativo financiero Apoteosys, al módulo de proveedores y con el perfil "Apoyo" elabora la orden de pago, entrega al Coordinador del Grupo de Administración de Cartera, junto con la resolución de saldo a favor.

**Coordinador del Grupo de Administración de Cartera**

5.2.20. Recibe y revisa orden de pago y resolución para la aprobación de la devolución de saldos a favor.

- Si la información no está correcta continúa con la actividad 5.2.21. en caso contrario continúa con la actividad 5.2.23.

5.2.21. Solicita aclaración o complemento sobre la información suministrada para poder dar el Vo.Bo. a la orden de pago y resolución.

**Técnico y/o Profesional Grupo de Administración de Cartera**

5.2.22. Ajusta o complementa la información solicitada por el coordinador de Cartera y remite nuevamente para revisión y Vo.Bo. Continúa con la actividad 5.2.20.

**Coordinador del Grupo de Administración de Cartera**

5.2.23. Da Vo.Bo. a la Resolución de saldos a favor y entrega para firma del Vicepresidente de Operaciones y Tecnología.

5.2.24. Ingresar al aplicativo financiero Apoteosys cambia a estado registrado para impresión de la orden de pago.

**Técnico y/o Profesional Grupo de Administración de Cartera**

5.2.25. Imprime la Orden de pago marcada como "registrada" y remite para firma física, al coordinador de Cartera y la Resolución al Vicepresidente.

**Vicepresidente / Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología**

5.2.26. Recibe Resolución de devolución de saldos a favor con documentación soporte y la orden de pago para firma y devuelve al técnico y/o profesional administrativo para continuar con el trámite.

**Técnico y/o Profesional Grupo de Administración de Cartera**

5.2.27. Recibe resolución de Saldos a favor firmada por el Vicepresidente y tramita ante Secretaría General el registro del número y fecha.

**Secretaria Ejecutiva / Secretaría General**

5.2.28. Registra resolución, en el libro Resoluciones, numera y coloca la fecha. Devuelve al técnico y/o profesional administrativo para que continúe con el trámite.

**Técnico y/o Profesional Grupo de Administración de Cartera**

5.2.29. Recibe resolución de Saldos a favor, con fecha y número y saca copias a la Orden de pago para continuar con el procedimiento de giro.

Continúa con los procedimientos "[Registro de compromiso presupuestal](#)" (A2-1-07), "[Análisis contable de cuentas por pagar](#)"(A2-3-10), y "[Giro de resoluciones](#)" (A2-2-04)

5.2.30. Genera en archivo de Excel nota contable y envía para archivo. Continúa con el procedimiento "[Administración Archivos de Gestión](#)" (A8-3-01).

**Técnico y/o Profesional Grupo de Administración de Cartera**

5.2.31. Ingresar en el aplicativo la novedad de Devoluciones de saldo a favor, indicando el número de la orden de pago con la cual se realizó la transacción y envía soporte de este registro, al Técnico Administrativo. Continúa con la actividad 5.2.33.

5.2.32. Ingresar al Sistema de Administración de Clientes e informa el resultado del análisis para que sea informado al solicitante y cierra el caso. Continúa con la actividad 5.2.34.

5.2.33. Envía a la carpeta del beneficiario los soportes de la Devolución de saldo a favor, como son la Resolución, evidencia del registro de novedad en el aplicativo, simulación del saldo a favor y los documentos inicialmente requeridos. Siguiendo lo establecido en el procedimiento "[Administración Archivos de Gestión](#)" (A8-3-01).

- Finalmente se genera archivo en Excel con el fin de reportar a cierre aquellas obligaciones las cuales fueron susceptibles de devolución de saldos a favor, esto con el fin de que sean excluidas para próximos cierres.

**Agente de Atención Escrita / Outsourcing de Atención al Usuario**

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

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

Continúa el Procedimiento

**Beneficiario ó Deudor solidario / Solicitante**

5.2.36. Recibe por correo físico la respuesta a su solicitud, donde se indicó la no procedencia de la devolución y las razones por las cuales no es posible realizarla.

## 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Verifica documentación de los soportes para la devolución de saldos a favor.	Documentación física	Check List de la validación de la información.	· Outsourcing de Atención al Usuario.
Liquidación de la obligación.	Simulación de los movimientos de la Obligación de crédito.	Físico de la simulación de los movimientos de la obligación del crédito.	· Técnico y/o Profesional Grupo de Administración de Cartera

Datos correctos en el saldo a devolver	Se valida el saldo simulado frente a la resolución de devolución	Vo.Bo. en resolución	Coordinador Grupo de Administración de Cartera
--	--	----------------------	--

**7. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
<a href="#">Formulario Unificado.</a>	<a href="#">F193</a>
<a href="#">Instructivo Formulario Unificado.</a>	<a href="#">I193</a>
<a href="#">Procedimiento Reporte de operaciones sospechosas</a>	<a href="#">E2-5-04</a>
<a href="#">Procedimiento Análisis contable de cuentas por pagar</a>	<a href="#">A2-3-10</a>
<a href="#">Procedimiento Giro.</a>	<a href="#">A2-2-04</a>
<a href="#">Procedimiento Administración de Archivos de Gestión.</a>	<a href="#">A8-3-01</a>

Copia Controlada

## Anexos:

[DIAGRAMA EN ACTUALIZACION.pdf](#)

## Modificaciones

## Descripción de cambios

- 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

## Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2016-06-30	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En condiciones generales: Se amplían 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> </ul>
2015-10-02	6	<p>Se Actualizan las actividades 5.2.13, 5.2.14 y 5.2.17</p> <p>Se actualiza los actores en las actividades en que aparece el Técnico Administrativo, ya que aparecía el outsourcing.</p>
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 presentar "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> <li>• 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.</li> </ul>
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	-