

### 1. OBJETIVO

Definir las actividades para atender las diferentes solicitudes de devolución de dinero, con el fin de dar respuesta oportuna a quien solicita la devolución de acuerdo con la normativa vigente.

### 2. ALCANCE

Aplica desde recibir la solicitud de trámite para la devolución de dinero hasta elaborar la orden de pago.

### 3. DEFINICIONES

**Devolución:** Entregar al beneficiario dineros por mayores valores pagados por concepto de servicios educativos y retenciones en la fuente a los proveedores de bienes y servicios por deducciones no procedentes según la calidad de contribuyente o por error en la aplicación de los porcentajes de retención en la fuente respectivos.

**Portal de devoluciones:** Aplicativo institucional que tiene el fin de prestarle a la comunidad en general un mejor servicio en la atención de las solicitudes asociadas a los procesos TIC.

**Portal de Soluciones:** Aplicación de software que permite a los usuarios reportar una incidencia tecnológica, física o locativa en línea.

**Saldo a favor:** Valor pagado en exceso por un bien o servicio.

**SEVEN:** Sistema de información integrado, que trabaja en línea todos los aplicativos administrativos y financieros del Instituto.

### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

[NGE 032 - Acuerdo 004 del 11 de Agosto de 2011. Por medio del cual se adopta el Estatuto General del ITM](#)

[NAI 009 - Acuerdo 20 del 19 de septiembre de 2014. Por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014](#)

[NGE 025 - Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública](#)

[NDE 028 - Acuerdo 35 del 26 de julio de 2017. Por el cual se expiden disposiciones para los egresados no titulados de programas académicos de pregrado del Instituto Tecnológico Metropolitano](#)

[NDE 040 - Acuerdo 28 del 28 de junio de 2017. Por el cual se fija el valor de los costos de matrícula para la última asignatura del plan de estudios de posgrado](#)

[NDE 041 - Acuerdo 35 del 26 de julio de 2017. Por el cual se expiden disposiciones para los egresados no titulados de programas académicos de pregrado del Instituto Tecnológico Metropolitano](#)

[NDE 076 - Acuerdo 19 del 26 de abril de 2017. Por el cual se crea el programa académico de Doctorado en Ingeniería](#)

[NDE 090 - Acuerdo 06 del 30 de abril de 2019. Por el cual se fija el valor de la matrícula de los programas de pregrado virtuales](#)

[NDE 091 - Acuerdo 40 del 27 de noviembre de 2018. Por el cual se autoriza un estímulo económico para los docentes ocasionales del ITM para los programas de maestría o doctorado.](#)

[NDE 043 - Acuerdo 32 del 21 de diciembre de 2016 Por el cual se fija el valor de los costos de matrícula para el nivel Ser U, Silla Vacía y última asignatura del plan de estudios de pregrado](#)

[NGF 031 - Resolución 577 del 13 de junio de 2012. Por la cual se derogan las resoluciones Nos 620 de 2007 y 229 de 2008.](#)

[NGF 052 - Resolución 726 del 30 de agosto de 2011. Por medio de la cual se delega una función en la Vicerrectoría Administrativa.](#)

[NDE 004 - Acuerdo 04 - Abril 04 de 2008 Por el cual se actualiza el Reglamento Estudiantil](#)

[NGF 007 - Acuerdo 27 del 24 de junio de 2013. Por la cual se autoriza un incentivo en matrícula de los estudiantes para el apoyo a la movilidad internacional de doble vía](#)

[NBU 042 - Resolución 454 del 06 de junio de 2013. Se fija el valor de la matrícula para la población en situación de discapacidad](#)

[NDE 002 - Acuerdo 02 del 21 de enero de 2013. Por medio del cual se adopta el Reglamento de Posgrados](#)

[NTH 002 - Acuerdo 04 del 15 de febrero de 2013. Por el cual se expide el Reglamento del Profesor de Cátedra.](#)

[NGF 005 - Acuerdo 11 del 16 de marzo de 2012. Por el cual se autoriza un estímulo económico para los egresados del ITM para los programas de posgrados](#)

[NDE 005 - Acuerdo 06 del 13 de octubre de 2011. Por medio del cual se fijan los costos de los derechos de matrícula para los programas de posgrados del ITM](#)

[NGF 006 - Acuerdo 13 del 20 de junio de 2014. Por el cual se adiciona el artículo 17 del Acuerdo 04 del 2013](#)

[NGF 039 - Resolución 06 de 26 de mayo de 2011. Por la cual se autoriza la exoneración del pago de matrícula y se concede un incentivo para estudiantes extranjeros de Posgrados](#)

[NGF 002 - Acuerdo 04 del 12 de agosto de 2005. Por medio del cual se expiden normas relacionadas con el cobro de matrícula a estudiantes del ITM](#)

[NGF 001 - Acuerdo 006 del 26 de noviembre de 1999. Por medio del cual se define el costo mínimo de matrícula](#)

[NGF 004 - Acuerdo 10 del 11 de diciembre de 1997. Por medio de la cual se modifica parcialmente la Resolución 02 de 1994 y se fija un derecho pecuniario.](#)

[NGF 035 - Resolución 001 del 26 de marzo de 2004. Por medio de la cual se modifica la Resolución 003 del 12 de junio de 1996](#)

[NGF 026 - Ley 1739 del 23 de diciembre de 2014. Se modifica el Estatuto Tributario, la ley 1607 de 2012 se crean mecanismos de lucha contra la evasión y se dictan otras disposiciones.](#)

[NGF 047 - Resolución 354 del 05 de septiembre de 2007. Por la cual se adopta el Régimen de Contabilidad Pública, se establece su conformación y se define el ámbito de aplicación.](#)

[NGF 010 - Acuerdo 64 del 23 de noviembre de 2012. Por medio del cual se expide la normativa sustantiva aplicable a los ingresos tributarios en el Municipio de Medellín](#)

Contratos o convenios interadministrativos, firmados con diferentes entidades.

Resoluciones, circulares externas, cartas circulares, instructivas de la Contaduría General de la Nación (Ver Normograma institucional).

Resoluciones Rectorales que fijan costos de Servicios Educativos en el Instituto Tecnológico Metropolitano. (<http://www.itm.edu.co/derechos-pecuniarios.aspx>)

Normas del estatuto tributario para cada vigencia.

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N.º	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DOCUMENTO
1	Recibir solicitud de trámite, y verificar información	Se recibe la solicitud de trámite en el Portal de Devoluciones de Aranda, el cual solicita ingresar con correo institucional según tipo de usuario <a href="mailto:XXX@itm.edu.co">XXX@itm.edu.co</a> ; <a href="mailto:xxx@correo.itm.edu.co">xxx@correo.itm.edu.co</a> y para externos requiere hacer proceso de registro el cuál pide nombre, correo electrónico, documento de identidad y una contraseña de ingreso. Luego de ingresar al sistema, este le solicita el tipo de registro, motivo, asunto, Descripción (describir de manera detallada el requerimiento, motivo por el que se genera la solicitud) Anexar las evidencias del caso (soporte de pago y certificación bancaria a nombre de quien realizó el pago)	2000000131 - 219(06) PROFESIONAL UNIVERSITARIO - 1017136092 JULIANA ANDREA BEDOYA RENDON	O quien haga sus veces Profesional Universitario o Tesorería		

	<p>que debe ser el mismo quien la solicita) y se radica la solicitud asignándole un número consecutivo de acuerdo con la fecha de recepción en orden cronológico.</p> <p>Se consulta diariamente <a href="https://portaldesoluciones.itm.edu.co/ASD/KV8/Login.aspx">https://portaldesoluciones.itm.edu.co/ASD/KV8/Login.aspx</a></p> <p>Se Verifica que el solicitante no haya realizado una solicitud anterior que aplique para el objeto de devolución solicitado: <b>Si:</b> Se informa al usuario que ya hay una solicitud en proceso por ese concepto y se anula.</p> <p><b>No:</b> continua el flujo</p> <p>Verifica que esté completamente diligenciada la información básica de devolución (datos de solicitante estudiantes y motivo de devolución). <b>Si:</b> continua el Flujo. <b>NO:</b> Solicita al estudiante por correo electrónico aclarar el objeto de la solicitud o información faltante, corrige e inicia el trámite.</p>				
2	<p>Verificar registro de recaudo</p> <p>Verifica que el estudiante y el recaudo objeto de devolución se encuentre registrado en el SEVEN. por la opción: gestión financiera – contabilidad – informes-auxiliar cuenta- cuenta tercero.</p> <p><b>Si:</b> imprime el comprobante de registro contable y adjunta a la solicitud como prueba de pago, y Si la solicitud corresponde a una vigencia diferente a la cual se recibe, imprime los auxiliares de las vigencias anteriores.</p> <p><b>No:</b> solicita a Tesorero General certificar el correspondiente recaudo o adjunta acto administrativo que le otorga el beneficio al solicitante.</p> <p>Si la solicitud corresponde a giros de entidades que subsidian al estudiante, realiza control de los pagos por cada entidad y semestre en el archivo enviado por Profesional Universitario- Trabajador Social o entidad.</p> <p>NOTA: Si la solicitud corresponde a un servicio no prestado a un menor de edad, la solicitud se debe acompañar del registro civil para comprobar el parentesco con el menor.</p>	<p>2000000131 - 219(06) PROFESIONAL UNIVERSITARIO - O - 1017136092 JULIANA ANDREA BEDOYA RENDON</p>	<p>O quien haga las veces del Profesional Universitario o de Tesorería</p>	<p><a href="#">FGF 036 - Auxiliar cuenta tercero</a></p>	
3	<p>Solicitar y verificar certificados de la prestación del servicio</p> <p>De acuerdo al tipo de solicitud, se requiere por correo institucional a las dependencias los certificados necesarios, así:</p> <p><b>Admisiones y programación académica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No registro de matrícula.</li> <li>• Cancelación de matrícula</li> <li>• Menor intensidad horaria (Número de créditos)</li> <li>• Sillas Vacías no matriculadas.</li> <li>• Asignaturas matriculadas por Sillas Vacías.</li> </ul>	<p>2000000131 - 219(06) PROFESIONAL UNIVERSITARIO - O - 1017136092 JULIANA ANDREA BEDOYA RENDON</p>	<p>O quien haga las veces del Profesional Universitario o de Tesorería</p>	<p><a href="#">FG 017 - Correo electrónico</a> o <a href="#">FG 005 - Memorando</a></p>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parámetros de la liquidación de matrícula.</li> <li>• Habilitaciones no presentadas.</li> <li>• Inscripciones no procedentes</li> <li>• Cursos vacacionales no realizados en el semestre.</li> <li>• Exámenes de suficiencia no presentados.</li> <li>• Certificados de estudio no expedidos.</li> <li>• Egresado de la institución.</li> <li>• Matrícula como Egresado no graduado.</li> <li>• Matrícula en Nivel ser U con numero de asignaturas registradas.</li> <li>• Ultima asignatura matriculada con número de asignaturas en el respectivo nivel.</li> <li>• Pruebas Saber Pro no presentados.</li> <li>• Producto de convenios de becas-convenios becas tecnología.</li> </ul> <p><b>Dirección de Extensión Académica:</b> Certificados de: No realización de cursos, seminarios, diplomados</p> <p><b>Jefaturas de Programas:</b> Resoluciones de suspensión de matrícula.</p> <p><b>Otros:</b> de acuerdo con el objeto de la solicitud de la devolución (Cisco, programa la U en mi barrio, la U en mi empresa, beneficiarios Presupuesto Participativo, etc).</p>			
4	Revisión, verificación y Elaboración de respuesta	<p>Contabilidad recibe las solicitudes de devolución con los documentos soporte, verifica que sean suficientes para dar respuesta:</p> <p>Si No son suficientes, devuelve la solicitud indicando los documentos requeridos para iniciar el trámite.</p> <p>Si, analiza y proyecta la respuesta para devolver, abonar o negar la solicitud en formato de respuesta y/o resolución de acuerdo con los certificados, pruebas aportadas y normativa institucional, envía al contador para su aprobación posteriormente para firma en el aplicativo gmas del Vicerrector Administrativo y Financiero o Rector según corresponda</p>	<p>2000000124 - 219(17) PROFESIONAL UNIVERSITARIO - 43548090 NATALIA MONTOYA CRUZ</p> <p>2000000128 - 367(10) TÉCNICO ADMINISTRATIVO - 1017136364 NELLY MILENA URRUTIA ASPRILLA</p>		FG 009 - Resolución
5	Revisar y aprobar las respuestas y resoluciones	<p>Revisa que los datos de la respuesta y las resoluciones, estén bien diligenciados y no presenten inconsistencias con los certificados y pruebas aportadas y que el fundamento legal corresponda a cada caso en particular.</p> <p>Si, firma en señal de aprobación y devuelve al Técnico Administrativo Contable.</p> <p>No, devuelve a Técnico Administrativo Contable para su corrección</p> <p><b>Nota:</b> Si la devolución es mayor a dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes, coloca el Vo. Bo. y</p>	<p>2000000000 - 048(00) RECTOR DE INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA - 71786515 ALEJANDRO VILLA GÓMEZ</p> <p>2000000121 - 098(20) VICERRECTOR DE INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>		FG 009 - Resolución FGF 128 - Respuesta a solicitud de devolución de dinero

		envía a la Rectoría para su aprobación, de lo contrario firma en señal de aprobación.	A - 98643478 EDUARD ALBERTO GARCÍA GALEANO			
6	Recibir, Clasificar y direccionar las respuestas y las resoluciones	<p>Contabilidad recibe de Vicerrectoría Administrativa y Financiera y/o Rectoría y clasifica las respuestas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes negadas</li> <li>• Solicitudes para devolución</li> <li>• Solicitudes para abono</li> </ul> <p>Tesorería escanea las respuestas y/o resoluciones aprobadas.</p> <p>Crea las cuentas bancarias de las estudiantes registradas en la solicitud.</p> <p>Entrega las respuestas y/o resoluciones aprobadas y clasificadas en para devolución o abono al Técnico Administrativo o quien haga sus veces para el registro contable y presupuestal</p> <p>Registra el movimiento contable por la opción: SEVEN – gestión financiera – contabilidad – transacciones – movimiento contable.</p> <p>Relaciona en el archivo de control de presupuesto los valores de las solicitudes aprobadas para devolución o abono que deben disminuir el presupuesto e informa al auxiliar de presupuesto para su registro en Seven.</p> <p>Entrega las respuestas y/o resoluciones aprobadas para devolución al Profesional Universitario-Contabilidad o quien haga sus veces para la elaboración de la orden de pago.</p>	<p>2000000128 - 367(10) TÉCNICO ADMINISTRATIVO - 1017136364 NELLY MILENA URRUTIA ASPRILLA 2000000131 - 219(06) PROFESIONAL UNIVERSITARIO - 1017136092 JULIANA ANDREA BEDOYA RENDON</p>	O quien haga las veces del Profesional Universitario de Tesorería o Técnico Administrativo Contable		<a href="#">FG 017 - Correo electrónico</a> <a href="#">o FG 009 - Resolución</a>
7	Trámite de pago solicitudes aprobadas para devolución	<p>Inicia el caso en el flujo de tareas para tramitar el valor a devolver, adjuntando en la opción de documentos del caso la respuesta que aprueba la devolución y los soportes respectivos.</p> <p>Se causa la obligación en el mismo flujo de tareas, generando la orden de pago, se le da la opción de enviar para la revisión y aprobación de la contadora, en caso de corrección se devuelve, una vez solucionado se envía en el mismo flujo para las firmas del Jefe de Oficina - Departamento Financiero y Comercial y el Vicerrector Administrativo y Financiero.</p> <p>Para efectuar el pago se realizan las actividades del 1 al 12 del Procedimiento para la Administración de Egresos PGFH 003.</p>	<p>2000000124 - 219(17) PROFESIONAL UNIVERSITARIO - 43548090 NATALIA MONTTOYA CRUZ 2000000129 - 201(17) TESORERO GENERAL - 21815517 CLAUDIA PATRICIA PORRAS BARRERA 2000000127 - 219(06) PROFESIONAL UNIVERSITARIO - 98681635 JORGE ALBEIRO</p>			<a href="#">FGF 048 - Orden de pago</a>

			OQUENDO ARANGO			
8	Notificar respuesta	<p>Notifica al estudiante la respuesta a la solicitud a través del correo institucional y aplicativo de devoluciones.</p> <p>Si la respuesta es de devolución, la notificación se realiza en la Tesorería en el momento de efectuar el desembolso del dinero.</p> <p>Si la respuesta es negativa o de abono, la notificación se realiza por correo electrónico y aplicativo de devoluciones en el momento de conocer la respuesta</p>	<p>2000000131 - 219(06) PROFESIONAL UNIVERSITARIO - 1017136092 JULIANA ANDREA BEDOYA RENDON</p>	O quien haga las veces del Profesional Universitario de Tesorería	FG 017 - Correo electrónico	
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTO</b>	<b>DOCUMENTO</b>
<b>DEVOLUCIÓN DE RETENCIONES A PROVEEDORES Y A CONTRATISTAS</b>						
9	Recibir solicitud del proveedor	<p>Recibe del proveedor y/o contratista de prestación de servicios, la solicitud de reintegro de la retención objeto de reclamación, puede ser en oficio escrito o por correo electrónico y entrega al Profesional Universitario – Contador para su revisión.</p>	<p>2000000127 - 219(06) PROFESIONAL UNIVERSITARIO - 98681635 JORGE ALBEIRO OQUENDO ARANGO</p>	O quien haga las veces del Profesional Universitario de Contabilidad		Oficio o correo electrónico (externo)
10	Verificar y registrar el pasivo a favor	<p>Verifica la calidad del contribuyente y confronta con la norma vigente, concepto, porcentaje y valor deducido de la retención correspondiente en el módulo de contabilidad- SEVEN. Revisa en el sistema la deducción en el pago respectivo y analiza si es procedente:</p> <p><b>Si es procedente la devolución:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Si la devolución de la retención en la fuente es a un proveedor de bienes y servicios:</b></li> </ul> <p>Imprime el auxiliar cuenta tercero, realiza el cálculo de la retención a reintegrar y el registro en el módulo de contabilidad disminuyendo la retención en la fuente respectiva contra la cuenta del pasivo de proveedores y pasa para la elaboración de la orden de pago directa para que se sume a las facturas pendientes por pagar, en caso contrario, se realiza el trámite del pago solo por la retención a devolver.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Si la devolución de la retención en la fuente es a un contratista de prestación de servicios:</b></li> </ul> <p>Imprime el auxiliar cuenta tercero y realiza el registro contable en el módulo de contabilidad disminuyendo la retención en la fuente respectiva contra la cuenta del pasivo de acreedores de nómina, y lo envía a la Profesional Universitario- Nómina para que se efectúe la devolución de la retención en la fuente con el pago de la cuenta de cobro.</p> <p>Si la cuenta de cobro del contratista y/o proveedor se tramita a través del Área de Tesorería, se reintegra la retención en la fuente en dicho pago adjuntando a la</p>	<p>2000000124 - 219(17) PROFESIONAL UNIVERSITARIO - 43548090 NATALIA MONTOYA CRUZ</p>		FGF 036 - Auxiliar cuenta tercero	

	orden de pago la impresión del auxiliar contable de dicho tercero donde consta la cuenta por pagar a su nombre, el cálculo del valor a devolver si es del caso y firma en señal de Vo. Bo.  <b>Si no es procedente la devolución:</b> responde por correo electrónico al contratista y/o proveedor con la justificación de la normativa tributaria vigente.				
--	---	--	--	--	--

Elaboró	Revisión Sistema de Gestión	Aprobó
STEFANNY GISELL GUERRERO HENAO PROFESIONAL UNIVERSITARIO  NATALIA MONTOYA CRUZ Profesional Universitario Contador		
JORGE ALBEIRO OQUENDO ARANGO Profesional Universitario	LUZ ÁNGELA GONZÁLEZ GÓMEZ DIRECTOR TÉCNICO	NIDIA TORRES HOLGUIN JEFE DE OFICINA
JULIANA ANDREA BEDOYA RENDÓN Profesional Universitario		
NELLY MILENA URRUTIA ASPRILLA Técnico Administrativo		