

[Contenido](#)

---

Copia NO Controlada

## 1. OBJETIVO

Devolver dentro del tiempo establecido las garantías a los usuarios una vez hayan finalizado el crédito y realizado la solicitud de devolución ante el ICETEX.

## 2. ALCANCE

Inicia una vez el usuario solicita por escrito directamente a las oficinas del ICETEX, la devolución de garantías y finaliza cuando estas se entregan físicamente al usuario.

## 3. DEFINICIONES

- **Escalonamiento:** Consiste en tramitar los asuntos que no pueden ser resueltos directamente por los Puntos de Atención a nivel nacional, ante las diferentes áreas del ICETEX, como son: Vicepresidencia de Crédito y Cobranza; Vicepresidencia de Fondos; Grupo de Archivo, Asesores Comerciales de Presidencia, Dirección de Tesorería, Oficina Jurídica.
- **Información:** Hace relación a los datos, registros, informes y documentos que posee el ICETEX, los cuales puede solicitar o consultar el cliente, dentro de las restricciones que establece la ley.
- **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 (aplica solo para atención personalizada), es decir, estos prestan el servicio dentro de las instalaciones del Instituto: de atención a usuarios, de gestión documental, de seguimiento al crédito, de cobranza, de soporte a usuarios.
- **Solicitud:** Corresponde a la expresión de una consulta o petición que se haga al ICETEX con relación a los servicios que presta.
- **Usuario:** Corresponden a los beneficiarios, deudores solidarios y clientes potenciales de los servicios ofrecidos por el ICETEX.

## 4. CONDICIONES GENERALES

- El trámite de respuesta al usuario debe darse dentro de los sesenta (60) días calendario.
- Toda solicitud de devolución de garantía que escale Atención al usuario debe ser aprobada por el Coordinador del Grupo de Administración de Cartera, o quien haga sus funciones, de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.
- El Outsourcing de Atención al Usuario escalará las solicitudes de devolución de garantías, que lleguen por los diferentes canales, teniendo en cuenta la Matriz de Escalonamiento definidas para cada una de las áreas misionales, con una periodicidad diaria y en forma individual en el Sistema de Administración de Clientes CRM, en las bandejas de consulta para el grupo de Administración de Cartera de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología, Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas y para el Grupo de Archivo.
- Semanalmente el Outsourcing de Atención al usuario presentará un informe a la Oficina Comercial y de Mercadeo Interventoría del contrato, y Grupo de Administración de Cartera, que contiene número de radicación y estado de trámite de Devolución de Garantías incluyendo si fue o no efectiva la entrega.
- El Outsourcing de Gestión documental, realizará la entrega de la garantía una vez reciba la autorización por parte de la Coordinación del Grupo de cartera.
- La entrega de las garantías por parte del Grupo de Archivo deberá hacerse mediante una comunicación oficial dirigida al Outsourcing de Atención al Usuario, indicando los siguientes campos: nombres completos del beneficiario, Número de Identificación, Secuencial que aparezca en la garantía, Numero del Crédito, Nombre del Fondo (si aplica), Observaciones (si las tiene), Tipo de Documentos que lo componen, Carta de instrucciones, Pagaré, Revisión Jurídica, otros etc.
- Cuando el beneficiario solicite devolución de garantía, la deuda debe estar cancelada en su totalidad, en estado amortización y con saldo cero (0).
- Si el beneficiario o codeudor tiene más de una obligación, la garantía solicitada se devolverá únicamente si las dos o más obligaciones se encuentran canceladas en su totalidad.
- El funcionario del Outsourcing de Atención al Usuario, debe dejar registro de la información que llegue por los diferentes canales, así como la devolución de la correspondencia y el registro de la respuesta final al usuario en el sistema de Gestión documental y el Sistema de Administración de Clientes- CRM.

## 5. DESCRIPCIÓN

### 5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

### 5.2. ACTIVIDADES

**Usuario**

- 5.2.1. Diligencia el formato ["Formulario de solicitud de devolución de garantías y saldos a devolver" \(F193\)](#), que se encuentra publicado en la página web del ICETEX, en la opción Pagos/ Devoluciones.
- 5.2.2. Radica solicitud con los documentos soporte (Fotocopia de documento de identidad y copia de los dos (2) últimos recibos de pago), si no tiene los recibos de pago debe anexar la declaración juramentada que se encuentra en la página web en la misma ruta donde se obtuvo el formulario, en los puntos de atención del ICETEX a nivel nacional.

**Asesor de Atención al Usuario - Escrita / Outsourcing de Atención a Usuarios**

- 5.2.3. Recibe y verifica los documentos digitalizados de solicitud de devolución de garantías con el ["Formulario de solicitud de devolución de garantías y saldos a devolver" \(F193\)](#),
- Si los documentos están completos, seguir con la actividad descrita 5.2.6.
  - Si los documentos están incompletos, seguir con la actividad descrita 5.2.4.
- 5.2.4. En caso de que los datos registrados por el usuario en el ["Formulario de solicitud de devolución de garantías y saldos a devolver" \(F193\)](#) o los documentos aportados junto con la solicitud, se encuentren incompletos, devuelve documentos y solicita al usuario completar la información.

**Usuario**

- 5.2.5. Registra o anexa la información faltante y la entrega al asesor de servicio al cliente. Regresa a la actividad 5.2.3.

**Asesor de Atención al Usuario - Personalizada / Outsourcing de Atención a Usuarios**

- 5.2.6. Registra en el Sistema de Administración de Clientes y en el Sistema de Gestión documental la solicitud con los datos básicos del usuario, como son: nombre, lugar de domicilio, teléfonos de contacto, correo electrónico, y tipifica la solicitud para efectos de generación de estadísticas.
- Si el punto de atención se encuentra en Bogotá, sigue con el procedimiento [Generación de Correspondencia interna \(A8-1-01\)](#), continuar con la actividad descrita 5.2.7.
  - Si el punto de atención se encuentra fuera de Bogotá, seguir con el procedimiento [Generación de Correspondencia externa \(individual\) \(A8-1-04\)](#), luego procedimiento [Generación de Correspondencia Interna \(A8-1-01\)](#), para continuar con la actividad descrita 5.2.7.
- 5.2.7. Verifica en C&CETEX que el crédito se encuentre en estado Etapa Final de Amortización
- Si el crédito se encuentra en Etapa final de amortización continúa con la actividad 5.2.8.
  - Si el crédito no se encuentra en estado Etapa final de amortización continúa con la actividad 5.2.9.
- 5.2.8. Verifica en C&CETEX que el crédito se encuentre en estado Cancelado.
- Si el crédito se encuentra en estado cancelado continúa con la actividad 5.2.10.
  - Si el crédito no se encuentra en estado cancelado continúa con la actividad 5.2.9.
- 5.2.9. Ingresa al Sistema de Administración del Cliente y Sistema de Gestión documental, y de llegar a aplicar, solicita al área de Cartera que ingrese el estado de cancelado y reliquide la obligación para proceder con la devolución.
- 5.2.10. Verifica en C&CETEX que la obligación se encuentre en Cero (0) y corre el reliquidador para cada obligación.
- Si la obligación se encuentra en cero continúa con la actividad 5.2.12.
  - Si la obligación presenta saldo pendiente continuar con la actividad 5.2.11.
- 5.2.11. Envía al beneficiario oficio informando que presenta saldo pendiente y por esta razón no es posible la entrega de la garantía. Actualiza el estado de la solicitud en Sistema de administración de Clientes y Sistema de gestión documental
- 5.2.12. Envía al beneficiario oficio informando el estado del crédito y por el cual tendrá un trámite en los 30 días siguientes, incluido el tiempo de interrupción de términos. Actualiza el estado de la solicitud en el Sistema de administración de Clientes y Sistema de Gestión documental
- 5.2.13. Envía por correo electrónico oficio remisario escaneado y el archivo consolidado en Excel de solicitudes de Devolución de Garantías incluyendo el ID del crédito que presenta estado cancelado, saldo cero (0), al Grupo de Administración de Cartera, con copia a la Oficina Comercial y de Mercadeo Interventoría del contrato.

La estructura del archivo debe contener los siguientes campos:

- Item
- Radicado
- Referencia
- Peticionario
- Dirección
- Ciudad
- Teléfono
- ID Solicitud
- Crédito
- Tipo de Crédito
- Beneficiario
- Cedula
- Reliquidación
- Analista
- Estado de Crédito
- Bandeja
- Saldo Antes de Reliquidar
- Saldo Después de Reliquidar
- Fecha Reliquidación
- E-MAIL
- Observación

<b>Grupo Administración de Cartera</b>
--

- 5.2.14. Se descarga informe del Sistema de administración de Clientes consolidado de las solicitudes para Devolución de la Garantía y cruza la información con Reporte de Cartera completo verificando el saldo del crédito, el estado, tipo cartera, línea, migración de saldos de cobol, estratos, tasas.
- 5.2.15. Procede con la reliquidación de la obligación.
- 5.2.16. Actualiza el archivo de validación con estrato y origen del crédito migrado o nacido en sistema de Crédito y Cartera
- 5.2.17. Valida el estado del crédito en cartera:
- Estrato
  - Tasas
  - Migración de cobol
  - Saldos
  - Aplicaciones de pagos
  - Créditos en época de estudio o amortización.

El crédito presenta inconsistencia o saldo pendiente por cancelar.

- Si presenta inconsistencia o saldo pendiente se desescala del Sistema de administración de Clientes y registra en archivo que el crédito está pendiente de pago o la inconsistencia que presenta.
- Si la obligación no presenta inconsistencia para realizar la devolución de garantías se actualiza la base en la columna de novedades, para realizar la devolución de las garantías.

- 5.2.18. Diligencia la base de validación en la columna de observaciones indicando si el crédito presenta una novedad de: ajuste saldo menor, devolución de saldo a favor, condonación o acuerdo 022.

La obligación presenta la novedad de autorizada y se encuentra en época de estudio.

Si presenta la novedad de autorizada y se encuentra en época de estudio, se solicita autorización del Coordinador de Cartera y al encargado de paso al cobro cambiar el estado a amortización.

- 5.2.19. Por medio de correo electrónico se remite al encargado de cada línea de crédito, para realizar la verificación del estado de la obligación, solo de las que se encuentran autorizadas de devolución de garantías.
- 5.2.20. El encargado de la línea de validación debe responder por correo la confirmación de la devolución de la garantía sin inconsistencias.
- 5.2.21. Sobre las garantías autorizadas se debe procesar la exclusión de cierre y centrales de riesgo.
- 5.2.22. Una vez se tiene el archivo consolidado, elabora memorando, lo escanea, se registra en el aplicativo de Gestión documental y adicionalmente se envía por correo electrónico el memorando y el archivo de las garantías autorizadas, al Coordinador del Grupo de Archivo para realizar el trámite correspondiente, copia al Outsourcing de Atención al Usuario y a la Oficina Comercial y Mercadeo, Interventoría del contrato.

5.2.23. Consolida la información y registra según el caso, la autorización de la devolución de la garantía o en caso contrario la no devolución de la misma con su causal.

**Asesor de Atención al Usuario - Escrita / Outsourcing de Atención a Usuarios**

5.2.24. Recibe copia del correo de cartera, desescala los casos autorizados y remite los casos de migración para la bandeja encargada de hacer el respectivo ajuste, en caso de encontrar otras inconsistencias, se remite a la bandeja según corresponda.

**Grupo de Archivo**

5.2.25. Solicita a través de correo electrónico al Outsourcing de Gestión Documental, la búsqueda de garantías autorizadas para devolución, de acuerdo con la autorización de devolución del Grupo de Administración de Cartera.

**Outsourcing de Gestión Documental**

5.2.26. Relaciona las garantías a devolver en una planilla. Entrega las Garantías al Outsourcing de Atención al Usuario a través de oficio con copia al Grupo de Archivo.

**Asesor de Atención al Usuario - Escrita / Outsourcing de Atención a Usuarios**

5.2.27. Recibe las garantías, verificando una a una se encuentren relacionadas en la planilla de entrega.

5.2.28. Realiza cruce con la información del Sistema de Administración de Cliente y Sistema de Gestión documental Vs. Las Garantías entregadas.

5.2.29. Actualiza el estado de solicitud de Garantías en el Sistema de Administración de clientes y Sistema de Gestión documental

5.2.30. Según los memorandos que recibe, realiza combinación de correspondencia únicamente relacionando el nombre del beneficiario, y registra en la carta de forma manual la dirección de envío de acuerdo a lo que haya registrado el solicitante.

5.2.31. Revisa la carta de envío en el Sistema de Administración de clientes y Sistema de Gestión documental

- Si requiere ajustes, vuelve a la actividad 5.2.31.
- Si no requiere ajustes, continua con la actividad 5.2.32.

5.2.32. Incluye firma digital a las cartas e imprime tres (3) copias por cada carta para entrega de Garantías.

5.2.33. Envía por correo certificado los documentos de garantía (pagaré y carta de instrucciones). Sigue el procedimiento [Generación de Correspondencia externa \(individual\) \(A8-1-04\)](#).

5.2.34. Hace seguimiento a la correspondencia enviada.

- Si el usuario recibe correspondencia finaliza.
- Si el usuario no recibe correspondencia, seguir con el procedimiento [Devolución de correspondencia \(A8-1-06\)](#) y continuar con la actividad descrita 5.2.35.

5.2.35. Realiza informe de las garantías entregadas y devueltas, registra en el Sistema de Administración de Cliente y en el Sistema de Gestión documental

5.2.36. Realiza contacto por correo electrónico o telefónico con la grabación de llamada correspondiente, a los beneficiarios para los cuales no se entregó la garantía, explicando la razón de no entrega, confirma la dirección de envío.

5.2.37. Actualiza el informe de devolución y remite las Garantías las cuales fueron devueltas (por segunda vez) por el Outsourcing de Atención al Usuario a Outsourcing de Gestión de Documental a través de memorando y planilla relacionando una a una con copia grupo Administración de Cartera o Vicepresidencia de Fondos en Administración, Oficina Comercial y Mercadeo, Interventoría del Contrato y al Grupo de Archivo.

5.2.38. Informa al grupo Administración de Cartera o Vicepresidencia de Fondos en Administración, Oficina Comercial y de Mercadeo Interventoría del Contrato y al Grupo de Archivo, el estado de entrega de Garantías y las Garantías pendientes por entregar.

5.2.39. Archiva Soportes de las solicitudes cumpliendo el procedimiento [Administración archivos de Gestión \(A8-3-01\)](#).

## 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
-----------------------	-------------------------	-----------------------	-------------

Registra solicitud en el Sistema de Administración de clientes y Sistema de Gestión documental	Verificar el correcto ingreso de la solicitud en el Sistema con documentos requerido para la solicitud de garantías.	Registro de solicitud en el Sistema de Administración de Clientes y Sistema de Gestión documental	Asesor de atención al usuario personalizada y escrita.
Verifica estado del crédito en el Aplicativo de Crédito y Cartera ó Cobol, según aplique.	Consultar en los aplicativos respectivos que el crédito se encuentra en cero.	Notificación del crédito en cero.	Canal Escrita Asesor de atención al usuario Outsourcing de Atención al Usuario
Autorización de entrega de Garantías	Se realiza la verificación de los estados de cuenta y resultado del Reliquidador en el sistema de Crédito y Cartera	Estado de cuenta en el sistema de Crédito y cartera Resultado del Reliquidador. Archivo de autorización de entrega de garantías enviado a la Coordinación del grupo de Archivo	Coordinador o Grupo Administración de Cartera
Solicitud de entrega de Garantías al Outsourcing de Gestión Documental	Se solicita a través de correo electrónico la búsqueda de las Garantías que se encuentran relacionadas en el archivo de Garantías Autorizadas para entrega	Correo electrónico al Outsourcing de Gestión documental Relación de Garantías Autorizadas para entrega	Coordinador Grupo De archivo
Verifica que realmente se entregue garantías al usuario o regresen a custodia.	Consulta en el Sistema Administración de Clientes-CRM o Sistema de Gestión documental el envío o devolución de garantías.	Registro en el Sistema de Administración de clientes-CRM la entrega o devolución de garantías.	Canal Escrita Asesor de atención al usuario Outsourcing de Atención al Usuario.
Envía por correo certificado la garantía (pagaré y carta de instrucciones).	Solicitando los documentos al Outsourcing de Gestión Documental.	Registro en sistema de Gestión documental y Sistema de Administración de Clientes-CRM el envío de la garantía (pagaré y carta de instrucciones).	Canal Escrita Asesor de atención al usuario Outsourcing de Atención al Usuario
Seguimiento a las Garantías entregadas y pendientes de entrega	Informe de relación de Estado de Garantías en Devolución	Informe Devolución de Garantías. Registro en el sistema de Gestión documental	Canal Escrita Asesor de atención al usuario Outsourcing de Atención al Usuario
Garantías pendientes de entrega por el Outsourcing de Gestión documental	Informe de Garantías Aprobadas para entrega Vs. Garantías recibidas por el Outsourcing de Gestión documental	Informe de Garantías pendientes por el Outsourcing de Gestión documental	Canal Escrita Asesor de atención al usuario Outsourcing de Atención al Usuario

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
<a href="#">Procedimiento Generación de correspondencia externa (individual)</a>	<a href="#">A8-1-04</a>
<a href="#">Procedimiento Generación de Correspondencia interna</a>	<a href="#">A8-1-01</a>
<a href="#">Procedimiento Devolución de correspondencia</a>	<a href="#">A8-1-06</a>
<a href="#">Procedimiento Custodia de garantías</a>	<a href="#">A8-3-06</a>
<a href="#">Procedimiento Administración archivos de Gestión</a>	<a href="#">A8-3-01</a>
<a href="#">"Formulario de solicitud de devolución de garantías y saldos a devolver"</a>	<a href="#">F193</a>

**Anexos:**
[DIAGRAMA EN ACTUALIZACION.pdf](#)

## Modificaciones

---

**Descripción de cambios**

- Condiciones Generales: Se amplían los tiempos de respuesta
- Se modifican las actividades 5.2.6, 5.2.9, 5.2.11 y 5.2.12 donde se incluye el sistema de gestión documental

**Historial de Versiones**

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2016-06-30	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones Generales: Se amplían los tiempos de respuesta</li> <li>• Se modifican las actividades 5.2.6, 5.2.9, 5.2.11 y 5.2.12 donde se incluye el sistema de gestión documental</li> </ul>
2016-4-12	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En Condiciones Generales se ingresa el Nombre de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología.</li> <li>• en el punto 13 se ingresa la estructura de los campos del archivo.</li> <li>• Se actualizan las actividades 5.2.14 a la 5.2.24 especificando las actividades del Grupo de Cartera y Atención al usuario.</li> </ul>
2012-4-25	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se traslada el procedimiento al Macroproceso Gestión de recuperación y cumplimiento de operaciones, proceso Terminación o cumplimiento de obligaciones de crédito.</li> <li>• Se incluyen las actividades relacionadas con los filtros que se realizan por parte del Outsourcing de Atención al usuario, incluido el reliquidador para cada obligación, previo al escalonamiento al Grupo de Administración de Cartera.</li> <li>• Se incluyen las actividades relacionadas con la aprobación de la entrega de garantías previa validación de estados de cuenta.</li> <li>• Se incluyen las actividades relacionadas con la solicitud de las garantías, por parte del grupo de Archivo al Outsourcing de Gestión documental.</li> </ul>
10/5/2010	2	- Se actualiza el nombre del proceso en el encabezado del diagrama de flujo y descriptivo - Se actualiza nombre del procedimiento Custodia de garantía y carpeta del beneficiario por Custodia de garantías. - Se incluye una nueva actividad de control.
-	1.0	-