	PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO	Código: REG-P-08
		Versión: 01
		Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Devolver los dineros recibidos por las solicitudes registrales no inscritos o no sujetos a registro para no tener apropiaciones en los ingresos públicos de trámites no realizados.

2. ALCANCE

Aplica para los usuarios que desisten de su trámite o que presentan documentos no sujetos a registro de acuerdo con la ley o que no cumplen con el control de legalidad. Inicia desde la notificación al usuario hasta la entrega del dinero al mismo.


3. DEFINICIONES

- **Nota de objeción:** Es la comunicación de devolución con fundamento jurídico del trámite registral solicitado para que el solicitante corrija.
- **Recibo de Caja:** Es la factura donde se detalla los datos de los derechos de inscripción liquidados por la Cámara de Comercio.
- **Compensación de dinero:** Es un trámite que se hace por un mayor valor al que se devuelve por caja menor, solicitado por el comerciante para que se le dé reintegro inmediato al documento previamente devuelto.

4. GENERALIDADES


- El tiempo establecido para el trámite de la devolución de dinero según la circular única de la SIC es expedita.
- Se hace hasta el monto establecido en el reglamento de caja menor, si supera el monto se hace por cheque.
- El tiempo de devolución cuando es cheque es de cinco días hábiles
- Se puede hacer transferencia si la persona no se encuentra en el país se le puede hacer transferencia anexando certificación.
- Para todos los eventos debe diligenciarse el formato de la devolución de dinero con los dos recibos de pagos y la nota devolutiva.
- Requisitos de solicitud de devolución de dinero por parte del usuario:
 - ❖ Formato de devolución de dinero diligenciado
 - ❖ Nota de objeción
 - ❖ Recibo de caja original y copia



 CÁMARA COMERCIO CARTAGENA	PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO	Código: REG-P-08
		Versión: 01
		Página 2 de 3

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1.	Recibir solicitud de devolución de dinero Se recibe del Representante Legal o del Apoderado o del titular la solicitud de devolución de dinero con el respectivo recibo de caja original.	Asistente II servicios cae, registros públicos y Asistentes II Seccionales	Formato de devolución de dinero
2.	Revisar solicitud Se verifican los requisitos de la solicitud (formato de devolución de dinero, recibos de pago, nota devolutiva) y en el progres se verifica que no se haya inscrito el documento, en el cuadro Excel que se alimenta y se lleva de todas las devoluciones entregadas en todas las sedes, este es alimentado por cada uno de los Asistentes de servicios caes, registros y asistentes de seccionales	Asistente II servicios cae, registros públicos y Asistentes II Seccionales	Formato de devolución de dinero
3.	Radicar solicitud devolución en el Its Se procede a radicar la petición de devolución de dinero en el sistema de información gerencial-ITS.	Asistente II servicios cae, registros públicos y Asistentes II Seccionales	Número de la Radicación PQR
4.	Aprobar solicitud devolución de dinero Se aprueban los requisitos de la solicitud y se coteja con los documentos anexos y se da aprobación de la devolución de dinero (se lleva un listado Único en Excel actualizado con las solicitudes radicadas)	Coordinadores de Sedes o jefe CAE	Relación de correspondencia
5.	Tramite interno de devolución de dinero Se hace entrega de todos los documentos al funcionario que devuelve el dinero, ya sea del área financiera o de registro (entrega de documentos) de acuerdo al monto del pago	Coordinador de sedes de atención al cliente o jefe cae	Constancia de entrega
6.	Entregar dinero Si el dinero a devolverse es en efectivo el funcionario de entrega de documentos le devuelve al usuario el dinero y este firmar el egreso. Si el dinero es en cheque lo devuelve el área financiero El usuario reclama el dinero, cheque u compensación y se deja recibo de constancia o correo según el caso.	Financiera/ Entrega de documentos	Recibo de caja /constancia

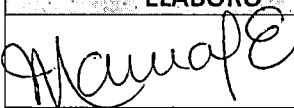
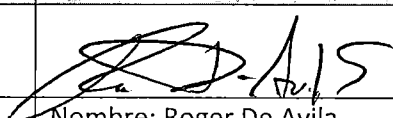
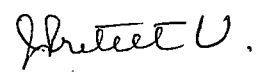
 CÁMARA COMERCIO CARTAGENA	PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO	Código: REG-P-08
		Versión: 01
		Página 3 de 3

N°	ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
7.	Cerrar PQR Se hace cierre del PQR enviándole una notificación por este mismo medio al solicitante que su trámite fue finalizado	Financiera/ Entrega de documentos	Correo enviado por ITS al momento de cerrar el pqr
8.	Reporte En un cuadro de Excel (registro en servidor) los funcionarios encargados de la devolución reportan las devoluciones con la siguiente información: matrícula o inscripción, fecha de solicitud, radicación en ITS, fecha de salida de acuerdo con el evento, modalidad de devolución, radicación pqr, cierre y observaciones.	Asistente II servicios cae, registros públicos y Asistentes II Seccionales	Reporte de la actividad
9.	Seguimiento La jefe de servicio al cliente realiza un seguimiento semanal para verificar el cumplimiento de reporte que permita tomar medidas.	Jefe Servicio al cliente	Seguimiento

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	16/12/2014	Creación del procedimiento. Anteriormente se encontraba dentro del manual de procedimiento administrativos
02	17 ENE. 2019	Actualización del procedimiento

7. TABLA DE APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
		
Nombre: María José Esmeral Cargo: Jefe Servicio al Cliente y CAE	Nombre: Roger De Avila Cargo: Coordinador de Planeación y Sistemas de Gestión	Nombre: Julia Eva Pretelt Cargo: Director Servicios Registrales, Arbitraje y Conciliación
VoBo Presidencia:	