

 Cámara de Comercio de Sogamoso	<b>CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO</b>		<b>CÓDIGO: GRP PR 29</b>
			<b>FECHA: 29/06/2018</b>
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		<b>VERSION: 1</b>
			<b>Página: 1 de 8</b>
<b>PROCESO</b>	<b>Gestión de Registro Públicos</b>		
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Devolución de dinero por trámites y otros		

## 1. OBJETIVO

Definir las actividades para la devolución de dineros a los usuarios con saldo a favor por el concepto de pago en trámites registrales y servicios ofrecidos por la Cámara de Comercio de Sogamoso.

### 1.1. Objetivos específicos.

Establecer los lineamientos para el pago a los usuarios por devolución de dinero del trámite registral y otros con ocasión de solicitud del interesado debido a causas establecidas en la nota de devolución.

**Importancia:** Es importante documentar el presente procedimiento como guía para los funcionarios de la Cámara de Comercio de Sogamoso, en cuanto a las actividades a desarrollar en caso de presentarse una solicitud de devolución.

## 2. ALCANCE

Inicia con la determinación del valor a devolver y solicitud de devolución de dinero por parte del usuario o el funcionario interno relacionado.  
Finaliza con la ejecución del pago y el archivo de los documentos de evidencia.

## PROCESO AL QUE PERTENECE

Dirección Registros públicos Dirección administrativa y talento Humano, Dirección de Promoción y desarrollo.

## 3. RESPONSABLE

Dirección Registros públicos Dirección administrativa y talento Humano, Dirección de Promoción y desarrollo.

## RESPONSABILIDADES

**Funcionarios Cámara:** Brindarles información a los usuarios acerca de los requisitos para proceder a realizar la devolución de dinero.

**Dirección financiera:** Realizar los trámites contables necesarios para realizar la devolución del dinero.

## 4. CAMBIOS EFECTUADOS

No.	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
	1.0	Revisión y aprobación	

El historial de revisión de este procedimiento se realizará a través de la Intranet, carpeta

 Cámara de Comercio de Sogamoso	<b>CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO</b>		<b>CÓDIGO: GRP PR 29</b>
			<b>FECHA: 29/06/2018</b>
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		<b>VERSION: 1</b>
			<b>Página: 1 de 8</b>
<b>PROCESO</b>	<b>Gestión de Registro Públicos</b>		
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Devolución de dinero por trámites y otros		

ISO, en el ítem de historial de versiones de este procedimiento.

## 5. DEFINICIONES

**Devolución de dineros:** Acto por el cual se le reconoce al usuario el derecho de reintegrarle los dineros cuando este ha ejecutado el pago en el trámite registral, pero se le ha realizado un cobro no debido o en exceso o por devolución de documentos cuando ha realizado pago por adelantado de algún servicio, pero no se ejecuta.

**Registro Público:** Es una institución establecida con fines de dar publicidad formal a determinados hechos, circunstancias o derechos, que funciona bajo regulación y control de la Administración pública nacional, provincial, local o institucional, que prestan así un servicio en pro de la transparencia jurídica.

**Derechos registros públicos:** El Gobierno Nacional, mediante el Decreto 393 de 2002, estableció los derechos por Registro y Renovación de la Matricula Mercantil, establecimientos de comercio, sucursales o agencias, derechos de cancelaciones y mutaciones, y derechos por inscripción de libros y documentos, así como el valor del formulario y los certificados expedidos por las Cámaras de Comercio en el Registro Público Mercantil, que causa anualmente derechos liquidados de acuerdo con el monto de sus activos, cancelados por los comerciantes.

**Solicitud:** Es la Facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas que deben ser resueltas en forma oportuna, sobre una acción u omisión de algún asunto en relación con la Cámara de Comercio de Sogamoso, las cuales se han diferenciado en Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades.

**Usuarios:** Personas a quienes se les presta algún servicio.

**RUES:** Registro Único Empresarial y Social, administrado por las Cámaras de Comercio, atendiendo a criterios de eficiencia, economía y buena fe, para brindar al Estado, a la sociedad en general, a los empresarios, a los contratistas, a las entidades de economía solidaria y a las entidades sin ánimo de lucro, una herramienta confiable de información unificada, tanto en el orden nacional como en el internacional.

**Impuesto de Registro:** Es un gravamen creado por el Congreso de la República mediante la Ley 223 de 1995, que afecta todos los actos, documentos o contratos que deben registrarse ante la Cámara de Comercio y en las oficinas de Instrumentos Públicos.

## 6. POLITICAS DE OPERACION

 <b>Cámara de Comercio de Soğamoso</b>	<b>CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO</b>		<b>CÓDIGO: GRP PR 29</b>
			<b>FECHA: 29/06/2018</b>
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		<b>VERSION: 1</b>
			<b>Página: 1 de 8</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>Gestión de Registro Públicos</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Devolución de dinero por trámites y otros	

- El tiempo establecido para el trámite de la devolución de dinero es de 8 días hábiles.
- La devolución de dinero se realizará por caja menor de acuerdo con el monto establecido y si supera el monto de la caja menor se elabora un cheque o transferencia por parte del área financiera.

- Requisitos:  
Formato de devolución de dinero GRP PR 29  
Nota de objeción  
Recibo de caja original

Los casos en los que se hacen devoluciones de dinero en Registros Públicos son:

✓ Renovación de matrícula

Cuando un comerciante renueva su matrícula mercantil antes del 31 de marzo y luego, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que hizo la renovación, solicita la cancelación de esa matrícula, puede pedir que le devuelvan lo pagado por esa renovación, siempre que esa solicitud de cancelación se presente antes del 31 de marzo.

✓ Acto No Registrable

Cuando el usuario realice el pago por acto que no se debe registrar, la entidad debe devolver el dinero correspondiente.

✓ Pago en Exceso o de lo No debido

Esta solicitud es presentada por el usuario o el funcionario quien recibió o detectó el error en el pago de un trámite de registros públicos.

Para proceder a la devolución de dineros por pago de lo no debido se tendrán 8 días hábiles tal y como lo estipula el procedimiento de peticiones, quejas y reclamos GRP PR 19.

Se hacen devoluciones de dinero en otras Direcciones, cuando ya se ha generado el pago en los siguientes casos:

1. Pago por alquiler de auditorio y el usuario no hace uso del servicio.
2. Pago por capacitaciones, seminarios, cursos, diplomados, talleres, entre otros y no participa en las actividades por motivos de fuerza mayor, los cuales se pondrán a consideración del departamento de competitividad y productividad empresarial
3. Cancelación del servicio por parte de la Cámara de Comercio.

Cuando se ha generado factura y por motivos internos o externos a la entidad se debe cancelar el servicio, en este caso el funcionario solicita anulación de

 Cámara de Comercio de Sogamoso	<b>CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO</b>		<b>CÓDIGO: GRP PR 29</b>
			<b>FECHA: 29/06/2018</b>
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		<b>VERSION: 1</b>
			<b>Página: 1 de 8</b>
<b>PROCESO</b>	<b>Gestión de Registro Públicos</b>		
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Devolución de dinero por trámites y otros		

factura por medio del formato GRP FT 09 donde se especifica el Numero de factura y motivo por el cual se anula.

La solicitud de anulación de factura se debe enviar teniendo en cuenta el calendario de presentación del impuesto de IVA, ya que si se solicita después de la fecha de presentación no se puede realizar la devolución de dinero.

## 7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

**Determinación de valor a devolver:** La determinación del saldo a devolver se puede presentar por parte del usuario o funcionario de la Cámara de Comercio de Sogamoso. Se presenta por el funcionario interno cuando, se realizan auditorías internas o externas y resultan valores a devolver al usuario o cuando el funcionario al momento a realizar un trámite detecta un error en el cobro.

**Recibir solicitud de devolución de dinero:** Todo funcionario de la Cámara de Comercio de Sogamoso que reciba peticiones de devolución de dinero, por cualquiera de los medios de comunicación dispuesto para tal fin, (Procedimiento de PQR, GRP PR 19), deben remitir la solicitud a la oficina pertinente de acuerdo con el tipo de servicio por el cual se realiza la petición.

-Solicitudes por servicios prestados por registros públicos, remitir a los funcionarios responsables del proceso.

-Solicitudes por servicios presentados por los directores de área, a los funcionarios responsables del proceso.

### **Registrar la solicitud en el formato de solicitud:**

El funcionario debe tomar la solicitud, analizarla y si es pertinente registrarla en el formato devolución de dinero registros públicos (GRP FT 08), si no es pertinente, informar al usuario. Al momento de registrar la solicitud, se verificará que tenga los documentos mínimos exigidos.

### **Radicar solicitud:**

1. Se deben radicar la solicitud junto con los documentos pertinentes, con el fin de hacer seguimiento al proceso.
2. Remitir los documentos a los directores de Registros Públicos y Promoción y desarrollo, según el tipo de servicio por el cual se realiza la solicitud.

**Analizar la información de la solicitud:** Los directores de cada dependencia son los encargados de revisar la información y documentos para determinar Si es o No procedente, con base en los términos definidos por la Entidad y la normatividad vigente aplicable.

1. Revisar que los documentos estén completos y legibles:

 Cámara de Comercio de Soğamoso	<b>CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO</b>		<b>CÓDIGO: GRP PR 29</b>
			<b>FECHA: 29/06/2018</b>
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		<b>VERSION: 1</b>
			<b>Página: 1 de 8</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>Gestión de Registro Públicos</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Devolución de dinero por trámites y otros	

**Documentos mínimos requeridos para registros públicos:**

- Recibo de caja original o copia legible
- Formato de devolución de dinero diligenciado GRP FT 08
- Otros, los documentos que sean pertinentes al caso (Resolución, carta de devolución).

**Documentos mínimos requeridos para otras direcciones:**

- Factura de pago.
  - Formato de devolución de dinero diligenciado GRP FT 08
2. Verificar el ingreso del dinero en el reporte de ingresos de caja, donde se confirma que el ingreso se encuentre registrado.
  3. Verificar si tiene impuesto de registro y determinar si tiene derecho a la devolución del dinero total correspondiente al registro,
  4. Determinar la pertinencia o No de la devolución del dinero. Cuando NO es procedente se debe realizar un oficio de respuesta al usuario informando el motivo por el cual se niega la solicitud de devolución de dinero.
- Si, SI es procedente, comunicarse con el usuario e informar.

Se realizan devolución de dinero en registros públicos, en los siguientes términos:

- Acto no registrable
- Desistimiento
- Pago en exceso o de lo no debido

Se realizan devolución otras direcciones, en los siguientes casos:

- Pago por alquiler de auditorio y no hace uso del servicio por motivos justificables.
- Pago por capacitaciones, seminarios entre otros y por motivos de fuerza mayor.

**Entregar la solicitud a la Dirección Financiera:** El director de área, debe entregar la solicitud de la devolución de dinero y demás documentos a la dirección financiera, donde se encargarán de realizar el proceso de pago.

**Aprobar el pago:** La Directora Financiera recibe la documentación para:

1. Revisar que los documentos estén completos, sean legibles y tengan las firmas correspondientes.

**Documentos mínimos requeridos para registros públicos:**

- Recibo de caja original o copia legible
- Formato de devolución de dinero diligenciado GRP FT 08
- Otros, los documentos que sean pertinentes al caso (Resolución, carta de devolución).

**Documentos mínimos requeridos para otras direcciones:**

- Factura de pago.
- Formato de devolución de dinero diligenciado GRP FT 08

 Cámara de Comercio de Soğamoso	<b>CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO</b>		<b>CÓDIGO: GRP PR 29</b>
			<b>FECHA: 29/06/2018</b>
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		<b>VERSION: 1</b>
			<b>Página: 1 de 8</b>
	<b>PROCESO</b>	<b>Gestión de Registro Públicos</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Devolución de dinero por trámites y otros	

**2.** La solicitud de devolución de dinero se debe realizar antes de la transferencia de recursos a la Gobernación de Boyacá, por concepto de impuesto de Registro.

**3.** Enviar los documentos autorizados para el pago a tesorería.

**Realizar pago:** La tesorería recibe los documentos y realiza el pago por el sistema JSP7.

NOTA: Realizar transferencia bancaria, de acuerdo con el modo de pago seleccionado por el usuario, si el usuario no ha especificado el modo de pago automáticamente se generará cheque o transferencia electrónica.

**Archivar documentos:** Confirmar que el usuario recibió el dinero correspondiente a la devolución y guardar los documentos de evidencia.

 Cámara de Comercio de Soğamoso	<b>CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO</b>		<b>CÓDIGO: GRP PR 29</b>
			<b>FECHA: 29/06/2018</b>
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		<b>VERSION: 1</b>
			<b>Página: 1 de 8</b>
<b>PROCESO</b>	<b>Gestión de Registro Públicos</b>		
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Devolución de dinero por trámites y otros		

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento describe paso a paso las actividades para la devolución de dinero y establece los enlaces con formatos y demás documentos.

ITEM	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
<b>1</b>		<b>INICIO</b>		
<b>2</b>		Determinación saldo a favor	Funcionarios. Usuario.	Formato de devolución de dinero GRP FT 08
<b>3</b>		Recibir solicitud de devolución de dinero	Funcionarios cámara de comercio	
<b>4</b>		Registrar solicitud	Funcionarios cámara de comercio	
<b>5</b>		Radicar solicitud	Responsable ventanilla única	
<b>6</b>		Analizar la información de la solicitud	Directores de división	
<b>7</b>		Remitir a ventanilla única		
<b>8</b>		Entregar solicitud al proceso de gestión financiera	Responsable ventanilla única	
		Aprobar pago	Dirección financiera	
		Realiza pago	Tesorería	
		Archivar documentos	Aux. Contable	
<b>9</b>		FIN		

 Cámara de Comercio de Bogotá	<b>CAMARA DE COMERCIO DE SOGAMOSO</b>		<b>CÓDIGO: GRP PR 29</b>
			<b>FECHA: 29/06/2018</b>
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		<b>VERSION: 1</b>
			<b>Página: 1 de 8</b>
<b>PROCESO</b>	<b>Gestión de Registro Públicos</b>		
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Devolución de dinero por trámites y otros		

**REGISTROS:**

- GRP FT 08 Formato solicitud de devolución de dinero