

### PROCESO: REGISTROS

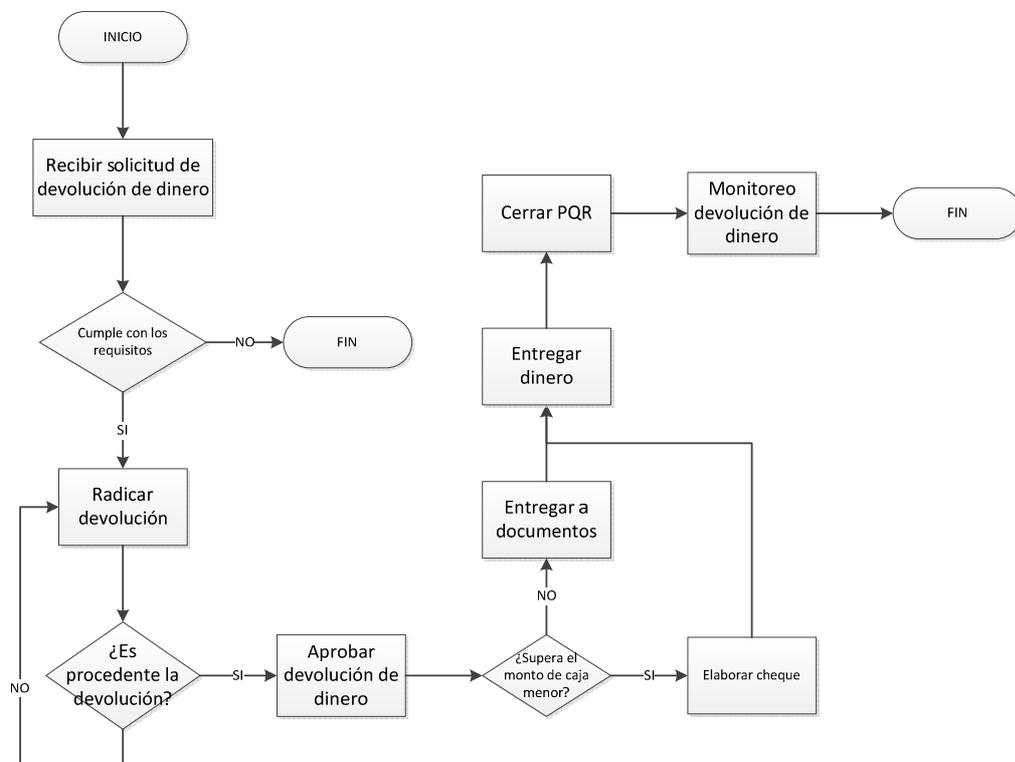
**1. OBJETIVO.** Establecer los lineamientos para el pago a comerciantes por devolución de dinero del trámite registral con ocasión de solicitud del interesado debido a causas establecidas en la nota de devolución.

**2. ALCANCE.** Aplica a usuarios que desisten de su registro o aquellos que se les notifica que tienen devoluciones pendientes.

### 3. GENERALIDADES

- 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 al monto establecido y si supera el monto de la caja menor se elabora un cheque por parte del área financiera.
- Requisitos:
  - ❖ Formato de devolución de dinero
  - ❖ Nota de objeción
  - ❖ Recibo de caja original

### 4. FLUJOGRAMA



### 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1.	Recibir solicitud de devolución de dinero	Se recibe por parte del Representante Legal o Apoderado o titular la solicitud de devolución de dinero con el respectivo recibo de caja original.	Asesor	Formato de devolución de dinero
2.	Verificar solicitud	Se verifican los requisitos de la solicitud	Asesor	
3.	Radicar solicitud devolución	Se procede a radicar la petición en el sistema	Asesor	
4.	Verificar solicitud devolución de dinero	Se verifican los requisitos de la solicitud y se coteja con los documentos anexos.	Asistente administrativa	
5.	Aprobar solicitud devolución de dinero	Se da aprobación de la devolución del dinero	Jefe de servicio al cliente y CAE	Formato de devolución de dinero
6.	Envío a pago	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	Asistente administrativa	Constancia de entrega
7.	Entregar dinero	El usuario reclama el dinero o cheque y se deja recibo de constancia.	Financiera/ Entrega de documentos	Recibo de caja /constancia
8.	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	
9.	Monitoreo devolución de dinero	Semanalmente se revisa a quienes no se les ha cancelado y procede a llamar y enviar correo a quienes no han reclamado su dinero	Financiera/ Entrega de documentos	

#### 6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	16/12/2014	Creación del procedimiento. Anteriormente se encontraba dentro del manual de procedimiento administrativos