



DEVOLUCION DE DINEROS

Código: RP-P-16
 Versión: 2
 Tipo: PROCEDIMIENTO
 Implementación: 03/12/2020

FLUJOGRAMA 	DESCRIPCION	RESPON SABLE	FORMATO O DOCUMENTO
<p>1</p> <p>VERIFICAR EN BASE DE DATOS Y LLAMAR BENEFICIARIOS- REALIZAR OFICIO</p> <p>NO</p> <p>SI</p> <p>FIN</p>	<p>DEVOLUCION OTROS TRAMITES</p> <p>Cuando la devolución de dineros obedece a los recursos de la ley 1780 o 1429 se procede de la siguiente manera: el (la) auxiliar del Call Center realiza las llamadas, mensajes de texto, correo electrónico, etc. según la base de datos entregada por la Coordinación financiera, verifica en el sistema de imágenes y de información, solicita certificación bancaria, autorización de entrega de cheque o de lo contrario presentación personal.</p> <p>Cuando la devolución de dineros es por concepto de devoluciones de plano, se procede de la siguiente manera: El asesor especializado CAE que realiza la devolución de plano, elabora el oficio y remite a través del sistema de comunicaciones oficiales a ventanilla única de correspondencia, describiendo los causales de la devolución o el argumento jurídico- Ver (Instructivo RP-I-04), así mismo informa al usuario que tiene un saldo a favor de acuerdo con los conceptos pagados. Remite copia al área financiera para el respectivo ajuste contable o la cuenta por pagar al beneficiario. Una vez se acerca el beneficiario a reclamar los recursos, se realiza el paso No. 2 de este Flujoograma omitiendo el numeral 4 -formato de ley 1780 (ruta No. 1 secretaria Jurídica).</p> <p>Cuando la devolución es a petición del beneficiario, se procede de la siguiente manera: El cliente radica la solicitud a través del sistema de comunicaciones oficiales en ventanilla Única de correspondencia, la cual es entregada a la secretaria jurídica quien se encarga de verificar la información, una vez verificado se pasa la solicitud al área financiera. Igualmente el usuario realiza la solicitud verbal de manera personal, anexando todos los documentos (recibo de caja, solicitud, oficio, resolución, etc).</p>	<p>Auxiliar de Call center, asesor especializado</p>	<p>Base de datos- Registro de llamadas, mensajes, etc. Oficio con argumento jurídico para devoluciones de plano</p>
<p>2</p> <p>DILIGENCIAR FORMATOS, HACER FIRMAR DE LOS RESPONSABLES, PASAR A CONTABILIDAD Y SISTEMAS</p>	<p>RUTA 1-SECRETARIA JURIDICA: Una vez el beneficiari@ es contactado o se presenta personalmente, la secretaria jurídica realiza las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar la cedula original 2. Verificar en el sistema S.I.I la alerta administrativa el valor a devolver, así mismo en el sistema contable y copia del recibo de caja. 3. Diligenciar el formato de solicitud de devolución de dinero y anexar los documentos que aplique (certificación bancaria si, la tiene o autorización). 4. Si, es por devolución de la ley 1780 o 1429, diligenciar el formato de beneficiario de ley 1780/2016 donde queda consignado que la persona declara cumplir con todos los requisitos exigidos por la ley. 5. Hacer firmar los formatos del beneficiario o revisar que sea la firma y hacer firmar del coordinador del CAE, en caso de ausencia, la verificación la realiza el Director Jurídico y de registros públicos. 6. Pasar a contabilidad (Coordinadora financiera a través del libro de control de entrega de documentos). <p>Si, es devolución por ley 1782 o 1429, Esta área a su vez pasa los documentos al área de sistemas para que levanten la alerta del sistema-ver paso 3.</p> <p>RUTA 2- VENTANILLA UNICA DE CAJA</p> <p>Una vez el beneficiari@ es contactado, se acerca a la Cámara de comercio en ventanilla única de caja –CAE, realiza las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.La cajera verifica la alerta administrativa con el valor a devolver, solicita la cedula original. 2. Verificar en el sistema S.I.I la alerta del valor a devolver. <ol style="list-style-type: none"> a. si la persona renueva o realiza un trámite, se hace el descuento a través del nuevo recibo de caja y se hace diligenciar el formato de ley 1780 o ley de emprendimiento juvenil, que cumple con todos los requisitos. b. Si la persona no realiza trámite alguno, se inicia a la ruta 1 de este procedimiento. 	<p>Secretaria Jurídica- Auxiliar CAE- Coordinadora financiera y Coordinadora de sistemas.</p>	<p>-Formato ley 1780, formato de solíc. de devolución de recursos y anexos si los hay</p>
<p>3</p> <p>VERIFICAR LA CUENTA POR PAGAR ESTE REGISTRADA.</p>	<p>Se verifica en el sistema contable el respectivo registro (cuenta por pagar o el pasivo) y presenta los documentos al área de Sistemas para que retiren la alerta en la matrícula de la persona y pasa a tesorería para el giro de los recursos.</p>	<p>Auxiliar jurídica</p>	<p>Cuenta por pagar.</p>



DEVOLUCION DE DINEROS

Código RP-P-16
Versión 2
Tipo PROCEDIMIENTO
Implementación 03/12/2020

<p>4</p> <p>RETIRAR ALERTA DE DEVOLUCION DE RECURSOS</p> <p>↓</p>	<p>La coordinadora de sistemas retira la alerta en el sistema de información de los registros en la matrícula de la persona.</p>	<p>Coordinadora de sistemas</p>	<p>Registro en el SII</p>
<p>5</p> <p>REALIZAR EL PROCEDIMIENTO DE PAGO</p> <p>↓</p>	<p>La tesorera-pagadora recibe la cuenta por pagar y realiza el procedimiento de pago iniciando en la etapa 5.</p>	<p>Tesorera-pagadora</p>	<p>Documentos orden de pago, comprobante de egreso.</p>
<p>FIN</p>	<p>Archivar en los egresos</p>	<p>Aux. de tesorería</p>	<p>Egreso</p>