

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN
DE DINERO**

Cámara de Comercio de Sincelejo



**CAMARA DE
COMERCIO DE
SINCELEJO**

LEDERES EN COMPETITIVIDAD REGIONAL

Código: AF-D-14

Versión: 01

Vigencia: 07/01/2026

 CAMARA DE COMERCIO DE SINCELEJO	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO		Código	: AF-D-14
			Versión	: 01
			Vigencia	:07/01/2026
	Página 1 de 11			

1. OBJETIVO

Atender oportunamente el pago de las devoluciones de dinero a terceros generadas por cualquier motivo, posterior a la realización del trámite correspondiente que origine dicha devolución.

2. ALCANCE

Desde recibir la solicitud de devolución, hasta verificar que los recursos estén abonados en la cuenta del beneficiario.

3. RESPONSABLES

- Jefe Administrativo y financiero.
- Jefe del Departamento Jurídico y de registros públicos.
- Funcionarios con perfil de cajero.
- Abogados de registros.
- Auxiliar contable pagador.
- CAD.

4. MARCO LEGAL

Ley 1780 de 2016 y Ley 1429 de 2010.

5. DEFINICIONES

CHEQUE: es un título de valor que consiste en un derecho de pago en el que la persona que es autorizada para extraer dinero de una cuenta (por ejemplo, el titular), extiende a otra persona una autorización para retirar una determinada cantidad de dinero de su cuenta, la cual se expresa en el documento, prescindiendo de la presencia del titular de la cuenta bancaria.

COMPENSACIÓN: hace referencia a todas las actividades desde el momento en que se contrata una transacción hasta que se liquida. Este proceso convierte la promesa de pago (por ejemplo, en forma de cheque o solicitud de pago electrónico) en el movimiento real de dinero de una cuenta a otra.

 CAMARA DE COMERCIO DE SINCELEJO	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO		Código	: AF-D-14
			Versión	: 01
			Vigencia	:07/01/2026
	Página 2 de 11			

CONTABILIZACIÓN: trasladar una entrada de transacción de un diario a un libro mayor, que contiene todas las cuentas financieras de una empresa.

COMPROBANTE DE EGRESO: documento de carácter contable que tiene la función de registrar el pago de diversas obligaciones que una empresa adquiere.

CUENTA POR PAGAR: representan el dinero que una empresa adeuda a sus proveedores y se muestra como una obligación en el balance general de la empresa. Se distingue de las obligaciones por notas por pagar, que son deudas creadas por documentos legales formales.

SOLICITUD DEVOLUCION DE DINERO: Formato o comunicación mediante la cual el titular del derecho solicita la devolución de dinero a la Cámara de Comercio e informa la cuenta bancaria en la cual se deberá depositar el valor a devolver.

TRANSFERENCIA BANCARIA: es un método de transferencia electrónica de fondos de una persona o entidad a otra.

6. CRITERIOS GENERALES.

Devolución de Dinero.

Las cámaras de comercio utilizarán un procedimiento ágil y expedito para efectuar las devoluciones de dinero en los trámites de los registros públicos que fueron pagados por el usuario y que no culminaron o que se liquidaron cuando no correspondía. Las cámaras de comercio utilizarán de manera preferente para la devolución del dinero los medios electrónicos que existen y asegurarán su debida y pronta entrega, conforme a la información financiera que repose en la entidad para estos fines.

 CAMARA DE COMERCIO DE SINCELEJO	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO		Código	: AF-D-14
			Versión	: 01
			Vigencia	:07/01/2026
			Página 3 de 11	

7. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Procedimiento para la devolución de dinero.

Previo a la asignación del trámite de devolución de dinero, mensualmente y de manera permanente se deberá cumplir con el siguiente cronograma, asociado al proceso:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA
Generar mensualmente Reporte de los trámites desistidos y devueltos de plano	Sistemas	Permanente. (dentro de los 5 primeros días del mes siguiente)
Remitir a Contabilidad y Registros Públicos los listados generados de desistimientos tácitos y devoluciones de dinero	Sistemas	Permanente (dentro de los 5 primeros días del mes siguiente)
Realizar reversiones y/o anulación de los recibos de caja de los trámites con desistimiento tácito y devoluciones de plano reportados por el área de sistemas	Jefe Jurídico y de Registros Públicos (funcionarios de Caja designados)	Dentro de los 3 días hábiles siguientes al reporte realizado por el área de sistemas
Informar a contabilidad la anulación de los recibos de caja con desistimiento tácito y devoluciones de plano	Jefe Jurídico y de Registros Públicos	Dentro de los 2 días hábiles siguientes a la anulación de recibos

7.1 Radicación de la solicitud de Devolución de Dinero. Para iniciar el trámite de devolución de dinero, el usuario radicará la solicitud en el Centro de Atención documental CAD, bien sea aportando el formato de solicitud de devolución de dinero (RP-R-06) o mediante comunicación escrita que contenga la información requerida junto con el recibo de pago correspondiente al trámite no inscrito y la indicación del número de cuenta en la que le será consignado el dinero a devolver, ante el Centro de Atención Documental CAD, quien asignará inmediatamente a los abogados o a contabilidad, según el caso.

El formato diseñado para este efecto establecido se encuentra a disposición de los usuarios en la página web de la entidad y en los puntos de atención al cliente.

 CAMARA DE COMERCIO DE SINCELEJO	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO	Código	: AF-D-14
		Versión	: 01
		Vigencia	:07/01/2026
		<i>Página 4 de 11</i>	

7.1.1 En caso que el trámite haya sido asignado a los abogados, dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a su recibo; el abogado responsable del proceso, estudiará y verificará la procedencia de la devolución del dinero, en caso de ser procedente, diligenciará el formulario de autorización AF-R-08 el cual contiene los datos del trámite no inscrito, los motivos de la devolución, el valor a devolver y el número de cuenta al transferir, una diligenciado el formato solicitará la firma del Jefe Jurídico y de Registros Públicos de Registros Públicos /o Gerente CAE según corresponda y el Director Administrativo.

7.1.1.1 Simultáneamente el abogado responsable del trámite solicitará a las funcionarias de caja, la anulación del recibo correspondiente y entregará el trámite con sus soportes al centro de atención documental CAD quien la radicará y trasladará inmediatamente a la oficina de contabilidad.

7.1.1.2. El funcionario Pagador deberá proceder con el proceso indicado en los numerales 7.1.2.1 y 7.1.2.2 según corresponda

7.1.2. En caso que el trámite haya sido asignado directamente a Contabilidad, se deberá dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, proceder a verificar que al trámite le haya sido decretado el desistimiento tácito o se haya realizado devolución de Plano, también deberá validar que le corresponda al titular del derecho el número de cuenta relacionada para la transacción de devolución, validará que efectivamente se haya realizado la anulación del recibo y finalmente realizará la transferencia de devolución.

7.1.2.1 Si no se puede efectuar la transferencia, dentro del mismo plazo, esto es, a los cinco (5) días hábiles de la asignación del trámite, el pagador deberá remitir al peticionario, vía correo electrónico la constancia que imposibilita realizar la transferencia, para que corrija o subsane la inconsistencia que impide la devolución.

7.1.2.2. Efectuada la transferencia a la cuenta bancaria indicada por el usuario, el pagador deberá informar por correo electrónico, al peticionario y al CAD el cumplimiento de la petición asignada, adjuntando la constancia de consignación y dando cumplimiento al proceso en el aplicativo de gestión documental.

7.1.3. Compensación de Dinero: Identificada la necesidad de reingreso de un trámite, el Jefe Jurídico y de Registros Públicos de Registros Públicos podrá autorizar la compensación de dinero a los tramites no inscritos bien por desistimiento tácito o por devolución de plano. Esto con la finalidad de agilizar el trámite de inscripción requerido por el usuario y no esperar un plazo mayor para reingresar el documento que por cualquier circunstancia no fue subsanado oportunamente o presentaba ineficacias que dieron lugar a la devolución de plano.

 CAMARA DE COMERCIO DE SINCELEJO	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO		Código	: AF-D-14
			Versión	: 01
			Vigencia	:07/01/2026
			<i>Página 5 de 11</i>	

7.1.3.1. El Jefe Jurídico y de Registros Públicos al percatarse de la necesidad de reingreso de un trámite desistido o con devolución de plano, a solicitud del usuario interesado en la inscripción del documento, podrá autorizar de manera inmediata la compensación de dinero, solicitando al CAD la radicación de la solicitud de devolución de dinero y su asignación a través del aplicativo workmanager

7.1.3.2. El Jefe Jurídico y de Registros Públicos, solicitará a las Cajas correspondientes la anulación del recibo del trámite no inscrito e informará al área de sistemas, por correo electrónico inmediatamente a la radicación de la solicitud en el CAD, adjuntando copia del recibo correspondiente y/o el código de barras asociado al trámite, la necesidad de parametrización del SII en la matrícula correspondiente, a fin de que le sea reflejado el saldo a favor.

7.1.3.3. El coordinador de la Unidad de Sistemas, a más tardar al día siguiente de la notificación de compensación, deberá parametrizar el sistema para que pueda radicarse nuevamente la solicitud de inscripción y notificará del cumplimiento del compromiso al Jefe Jurídico y de Registros Públicos, dando respuesta al correo electrónico remitido con copia al área Contable.

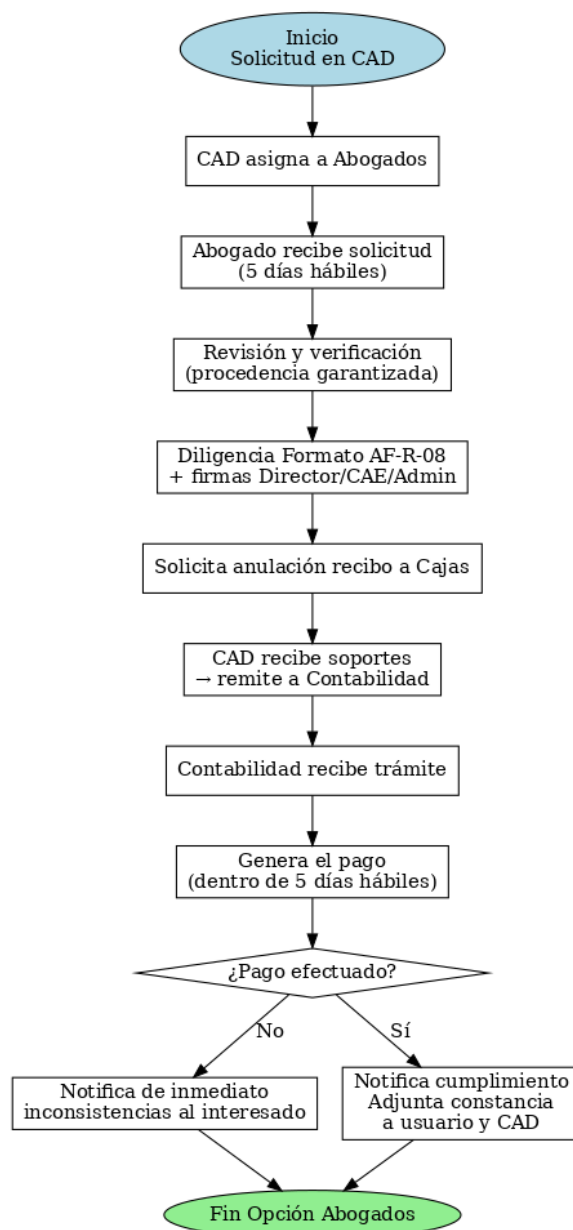
7.1.3.4 Contabilidad dejará los asientos contables una vez haya recibido los soportes y confirmación de la compensación por parte del área de sistemas, Este proceso se efectuará al día siguiente una vez se realice el importe de los ingresos del día donde se efectuó la compensación, ya que se deberá verificar lo generado en el sistema contable con el cierre físico de caja.

7.1.4. Cierre contable de fin de año. El área jurídica y de registro deberá enviar al área contable el listado de los tramites devueltos con la información necesaria a más tardar el ultimo día hábil de la tercera semana del mes de diciembre. Con la finalidad que se actualice las respectivas cuentas por pagar a favor de los usuarios por concepto de devoluciones y se pueda proceder con los pagos pendientes.

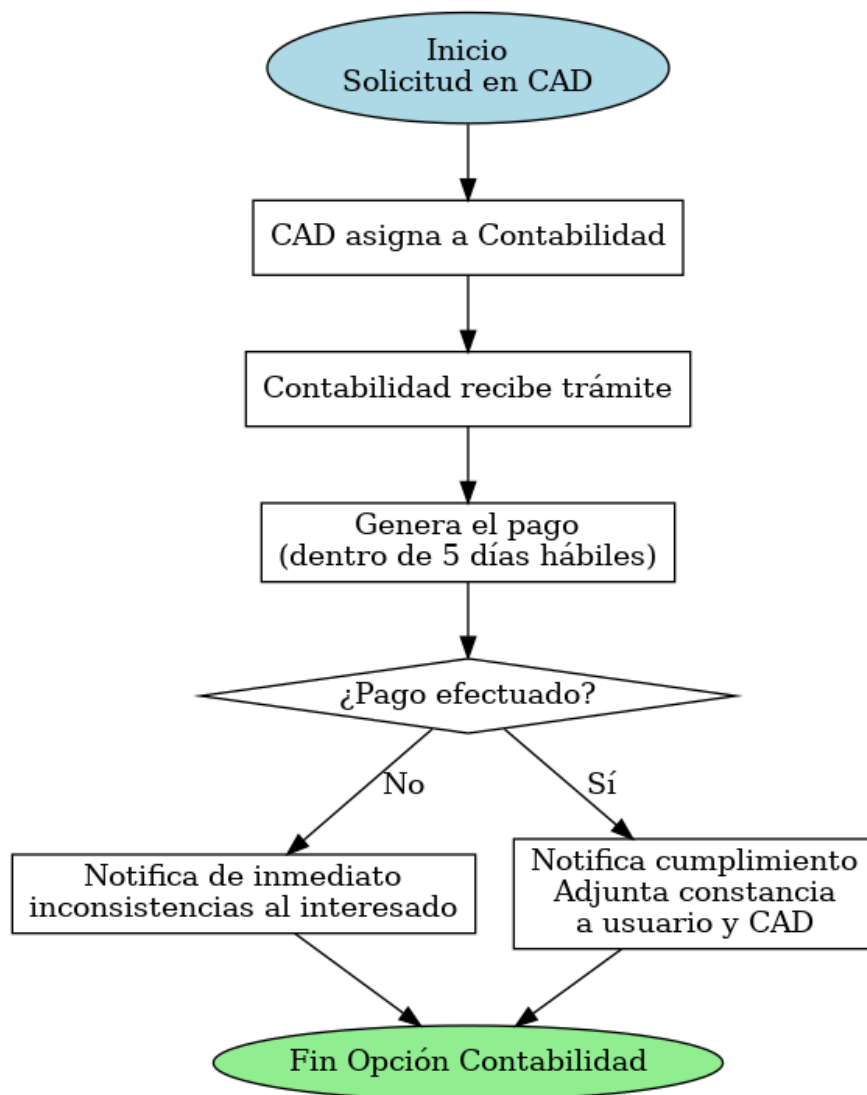
 CAMARA DE COMERCIO DE SINCELEJO	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO		Código	: AF-D-14
			Versión	: 01
			Vigencia	:07/01/2026
			Página 6 de 11	

Flujogramas - Procedimiento de Devolución de Dinero

Opción A – Flujograma Solicitudes de Devolución que deben ser asignados a abogados de registros públicos

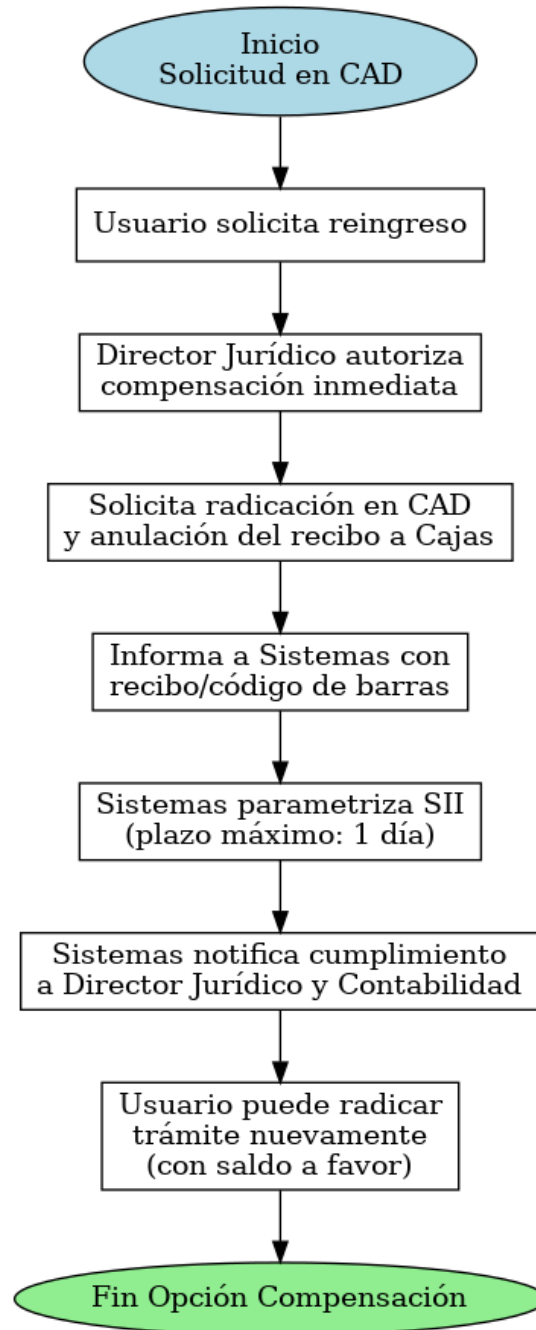


**OPCIÓN B – FLUJOGRAMA SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN DE DINERO
DE TRAMITES CON DEVOLUCIÓN DE PLANO Y DESISTIMIENTO
TÁCITO**





OPCIÓN C – FLUJOGRAMA DEVOLUCIONES DE DINERO POR COMPENSACIÓN



 CAMARA DE COMERCIO DE SINCELEJO	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO	Código	: AF-D-14
		Versión	: 01
		Vigencia	:07/01/2026
		Página 9 de 11	

8. Documentos De Calidad Relacionado

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE
N/A	N/A	N/A

9. Registros De Calidad Relacionados

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE
AF-R-08	FORMATO DEVOLUCIÓN DE DINERO A USUARIOS	Jefe Departamento Administrativo y Financiero
RP-R-06	SOLICITUD DEVOLUCION DE DINERO	Jefe Departamento Jurídico y de Registros Públicos.

 CAMARA DE COMERCIO DE SINCELEJO	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO		Código	: AF-D-14
			Versión	: 01
			Vigencia	:07/01/2026
			Página 10 de 11	

10. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión:	Fecha:	Descripción de los Cambios:	Autorizado Por:
01	07/01/2026	Creación del Documento.	Herman García Amador

CUADRO DE APROBACIÓN		
Elaboró: Tania Lenis Suárez/ Viviana Quessep	Revisó: Viviana Quessep José Bitar Diana Trespalacio	Aprobó: Herman García Amador
Cargo: Jefe del Departamento Jurídico y de Registros públicos Coordinador de control interno	Cargo: Coordinador de control interno Jefe Administrativo y Financiero Contador	Cargo: Presidente Ejecutivo
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 16/10/2025	Fecha: 07/01/2026	Fecha: 07/01/2026