



SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Código: GF - GDD - CP - 04xxxx

MACROPROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

Versión: 01xxx

PROCESO: DEVOLUCIÓN DE DINERO

Fecha: Día - Mes - Año 21 - 08 - 2020

Con formato: Color de fuente: Automático


Con formato: Color de fuente: Automático

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

OBJETIVO:		Realizar con eficiencia las devoluciones de dinero presentada por los diferentes usuarios del servicio Registas, Notarial, Entidades Financieras y servidores públicos de la Entidad, por medio de la ejecución de actividades descritas en los procedimientos y lineamientos Institucionales, la inspección y análisis de los documentación que soportan la solicitud y el registro de las obligaciones en el SIF Nación, con el fin de garantizar oportunidad en el cumplimiento de la normatividad interna y externa, satisfacción de los clientes y certeza en la información de los ingresos de la SNR.	
ALCANCE:	Limite Inicial:	Solicitud de devolución de dinero por parte del ciudadano a la Superintendencia de Notariado y Registro u Oficinas de Registro en cualquiera de las modalidades que se exponen en el documento LINEAMIENTOS PARA LA GESTION DE TESORERIA de la SNR.	RESPONSABLE: Coordinador De Tesorería
	Limite Final:	Abono en cuenta de la devolución de dinero y/o en la comunicación informativa al ciudadano rechazando la solicitud por no ser procedente.	

GLOSARIO DE TÉRMINOS:

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
ACREEDORES:	Registro de valores adeudados a terceros por diferentes conceptos.
ACH:	Plataforma web que permite al funcionario de la superintendencia acceder a la información de las transacciones bancarias, referentes al pago de certificados en línea por la plataforma botón de pago, donde se identifica si el pago fue o no efectivo.
ABONO EN CUENTA BANCARIA:	Es un trámite, el cual se realiza mediante abono a la cuenta bancaria del ciudadano o a la cuenta bancaria que el autorice, por Solicitud de una devolución de dinero.
ABONO A CUENTA PREPAGO:	Cuenta de usuario que le permite abonar a la misma el valor de las transacciones ya pagas, pero sobre las cuales no hubo éxito.
AGILIZADOR ELECTRÓNICO (KIOSKO):	Equipo electrónico que permite el recaudo y la generación de certificados de tradición y libertad, los cuales están ubicados en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos
BALOTO – EFECTY – PUNTO DE PAGO:	Aliados del Banco Colpatría, con los cuales la SNR ha establecido convenio para la prestación de servicio de recaudo de dineros por concepto de certificados de tradición y libertad y la generación de los pines dispuestos para ello.
BOTÓN DE PAGO:	Plataforma web por medio de la cual las oficinas de registro generan certificados de tradición y libertad de círculos diferentes al propio, con la atención a través de ventanillas.
BOTÓN DE PAGO PLATAFORMA DE BANCARIZACIÓN:	Plataforma web por medio de la cual el usuario realiza la compra de certificados de tradición y libertad en línea, y de la cual se derivan los servicios de agilizadores electrónicos (kioscos), PIN de recaudo Colpatría y servicios de consultas índice de propietarios a través de la web www.snrbotondepago.gov.co
BOTÓN DE PAGO PLATAFORMA DE BANCARIZACIÓN:	Plataforma web por medio de la cual el usuario realiza la compra de certificados de tradición y libertad en línea, y de la cual se derivan los servicios de agilizadores electrónicos (kioscos), PIN de recaudo Colpatría y servicios de consultas índice de propietarios a través de la web www.snrbotondepago.gov.co

	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	Código: <u>GF - GDD - CP - 04xxxx</u>
	MACROPROCESO: GESTIÓN FINANCIERA	Versión: <u>01xxx</u>
	PROCESO: DEVOLUCIÓN DE DINERO	Fecha: <u>Día - Mes - Año21 - 08 - 2020</u>

Con formato: Color de fuente: Automático

Con formato: Color de fuente: Automático

CONSULTA DE ÍNDICE DE PROPIETARIOS:	Servicio puesto a disposición del usuario del servicio registral para que obtenga a través de la plataforma bancarización con un criterio de búsqueda establecido, la información correspondiente al (los) número (s) de matrícula (s) inmobiliaria que se encuentran ligados a una persona natural o jurídica.
CUENTA INVÁLIDA:	Cuando en el proceso de validación o revalidación de cuentas bancarias, la entidad bancaria que lo realiza reporta que la información de una cuenta bancaria no es válida
CUENTA PREPAGO:	Es una tipología de devolución que solo aplica para los pagos realizados por PSE, la cual se aplica de forma automática cuando la plataforma denota que no se realizó una correcta generación del CTL (transacción con error) realizando un procedimiento de reintegro del valor de los certificados al usuario, dentro de su cuenta en la plataforma entendiéndose este como un saldo a favor para la nueva adquisición de certificados. Se realiza también a petición del usuario, cuando hay un certificado con transacción generada para el sistema pero que requiere de alguna validación. Éste último, no es inmediato ya que necesita la aprobación de las mesas de control de primer y segundo nivel. SNR.
DAF:	Dirección administrativa y financiera
DEVOLUCIÓN DE DINEROS:	Acto por el cual se le reconoce el derecho al usuario de reintegrarle dineros pagados a la SNR, por causa de un servicio de Registro, expedición de certificados de tradición y libertad, por consignación errada o la prestación no efectiva en general de un servicio de la entidad
DOCUMENTO SOPORTE:	Son todas aquellas relaciones o escritos que respaldan los registros de las operaciones que realiza la entidad.
DOCUMENTACIÓN:	Conjunto de escritos con que se prueba o hace constar una cosa.
ENDOSO:	Firma del tenedor legítimo de un título en el reverso del mismo para transferir su propiedad o para constituir mandato o poder, cesión a favor de otro de un título valor.
ICA:	Gravamen establecido sobre las actividades industriales, comerciales y de servicios a favor de cada uno de los municipios donde se desarrolla la actividad económica.
MEDIOS ELECTRÓNICOS DE RECAUDO DE DINEROS:	Canales dispuestos por la SNR por medio de los cuales el usuario realiza sus trámites y transacciones de pago de manera electrónica y virtual para la obtención de su servicio, tales como Botón de Pago, Plataforma PIN Colpatría, Agilizadores Kioscos, Liquidador de Derechos de Registro, Datafonos entre otros.
MESA DE CONTROL GENERAL:	Mesa de control de la Plataforma Bancarización (Nuevo Botón de Pago) que permite a la SNR en cabeza de su Oficina de Atención al Ciudadano, efectuar la revisión, control y registro de las transacciones realizadas por este canal y los demás medios electrónicos y virtuales asociados a ella, tales como agilizadores electrónicos (Kioscos), PIN de recaudo Colpatría y consultas de índice de propietarios.
MESA DE CONTROL DE PRIMER NIVEL:	Mesa de Control dispuesta para la Oficina de Atención al ciudadano en la Plataforma Bancarización para la revisión, control y respuesta de las solicitudes de devolución de transacciones de certificados de tradición y libertad generadas por pagos PSE y agilizadores electrónicos (Kioscos) cuando aplique.
MESA DE CONTROL DE SEGUNDO NIVEL:	Mesa de Control Dispuesta para la Dirección Administrativa y Financiera en la plataforma Bancarización, la cual en este momento es operada por un tercero, brindando el soporte al usuario de la SNR, para la validación de solicitudes de devolución de dineros, las cuales deben ser previamente aprobadas por la Mesa de Control de Primer Nivel.
MESA DE CONTROL DE TERCER NIVEL:	Mesa de Control dispuesta para el Grupo de Tesorería del Nivel Central, en la plataforma Bancarización para consolidar y dar trámite de pago a las solicitudes de devolución de dinero de certificados de tradición y libertad en línea y agilizadores electrónicos (kioscos), aprobadas previamente en la Mesa de Segundo Nivel por la Dirección Administrativa y Financiera.
ORIP	Oficina de atención al ciudadano de la SNR



SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Código: GF - GDD - CP - 04xxxxx

MACROPROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

Versión: 01xxx

PROCESO: DEVOLUCIÓN DE DINERO

Fecha: ~~Día - Mes - Año~~21 - 08 - 2020

Con formato: Color de fuente: Automático

Con formato: Color de fuente: Automático

OTI:	Oficina de Tecnologías de la información de la SNR
PLATAFORMA WEB PIN DE RECAUDO COLPATRIA:	Aplicativo creado por la SNR/Oficina de informática a través del cual el usuario puede acceder al servicio de expedición de CTL razón por la cual se expide un PIN VIA BALOTO. www.certificadodetradicionylibertad.com
RETENCIÓN EN LA FUENTE:	Es un mecanismo de recaudo anticipado de un impuesto, consiste en que cada vez que se efectúe una operación sujeta a impuesto, se debe retener un valor.
RETE ICA:	Es un método de recaudo anticipado del impuesto de industria y comercio que se aplica a proveedores que tengan sede o presten el servicio en el mismo municipio del agente retenedor, por todos los pagos o abonos en cuenta
RETE IVA:	Corresponde a la retención en la fuente por IVA que se debe practicar a todo aquel que cobre este impuesto por un producto que venda, o un servicio que preste.
SCUN:	Sistema Cuenta Unica Nacional.
SEGURIDAD SOCIAL:	Es la cobertura en salud y los riesgos de invalidez, vejez y muerte, al igual que la cobertura en caso de accidentes de trabajo
SIIF:	Sistema Integrado de Información Financiera.
SNR:	Superintendencia de Notariado y Registro
PCI:	Código posición de catálogo institucional (es el código que identifica a cada Oficina de Registro dentro del SIIF).
PAGOS:	Erogaciones por concepto de obligaciones adquiridas frente a terceros.
PAGO DE UNA OBLIGACIÓN:	Operación financiera, que consiste en girar dineros del Tesoro Nacional a un tercero en nombre del órgano ejecutor del Presupuesto General de la Nación, con el fin de cancelar una obligación o cuenta por pagar que tiene el Estado con éste.
PAGO ANTICIPADO:	La entrega anticipada de dineros "por concepto de la adquisición de bienes y servicios que se recibirán de terceros, cuando las normas de contratación le permitan a la entidad contable pública hacer esta modalidad de pago, en desarrollo de sus funciones de cometido estatal."¹ En el momento de usar esta modalidad de pago, se liquidan en su totalidad los impuestos a cargo del tercero que por Ley correspondan.
TRANSFERENCIAS:	Son recursos que transfieren los órganos a entidades nacionales o internacionales, públicas o privadas, con fundamento en un mandato legal



SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Código: GF - GDD - CP - 04xxxx

MACROPROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

Versión: 01xxx

PROCESO: DEVOLUCIÓN DE DINERO

Fecha: ~~Día~~ - ~~Mes~~ - ~~Año~~ 21 - 08 - 2020

Con formato: Color de fuente: Automático

Con formato: Color de fuente: Automático

PROVEEDOR Y PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDAD	CONTROL	SALIDA	CLIENTE Y PARTES INTERESADAS	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
		1.PLANEAR					
Oficina de Control Interno, Oficina Asesora de Planeación y procedimiento del proceso devolución de dinero		Resultados de las autoevaluaciones del proceso, Informes de evaluación de seguimiento de Control interno y la Oficina Asesora de Planeación.	Revisar y ajustar el mapa de riesgos del proceso.	Anualmente el coordinador de tesorería verifica que los riesgos identificados para el proceso cumplan con los criterios de coherencia, pertinencia, suficiencia y aplicación de la metodología para la gestión del riesgo; con el fin de garantizar el cumplimiento del objetivo del proceso; en caso de no cumplir los criterios, se realiza mesa de trabajo para ajustarlos; de lo contrario se continua con la ejecución de los controles del mapa vigente.	Mapa de riesgos del proceso ajustado Seguimiento a la ejecución de los controles del mapa de riesgo vigente	Proceso devolución de dinero	Oficina asesora de Planeación. Oficina de Control Interno

PROVEEDOR Y PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDAD	CONTROL	SALIDA	CLIENTE Y PARTES INTERESADAS	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
		2.HACER					
Funcionarios Oficina de Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios del servicio registral, • Oficinas de Registro • Notarías • Entidades financieras • EPS y otros • Usuario Pin Baloto – Efecty, • Usuario Botón De Pago 	Resolución de la ORIP autorizando la devolución de dineros. Documentos soporte de la solicitud de los diferentes usuarios.	Realizar devoluciones de dinero por los diferentes conceptos definidos en la tipología de devoluciones de dinero establecidas para la Superintendencia de Notariado y Registro y contenidos en el documento LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA TESORERÍA DE LA SNR.	El funcionario encargado de realizar el procedimiento de devolución de dinero conforme a la tipología que corresponda; a fin de verificar que se cumplan los criterios y se ejecuten los controles definidos en el documento LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA TESORERÍA DE LA SNR, a través de la inspección del contenido de los documentos soporte, en caso de evidenciar desviaciones, se devuelve al área	Correo de devolución de los documentos para corrección Abono en cuenta al beneficiario final.	Funcionarios de la SNR	Usuarios del servicio registra Contratistas de la SNR Notarías Entidades financieras



SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Código: GF - GDD - CP - 04xxxx

MACROPROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

Versión: 01xxx

PROCESO: DEVOLUCIÓN DE DINERO


Fecha: ~~Día - Mes - Año~~21 - 08 - 2020

Con formato: Color de fuente: Automático

Con formato: Color de fuente: Automático

PROVEEDOR Y PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDAD	CONTROL	SALIDA	CLIENTE Y PARTES INTERESADAS	
INTERNO	EXTERNO		2.HACER			INTERNO	EXTERNO
	<ul style="list-style-type: none"> Proveedores y administraciones públicas Municipales 	Creación del tercero en el SIF Nación Creación de la cuenta bancaria en el SIF		proveedora para su corrección o la completitud de los documentos, en caso contrario se continua con el procedimiento para el pago de la devolución			EPS y otros Usuario Pin Baloto - Efecty: Usuario Botón De Pago.

PROVEEDOR Y PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDAD	CONTROL	SALIDA	CLIENTE Y PARTES INTERESADAS	
INTERNO	EXTERNO		3.VERIFICAR			INTERNO	EXTERNO
Procedimientos del proceso de Devolución de dinero.	Orips	Datos de la ejecución del procedimiento del proceso de Devolución y pago de dinero.	Evaluar el desempeño del proceso mediante la formulación de indicadores.	Anualmente el funcionario asignado, verifica que los indicadores formulados, faciliten el proceso de diagnóstico y seguimiento del objetivo del proceso, mediante la revisión de la pertinencia y suficiencia de estos y el análisis de los datos, con el fin de garantizar insumos confiables para la implementación de la mejora; en caso de no cumplir con las características establecidas, dispone su revisión y reformulación. Evidencia: informe de revisión	Resultado de la medición	Proceso Devolución de dinero	Oficina asesora de Planeación

	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO		Código: <u>GF - GDD - CP - 04xxxx</u>
	MACROPROCESO: GESTIÓN FINANCIERA		Versión: <u>01xxx</u>
	PROCESO: DEVOLUCIÓN DE DINERO		Fecha: <u>Día - Mes - Año21 - 08 - 2020</u>

Con formato: Color de fuente: Automático

Con formato: Color de fuente: Automático

PROVEEDOR Y PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDAD	CONTROL	SALIDA	CLIENTE Y PARTES INTERESADAS	
INTERNO	EXTERNO					INTERNO	EXTERNO
Proceso devolución de dinero.		Resultado de la medición de los indicadores del proceso.	4.ACTUAR Ejecutar actividades conforme a los resultados de los indicadores de gestión del proceso	Trimestralmente el líder del proceso gestión de pagos, verifica que las acciones formuladas para mejorar el desempeño del indicador del proceso contribuyan a la consecución de la meta planteada; en caso de evidenciarse que no aportan valor agregado se impartirán instrucciones para su reformulación. Evidencia: Acta de revisión de las acciones de mejoramiento	Informe de evaluación y seguimiento de acciones de mejoramiento como resultado de la medición de los indicadores.	Proceso Devolución de dinero.	Oficina asesora de planeación

RECURSOS				
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLÓGICOS	DOCUMENTOS	
			FORMATOS	POLÍTICAS / MANUALES / PLANES / INSTRUCTIVOS / GUIAS
Ver resolución "Distribución de la planta global y Temporal vigente en la SNR" y Manual de funciones.	Espacio físico que cumpla con las especificaciones adecuadas, conforme a la normatividad de seguridad y salud en el trabajo	SIIF Nación. Plataformas bancarias Aplicativo VUR, REL Bancarización Aplicativos misionales SIR y FOLI. Plataforma IRIS	Formato de autorización de devolución por exceso de derechos de registro. Formato de control	Lineamientos para la gestión de la tesorería de la SNR Resolución 13525 de 7 de diciembre de 2016 Memorando 91 de 12 de diciembre de 2016, Memorando 002 de 17 de 2017 Planes de mejoramiento como resultado de la evaluación al mapa de riesgos y de la medición de proceso. Circular 0937 del 28 de febrero de 2019.



SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Código: GF - GDD - CP - 04xxxxx

MACROPROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

Versión: 01xxx

PROCESO: DEVOLUCIÓN DE DINERO

Fecha: ~~Día~~ - ~~Mes~~ - ~~Año~~21 - 08 - 2020

Con formato: Color de fuente: Automático

Con formato: Color de fuente: Automático

REQUISITOS

NORMATIVOS	LEGALES
<u>Ver Matriz de Correlación ISO 9001:2008 A 9001:2015 vs Procesos de la SNR</u>	<u>Ver Normograma del Proceso</u>

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

INDICADORES:	RIESGOS:
<u>Ver Indicadores del proceso</u>	<u>Ver Mapa de Riesgo</u>

VERSIÓN DE CAMBIOS

Código:	Versión:	Fecha:	Motivo de la actualización:

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ		APROBÓ		Vo.Bo. Oficina Asesora de Planeación	
Maria Francisca Guevara Jiménez y equipo de trabajo	Coordinadora Grupo De Tesorería	Maria Francisca Guevara Jiménez	Coordinadora Grupo De Tesorería	Juan Carlos Torres Rodríguez	Coordinador Grupo de Arquitectura Organizacional
Fecha:		Fecha:		Fecha:	