	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>Código:</b> IT-AF-00
	<b>DEVOLUCIÓN DE DINERO SERVICIOS DEL CDAV LTDA.</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Rige:</b> 2022/06/14
		<b>Pág.:</b> 1 de 4

## 1. OBJETIVO

Describir las actividades que se efectúan para la devolución de dinero a los usuarios externos debido a situaciones particulares que se pueden presentar durante el proceso del pago y radicación de los trámites propios de los servicios que brinda el **CDAV LTDA.**, paralelos a los que presta a través de la Alianza Estratégica de Colaboración Empresarial suscrita entre el **CDAV LTDA** y el **CONSORCIO PST**, en cumplimiento del Contrato Interadministrativo suscrito entre el **CDAV LTDA.** y el Municipio de Santiago de Cali (SM).

## 2. ALCANCE

Aplica para la realización de las devoluciones de dinero de trámites de los servicios, bien sea por el canal de atención presencial para pago en efectivo o por el canal virtual, utilizando el botón de pagos PSE para los servicios propios del **CDAV LTDA.**, tales como:

- Revisión Técnico-Mecánica y de Emisiones Contaminantes
- Elaboración de Licencias de Conducción
- Salida de vehículos de los Patios y traslado en grúas.
- Otros


A los cuales que se le deben realizar el reintegro a los usuarios externos, a solicitud de estos, por los diferentes motivos que se puedan presentar y que impidan concluir el proceso de pago de los servicios descritos, ya sea persona natural o jurídica, a partir del día siguiente de pago.

El proceso de devolución inicia desde el momento en que el usuario hace la solicitud formal de la devolución de dinero hasta que le sea entregado el dinero o que le sea negada la solicitud.

## 3. DESCRIPCIÓN

### 3.1 Consideraciones Generales

- 3.1.1 Cuando el cliente paga un trámite de alguno de los servicios de tránsito y/o servicios propios del **CDAV LTDA.**, y de manera errónea suministra información sobre el número de identificación, de la placa, modelo y servicio del vehículo, o incumple con los requisitos previos a los servicios, o genera pagos dobles, entre otras., teniendo la posibilidad de acceder a la devolución del dinero, si logra comprobar que fue un error involuntario y que es beneficiario directo de dicho pago.

	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>Código:</b> IT-AF-00
	<b>DEVOLUCIÓN DE DINERO SERVICIOS DEL CDAV LTDA.</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Rige:</b> 2022/06/14
		<b>Pág.:</b> 2 de 4

### 3.2 Revisión Técnico Mecánica

3.2.1 En los casos de la prestación del servicio de Revisión Técnico Mecánica y de Emisiones Contaminantes, se tiene definido el proceso de devolución de dinero en efectivo, consignado en la cuenta bancaria apropiada por el **CDAV LTDA.**, Cuando por alguna circunstancia el servicio no se presta y se comprueba el deber de reintegrarle el valor consignado al usuario, se le devuelve el valor total o parcial del servicio dependiendo del caso, con un plazo de 15 días hábiles comenzando desde la notificación del reintegro. En caso tal de que el usuario cancele un valor menor al del trámite, deberá cancelar el valor faltante en la caja del área de Revisión Técnico Mecánica y Emisiones Contaminantes en efectivo.

3.2.2 Las causas más frecuentes de devolución por el servicio de Revisión Técnico Mecánica y de Emisiones Contaminantes están dentro de las siguientes opciones:

- Incumplimiento del vehículo en las condiciones técnicas.
- Registro cancelado en el RUNT o que no se encuentre registrado en la base de datos del RUNT.
- Tener vigente la Revisión Técnico Mecánica y de Emisiones de Contaminantes.


3.2.3 Las causas de una devolución parcial por el servicio de Revisión Técnico Mecánica y de Emisiones de Contaminantes serían:

- Pago por mayor valor, de acuerdo con el tipo de vehículo.

### 3.3 Licencias de Conducción

3.3.1 En los casos de la prestación del servicio en los trámites relacionados de Licencias de Conducción, se tiene definido el proceso de devolución del dinero en efectivo, consignado en la cuenta bancaria apropiada por el **CDAV LTDA.**, Cuando por alguna circunstancia el servicio no se presta y se comprueba el deber de reintegrarle el valor consignado al usuario, por un valor parcial del trámite, debido a que al consignar se puede haber incurrido en el proceso de distribución de estos recursos al Ministerio de Transporte por causa del **RUNT**, lo cual no es sujeto de reintegro, ya que los dineros recibidos se distribuyen sin posibilidad de devolución.

3.3.2 Las causas más frecuentes de devolución por los tramites de Licencias de Conducción están dentro de las siguientes opciones:


	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>Código: IT-AF-00</b>
	<b>DEVOLUCIÓN DE DINERO SERVICIOS DEL CDAV LTDA.</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Rige: 2022/06/14</b>
		<b>Pág.: 3 de 4</b>

- Cuando el certificado de aptitud en conducción no se encuentra expedido dentro del departamento del valle del cauca.
- Cuando el certificado de aptitud, física, mental y de coordinación motriz (examen médico) expedido por un Centro de Reconocimiento de Conductores, no corresponde a la jurisdicción del Municipio de Cali.
- Cuando un trámite de duplicado de licencia de conducción el usuario al encontrarse en la sede de atención solicita dicha cancelación de los derechos del pago por hallar su licencia de conducción que inicialmente esta extraviada.
- Cuando por error el usuario no identifica el trámite a realizar en este caso un duplicado de licencia de tránsito con un duplicado de licencia de conducción.
- Cuando no cumple requisitos normativos vigentes tales como: tener multas o infracciones de tránsito, no tener acuerdo de pago al día, cancelación o suspensión de la licencia de conducción.
- Cuando se solicita un duplicado y se presenta un tercero con poder a realizar el trámite.

<b>Norma de Seguridad:</b>
<p><i>Tener en cuenta que para los trámites que requieran de devolución de dinero no se realizarán en su totalidad, así:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Si la solicitada es radicada el mismo día se hará efectiva en la sede de atención sin reintegrar las tarifas del RUNT y Ministerio de Transporte por parte del CDAV LTDA, esta deberá solicitarse directamente a la entidad competente.</i></li> <li>✓ <i>Si la solicitud de devolución de dinero es solicitada después del primer día de pago deberán radicar un oficio por escrito en la ventanilla única (sede la Flora) o en nuestra página web del CDAV-PQRS no se devuelve las tarifas del RUNT y Ministerio de Transporte no se devolverán por parte del CDAV LTDA, esta deberá solicitarse directamente a la entidad competente</i></li> <li>✓ <i>Se realizará directamente al solicitante o con autorización previa.</i></li> </ul>

### 3.4 Consideraciones de Devolución de Dinero

- 3.4.1 El Cliente puede radicar la solicitud de devolución vía presencial en ventanilla única de **CDAV LTDA.**, o por los canales electrónicos establecidos por el **CDAV LTDA.** en su portal WEB y éste se gestiona inicialmente por el área de servicio prestado y se tramita internamente dando traslado a la Dirección Administrativa y Financiera, así mismo por la vía virtual, revisar la trazabilidad del pago, así como su pertinencia de devolución o no, previo cumplimiento de todos los requisitos, bajo la supervisión de los líderes del servicio relacionado.
- 3.4.2 Se debe realizar la devolución de dinero al usuario, de acuerdo con la instrucción del área Dirección Operativa, sin importar la antigüedad del trámite.
- 3.4.3 Las solicitudes van al área de Dirección Operativa teniendo que abrir un nuevo proceso en G-FILES para la revisión de la trazabilidad del trámite. El CDAV puede tomarse 5 días hábiles para responder el G-FILES y a partir de

	INSTRUCTIVO	Código: IT-AF-00
	DEVOLUCIÓN DE DINERO SERVICIOS DEL CDAV LTDA.	Versión: 1
		Rige: 2022/06/14
		Pág.: 4 de 4

ahí; el CDAV fijará el tiempo de respuesta para la devolución del dinero.

- 3.4.4 El CDAV, a través del personal dispuesto en cada uno de los servicios y en la DAF-TESORERIA, debe garantizar el adecuado archivo y custodia de todos los soportes que proceden por Devolución de Dinero, con el fin de poder atender alguna revisión futura.

### 3.5 Devolución de Dinero al usuario


- 3.5.1 El usuario debe realizar la solicitud a través de presencial por ventanilla única CDAV o los canales virtuales dispuestos para ello: [www.cdav.gov.co](http://www.cdav.gov.co) en la opción ventanilla única virtual, descargado previamente el formato **FO-AF-20 Solicitud de devolución de dinero**, para su completo diligenciamiento.
- 3.5.2 El CDAV recibe y radica los formatos de solicitudes recibidas a través de la ventanilla única virtual o de forma presencial, y, son asignados como un requerimiento al área de Apoyo de organismos de tránsito, con el fin que pueda controlar su proceso desde el inicio hasta el final.
- 3.5.3 Los requisitos obligatorios para la solicitud de devolución de dinero son los que se relacionan a continuación; deben estar publicados en la página del CDAV para que el usuario conozca la información:

Datos obligatorios del Formulario:

- Fecha de la Solicitud.
- Número de recibo, comprobante de ingreso o en caso tal de que se exija devolución sin haberse prestado el servicio, se procederá con el comprobante de pago.
- Placa del vehículo
- Motivo por el cual solicita la devolución del dinero.
- Firma del solicitante y / o autorizado.
- Número de Cédula de Ciudadanía del solicitante.
- Dirección.
- Número de Teléfono.
- Dirección de Correo electrónico.
- Cuenta bancaria para transferencia de los recursos.

Documentos anexar:

- Copia del recibo o comprobante de pago.
- Fotocopia simple de la Cédula del solicitante (de la persona que pagó el servicio).
- Certificación de la cuenta Bancaria (si se tiene).
  - Si el usuario que canceló el valor del servicio es una Sociedad, la

	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>Código:</b> IT-AF-00
	<b>DEVOLUCIÓN DE DINERO SERVICIOS DEL CDAV LTDA.</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Rige:</b> 2022/06/14
		<b>Pág.:</b> 5 de 4


solicitud de devolución de dinero deberealizarla el representante legal y anexar certificado de Cámara y Comercio donde lo acredita como tal, acompañada de una carta deautorización de la empresa para solicitar la devolución.

**Norma de Seguridad:**

*La devolución debe solicitarla directamente el usuario que realizó el pago.*

*En el caso que el cliente haya extraviado los recibos, se puede soportar con la factura electrónica que genera el CDAV.*

- 3.5.4 El área del servicio involucrada en el CDAV remite a la DAF mediante GFILES la información completa recibida del usuario para ser validada y procesada.
- 3.5.5 El G-FILES se asigna al responsable correspondiente en CDAV, sea devolución de REVISIÓN VEHICULOS, LICENCIAS, PATIOS Y GRUAS y se le da respuesta en los tiempos acordados, generandolas alertas respectivas.
- 3.2.5. La revisión de si procede o no, se da desde los responsables designados desde la parte operativa de CDAV, y la respuesta se envía por G-FILES a la DAF del CDAV, con las evidencias correspondientes.
- 3.2.6. Una vez recibidos nuevamente los documentos en el CDAV mediante G-FILES, el Profesional de Contabilidad de la DAF debe:
- Recibir las solicitudes, liquidar y contabilizar cada recibo y elaborar la orden de pago en el sistema de contable del CDAV.

	<b>INSTRUCTIVO</b>	<b>Código:</b> IT-AF-00
	<b>DEVOLUCIÓN DE DINERO SERVICIOS DEL CDAV LTDA.</b>	<b>Versión:</b> 1
		<b>Rige:</b> 2022/06/14
		<b>Pág.:</b> 6 de 4

- La Líder de Contabilidad del CDAV firma la Orden de Pago y la remite al Profesional de Tesorería de CDAV.

#### 3.2.7. El Profesional de Tesorería de la DAF debe:



- Programar el pago en el portal bancario del CDAV en efectivo Hall Bancario y/o Transferencia según corresponda.
- Solicitar al Call Center que llame al usuario para que verifique el abono en la cuenta bancaria relacionada en solicitud de devolución, según corresponda.

3.2.8. Cuando es procedente la devolución, y, una vez realizado el pago por parte del CDAV, el Profesional de Tesorería procederá a cerrar el radicado en G-FILES.

## 4. DOCUMENTOS CITADOS

4.1 FO-AF-20 Formato Solicitud de devolución de dinero.

## 5. VALIDACIÓN DOCUMENTAL

<b>Elaborado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
<b>Nombre:</b> Jairo Enrique Calderón	<b>Nombre:</b> Diego Mauricio Marmolejo Aya
	
<b>Cargo:</b> Tesorero General.	<b>Cargo:</b> Director Administrativo y Financiero.
<b>Fecha:</b> Junio -14-2022	<b>Fecha:</b> Junio -14-2022

