



G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S
"1983-2023. 40 Años de Democracia"

Anexo

Número: IF-2023-43989907-GCABA-DGTES

Buenos Aires, Lunes 27 de Noviembre de 2023

Referencia: ANEXO I - PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE DEVOLUCION

ANEXO I

PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE DEVOLUCIÓN

Alcance

Procedimiento para el trámite de devolución de las sumas de dinero que hayan sido ingresadas en las cuentas del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por pagos duplicados, erróneos o por trámites o servicios no prestados de conceptos no tributarios.

Quedan excluidos de este procedimiento los reclamos vinculados con:

- **Verificación Técnica Vehicular (VTV)**
- **Grabado de Autopartes**
- **AGIP**

Método de pago: Si el pago fue realizado mediante tarjeta de crédito, débito o dinero virtual, la devolución se efectuará a través de una reversa o crédito en la cuenta, resumen de cuenta o billetera virtual de quien efectuó el pago.

En caso de que lo anterior no fuera posible, que se haya abonado por otro medio de pago, o que se haya abonado con los medios de pago indicados en el párrafo anterior a través de los convenios vigentes con Pago Fácil, Rapipago o Provincia Net, se efectuará la devolución a través de la emisión de una orden pago.

Plazos para solicitar la devolución

Las solicitudes de devolución deben ser iniciadas dentro de los 24 meses posteriores a contar desde la fecha de pago del trámite a devolver o de la acreditación errónea. Ello, con excepción de los supuestos de arrepentimiento, que se regirán por los plazos y procedimientos indicados en la Resolución N° 424-2020-APN-SCI#MDP de la Secretaría de Comercio Interior de Nación.

Sin perjuicio de lo establecido en párrafo anterior, en el caso de entradas a espectáculos, actividades y/o visitas guiadas, la devolución podrá ser solicitada hasta 72 horas antes del día del evento en el caso que corresponda, conforme al presente procedimiento.

Plazos para subsanación de documentación

Se establece que en los casos donde se requiera al solicitante documentación y/o información adicional a la establecida en el trámite, la repartición del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que lo solicite deberá notificar, al domicilio constituido, la documentación a subsanar, advirtiendo a la parte interesada que deberá dar cumplimiento a dicho requerimiento en el plazo de cinco (5) días hábiles, bajo apercibimiento de enviar el expediente a la guarda temporal.

1. SOLICITUD DEVOLUCIÓN INDIVIDUAL

Originadas en un reclamo individual de un particular hacia el GCABA.

1.1. Supuestos de devolución:

- a. El pago no dio lugar a ningún servicio o adquisición de bienes o fue efectuado en exceso
- b. Por arrepentimiento (Resolución N° 424-2020-APN-SCI#MDP de la Secretaría de Comercio Interior de Nación)
- c. Se efectuó un pago duplicado
- d. Se realizó una transferencia por error sin vínculo alguno con los trámites del GCABA
- e. Otros supuestos específicos sujetos a evaluación por parte del GCABA no detallados anteriormente

1.2. Requisitos:

1. Ser el titular del pago o representante acreditado de la persona jurídica titular del pago.
2. Presentar la siguiente documentación:
 - a. Nota solicitud de devolución, donde el solicitante indica el motivo, el importe de la devolución, datos personales y de contacto con firma y aclaración según ANEXO II completo con todos sus datos. En caso de no ser el titular del reclamo, presentar poder ante escribano público.
 - b. Copia o foto de los comprobantes de pago (tickets, comprobantes de depósitos, etc.)
 - c. Copia o foto del formulario de pago de corresponder (por ejemplo, Boleta Única Inteligente-BUI o entrada) (*)
 - d. Copia o foto del DNI del solicitante (ambas caras)
 - e. Copia o foto del apoderamiento o estatuto para solicitudes de devoluciones de dinero en nombre de personas jurídicas
 - f. Constancia de CUIL o CUIT según se trate de personas humanas o jurídicas (solo para ciudadanos argentinos) (**)
 - g. Constancia de CBU del titular del pago o empresa correspondiente a cuentas radicadas en Argentina (se aceptará una captura de pantalla del *homebanking*) (**)
 - h. Devoluciones de pago- Datos Bancarios, donde el titular del pago indica sus datos bancarios correspondientes a cuentas radicadas en la República Argentina según ANEXO III completo con todos sus datos. (**)

(*) Si el pago corresponde a una transferencia errónea sin vínculo con los trámites del GCABA no deberá cumplir con este requisito

(**) Estos requisitos serán obligatorios sólo cuando el canal de pago utilizado originalmente haya sido: cajas del Banco Ciudad de Buenos Aires, Pago Fácil, Rapipago, Provincia Net, Interbanking, Pago Mis Cuentas, Link, o cuando a pesar de haber utilizado otro canal de pago no fuese posible devolver con el mismo medio de pago.

FLUJO 1: Devolución individual por pagos realizados con cualquier medio de pago			
Orden N°	Responsable	Tarea	Descripción
1	Solicitante	Solicitar devolución	La solicitud se inicia cumpliendo los requisitos y de acuerdo a los medios habilitados informados en https://buenosaires.gob.ar/tramites/devoluciones-de-pagos o el que en el futuro lo reemplace.
2	Mesa Receptora	Controlar documentación	La Mesa Receptora, recibe el EE generado, controla la documentación requerida, en caso de ser necesario solicita subsanación a través de una notificación al domicilio declarado por el solicitante. Una vez completa deriva al área competente de la repartición de origen del recurso (continúa punto 3). En caso de no subsanación de la documentación faltante, y una vez vencidos los plazos continúa en punto 11.
3	Repartición de origen del recurso	Verificar pago	El área competente recibe el EE, revisa el motivo de la solicitud, verifica el pago en su sistema facturador o de venta y que éste no se haya devuelto con anterioridad, a fin de analizar si procede o no la devolución.
		Corresponde la devolución	1. Si la devolución procede, emite una constancia desde su sistema facturador en la que se visualice que el pago fue confirmado, y la vincula al EE. Esta información y la constancia mencionada dará lugar a la fundamentación para el dictado del acto administrativo. (continúa en punto 4).
		No corresponde la devolución / Rechazo	1. En caso de no corresponder la devolución, la repartición emite un informe indicando el motivo del rechazo, con el cual notifica al solicitante al domicilio electrónico declarado. La repartición vincula al EE la constancia de la notificación efectuada y continúa según lo indicado en el punto 11.

4	Repartición de origen del recurso	Emitir Acto Administrativo	El DG o autoridad superior, emite el acto administrativo que establece la devolución y lo vincula al EE.
5	Repartición de origen del recurso	Remitir el EE al área responsable para devolución	La repartición de origen del recurso debe remitir el EE al área responsable del sistema de facturación o venta para iniciar el proceso de devolución.
			<ul style="list-style-type: none"> • Si se trata de boletas pagadas por SIR (PE, ATM o Cajas de Tesorería), lo realiza la DGTES (continúa en punto 6). • Si el pago se realizó por un sistema de facturación propio de la repartición con tarjetas de crédito, débito o dinero virtual, la devolución la gestiona la repartición de origen del recurso (continúa en punto 8). • Si se hubiera utilizado un medio de pago distinto a los mencionados anteriormente, se remite el EE a la DGTES para la certificación de ingresos de los fondos (Buzón 26) (continúa en punto 7).
6	DGTES / Subgerencia de Registración de Recursos	Iniciar devolución – Pagos SIR (PE, ATM y Cajas de Tesorería) – Pto. 5.a.	<p>En caso de que la compra se haya realizado vía web con tarjeta de crédito, débito o dinero virtual, se comunica a la pasarela de pagos de forma automática que debe realizar esa devolución (continúa en punto 10).</p> <p>Sin embargo, si el pago fue realizado de manera presencial (por Cajas o ATM) o la vía web falla, se inicia la solicitud a la pasarela de pagos a través de un ticket manual (continúa en punto 9).</p>
7	DGTES / Subgerencia de Registración de Recursos	Certificar ingreso de los fondos – Pto. 5.c.	Realiza la certificación de los ingresos cobrados, registra en BackOffice SIR la solicitud, en curso en caso de corresponder, y remite el EE a la DGCG (buzón DGCG-92) para continuar con el circuito de Orden de Pago (continúa en el punto 1 del Flujo 4).
8	Repartición de origen del recurso	Iniciar devolución – Sistema de facturación propio – Pto. 5.b.	<p>Se procede a efectuar la devolución automáticamente por la pasarela de pagos.</p> <p>Si la devolución es exitosa, se adjunta en el EE un reporte que acredite que los trámites fueron devueltos (continúa en punto 10), en caso de falla continúa en punto 9).</p>
9	Repartición de origen del recurso/DGTES	Devolver por ticket manual ante pasarela de pagos	<p>Devolución exitosa: se adjunta en el EE un reporte que acredite que los trámites fueron devueltos (continúa en el punto 10).</p> <p>Devolución fallida: la repartición origen del recurso solicita los datos bancarios y copia de dni</p>

			(ambas caras) del titular del pago (continúa en el punto 7).
10	Repartición de origen del recurso/DGTES	Impactar en sistema facturador o de venta	<p>Al verificar la devolución efectiva y para evitar que pueda devolverse más de una vez se impacta este nuevo estado en el sistema de gestión que corresponda.</p> <p>En el caso de ser la DGTES quien verifique la devolución, impactará la misma en el sistema BackOffice SIR identificando el número de EE en la transacción y remitirá el mismo a la repartición origen del recurso.</p> <p>Corresponde a la repartición origen del recurso notificar al solicitante.</p> <p>Se deberá tener en cuenta que el área encargada de la conciliación de las cuentas deberá verificar que todas las transacciones devueltas se hayan debitado.</p>
11	Repartición de origen del recurso	FIN DE TRÁMITE	Concluidas las gestiones precedentes, se remite el EE para su Guarda temporal.

Aclaración sobre el Flujo 1

Si la solicitud de devolución corresponde a los trámites relacionados con los sistemas facturadores de estacionamiento medido, ecobici y EntradasBA (solo botón de arrepentimiento), el solicitante la inicia a través de dichos sistemas sin exigir, en esta instancia, ninguno de los requisitos establecidos en este procedimiento.

En estos casos, el área origen del recurso será la responsable de las devoluciones que se efectúen mediante las diferentes plataformas de cobranza utilizando el mismo medio de pago siempre y cuando fuera posible. Las devoluciones efectuadas en el mismo medio de pago continúan su gestión en el punto 3 del Flujo 1, luego de haber generado un EE. Las devoluciones fallidas del flujo anterior siguen su curso a través del punto 1 del Flujo 4 previo cumplimiento de los requisitos exigidos en el punto 1.2.

2. SOLICITUD DEVOLUCIÓN PROACTIVA

Originadas por la cancelación del servicio, por un error operativo, o por un error generalizado de sistemas, siempre que GCABA sea responsable de ello. Las inicia de manera proactiva el organismo recaudador. Las mismas pueden tramitarse de manera masiva en un único expediente.

FLUJO 2: Devolución proactiva por pagos hechos con cualquier medio de pago			
Orden N°	Dependencia Responsable	Tarea	Descripción
1	Repartición de origen del recurso	Suspender o cancelar servicio/evento/contraprestación o detectar error	Se suspende el servicio/evento/contraprestación o se detecta un error por parte del GCABA. Esto puede darse con anticipación o el mismo día de la prestación.
2	Repartición de origen del recurso	Iniciar Expediente del trámite	Se inicia el EE informando la necesidad de devolución y adjuntando el reporte de los usuarios afectados. Allí se incluye el detalle de las devoluciones a efectuar.
3	Repartición de origen del recurso	Verificar los pagos	La repartición de origen del recurso revisa los pagos en su sistema facturador o de venta, lo que dará lugar a la emisión del acto administrativo y anexo correspondiente.
4	Repartición de origen del recurso	Generar Anexo de Acto Administrativo	El DG o autoridad superior genera un informe (anexo disposición/resolución) con el detalle de los beneficiarios, los montos a devolver y una constancia emitida desde el sistema facturador donde se visualice que el pago se encuentra confirmado.
5	Repartición de origen del recurso	Emitir Acto Administrativo	El DG o autoridad superior emite el acto administrativo que establece la devolución.
			La repartición de origen del recurso debe remitir

6	Repartición de origen del recurso	Remitir el EE al área responsable para devolución	<p>el EE al área responsable del sistema de facturación o venta para iniciar el proceso de devolución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si se trata de boletas pagadas por SIR (PE, ATM o Cajas de Tesorería), lo realiza la DGTES (continúa en punto 7). • Si los pagos se realizaron por un sistema de facturación propio de la repartición con tarjetas de crédito, débito o dinero virtual, la devolución la realiza la repartición de origen del recurso (continúa en punto 8). • Si se hubiera utilizado un medio de pago distinto a los mencionados anteriormente, o si falla la devolución de los puntos anteriores, se debe caratular un EE individual dando cumplimiento a los puntos 1 y 2 del flujo 1 y remitir a la DGTES (Buzón 26) (continúa en punto 9).
7	DGTES	Iniciar devolución – Pagos SIR (PE, ATM y Cajas de Tesorería) – Pto. 6.a.	<p>En caso de que la compra se haya realizado vía web con tarjeta de crédito, débito o dinero virtual, se comunica a la pasarela de pagos de forma automática que debe realizar esa devolución (continúa en punto 11).</p> <p>Sin embargo, si el pago fue realizado de manera presencial (por Cajas o ATM) o la vía web falla, e inicia la solicitud a la pasarela de pagos a través de un ticket manual (continúa en punto 10).</p>
8	Repartición de origen del recurso	Iniciar Devolución – Pto. 6.b.	<p>Procede a efectuar la devolución automáticamente por la pasarela de pagos.</p> <p>Adjunta en el EE el reporte de los trámites devueltos. (continúa punto 11)</p> <p>Si hubo operaciones que no pudieron ser devueltas vía web y la repartición no es quien solicitó el comercio para operar con tarjetas, se debe generar un informe con el detalle de las operaciones sin devolución y remitir el EE a la DGTES para proseguir el trámite vía ticket manual para las operaciones faltantes (continúa punto 10).</p>
9	DGTES / Subgerencia de Registración de Recursos	Certificar ingreso de los fondos – Pto. 6.c.	Realiza la certificación de los ingresos cobrados, registra en BackOffice SIR la solicitud en curso en caso de corresponder y remite el EE a la DGCG (buzón DGCG-92) para continuar con el circuito de Orden de Pago (punto 1 del Flujo 4).
	Repartición de	Devolver por	Devolución exitosa: se adjunta en el EE un reporte que acredite que los trámites fueron devueltos (continúa en el punto 11).

10	origen del recurso/ DGTES	ticket manual ante pasarela de pagos	Devolución fallida: la repartición origen del recurso solicita los datos bancarios y copia de DNI (ambas caras) del titular del pago. Luego caratula un EE individual por cada persona. (continúa en el punto 9).
11	Repartición de origen del recurso/ DGTES	Impactar en sistema facturador o de venta	Al confirmar la devolución efectiva, se impacta en el sistema de gestión que corresponda este nuevo estado de la transacción para evitar que pueda devolverse más de una vez. En el caso de ser la DGTES quien verifique la devolución, impactará la misma en el sistema BackOffice SIR identificando el número de EE en la transacción. En ambos casos corresponde a la repartición origen del recurso notificar al solicitante. Se deberá tener en cuenta que el área encargada de la conciliación de las cuentas deberá verificar que todas las transacciones devueltas se hayan debitado y en caso de ser necesario efectuar los reclamos correspondientes.
12	Repartición de origen del recurso	FIN DEL TRÁMITE	Concluidas las gestiones precedentes, se remite el EE para su Guarda temporal.

3. DEVOLUCIÓN POR ACREDITACIONES ERRÓNEAS

Este tipo de devolución procede cuando una persona humana o jurídica realiza un depósito o transferencia a una cuenta bancaria del GCABA por error.

FLUJO 3: Devolución por acreditaciones erróneas			
Orden N°	Dependencia Responsable	Tarea	Descripción
1	Solicitante	Solicitar devolución por EE	La solicitud se inicia cumpliendo los requisitos y de acuerdo a los medios habilitados informados en https://buenosaires.gob.ar/tramites/devoluciones-de-pagos o el que en el futuro lo reemplace.
2	Mesa Receptora	Verificar documentación	La Mesa Receptora recibe el EE y controla la documentación requerida según la solicitud de devolución individual. En el caso de ser necesario, reclama la documentación faltante al solicitante y advierte el plazo de subsanación. Si dichos plazos se hubieran vencido sin haber recibido la documentación solicitada, el EE se envía a la guarda temporal. De lo contrario, se remite a DGTES (Buzón 26).
	DGTES /		

3	Subgerencia de Registración de Recursos	Certificar ingreso de los fondos	Realiza la certificación de los ingresos cobrados y remite el EE a la repartición responsable de la cuenta bancaria donde ingresaron los fondos.
4	Repartición responsable de la Cuenta Bancaria	Emitir Acto Administrativo	Si la devolución procede, el DG o autoridad superior de la repartición dicta el acto administrativo que la ordena y lo adjunta al EE.
5	Repartición responsable de la Cuenta Bancaria	Remitir EE a DGCG	Remite el EE a la Dirección General de Contaduría (DGCG-92) para gestionar la Orden de Pago.
6	Dirección General de Contaduría	Gestionar Orden de Pago	Continúa en el punto 1 del Flujo 4.

4. DEVOLUCIÓN POR ORDEN DE PAGO

Procede cuando existen devoluciones automáticas o por ticket manual fallidas, cuando corresponda devolver sumas abonadas con un medio de pago distinto a una tarjeta de crédito, débito o dinero virtual, o cuando se efectuó una transferencia o depósito erróneo.

FLUJO 4: Devolución por Orden de Pago (OP)			
N° Orden	Responsable	Tarea	Descripción
1	DGCG	Cargar Ente en SIGAF	Recibe el EE con la certificación del ingreso de los fondos realizada por la Subgerencia de Registración de Recursos de la DGTES y el acto administrativo del área origen del recurso autorizando la devolución. DGCG procede a la carga del nuevo Ente (beneficiario de pago) en SIGAF y envía el EE a DGTES (Buzón 19 – Alta de cuentas).
2	DGTES / Buzón 19	Cargar cuenta bancaria y CBU en SIGAF	El área de alta de cuentas procesa los datos bancarios en SIGAF y solicita alta DATANET (demora 48hs). Una vez confirmada el alta respectiva remite el EE a la DGCG- ENTES-DTO REGISTRO DE INGRESOS (buzón DGCG-93BIS).
3	DGCG	Confeccionar OP	Se emite la Orden de Pago que autoriza la devolución, dejando asentado en el EE el número del documento generado. Dicho EE queda retenido en Contaduría como respaldo de la documentación financiera.

4	DGTES	Abonar la OP	Con el ingreso de la OP, el sector de pagos de la DGTES realiza el pago en concepto de devolución e informa, vía mail, al beneficiario del mismo con copia a la repartición de origen del recurso.
5	Área responsable del sistema facturador o de venta / DGTES	Actualizar el estado de la transacción	El área correspondiente toma conocimiento de que la devolución fue concretada y registra en el sistema el nuevo estado de la transacción, salvo para las transferencias erróneas por no existir un trámite de referencia. En caso de que el sistema facturador o de gestión no lo permita, el área responsable deberá llevar un registro auxiliar. En el caso de ser la DGTES quien verifique la devolución, impactará la misma en el sistema BackOffice SIR.
		FIN DEL TRÁMITE	

GLOSARIO

GCABA: Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

CBU: Clave Bancaria Uniforme.

EE: Expediente electrónico.

DG: Director General.

BUI: Boleta Única Inteligente.

DGTES: Dirección General de Tesorería.

DGCG: Dirección General de Contaduría General.

OP: Orden de Pago.

SIGAF: Sistema Integral de Gestión Administrativa y Financiera.

SIR: Sistema Integral de Recaudación

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2023.11.27 16:27:23 -03'00'

Claudia Ayala
Gerente Operativo
D.G.TESORERIA
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS

Digitally signed by Comunicaciones
Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2023.11.27 16:27:24 -03'00'