

## MEJORA REGULATORIA

### FICHA DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Marcar con una "X" si se trata de un trámite o servicio:	Trámite X	Servicio	
Nombre y descripción del trámite o servicio:	Devolución de pagos erróneos y/o indebidos: es el proceso de reembolso de un importe que fue cobrado o depositado de forma errónea y/o indebida por concepto de derecho o impuesto al ciudadano		
Nombre ciudadano del trámite o servicio:	Devolución de pagos erróneos y/o indebidos		
Homoclave que se le asigne:	No aplica		
Dependencia o entidad que lo realiza:	Tesorería Municipal / Dirección de Ingresos		
Fundamento jurídico del trámite o proceso (Enliste Leyes, Reglamentos, Manuales):	Código Fiscal y Hacendario del Municipio de San Andrés Cholula, Capitulo III Devolución de Pagos, Artículo 26, 27 y 28		
Datos Institucionales de contacto de la o el responsable del trámite o servicio:	Teléfono	Correo electrónico	Dirección
	222403-70-00	ingresos.admon2124@gmail.com	Ingresos
Ubicación, horario y días de atención:	16 de septiembre No. 102, Col. Centro, de lunes a viernes 9:00 a 15:00 hrs.		
¿Quién puede o debe realizar el trámite o servicio y en qué casos?:	Quien puede realizar el trámite es el propietario, el representante legal de la moral o quien acredite haber realizado el pago. En los casos que pueden solicitar devoluciones es cuando se realicen pagos duplicados, erróneos o indebidos.		
Documento o beneficio que obtiene la persona beneficiaria o usuaria:	Reembolso del importe solicitado en el caso que proceda		
Requisitos para realizar el trámite o servicio (agregar número de copias en su caso):	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Solicitud del ciudadano fundado y motivado de la devolución requerida, estableciendo datos de localización (número telefónico, correo electrónico) remitida al Presidente Municipal y/o Tesorera Municipal</li> <li>-Copia de identificación vigente</li> <li>-Documentos que respalden el pago a devolver (recibo, transferencia, etc.)</li> <li>-Copia de acta constitutiva y poder notarial en caso de ser persona moral simple certificada por notario</li> </ul>		
Identificar si es un trámite o servicio para persona física o moral:	Persona física y moral		
Señalar con una "X" si el trámite o servicio se realiza por:	Escrito libre	Formato	
	X		
Dirección URL de los formatos:	No aplica		
Proceso para realizar el trámite o servicio:	Hacer entrega de los requisitos a Oficialía de Partes de la Secretaría del Ayuntamiento o a la oficialía de la Tesorería dependiendo del remitente para que se envíe al área correspondiente de realizar el análisis si es		

	procedente dicha devolución y posterior realizar el expediente para remitirlo al área de egresos y se elabore el cheque y/o transferencia		
El trámite o servicio requiere inspección o verificación:	SI	NO x	Objetivo y fundamento legal:
Información que se deberá conservar para fines de acreditación, inspección y verificación:	No aplica		
En caso afirmativo, datos de contacto de la persona inspectora o verificadora:	No aplica		Horarios de atención: No aplica
Tiempo máximo de resolución del trámite o Servicio:	De 15 a 20 días hábiles	Aplica la afirmativa o negativa ficta: No aplica	
En su caso, plazo de prevención a la persona beneficiaria o usuaria, así como su fundamento jurídico:	No aplica		
Vigencia de la licencia, permiso, registros y demás resoluciones que se emitan o autorización:	5 años		
Fundamento jurídico para la vigencia:	Código Fiscal y Hacendario del Municipio de San Andrés Cholula, Capítulo III Devolución de Pagos, Artículo 28		
Criterios de resolución:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con el soporte documental que respalde el pago o los pagos realizados</li> <li>- La Dependencia a que corresponde el ingreso no tenga inconveniente de la devolución y a la vez autorice dicho reembolso</li> <li>- Que el solicitante del reintegro sea el propietario y/o persona que acredite su personalidad, así como quien realizó el pago</li> <li>- No presente adeudos exigibles</li> </ul>		
Canales de atención o modalidad (en línea, presencial y/o telefónica):	Presencial y/o telefónica		
¿Es posible agendar una cita? En caso de ser afirmativo indicar dirección URL y/o teléfono para agendar:	No aplica		
<b>MONTOS DE LOS DERECHOS, PRODUCTOS Y APROVECHAMIENTO APLICABLES</b>			
Indicar el costo o si es gratuito el trámite o servicio:	Gratuito		
Fundamento Jurídico para el cobro:	No aplica		
¿En qué momento se realiza el cobro?:	No aplica		
Forma de determinar el monto:	No aplica	Medios o alternativas para realizar el pago:	
Vigencia de la línea de captura para realizar el pago en caso de requerirla:	No aplica		

INFORMACIÓN ADICIONAL			
Cualquier otra información que sea útil para que la persona beneficiaria o usuaria realice el trámite:	En el caso de que la devolución sea procedente por el importe total del pago realizado, anexar el o los recibos y/o baucher originales.		
Datos de la autoridad responsable de atender quejas y denuncias:	Autoridad	Datos de contacto: (teléfono, correo electrónico)	Horarios de atención y domicilio:
	Contraloría Municipal	Tel. 403-70-00 Ext.104 Correo: contraloria.municipal2124@sach.gob.mx	lunes a viernes 9:00 a 15:00 hrs.

FORM.CM077/SEFOE2124/01/0522