



MINISTERIO
DE HACIENDA

GUÍA PARA ACCEDER AL SERVICIO SEMIPRESENCIAL DE REINTEGROS DE FONDOS APLICADOS DE MÁS POR LAS ENTIDADES FINANCERAS

JULIO 2025

DIRECCIÓN GENERAL DE TESORERÍA



GUÍA PARA ACCEDER AL PORTAL DE SERVICIOS Y COMPLETAR LOS FORMULARIOS DE REGISTRO DE REQUERIMIENTOS EN LA MESA DE SERVICIOS PARA USUARIOS EXTERNOS

Este documento contiene a detalle el procedimiento para utilizar el servicio semipresencial de Solicitudes de Reintegros de Fondos aplicados de más por Entidades Financieras.

I. PARA ACCEDER AL PORTAL:

1. Ingresar al sitio web del Ministerio de Hacienda: <https://www.mh.gob.sv/>
2. En la sección de Servicios Frecuentes, seleccionar: "Servicios en Línea DGT".



3. Identificar el servicio y seleccionarlo haciendo clic en el formulario de interés.

Solicitudes de Reintegros de Fondos

El servicio es semipresencial. Inicia con las solicitudes de reintegro efectuadas por las Instituciones Financieras que tienen suscritos contratos con la Dirección General de Tesorería para la percepción de pagos y recepción de remesas, que ingresan a las cuentas de Fondo General, Fondos Ajenos en Custodia y Fondos de Actividades Especiales (FAE); así como, los contratos que las Instituciones que administran FAE tienen suscritos para la percepción de pagos provenientes de Actividades Especiales. El servicio se origina por operaciones de pagos duplicados, en exceso o por error en las concentraciones de recursos a las cuentas que la DGT tiene en el Banco Central de Reserva. Para la autorización del reintegro, los datos de las operaciones contenidas en las solicitudes, deberán validarse con los registros en los sistemas institucionales pertinentes. El resultado final es la transferencia del monto solicitado por el peticionario, autorizada por medio de la respectiva Resolución, en los casos que aplique.

Los siguientes formularios son aplicables para solicitudes de reintegros de fondos, vinculados a:

- Cuentas Recaudadoras de Impuestos, Tasas, Derechos y Otras Contribuciones fiscales y Recaudación con Tarjeta de Crédito de Fondo General de la Nación
- Para las cuentas MH-DGT-Fondos Ajenos en Custodia concentradora NPE
- Para las cuentas MH-DGT-Fondos de Actividades Especiales concentradora NPE

Formulario MH-DGTSRR-01: Solicitud de Reintegro por Pago Duplicado.

Formulario MH-DGT-SRR-02: Solicitud de reintegro por valores abonados de más.

Formulario MH-DGT-SRR-03: Solicitud de reintegro por valores concentrados de más.

El siguiente formulario es aplicable a solicitudes de reintegros de fondos, vinculada a: Cuentas MH-DGT FAE- "Nombre del FAE"

Formulario MH-DGT FAE-RE01: Solicitud de Bancos Comerciales para Reintegro de Fondos de Actividades Especiales.

II. PARA COMPLETAR LOS FORMULARIOS:

Tomar en cuenta que, al complementar los diferentes formularios para acceder al servicio semipresencial de reintegro de fondos, el correo electrónico ingresado quedará registrado de forma automática, por lo que, se solicita asegurarse de escribir correctamente el **Correo Electrónico**, debido a que por medio de éste se le remitirán las diferentes notificaciones provenientes de la Mesa de Servicio ServiceDesk Plus:

1. Completar todos los campos del formulario.

Según el tipo de reintegro de fondos que requiera, favor completar el formulario correspondiente a cada servicio.

Los siguientes formularios son aplicables para solicitudes de reintegros de fondos, vinculados a:

- Cuentas Recaudadoras de Impuestos, Tasas, Derechos y Otras Contribuciones fiscales.
- Cuentas para pagos con Tarjeta de Crédito de Fondo General de la Nación.
- Cuentas para el depósito de los fondos trasladados desde las diferentes colecturías DGT o auxiliares, (Cuentas colectoras).
- Para las cuentas MH-DGT-Fondos Ajenos en Custodia concentradora NPE.
- Para las cuentas MH-DGT-Fondos de Actividades Especiales concentradora NPE.

Formulario MH-DGTSRR-01, Solicitud de Reintegro por Pago Duplicado: Cuando se efectúa transmisión de trama de pago del mismo documento dos veces, por el mismo canal de pago, por diferente canal de pago, en diferente institución financiera o sucursal, o si fue error de sistema o de algún colaborador de la institución financiera, y es responsabilidad de la institución solicitante reintegrarle al usuario o al colaborador de la misma.

Formulario MH-DGT-SRR-02, Solicitud de Reintegro por Valores Abonados de Más: Cuando se efectúan abonos de más a la cuenta comercial antes de realizar concentración a BCR, sin que la trama de pago se haya transmitido de manera duplicada vía sistema.

Formulario MH-DGT-SRR-03, Solicitud de Reintegro por Valores Concentrados de Más: Cuando se hagan concentraciones de más a cuenta del Tesoro o de Fondos ajenos en custodia en BCR, por ejemplo, que la LBTR se haya elaborado por un monto mayor que la nota de cargo a la cuenta recaudadora o colectora, u otras.

El siguiente formulario es aplicable a solicitudes de reintegros de fondos, vinculada a: Cuentas MH-DGT FAE-“Nombre del FAE”.

Formulario MH-DGT FAE-RE01, Solicitud de Bancos Comerciales para Reintegro de Fondos de Actividades Especiales.

Para el caso de Reintegro de Fondos de Actividades Especiales, favor completar la información correspondiente a su solicitud, según los siguientes tipos:

- Remesa duplicada.
- Remesa digitada con error.
- Remesa aplicada en cuenta incorrecta.

2. Complete todos los campos del formulario y adjunte los documentos solicitados.



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

MINISTERIO
DE HACIENDA

**Solicitud de Reintegro por Pago
Duplicado**

Cargo: *

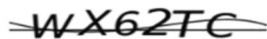
Correo Electrónico *

Teléfono móvil / Teléfono fijo

Código de verificación. *

Ingrese el texto mostrado
debajo este mensaje.





SOLICITUD DE BANCOS COMERCIALES PARA REINTEGRO DE FONDOS DE ACTIVIDADES ESPECIALES

1. Datos de Banco y Tipo
de reintegro

2. Datos de la solicitud

3. Datos del solicitante

4. Documentos adjuntos

Documentos adjuntos

Comprobante de remesa *

Escoger archivos



Documento solicitado.pdf
175KB



Nota Débito/Crédito BCR de concentración de fondos en donde está incluido el valor solicitado *

Escoger archivos



Documento solicitado.pdf
175KB



Otros que respalden el reintegro solicitado *

Escoger archivos



Documento solicitado.pdf
175KB



Código de Verificación *

Digite el código mostrado
bajo este mensaje

86GRMX



86GRMX

Volver

Enviar

- De clic en el botón de "Enviar".
- Después de dar clic en **ENVIAR**: mostrará la siguiente pantalla:



- Recibe notificación con el formulario complementado y documentos adjuntos al momento de complemento.



notifications@zohoforms.com

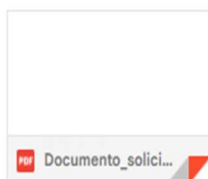
para servicios.aselegal, mí ▼

5:26 p.m. (hace 18 minutos) ☆ ↶ ⋮

Estimado usuario.

Por favor imprima y firme el documento en PDF con referencia MH-DGT-SRR-01, anexe los documentos que adjuntó a su solicitud y preséntelos en un plazo de 5 días hábiles, contados a partir de su llenado, en el Kiosco de Correspondencia del Ministerio de Hacienda, ubicado en Avenida Alvarado y Diagonal Centroamérica, Condominio Tres Torres, San Salvador, San Salvador Centro, San Salvador.

2 archivos adjuntos • Analizado por Gmail ⓘ



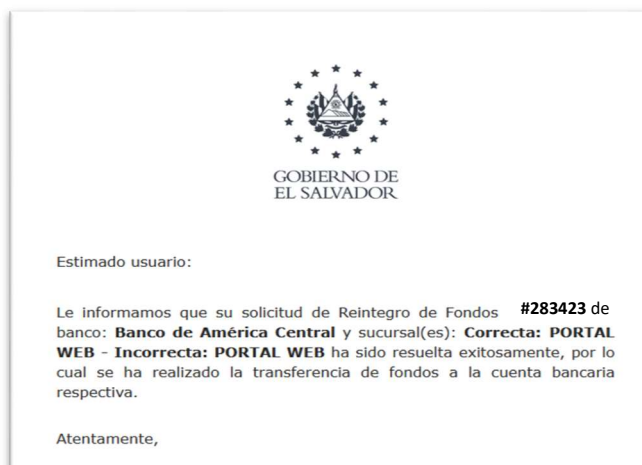
6. Recibe notificación del registro de su Requerimiento.



7. El peticionario deberá imprimir, firmar y sellar el formulario recibido en notificación descrita en el numeral 5, anexar los comprobantes que envió adjunto a su solicitud y presentarlos en un plazo de 5 días hábiles, contados a partir de su llenado, en el Kiosco de Correspondencia ubicado en Avenida Alvarado y Diagonal Centroamérica, Condominio Tres Torres, San Salvador, San Salvador Centro, San Salvador.

Una vez presentada físicamente la solicitud y documentos adjuntos, se inicia el proceso de atención por las Unidades Organizativas de la Dirección General de Tesorería.

8. Cuando el reintegro solicitado sea procedente, se realizará la transferencia de fondos solicitada en la cuenta de encaje respectiva, notificando al peticionario.



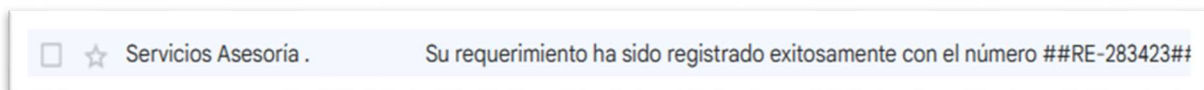
9. El peticionario recibirá notificación de requerimiento resuelto.



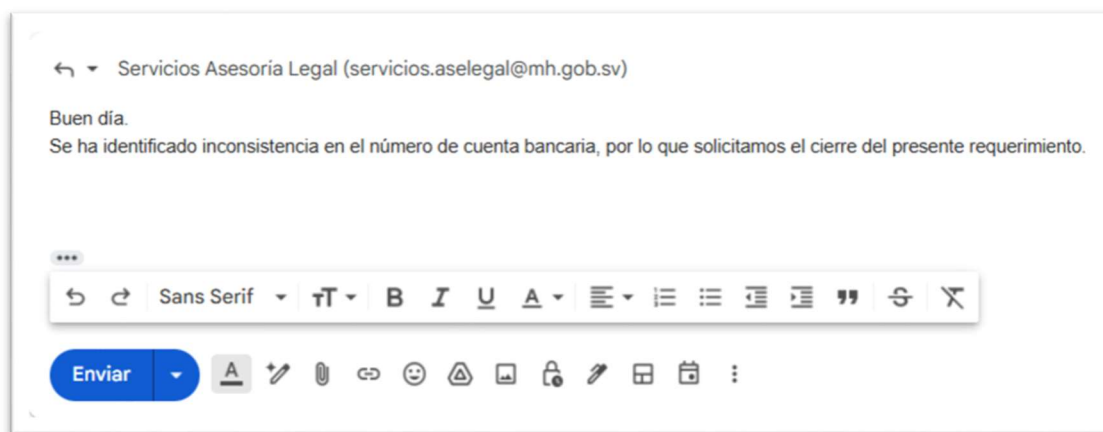
III. INCONSISTENCIA EN LOS DATOS PROPORCIONADOS EN EL FORMULARIO.

En caso que la institución solicitante identifique error en los datos del formulario enviado, favor proceder según los pasos siguientes:

1. Ingresar al correo electrónico de notificación del registro de su Requerimiento, donde se relaciona el número de requerimiento asignado por la mesa de servicio.



2. Responder el correo electrónico, detallando la inconsistencia identificada y solicitando el cierre del requerimiento.



3. El usuario solicitante, recibirá correo electrónico confirmando que el requerimiento ha sido cerrado.
4. Complementar nuevo formulario con los datos correspondientes, de conformidad a los pasos detallados en los romanos I y II del presente documento.

Cuando el Equipo de Trabajo de la Dirección General de Tesorería identifique inconsistencia en el formulario, notificará al usuario por medio de la mesa de servicio, enviando correo electrónico al solicitante, indicando la inconsistencia y el cierre del requerimiento relacionado, con el propósito que se complemente nuevo formulario con los datos correspondientes.

IV. ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR.

1. Escribir el número de requerimiento en la parte superior derecha del formulario físico a ser entregado en el kiosco de Correspondencia del Ministerio de Hacienda.
2. Anexar al formulario físico, los comprobantes que envió adjuntos al formulario que completó de forma virtual.
3. La atención del servicio inicia hasta que se presenta en el kiosco de correspondencia la solicitud y documentos adjuntos.

Contáctenos

Para consultas sobre la solicitud o si después de 15 minutos de enviado el formulario no ha recibido su correo electrónico confirmando la recepción de su requerimiento.

Favor comunicarse a:



Teléfono

2244-3213

2244-3240



Correo Electrónico

pagos.erroneosdgt@mh.gob.sv

