



INSTRUCTIVO PARA LA PRESENTACIÓN Y SUBSANACIÓN DE LA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE PAGOS ERRÓNEOS O TRÁMITES DESISTIDOS

1. OBJETIVOS

2.1 General

Establecer los pasos que deben seguir las personas naturales o jurídicas para la presentación y subsanación de solicitudes de devolución de pagos efectuados de manera errónea o derivados de trámites desistidos ante la Superintendencia de Regulación Sanitaria.

2. ALCANCE

El presente instructivo es aplicable a todas las personas naturales o jurídicas que soliciten la devolución de pagos erróneos o por trámites desistidos realizados a la Superintendencia de Regulación Sanitaria.

3. RESPONSABILIDADES

- **Unidad Financiera Institucional:** Ejecuta las devoluciones de pago autorizados por la Unidad de Gestión de Cobros y Devoluciones.
- **Unidad de Gestión de Cobros y Devoluciones:** Recibe, evalúa y remite resolución final favorable o desfavorable a la solicitud de devolución de pago. Solicita opinión técnica a las Unidades Organizativas cuando sea necesario.
- **Unidad Organizativa:** Remite informe técnico a la Unidad de Gestión de Cobros y Devoluciones cuando sea requerido.

4. DEFINICIONES

- **Devolución:** reembolso de una determinada cantidad de dinero que fue percibida por la Superintendencia de Regulación Sanitaria en concepto de pago de una tarifa por un servicio o tramite que no fue prestado, ya sea por error en el pago o por desistimiento del trámite correspondiente, previa verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente instructivo .
- **Mandamiento de Ingreso:** documento que establece la tarifa correspondiente a un trámite o servicio y que habilita a la persona solicitante para efectuar el pago, ya sea de forma electrónica o presencial en las instituciones bancarias autorizadas.
- **Pagos realizado más de una vez (pago duplicado):** Pago realizado mas de una vez al mismo mandamiento de ingreso.
- **Persona que erogó:** persona natural o jurídica quien efectuó el pago del mandamiento de ingreso identificada en el comprobante de pago o en la declaración jurada de pago de mandamiento de ingreso, según la forma de pago

- **Persona solicitante:** persona natural o jurídica que presenta la solicitud de devolución de una determinada cantidad de dinero que fue percibida por la Superintendencia de Regulación Sanitaria en concepto de pago de una tarifa por un servicio que no fue prestado, ya sea por error en el pago o por desistimiento del trámite correspondiente.

5. SIGLAS

- **DUI:** Documento Único de Identidad
- **SRS:** Superintendencia de Regulación Sanitaria.
- **UFI:** Unidad Financiera Institucional.
- **UGCD:** Unidad de Gestión de Cobros y Devoluciones.

6. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley de Procedimientos Administrativos.
- Ley de la Superintendencia de Regulación Sanitaria.
- Tarifario de la Superintendencia de Regulación Sanitaria.

7. DESARROLLO

7.1 Información general

Para una correcta gestión de las solicitudes de devolución, se debe considerar que:

- **Pago erróneo:**
 1. Es toda erogación realizada de forma incorrecta, considerándose como tal las siguientes:
 - Pagos efectuados **más de una vez** por el mismo trámite.
 - Pago de una **tarifa que no corresponde** al servicio solicitado.
 - Pagos efectuados en concepto de renovación anual o cuota anual de mantenimiento para la vigilancia de mercado, que no correspondan al número de registro, al pago correcto o al titular o propietario del trámite relacionado.
 - Pago realizado a un mandamiento de ingreso por monto distinto o número de mandamiento no existente.
- **Devoluciones por trámites desistidos:**
 2. Se considerará como trámite desistido aquel que ha sido ingresado, **pero que no ha sido evaluado ni procesado** por ninguna Unidad Organizativa de la SRS.
- Si la persona solicitante no está registrada en las bases de datos de la institución, deberá presentar una autorización emitida por el representante legal o por la persona que erogó el pago, en la cual se

faculte al solicitante para gestionar el servicio de devoluciones. La firma de la persona que suscribe esta autorización debe estar debidamente autenticada por notario.

- Si la persona que erogó los fondos, según el comprobante de pago, no es la misma persona solicitante y tampoco está registrada en las bases de datos de la institución, será necesario adjuntar el DUI de la persona natural o el NIT de la persona jurídica que realizó la erogación.
- En caso que la solicitud sea resuelta de manera favorable, la persona solicitante deberá esperar la notificación emitida por la Unidad Financiera Institucional, en la cual se indicará la fecha y el procedimiento para proceder con la devolución por cualquier medio legalmente establecido
- Si la devolución se realiza por medio de cheque, la persona solicitante deberá presentar su Documento Único de Identidad en la ventanilla física de la Unidad Financiera Institucional.

7.2 Pasos para solicitar devolución de pagos erróneos o por trámites desistidos

7.2.1 Ingreso de Nueva solicitud

Paso 1. Descargar el formulario que se encuentra disponible en la página web de la institución la cual se puede acceder de la siguiente manera: colocar en su navegador de preferencia, <<Superintendencia de Regulación Sanitaria>> o ingresar al siguiente enlace www.srs.gob.sv, una vez dentro, debe dirigirse a la pestaña de <servicios> luego <servicios> tal como aparece en la imagen:



Imagen 1. Paso 1 descargar formulario

Una vez se encuentre en servicios debe buscar el apartado <Gerencia Administrativa> le aparece la siguiente pantalla:



Imagen 2 Paso 1 descargar formulario

Una vez se haya ingresado al apartado Gerencia Administrativa, debe buscar el apartado <Herramientas> le aparece la siguiente pantalla:



Imagen 3 Paso 1 descargar formulario

Una vez se haya ingresado en el apartado de herramientas, debe ubicar <Formulario para la solicitud de devolución de pagos erróneos o desistidos> y dar clic en el botón < Download>, el sistema descargará automáticamente el formulario:



Imagen 4 Paso 1 descargar formulario

Paso 2. Completar el formulario para la solicitud de devolución de pagos erróneos o desistidos **06.01.03.HER.20240912.01.**

Paso 3. Presentar el formulario para la solicitud de devolución de pagos erróneos o desistidos, junto con la documentación requerida, por cualquiera de los siguientes medios:

1. En la ventanilla física ubicada en el nivel cuarto del edificio central de la SRS.
2. Por correo electrónico a la dirección: gestion.devoluciones@srs.gob.sv.

Macroproceso	Atención y Educación Integral al Ciudadano y al Regulado
Proceso	Atención al Regulado y al Ciudadano
Subproceso	Gestión de Cobros y Devoluciones

7.2.2 Ingreso de Subsanación

Paso 1. Para elaborar el escrito de subsanación o respuesta por correo electrónico, debe revisarse cuidadosamente las prevenciones notificadas, el número de expediente, la fecha de notificación, el plazo otorgado y el punto específico que deba corregirse o completarse. Es fundamental tener claridad sobre lo requerido, ya que la subsanación debe limitarse estrictamente a lo prevenido.

El escrito debe dirigirse a la Unidad de Gestión de Devoluciones y Cobros, identificando el trámite correspondiente y de forma clara, exponerse como fue subsanada la prevención realizada, adjuntando documentación solicitada si procede. La redacción debe ser concreta y precisa, evitando incorporar información innecesaria.

Una vez elaborado el escrito de subsanación, este se debe presentar junto con la documentación requerida, por cualquiera de los siguientes medios:

1. En la ventanilla física ubicada en el cuarto nivel del edificio central de la SRS.
2. Por correo electrónico a la dirección: gestion.devoluciones@srs.gob.sv.

8. CONTACTO

- Ubicación física del edificio central SRS: Urbanización Jardines del Volcán y Avenida Jayaque, Edificio de la Superintendencia de Regulación Sanitaria, Santa Tecla, La Libertad Sur, La Libertad.
- Vía telefónica: PBX 2522-5000.
- Vía correo electrónico: gestion.devoluciones@srs.gob.sv.