

**SEMARNAT**

SECRETARÍA DE  
MEDIO AMBIENTE  
Y RECURSOS NATURALES



**DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN Y  
PRESUPUESTO**

**DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD**

## **PREGUNTAS FRECUENTES**

### **¿Qué es el pago de derechos, productos y aprovechamientos DPAs?**

Es la forma más fácil y rápida para hacer el pago de los trámites y servicios que te presta la SEMARNAT y sus Órganos Sectorizados, ya que puede ser por Internet a través del Portal Bancario de tu preferencia o bien, en las ventanillas bancarias.

### **¿Como ingreso para solicitar un servicio?**

Si es la primera vez que utilizas este servicio deberás activar el botón "regístrate" llenar los datos que te solicitan y crear tu usuario y contraseña, no se te olvide tener a la mano papel y lápiz para anotar y conservar los datos registrados ya que estos te serán útiles en el caso de que pierdas tu contraseña.

En caso de duda, puedes acudir a la representación de la SEMARNAT más cercana o llamar a la subdirección de Ingresos Fiscales 54902100 exts 24436 y 24497.

Si ya cuentas con tu usuario y contraseña puedes ingresar y obtener tu hoja pre-llenada con tus datos.

### **En caso de haber perdido mi contraseña ¿Cómo la recupero?**

Una vez que hayas ingresado al sistema, tienes que activar el botón "olvidó su contraseña", se te pedirán algunos datos con los que te registraste,.

Si aun así no puedes recuperarla, debes acudir a la representación de la SEMARNAT más cercana o llamar a la subdirección de Ingresos Fiscales 54902100 exts 24436 24497 y 14578.

### **¿Todos los Derechos, Productos y Aprovechamientos pueden pagarse a través del pago electrónico?**

Sí, todos los trámites y servicios que proporciona la SEMARNAT y sus Órganos (INE, CONAGUA, PROFEPA y CONANP), se pueden realizar bajo este nuevo esquema ya sean Derechos, Productos o Aprovechamientos.

### **¿Todavía se puede pagar con la forma fiscal SAT 5?**

No. De acuerdo a la miscelánea fiscal vigente es obligatorio el pago electrónico a través del esquema "e5cinco".

### **¿Puedo realizar más de un pago con un solo recibo bancario?**

Es recomendable hacer todos los pagos por separado para evitar confusiones al momento de presentar cualquier tipo de aclaración o reclamación.

### **Si me equivoco al pagar un trámite o servicio, ¿qué debo hacer para solicitar la devolución de mi dinero?**

Debes solicitar a la representación de la SEMARNAT, una constancia de servicio no prestado, con esta constancia tu recibo bancario y mediante oficio podrás solicitar ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT) la devolución del recurso por "pago de lo indebido"

### **¿En cualquier banco puedo realizar el pago electrónico?**

La lista de instituciones bancarias autorizadas la puedes consultar en [http://www.sat.gob.mx/sitio\\_internet/servicios/](http://www.sat.gob.mx/sitio_internet/servicios/)

### **¿Una vez realizado el pago, ¿dónde presento el recibo?**

Debes presentarlo en cualquier oficina de atención a usuarios de la SEMARNAT para iniciar el trámite requerido.

### **¿Puedo realizar un pago complementario?**

Sí, el sistema de pago electrónico "e5cinco" tiene la opción de "pago complementario", este funciona cuando hay cambio de tarifas, es decir que un usuario pagó un servicio con una tarifa que se ha actualizado y por lo tanto tiene que pagar la diferencia.

Debes tener la hoja de ayuda con la que realizaste el pago original, ya que el sistema te pedirá la cadena de la dependencia y la fecha en que solicitaste el servicio.

Nota.- Este documento fue elaborado por la Dirección de Contabilidad de la Dirección General de Programación y Presupuesto, para cualquier duda o aclaración favor de comunicarse a los teléfonos 54 90 21 00 Ext 24497