



### Formato del Registro Estatal de Trámites y Servicios

<b>Nombre del trámite o servicio:</b>	REINTEGRO DE DESCUENTOS O SALDOS A FAVOR DE CRÉDITOS.
<b>Nombre y dirección de la Unidad Administrativa responsable del trámite o servicio.</b>	Instituto de Crédito para los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Morelos Dwight Morrow Núm. 20, Col. Centro, Cuernavaca, Mor. Teléfono: (777) 312 11 70 Ext. 1456 y 1480 Web: <a href="http://www.institutodecredito.gob.mx">http:// www.institutodecredito.gob.mx</a>
<b>Unidad administrativa y puesto del Servidor público responsable del trámite o servicio.</b>	Departamentos de Créditos Especiales, Créditos Quirografarios, Créditos de Vehículo, Créditos Hipotecarios, Departamento de Atención al Público, Delegaciones y Unidad Móvil. Jefes de los Departamentos de Créditos Teléfono: (777) 312 11 70 Ext. 1453, 1427,1426, 1429 y 1465.
<b>¿En qué otras oficinas se pueden efectuar el trámite ó servicio?</b>	<b>Cuautla</b> Calle Camacho y Molina esq. del Centinela, Local 5 (Plaza Artillero), Colonia Centro, Cuautla, Mor. Teléfonos: (777) 312 11 70 Ext. 1510 y (735) 398 72 19 <b>Jojutla</b> Santos Degollado 111 Col. Centro Jojutla, Mor. Teléfono: (777)312 11 70 Ext. 1520 <b>Xochitepec</b> Calle Costa Rica Núm. 71, esq. República de Haití, Col. Centro, Xochitepec, Mor. Teléfono: (777)312 11 70 Ext. 1530 y (777) 365 70 31 <b>Unidad Móvil</b> En base a Calendario de visitas a Dependencias.
<b>¿Quién presenta el trámite y en qué casos?</b>	- El afiliado/a podrá solicitar el importe correspondiente al descuento improcedente o saldo a favor de algún crédito. - Este trámite también lo puede realizar otra persona presentando Carta Poder simple, debidamente firmada por quien acepta el poder, por quien otorga el poder y por dos testigos (exhibiendo originales y copias de identificaciones oficiales vigentes de las personas que firman como otorgante y receptor del poder y copia de identificaciones oficiales vigentes de las personas que firman como testigos, siempre y cuando la cantidad que se solicite no sea mayor al importe de un año de salario mínimo vigente en el Estado de Morelos. En caso de que la cantidad a devolver sea mayor al año de salarios mínimos vigentes en el Estado de Morelos, se podrá efectuar el trámite con poder notarial.



<b>Medio de presentación del trámite o servicio.</b>	En las instalaciones del ICTSGEM En la Plataforma electrónica de la página oficial del Instituto		
<b>Horario de Atención al público.</b>	De lunes a viernes de 9:00 a 16:00 Hrs. De lunes a Domingo a través de la página oficial del Instituto.		
<b>Plazo oficial máximo de resolución</b>	De manera inmediata si la forma de pago es en efectivo. 1 día hábil si procede la forma pago por medio de transferencia electrónica a través de CLABE interbancaria y orden de pago.		
<b>Vigencia.</b>	N/A		
<b>Ante el silencio de la autoridad aplica</b>	Negativa ficta		
<b>Requisitos y documentos anexo que se requieren</b>			
No.		Original	Copia
1	Comprobante de nómina donde se refleje el descuento impropcedente.		1
2	Identificación oficial vigente del afiliado, credencial para votar con fotografía y firma expedida por la autoridad electoral competente, cedula profesional con fotografía y firma o pasaporte vigente.		1
3	Copia del estado de cuenta o documento donde conste la titularidad de la CLABE interbancaria a nombre del afiliado/a para realizar transferencia electrónica.		1
4	Solicitud de Reintegro de Descuentos y Saldos a Favor de Créditos. Este Formato se proporciona únicamente en el trámite presencial al momento de realizarlo y se requiere de la firma del afiliado.		1
<b>Costo y forma de determinar el monto:</b>		<b>Área de pago:</b>	
<b>SIN COSTO</b>		<b>N/A</b>	
<b>Observaciones Adicionales:</b>			
Para realizar el trámite de reintegro de descuentos impropcedentes o saldos a favor de algún crédito ante el ICTSGEM, se deberá presentar toda la documentación solicitada en copias legibles. El día que se entrega la documentación completa, se captura la solicitud y se entrega el monto del descuento impropcedente o saldo a favor.			



El monto máximo que se puede reintegrar en oficinas centrales es de \$10,000.00 en efectivo.  
El monto máximo que se puede reintegrar en Delegaciones es de \$5,000.00 en efectivo.  
Si el reintegro excede los montos permitidos para pago en efectivo, se podrá pagar por medio de transferencia electrónica utilizando la CLABE interbancaria del solicitante u orden de pago.  
Para realizar el trámite de reintegro de descuentos improcedentes o saldos a favor a través de la página del ICTSGEM, se deberá ingresar a la plataforma y anexar de manera electrónica la documentación solicitada para su validación y únicamente podrá pagarse a través de transferencia electrónica, para lo que deberá proporcionar la CLABE interbancaria. Para la Unidad Móvil la forma de pago del reintegro, únicamente será por clabe interbancaria y orden de pago.

#### **CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO.**

El trámite se realiza el mismo día, una vez presentados los requisitos completos.  
El trámite se atiende el día hábil siguiente, una vez presentados los requisitos completos ingresados en la Plataforma electrónica de la página oficial del Instituto.

#### **FUNDAMENTO JURÍDICO DEL TRÁMITE O SERVICIO, DE LOS REQUISITOS Y DEL COSTO**

1. Ley del Instituto de Crédito para los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Morelos, artículo 5, 29, 31 y 35.
2. Estatuto Orgánico del Instituto de Crédito para los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Morelos, artículos 3 y 23 fracción II,III,IV Y V.
3. Lineamientos para el Otorgamiento de Prestaciones Económicas del Instituto de Crédito para los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Morelos. Reglamento de la Ley del Instituto de Crédito para los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Morelos, artículos 11 y 12.

#### **QUEJAS EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.**

Comisario(a) Público(a) del Instituto de Crédito para los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Morelos. Dirección: Dwight Morrow N° 20 Col. Centro, Cuernavaca, Morelos; C. P. 62000. Teléfono (777) 312 11 70, Ext.1407. Correo electrónico: [contraloria@morelos.gob.mx](mailto:contraloria@morelos.gob.mx)

#### **NOTA IMPORTANTE:**

- *De conformidad con el artículo 51, párrafo tercero de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Morelos y sus Municipios, “los Sujetos Obligados serán los responsables de ingresar y actualizar la información al Registro Estatal o al Registro Municipal, según corresponda. La legalidad y el contenido de la información que inscriban los Sujetos Obligados en los Registros Estatal o Municipal, son de su estricta responsabilidad”.*
- *De conformidad con los artículos 52, 53 y 54 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Morelos y sus Municipios, los Sujetos obligados deben inscribir y mantener actualizada la información de sus trámites y servicios y NO PODRÁN APLICAR TRÁMITES O SERVICIOS ADICIONALES A LOS ESTABLECIDOS EN LOS CATÁLOGOS ESTATAL O MUNICIPALES,*



*NI PODRÁN EXIGIR REQUISITOS ADICIONALES EN FORMA DISTINTA A COMO SE INSCRIBAN EN LOS MISMOS.*

- *En términos de lo dispuesto por el artículo 67, de la misma Ley en comento, la afirmativa ficta procede cuando las Personas Físicas o Morales que solicitaron algún trámite o servicio ante las Dependencias o Entidades, habiendo cumplido con todos los requisitos Legales en tiempo y forma, no hayan obtenido respuesta alguna en el plazo establecido.*