

**Nombre del trámite o servicio:** Reintegro de Descuentos o Saldos a Favor de Créditos.

**Clave:** ICTSGEM/DCE/01/2020

**Trámite o Servicio:**

**Modalidad:**

<b>Dependencia u organismo responsable del trámite o servicio. Datos de contacto para consulta</b>	<b>Instituto de Crédito para los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Morelos Dwight Morrow Núm. 20, Col. Centro C.P. 62000, Cuernavaca, Mor.</b> <b>Teléfono: (777) 312 11 70 Ext. 1427</b> <b>Web: <a href="http://www.institutodecredito.gob.mx">http://www.institutodecredito.gob.mx</a></b> <b><a href="#">Ver ubicación</a></b>
<b>Unidad administrativa y servidor público responsable del trámite o servicio.</b>	<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>
<b>¿En qué otras oficinas se pueden efectuar el trámite o 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>Hipo Móvil</b> Unidad móvil para realizar los trámites relacionados con la operatividad del Instituto, el cual acude a los domicilios de los Entes obligados para la atención de sus afiliados, en base a calendario de visitas a dependencias. Teléfono: (777) 312 11 70
<b>¿Quién puede presentar el trámite y en qué casos?</b>	<i>El afiliado podrá solicitar el importe correspondiente al descuento impropcedente o saldo a favor de algún crédito.</i>
<b>Beneficio</b>	
<b>Medio de presentación del trámite o servicio.</b>	<i>En las instalaciones del ICTSGEM. A través del correo electrónico oficial del Instituto: <a href="mailto:atencion.publico@institutodecredito.gob.mx">atencion.publico@institutodecredito.gob.mx</a></i>
<b>Horario de Atención a la ciudadanía</b>	De lunes a viernes de 9:00 a 16:00 Hrs. A través del correo electrónico oficial del Instituto. ( <a href="mailto:atencion.publico@institutodecredito.gob.mx">atencion.publico@institutodecredito.gob.mx</a> )
<b>¿Plazo 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. Se corta la emisión diaria a las 15:00 horas. Los trámites que se capturan después de las 15:00 horas se pagaran a los dos días hábiles siguientes.
<b>Plazo con el que cuenta la Dependencia u Organismo para prevenir al solicitante, respecto del trámite.</b>	
<b>Plazo para que el solicitante cumpla con la prevención.</b>	
<b>Vigencia</b>	N/A
<b>Inspección ligada al trámite o servicio.</b>	
<b>Ante el silencio de la autoridad aplica.</b>	<i>Negativa ficta</i>

<b>Documentos que se requieren</b>				
No.		Original	Copia	Adjunto
1	Copia legible del comprobante de pago de nómina donde se refleje el descuento impropcedente.		1	
2	Copia legible de 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	En caso de que el afiliado desee recibir su crédito por medio de una transferencia electrónica deberá presentar: copia del estado de cuenta bancario donde conste la titularidad a favor del afiliado y la clabe para hacer transferencia interbancaria a 18 dígitos.		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. No aplica para solicitudes realizadas por correo electrónico.		1	

<b>Costo y forma de determinar el monto:</b> 	<b>Área de pago:</b>
--	----------------------

Sin costo

**Abrir archivo adjunto:** *Vigencia de la línea de captura para realizar el pago*

**Observaciones Adicionales:**

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 el Hipo 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 reintegro se realizara al momento del trámite si el pago es en efectivo y en un plazo máximo de un día hábil si el trámite se realiza con orden de pago o transferencia.*

**Catálogo de Regulaciones:**

**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.*

**PROTESTA CIUDADANA:**

El solicitante podrá presentar una Protesta Ciudadana a través de una Plataforma Electrónica <https://protestaciudadanamorelos.mx/> o presencial en la CEMER, cuando con acciones u omisiones el servidor público encargado del trámite o servicio niegue la gestión sin causa justificada, altere o incumpla con las fracciones V , VI, VII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII y XVIII del artículo 52 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Morelos y sus Municipios.

**QUEJAS EN EL SERVICIO:** *Comisario Público del Instituto de Crédito para los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Morelos D. Morrow No. 20, Col. Centro, Cuernavaca Morelos, Tel. (777) 312 11 70 Ext. 1407 Correo electrónico: ictsgem.contraloria.morelos@gmail.com*

**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 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.

