

# Guía de usuario para solicitar la devolución de **pagos en exceso** o **duplicados a través** del **SUA**

---

Versión actualizada el 15 de julio de 2024

## Contenido

¿Cuándo se solicita una devolución de pagos patronales en el Portal Empresarial?.....	1
¿Cómo presento una solicitud de devolución?.....	2
Llenado de la plantilla de solicitud.....	5
Validación de la plantilla de solicitud .....	8
Motivos de rechazo de las solicitudes .....	10
Continuación del trámite.....	11
Seguimiento a tu solicitud de devolución.....	13
Pasos a seguir si el estatus muestra que requiere aclaración.....	13
Desistimiento del trámite.....	17
Descarga tu dictamen de devolución.....	19

## ¿Cuándo se solicita una devolución de pagos patronales en el Portal Empresarial?

El Portal Empresarial del Infonavit solo permite presentar la solicitud de devolución en los siguientes casos:

- **Solicitud de devolución de pago en exceso:** cuando hayas pagado en exceso con el Sistema Único de Autodeterminación (SUA) a uno o varios trabajadores. Ejemplo: si pagaste a un trabajador 800.00 pesos por concepto de aportación patronal, y el pago que se requiere es por 500.00 pesos, puedes presentar la solicitud de devolución por la cantidad de 300.00 pesos.
- **Solicitud de devolución de pago duplicado:** cuando hayas pagado de manera duplicada con el SUA, es decir, realizaste dos pagos o más con la misma cantidad a un trabajador y en el mismo periodo. Ejemplo: si por error realizas el pago dos veces o más, podrás presentar la solicitud de devolución por la cantidad que se haya duplicado.

Si requieres solicitar la devolución por otro motivo, consulta en:

Portal Infonavit > Patrones > Trámites adicionales > **Devolución de pagos en exceso.**

### Conceptos por los que se puede solicitar la devolución en el Portal Empresarial del Infonavit:

- Aportaciones patronales.
- Aportaciones del trabajador con crédito Infonavit vigente.

#### Importante:

Para los pagos de crédito (amortizaciones) vigentes, la solicitud deberá solicitarse a través de la Delegación Regional que corresponda al registro de la o el patrón, cumpliendo con los requisitos establecidos para la solicitud de este supuesto.

Los requisitos se consultan en: Portal Infonavit > Patrones > Trámites adicionales > **Devolución de pagos en exceso.**

## ¿Cómo presento una solicitud de devolución?

Para presentar una solicitud de devolución por la realización de pagos en exceso o duplicados generados con el SUA, sigue estos pasos:

1. Ingresa al Portal Empresarial del Infonavit.

[empresarios.infonavit.org.mx](http://empresarios.infonavit.org.mx)

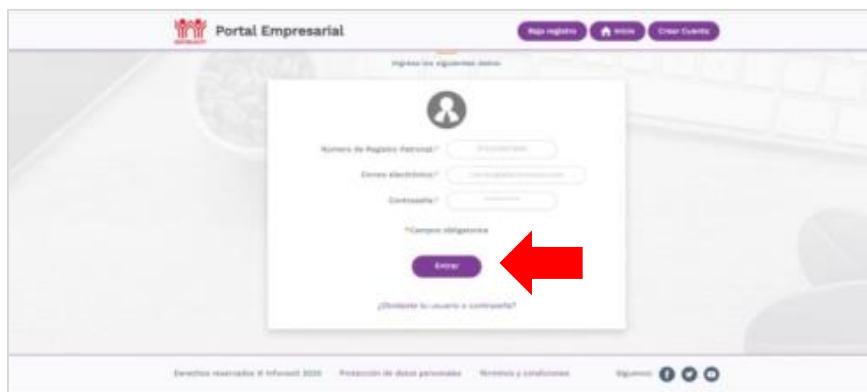
2. En la página de inicio, haz clic en **Ingresar**.



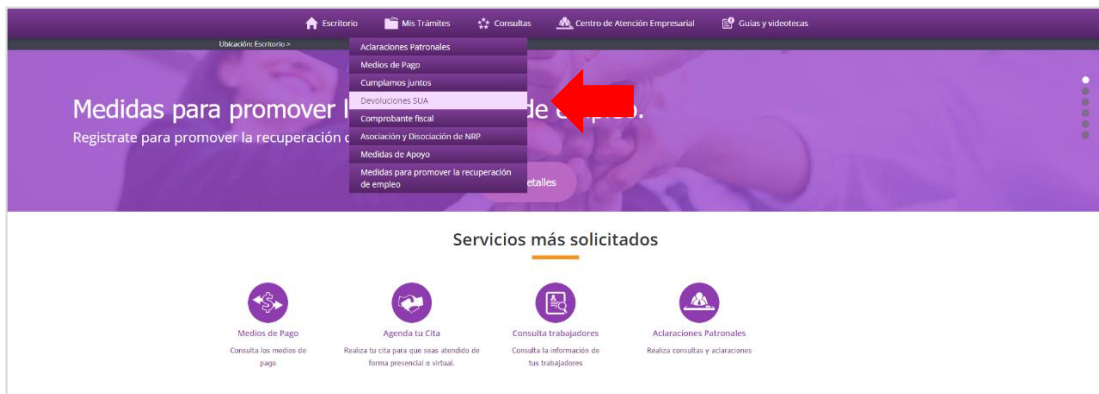
El sistema solicitará la siguiente información para ingresar a tu cuenta:

- Número de Registro Patronal (NRP).
- Correo electrónico con el que se registró el NRP.
- Contraseña (clave que se generó al momento del registro).

Al proporcionar la información solicitada, haz clic en **Entrar**.



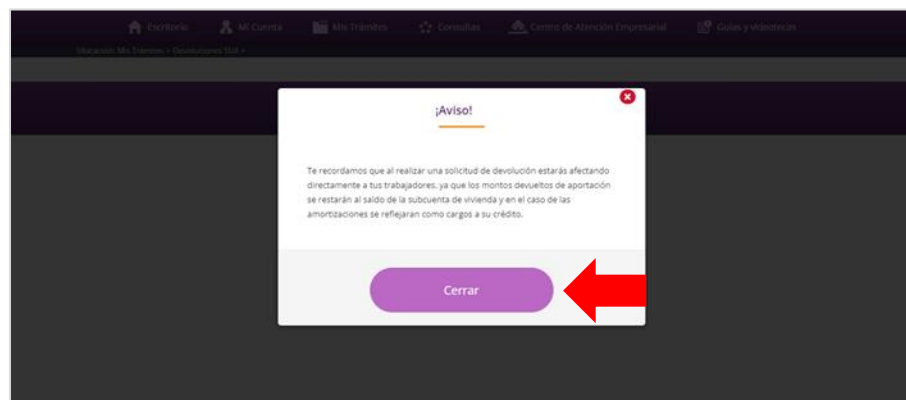
3. Localiza el apartado **Mis trámites**, y haz clic en la opción **Devoluciones SUA**.



4. Ingresas la e.firma vigente de la empresa, haz clic en **Examinar** para adjuntar el archivo “.cer” y “.key” y captura la contraseña de la firma electrónica avanzada. Posteriormente, haz clic en el botón **Validar**.

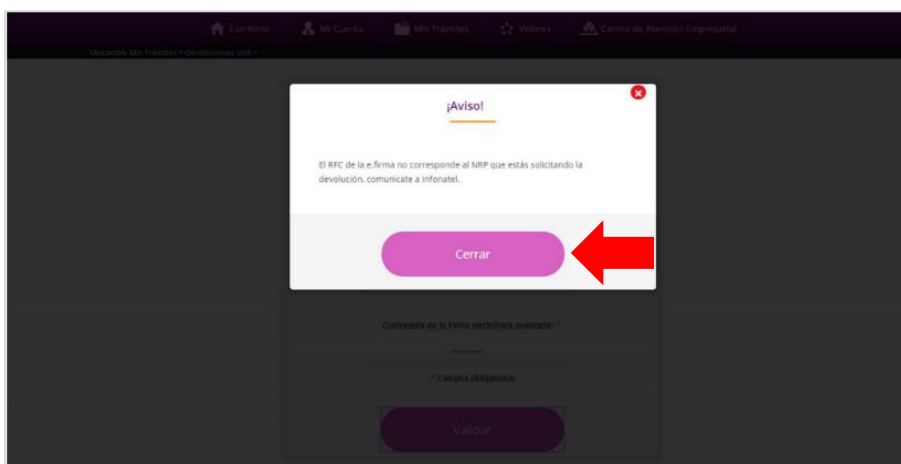


El sistema te mostrará el siguiente aviso. Haz clic en el botón **Cerrar**.

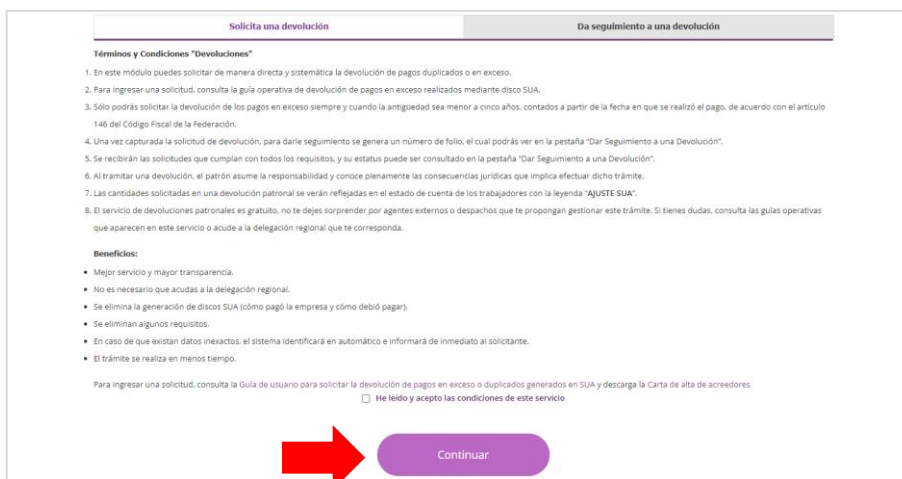


Si la e.firma tiene algún problema, el sistema te mostrará el un mensaje correspondiente al problema. Te recomendamos ir al Servicio de Administración Tributaria (SAT).

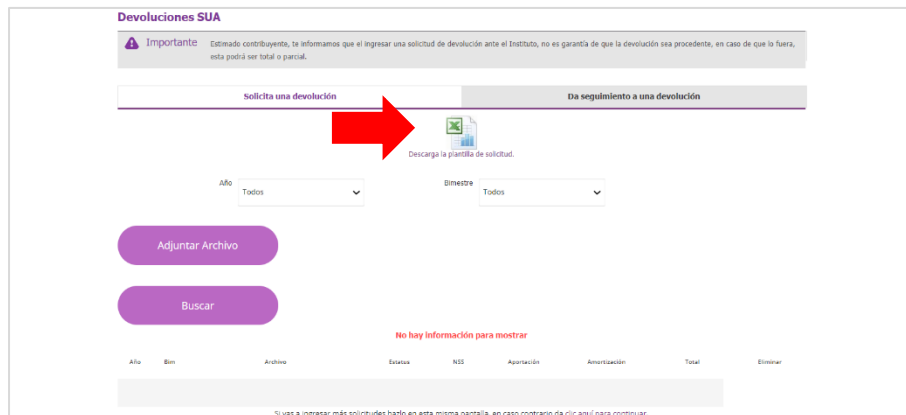
En caso de que el RFC de la e.firma no corresponda el RFC del NRP con el que estás realizando el trámite, se te mostrará una ventana con el mensaje como: *“el RFC de la e.firma no corresponde al NRP que estás solicitando la devolución, comuncale al Infonatel”*. Para realizar tu trámite de forma segura, es importante que tengas actualizada tu e.firma.



5. Si la e.firma está vigente, el sistema te mostrará los términos y condiciones. Descarga la carta de alta de acreedores antes continuar, ya que es un requisito para tu trámite. Posteriormente, lee y acepta los términos y condiciones del servicio; si estás de acuerdo, marca la casilla y haz clic en el botón **Continuar**.



6. Descarga la plantilla de solicitud y llénala con la información que se te solicita.



### Llenado de la plantilla de solicitud

1. En la plantilla de solicitud se te pide que requistes la información con la siguiente estructura:

- a) **PERIODO:** bimestre por el cual se va a presentar la solicitud. Ejemplo: si se va a solicitar el sexto bimestre de 2016, coloca los dos últimos dígitos del año, posteriormente el número cero y enseguida el número del bimestre, **1606**. Forma incorrecta para capturar el periodo: 20166, 062016 o 20166.
- b) **NSS:** Número de Seguridad Social del trabajador (11 dígitos) por el cual se pagó en exceso o duplicado.
- c) **NÚM. CRÉDITO:** número que se asigna al trabajador al que se le otorgó un crédito Infonavit (acreditado), y consta de 10 dígitos. Se deberá señalar siempre que se solicite devolución de aportación con crédito.
- d) **APORTACIÓN:** el monto que se va a solicitar por concepto de aportación patronal, siendo este solo el monto en exceso o duplicado.
- e) **APORTACIÓN CON CRÉDITO:** el monto que se va a solicitar por el concepto de aportación con crédito, siendo este solo el monto en exceso o duplicado se debe colocar en el apartado de Aportación y se deberá señalar el número de crédito asociado al NSS.

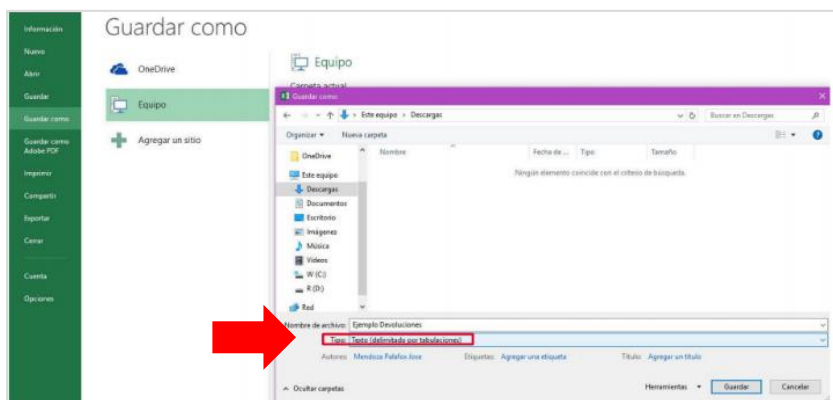
#### Ejemplo de llenado de la plantilla de devolución aportación sin crédito

	A	B	C	D	E
1	PERIODO	NSS	NUMCREDITO	APORTACION	AMORTIZACION
2	1806			238.9	
3	1806			180	

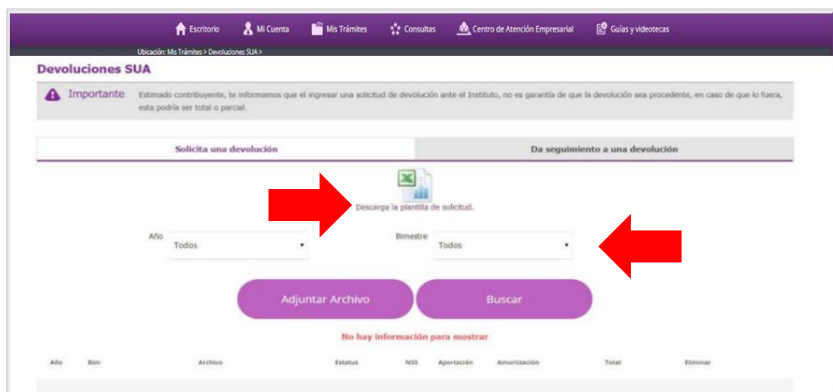
#### Ejemplo de llenado de la plantilla de devolución aportación con crédito

	A	B	C	D	E
1	PERIODO	NSS	NUMCREDITO	APORTACION	AMORTIZACION
2	1806	12345678911		200	
3	1806	11987654321	96464582720	200	
4					
5					

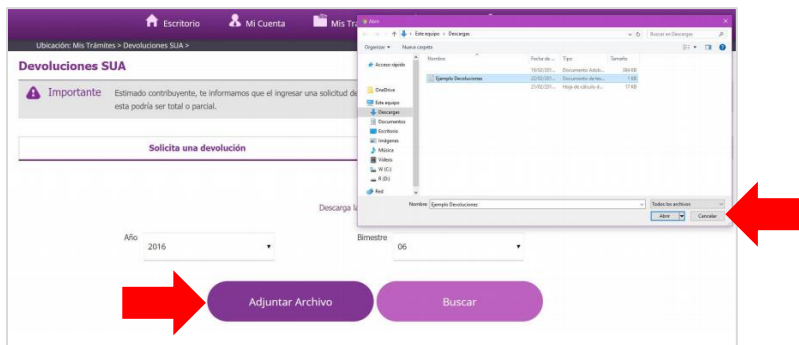
- Guarda la plantilla como **texto (delimitado por tabulaciones)**, la cual debe estar en este formato para hacer la carga y solicitar la devolución. Para eliminar la última fila en blanco, te recomendamos abrir el documento en formato “.txt” utilizando el programa “**Block de notas**”.



- Una vez llenada la plantilla, selecciona el **Año y Bimestre** del que vas a presentar la solicitud de devolución, esta deberá de coincidir con la información guardada en la plantilla Excel.



- Haz clic en el botón **Adjuntar archivo** y localiza la plantilla de solicitud en tu equipo de cómputo; haz clic en el botón **Abrir** cuando lo hayas localizado.



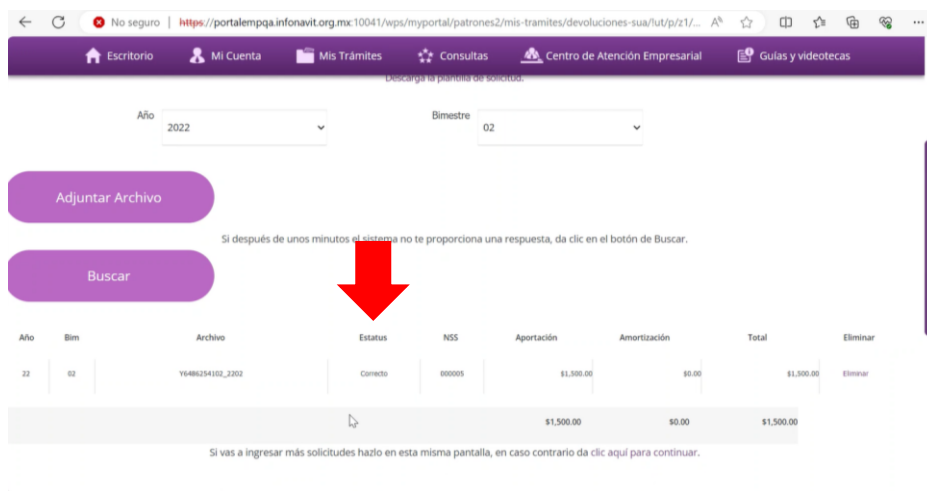


**Recomendaciones:**

1. El campo de amortización debe de estar siempre vacío.
2. Si vas a solicitar las aportaciones un trabajador acreditado, deberás de incluir en la plantilla el número de crédito de tu trabajador.
3. Si requieres tramitar devoluciones por periodos adicionales a los solicitados, debes realizar el mismo proceso: descarga una nueva plantilla, la cual debe incluir el año y bimestre que elijas en la sección.

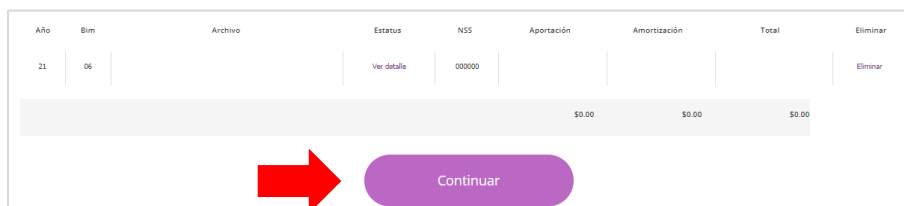
## Validación de la plantilla de solicitud

- a) Cuando el estatus de la carga es **Correcto**, podrás continuar con el proceso de tu solicitud, haz clic en el botón **“Buscar”** y posteriormente da **“clic aquí para continuar”**.



The screenshot shows the INFONAVIT portal interface. At the top, there are navigation tabs: Escritorio, Mi Cuenta, Mis Trámites, Consultas, Centro de Atención Empresarial, and Guías y videotecas. Below the navigation, there are dropdown menus for 'Año' (2022) and 'Bimestre' (02). A purple button labeled 'Adjuntar Archivo' is visible. Below it, a purple button labeled 'Buscar' is highlighted with a red arrow pointing to it. A table displays search results with columns: Año, Bim, Archivo, Estatus, NSS, Aportación, Amortización, Total, and Eliminar. The first row shows '22', '02', 'Y6486254102\_2202', 'Correcto', '000005', '\$1,500.00', '\$0.00', '\$1,500.00', and 'Eliminar'. A red arrow points to the 'Buscar' button, and another red arrow points to the 'Eliminar' link in the table row.

Posteriormente, se habilitará el botón **Continuar**, haz clic.



The screenshot shows a search results table with columns: Año, Bim, Archivo, Estatus, NSS, Aportación, Amortización, Total, and Eliminar. The first row shows '21', '06', 'L123456789\_2106\_RECH', 'Ver detalle', '000000', '\$0.00', '\$0.00', '\$0.00', and 'Eliminar'. A red arrow points to the 'Continuar' button below the table.

- b) Si el sistema detectó alguna inconsistencia y el archivo fue rechazado, aparecerá el nombre del archivo con la terminación **RECH**.

Para conocer el motivo de rechazo, selecciona el estatus **Ver detalle**. Descarga el archivo y haz clic en eliminar. Corrige la información solicitada y vuelve a cargar la información.



The screenshot shows a search results table with columns: Año, Bim, Archivo, Estatus, NSS, Aportación, Amortización, Total, and Eliminar. The first row shows '21', '06', 'L123456789\_2106\_RECH', 'Ver detalle', '000000', '\$0.00', '\$0.00', '\$0.00', and 'Eliminar'. Two red arrows point to the 'Ver detalle' link and the 'Eliminar' link in the table row.

- c) En caso de que se detecte una inconsistencia por validaciones en línea de cada NSS en el Saldo de la Subcuenta de Vivienda, aparecerá el mensaje “Con marca en algún NSS o todos”.

Para conocer el motivo de rechazo, selecciona el estatus **Descargar archivo de rechazos**. Descarga el archivo, corrige la información solicitada y vuelve a cargarla.

E2620220103-1906.txt - CON MARCA EN ALGUN NSS O TODOS								
Descargar archivo de rechazos								
Año	Bim	Archivo	Estatus	Aportación	Amortización	Total	Eliminar	

Te informamos que el Portal Empresarial realiza una revisión automática de la información, por lo que tu solicitud cobrará validez hasta que la plantilla de los trabajadores y los documentos correspondientes sean validados como correctos, sólo entonces obtendrás tu Acuse de la solicitud de devolución.

Si aún no se ha generado, revisa que la información cumpla con todos los requisitos.

## Motivos de rechazo de las solicitudes

En la siguiente tabla se enlistan algunos ejemplos de los motivos por los que son rechazadas las solicitudes de devolución de pagos en exceso o duplicados realizados a través de SUA, dichos ejemplos son enunciativos más no limitativos.

Periodo	NSS	Número de crédito	Excesos aportación	Excesos aportación con crédito	Estatus
1105	Ejemplo 338236	Ejemplo 012191	-	225.45	Rechazado, crédito liquidado
1105	Ejemplo 338236	Ejemplo 012191	222.03	-	Rechazado, periodo prescrito
1105	Ejemplo 338236	Ejemplo 012191	-	118075	Rechazado, ingresar número de crédito
1105	Ejemplo 338236	Ejemplo 012191	985.83	-	Rechazado contiene marca que no permita retiro del saldo
1105	Ejemplo 338236	Ejemplo 012191	1175.75	-	Rechazado, periodo prescrito
1105	Ejemplo 338236	Ejemplo 012191	-	363.59	Rechazado, ingresar número de crédito
1105	Ejemplo 338236	Ejemplo 012191	-	2833.72	Rechazado, crédito liquidado
1105	Ejemplo 338236	Ejemplo 012191	2668.26	-	Rechazado contiene marca que no permita retiro del saldo

### Importante:

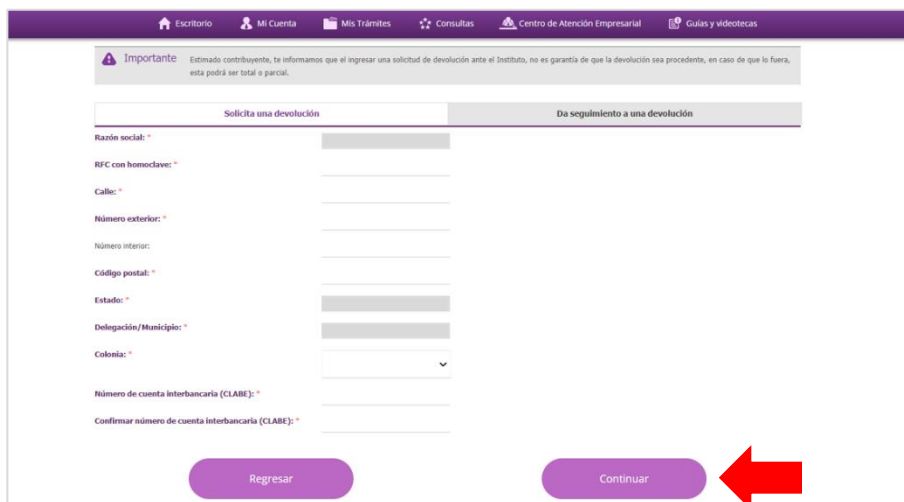
En caso de intentar realizar la solicitud de devolución de **Amortizaciones de créditos vigentes**, el sistema arrojará el siguiente mensaje: ***"Solicitud no válida. La devolución del saldo a favor por concepto de Amortizaciones no se realiza de manera automática, por lo que deberás presentar tu trámite ante la Delegación Regional que te corresponda, conforme a los requisitos señalados en el Portal Infonavit."***

## Continuación del trámite

Para continuar con el trámite, el sistema te solicita lo siguiente:

- Razón social.
- RFC con homoclave.
- Calle: nombre de la calle.
- Número exterior.
- Número interior.
- Código Postal.
- Estado.
- Delegación/Municipio.
- Colonia.
- Número de cuenta interbancaria (CLABE).
- Confirmar el número de cuenta interbancaria (CLABE).

5. Haz clic en el botón **Continuar** cuando hayas capturado los datos de la empresa.



Escritorio | Mi Cuenta | Mis Trámites | Consultas | Centro de Atención Empresarial | Guías y Videotecas

**Importante** Estimado contribuyente, te informamos que al ingresar una solicitud de devolución ante el Instituto, no es garantía de que la devolución sea procedente, en caso de que lo fuera, esta podrá ser total o parcial.

Solicita una devolución | Da seguimiento a una devolución

Razón social: \*

RFC con homoclave: \*

Calle: \*

Número exterior: \*

Número interior:

Código postal: \*

Estado: \*

Delegación/Municipio: \*

Colonia: \*

Número de cuenta interbancaria (CLABE): \*

Confirmar número de cuenta interbancaria (CLABE): \*

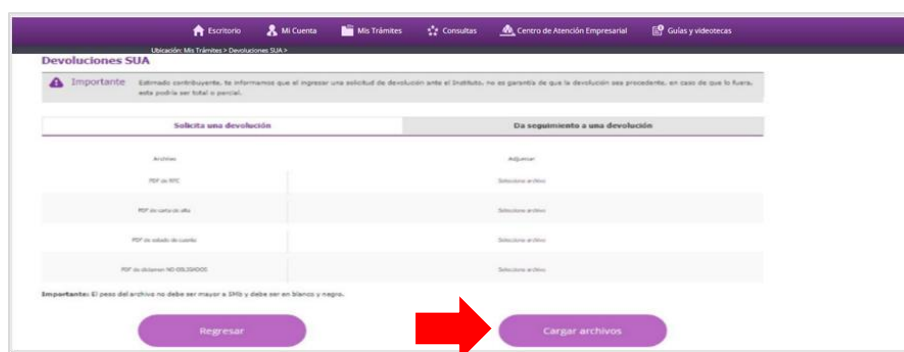
Regresar | Continuar

El sistema te solicitará que adjuntes tus documentos en formato “.pdf”. El nombre del archivo que vas a subir debe tener el nombre original del documento (no lo modifiques), y la información debe coincidir con la proporcionada en la solicitud.

Documentos que debes adjuntar en formato “.pdf”:

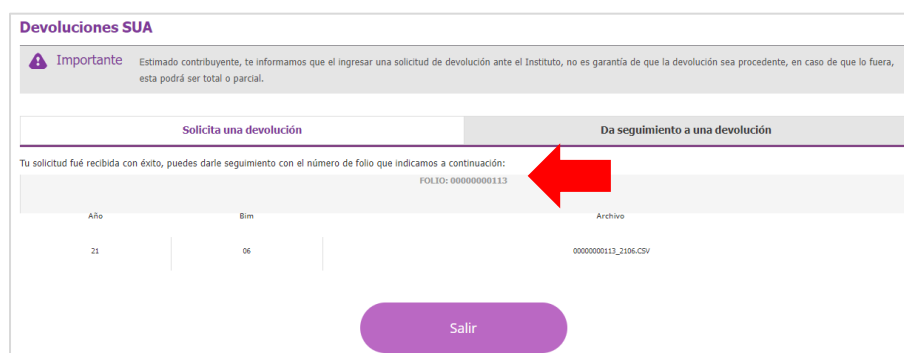
- Cédula de Identificación Fiscal (CIF) expedida por el SAT.
- Carta de alta de acreedores.
- Estado de cuenta bancario **con antigüedad máxima de dos meses.**
- Dictamen **No obligados**. En caso de ser empresa no obligada a pagar las aportaciones y amortizaciones patronales, se debe anexar el dictamen que lo acredite. Para obtener tu dictamen, acércate a la Delegación Regional del Infonavit que corresponda a tu registro patronal.

6. Para adjuntar la documentación haz clic en **Selecciona archivo**, y cuando hayas terminado de cargar todos tus documentos, haz clic en el botón Cargar archivos.



The screenshot shows the 'Devoluciones SUA' web interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Escritorio', 'Mi Cuenta', 'Mis Trámites', 'Consultas', 'Centro de Atención Empresarial', and 'Guías y videotecas'. Below this, there is a section titled 'Devoluciones SUA' with a sub-header 'Usted está en: Mis Trámites > Devoluciones SUA >'. A warning message states: '¡Importante! Estimado contribuyente, te informamos que al ingresar una solicitud de devolución ante el Instituto, no es garantía de que la devolución sea procedente, en caso de que lo fuera, esta podrá ser total o parcial.' Below the warning, there are two tabs: 'Solicita una devolución' (active) and 'Da seguimiento a una devolución'. Under the active tab, there are four rows of document upload fields, each with a 'Selecciona archivo' button. The fields are labeled: 'PDF de RFC', 'PDF de carta de alta', 'PDF de estado de cuenta', and 'PDF de abonos NO 000,000,000'. At the bottom, there is a 'Regresar' button and a 'Cargar archivos' button, with a red arrow pointing to the latter.

7. El sistema validará la carga de tu documentación y a continuación, se generará un número de folio para que puedas dar seguimiento a tu solicitud.



The screenshot shows the 'Devoluciones SUA' web interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Escritorio', 'Mi Cuenta', 'Mis Trámites', 'Consultas', 'Centro de Atención Empresarial', and 'Guías y videotecas'. Below this, there is a section titled 'Devoluciones SUA' with a sub-header 'Usted está en: Mis Trámites > Devoluciones SUA >'. A warning message states: '¡Importante! Estimado contribuyente, te informamos que al ingresar una solicitud de devolución ante el Instituto, no es garantía de que la devolución sea procedente, en caso de que lo fuera, esta podrá ser total o parcial.' Below the warning, there are two tabs: 'Solicita una devolución' and 'Da seguimiento a una devolución'. Below the tabs, there is a message: 'Tu solicitud fue recibida con éxito, puedes darle seguimiento con el número de folio que indicamos a continuación:'. Below this message, there is a table with the following data:

Año	Bim	Archivo
21	06	0000000113_2106.CSV

A red arrow points to the 'FOLIO: 0000000113' text. At the bottom, there is a 'Salir' button.

8. Ingresa nuevamente al Portal Empresarial en la pestaña Da seguimiento a una devolución para que conozcas el estatus en el que se encuentra tu solicitud y des seguimiento.

**Recuerda que los documentos:**

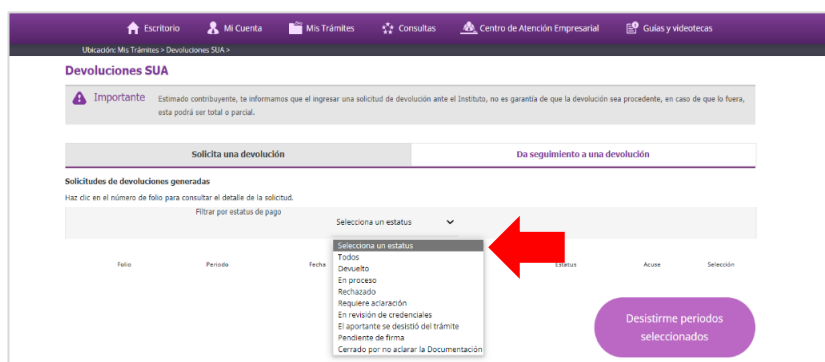
- ⊕ *No deben pesar más de 5 mb cada uno y deben estar escaneados en blanco y negro.*
- ⊕ *La **carta de alta de acreedores** debe de contener la misma razón social y dirección de la Cédula de Identificación Fiscal (CIF) sin obviar ningún dato del domicilio, así como la CLABE bancaria.*

## Seguimiento a tu solicitud de devolución

Realiza el seguimiento a la solicitud para informarte del estatus o alguna notificación que el Infonavit te haya enviado.


Estatus de devolución:

- **Devuelto:** Se realizó la devolución.
- **En proceso:** Se están validando los requisitos para efectuar la devolución.
- **Rechazado:** Deberás revisar el motivo por el cual se rechazó la devolución y volver a presentar la solicitud.
- **Requiere aclaración:** Algún documento no cumplió con los requisitos, por lo que deberás hacer la corrección.
- **En revisión de credenciales:** Se está revisando la documentación que se ingresó. Una vez validada la información, deberás firmar el acuse.
- **El aportante se desistió del trámite:** El aportante decidió no continuar el trámite.
- **Pendiente de firma:** Deberás firmar el acuse para formalizar el trámite.
- **Cerrado por no aclarar la devolución.** El aportante no dio seguimiento a su solicitud.



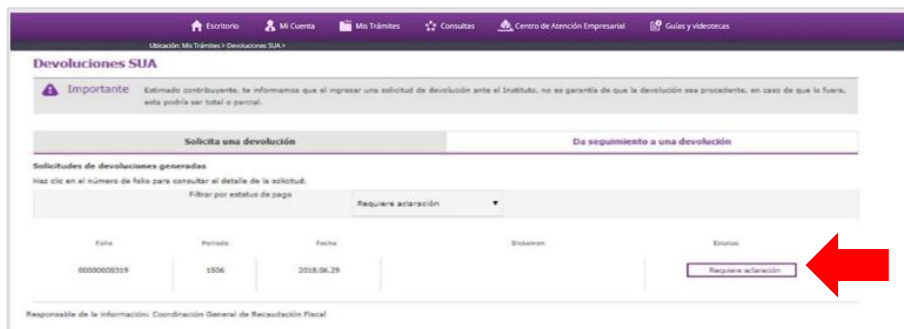
**Importante:** Tendrás hasta **30 días hábiles** a partir de la recepción de la respuesta a tu solicitud para continuar tu proceso. En caso de no dar seguimiento a la solicitud o de no firmar el acuse cuando el estatus es “Pendiente de firma”, se cerrará el folio y deberás iniciar el trámite nuevamente.

A partir de que tu solicitud se encuentra en estatus “**En proceso**” el tiempo para una resolución es de **40 días hábiles**.

Solicita una devolución			Da seguimiento a una devolución			
<b>Solicitudes de devoluciones generadas</b>						
Haz clic en el número de folio para consultar el detalle de la solicitud.						
Filtrar por estatus de pago						
Folio	Periodo	Fecha	Dictamen	Estatus	Acuse	Selección
0000000112	2105	2022.09.07		En proceso		

Cuando una solicitud “Requiere aclaración”, el sistema te indica el motivo para que realices la corrección. Recuerda que la solicitud de devolución procede solo cuando se cumple de manera satisfactoria con todos los requisitos, por lo que te sugerimos consultar el estatus periódicamente.

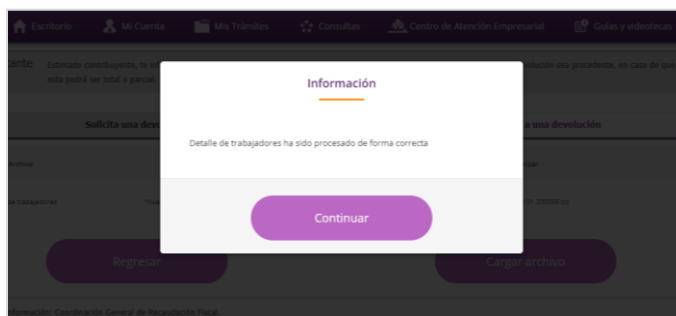
1. Haz clic en **Requiere aclaración**.



2. Si tu caso requiere información o documentación adicional, un especialista se comunicará contigo a través de la pestaña **Comentario**. Primero tendrás que cargar nuevamente el archivo “.txt” del detalle de trabajadores que pertenece al periodo que requiere aclaración y haz clic en el texto “**Selecciona archivo**”. Si son varios periodos, tendrás que cargar el detalle de trabajadores de cada periodo.







3. Si el archivo de “.txt” del detalle de trabajadores se procesa correctamente, el sistema mostrará el mensaje “**Detalle de trabajadores ha sido procesado de forma correcta**”.





4. En la pestaña **Seguimiento a una devolución** el estatus cambiará a **“Documento correcto”**. Si es más de un periodo con estatus **“Requiere aclaración”**, se tiene que cargar el detalle de trabajadores en cada periodo.

Solicita una devolución			Da seguimiento a una devolución		
<b>Solicitudes de devoluciones generadas</b>					
Haz clic en el número de folio para consultar el detalle de la solicitud.					
Filtrar por estatus de pago: Todos					
Folio	Periodo	Fecha	Dictamen	Estatus	Acuse
0000000021	2101	2021.12.16		Documento correcto	
0000000021	2102	2021.12.16		Requiere aclaración	
0000000021	2103	2021.12.16		Requiere aclaración	
0000000021	2104	2021.12.16		Requiere aclaración	

5. Una vez que hayas cargado todos los detalles de trabajadores, debes subir el archivo **“.pdf”** solicitado en la sección **“Comentario”**, luego haz clic en el botón **Cargar archivos**.

Escritorio | MI Cuenta | Mis Trámites | Consultas | Centro de Atención Empresarial | Guías y videotecas

Ubicación: Mis Trámites > Devoluciones SUA >

**Devoluciones SUA**



**Importante** Estimado contribuyente, te informamos que el ingresar una solicitud de devolución ante el Instituto, no es garantía de que la devolución sea procedente, en caso de que lo fuera, esta podrá ser total o parcial.

Solicita una devolución | Da seguimiento a una devolución

Archivo	Comentario	Actualizar
PDF de RFC	*Nuevos acreditados: envío de información a prueba@infonavit@gmail.com	<b>Cargar archivos</b>
PDF de carta de alta		Selecciona archivo
PDF de estado de cuenta		Selecciona archivo

Después de cargar los documentos, aparecerá nuevamente la pantalla con el estatus de **“En revisión de credenciales”**. Posteriormente, el sistema te indicará que la solicitud está **en proceso de revisión**, y la información y los documentos que ingresaste serán analizados.

- 6.- **Si todos los documentos están correctos**, el estatus de tu solicitud cambiara a **“Pendiente de Firma”**.

Solicita una devolución			Da seguimiento a una devolución			
<b>Solicitudes de devoluciones generadas</b>						
Haz clic en el número de folio para consultar el detalle de la solicitud.						
Filtrar por estatus de pago: Todos						
Folio	Periodo	Fecha	Dictamen	Estatus	Acuse	Selección
0000000157	2302	2024.02.23		Pendiente de firma		<input type="checkbox"/>
0000000168	2303	2024.02.26		En revisión de credenciales		<input type="checkbox"/>

Desistirme periodos seleccionados

Será necesario ingresar nuevamente tu e.firma, para confirmar la solicitud y que el sistema te muestre tu acuse de la solicitud de devolución.

COORDINACIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN FISCAL  
GERENCIA SENIOR DE RECAUDACIÓN Y COBRANZA FISCAL

01 de mayo del 2023 11:47:18 AM

**Acuse de trámite de devolución solicitado a través del Portal Empresarial del Infonavit**

RFC: MTRC881025TM8  
NRP: 12345678910  
Razón Social: EMPRESA MARIOS, S.A. de C.V.  
Domicilio: Av. de las Torres 123, col. Estrella en Naucalpan Edo. Méx. C. P. 10107  
CLABE Interbancaria: 1234565776887989899

Bimestre(s) Solicitado(s): 1105

Archivos de soporte cargados:  
EMPRESAMARIOS, S.A. de C.V/ RFC.pdf (archivo PDF)  
EMPRESAMARIOS, S.A. de C.V/ estado de cuenta.pdf (archivo PDF)  
EMPRESAMARIOS, S.A. de C.V/ carta de alta.pdf (archivo PDF)

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 30 fracción I de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, al ser este la autoridad encargada de administrar el fondo de vivienda de los trabajadores previsto en el artículo 123, apartado a), fracción XII de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el contribuyente queda enterado de las siguientes consideraciones:

a) La presente solicitud se registrará conforme a lo dispuesto en el artículo 22 del Código Fiscal de la

4) Los importes de los saldos autorizados en este trámite de devolución disminuyen el monto del saldo de la subcuenta de vivienda de los trabajadores respectiva y en su caso en la amortización del crédito de vivienda de los mismos, en lo que correspondiere a los pagos.

4) La información y documentación presentada es responsabilidad del solicitante por lo que, en caso de existir algún error en los datos proporcionados, será atribuido al promotor.

**Aviso de privacidad**  
Tus datos personales son intransferibles y protegidos en los sistemas del INFONAVIT, los cuales constituyen información reservada y confidencial en los términos de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, del Código Fiscal de la Federación vigente y las leyes de transparencia y acceso a la información pública, así como de protección de datos personales.

**Sello digital**

**E-Firma**

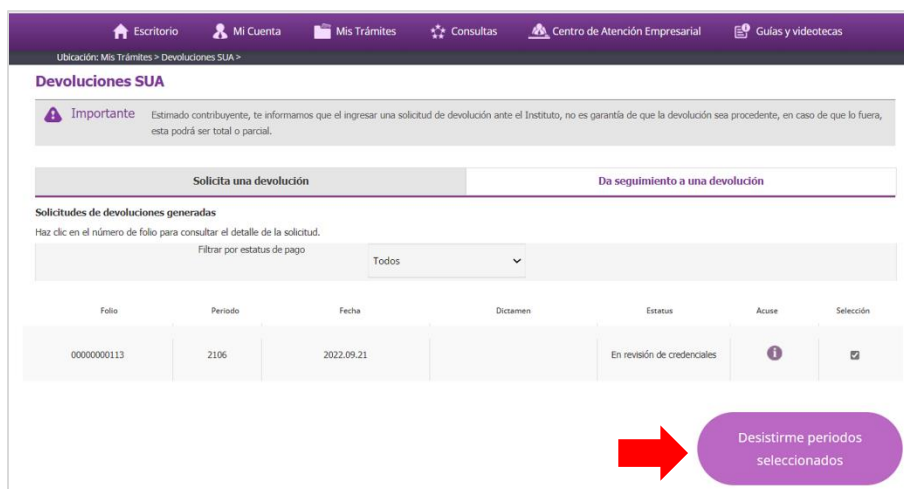
**Calidad Original**

En caso de que tengas un problema para volver a ingresar la documentación, te recomendamos enviarnos tu solicitud a través del [Centro de Atención Empresarial \(CAE\)](#), disponible en el Portal Empresarial.

## Desistimiento del trámite

En caso de que decidas desistirme de tu trámite, podrás hacerlo únicamente en los estatus “En revisión de credenciales” y “Requiere aclaración”. Una vez que cambie a “Pendiente de firma” no podrás cancelar la solicitud.

1. En la pestaña **Da seguimiento a una devolución**, selecciona la casilla en el o los periodos que desees desistirme y haz clic en el botón **Desistirme periodos seleccionados**.



Ubicación: Mis Trámites > Devoluciones SUA >

**Devoluciones SUA**

**Importante** Estimado contribuyente, te informamos que el ingresar una solicitud de devolución ante el Instituto, no es garantía de que la devolución sea procedente, en caso de que lo fuera, esta podrá ser total o parcial.

Solicita una devolución | **Da seguimiento a una devolución**

Solicitudes de devoluciones generadas

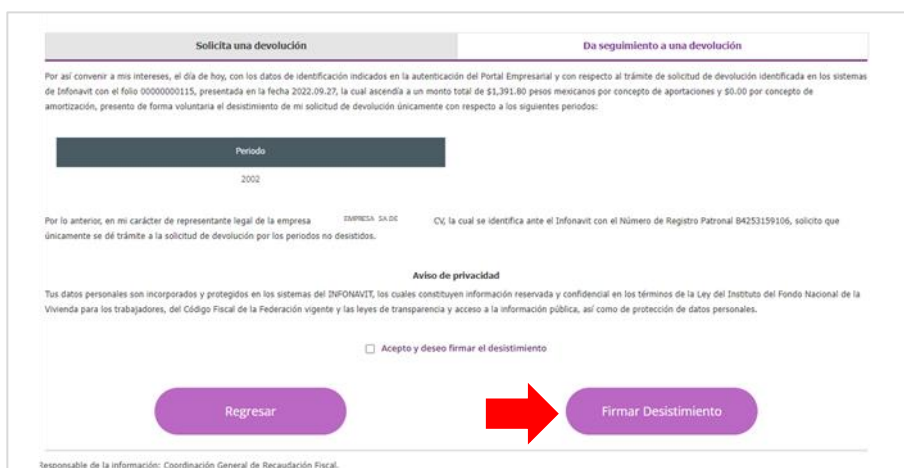
Haz clic en el número de folio para consultar el detalle de la solicitud.

Filtrar por estatus de pago: Todos

Folio	Periodo	Fecha	Dicamen	Estatus	Acuse	Selección
00000000113	2106	2022.09.21		En revisión de credenciales		<input checked="" type="checkbox"/>

**Desistirme periodos seleccionados**

2. Confirma que la información de la solicitud a la que desees desistir esté correcta, habilita la casilla de aceptación, y haz clic en el botón **Firmar Desistimiento**.



Solicita una devolución | **Da seguimiento a una devolución**

Por así convenir a mis intereses, el día de hoy, con los datos de identificación indicados en la autenticación del Portal Empresarial y con respecto al trámite de solicitud de devolución identificada en los sistemas de Infonavit con el folio 00000000113, presentada en la fecha 2022.09.27, la cual ascendía a un monto total de \$1,391.80 pesos mexicanos por concepto de aportaciones y \$0.00 por concepto de amortización, presento de forma voluntaria el desistimiento de mi solicitud de devolución únicamente con respecto a los siguientes periodos:

Periodo: 2002

Por lo anterior, en mi carácter de representante legal de la empresa EMPRESA SA DE CV, la cual se identifica ante el Infonavit con el Número de Registro Patronal B4253159106, solicito que únicamente se dé trámite a la solicitud de devolución por los periodos no desistidos.

**Aviso de privacidad**

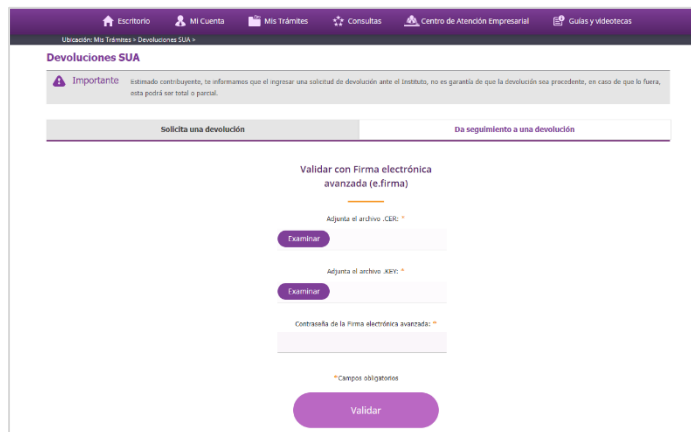
Tus datos personales son incorporados y protegidos en los sistemas del INFONAVIT, los cuales constituyen información reservada y confidencial en los términos de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los trabajadores, del Código Fiscal de la Federación vigente y las leyes de transparencia y acceso a la información pública, así como de protección de datos personales.

Acepto y deseo firmar el desistimiento

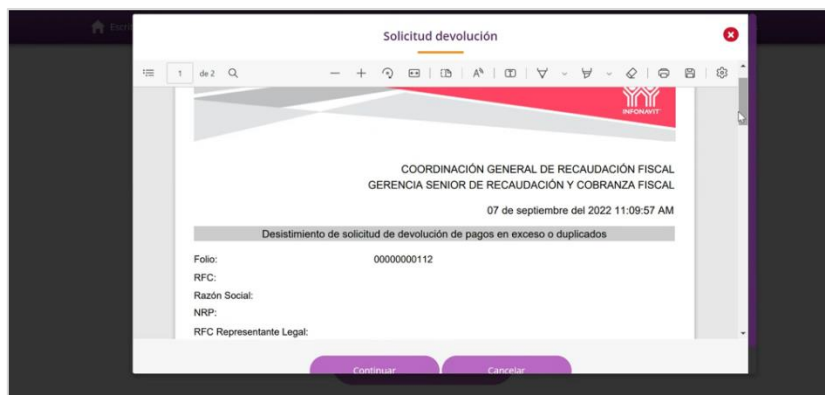
**Regresar** | **Firmar Desistimiento**

Responsable de la información: Coordinación General de Recaudación Fiscal.

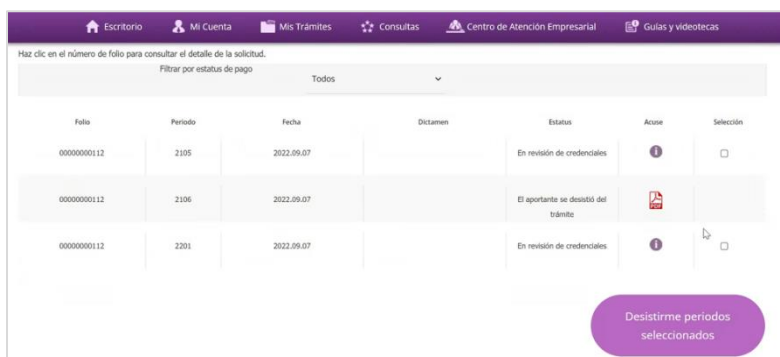
- Ingresas los archivos “.key” y “.cer” y escribes la contraseña de la firma electrónica avanzada para firmar el Desistimiento






- Posteriormente se generará un acuse de desistimiento, haz clic en el botón **Continuar**.



- Después de unos minutos podrás consultar el acuse de desistimiento en la pestaña **Dar seguimiento a una devolución**.



Folio	Periodo	Fecha	Dictamen	Estatus	Acuse	Selección
00000000112	2105	2022.09.07		En revisión de credenciales		<input type="checkbox"/>
00000000112	2106	2022.09.07		El aportante se desistió del trámite		<input type="checkbox"/>
00000000112	2201	2022.09.07		En revisión de credenciales		<input type="checkbox"/>

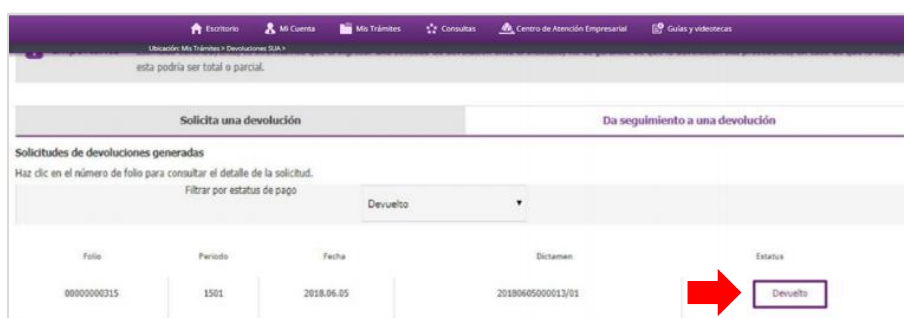
- Si así lo deseas, puedes presentar nuevamente una solicitud de devolución por los periodos en que realizaste un desistimiento.

## Descarga tu dictamen de devolución

Si el estatus de la solicitud indica **Devuelto**, el dinero ya fue depositado en la cuenta bancaria que hayas registrado. Te recomendamos descargar el **acuse de recibido**, ya que sólo está habilitado **14 días hábiles a partir de su fecha de emisión**; transcurrido el plazo ya no puedes obtener el acuse en línea.

Para descargar este documento sigue estos pasos:

1. Ingresa a la pestaña “Da seguimiento a una devolución”. Haz clic en la opción “Devuelto”.



2. El sistema te mostrará la información del dictamen de la devolución, haz clic en `acuse.pdf` para descargar el documento.



Al hacer clic en el Acuse visualizarás tu dictamen, en él podrás identificar el apartado “Detalle de trabajadores NO dictaminados”, en la columna “Diagnóstico” localizarás la causal de improcedencia, en caso de existir una.

Dentro del documento también encontrarás las causales más comunes de improcedencia, y en caso de duda, deberás de acudir a la Delegación Regional para más información.

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES				
COORDINACION GENERAL DE RECAUDACION FISCAL				
FECHA	13-oct-2023 EXP 0000000157			
TIPO DE RESOLUCION	NORMAL X COMPLEMENTARIO NUM 01 RESOLUCION 20231013000014			
DETALLE DE TRABAJADORES NO DICTAMINADOS				
NSS	NOMBRE	SOLICITADO	A DEVOLVER	DIAGNOSTICO
0400000000	██████████	Num. Cred. 00	Aportación 229.57	0
CA	██████████	ESTEBAN	Amortización 0.00	0.00
TOTAL NO DEVUELTO				
APORTACION:		229.57		
APORT. P/ AMORT.		0.00		
AMORTIZACION		0		
DIAGNOSTICOS PROCESAR				
02 Trabajador en aclaratorio	587 Trabajador en Proceso de Retiro Parcial			
237 Aportación sin SIA Asociado	588 Cuenta Inexistente			
321 Cuenta cancelada	589 Trabajador en Aclaraciones con Error en Nombre			
382 Saldo insuficiente para realizar el movimiento (Saldo Cero)	590 Trabajador en Aclaraciones con NSS Inválido			
528 Trabajador en Proceso por Traspasos Afore - Afore (en Liquidación)	591 Trabajador en Aclaraciones Pendiente de Validar en CNAHS.			
530 Trabajador en Proceso de Liquidación por Transferencia de Acreditados (en Liquidación)	595 Cuenta Transferida por Crédito INFONAVIT			
573 Cuenta en Proceso de Unificación de Cuentas	815 Cuenta marcada por otro proceso			
574 Cuenta en Proceso de Separación de Cuentas	946 Cuenta Pasivada			
575 Cuenta en Proceso de Devolución de Pagos en Exceso	947 Cuenta Inhabilitada			
586 Trabajador en Proceso de Retiro Total	964 Aportación subsecuente para amortizar el saldo de vivienda en garantía			
	975 Trabajador en proceso de Transferencia entre SIRPORS			
CAUSAS DE RECHAZO DE CARTERA				
02 El crédito no es vigente				
03 El crédito tiene caracteres raros o es inválido				
04 El periodo es inválido				
05 Fecha de operación inválida				
10 Fecha mayor a la de proceso				

Dentro del dictamen devolución si observas en la columna **Diagnóstico**, las siglas **DR**, te informamos que la solicitud se determinó como improcedente, por lo que deberás de presentarte en la Delegación Regional más cercana a tu domicilio, para que entregues tu solicitud de devolución de pagos indebidos derivado de amortizaciones y /o aportaciones, con los requisitos establecidos en el Portal Infonavit > Patrones > Trámites adicionales > [Devoluciones patronales](#).

Te recordamos que si ya han transcurrido los **14 días hábiles a partir de su fecha de emisión de tu Dictamen** y deseas realizar la descárgalo por sistema, este te mostrará un mensaje que indica “descarga invalida”.

Para solicitar tu dictamen, deberás de presentar un escrito libre, que contengan los datos de tu solicitud, así como el documento que acredite tu personalidad en la Delegación Regional que te corresponda.