

# ATENCIÓN A DEUDORES DE CRÉDITO EDUCATIVO

## Este es nuestro compromiso con usted:

Con los propósitos de transparentar la gestión pública, combatir la corrupción y lograr su satisfacción con nuestro servicio, el Instituto de Becas y Crédito Educativo del Estado de Sonora, expide la presente Carta Compromiso con la Ciudadanía, para que el trámite de Atención a Deudores de Crédito Educativo que ofrece la Dirección de Cartera, cumpla con las siguientes características:

### Oportuno

La Dirección Cartera efectuará el trámite de convenios administrativos, que incluye atención, negociación del adeudo y firma del convenio; así como el trámite de reestructura de un adeudo, que incluye negociación, recepción de documentos, autorización, elaboración del contrato, firma de contrato y aplicación de la reestructura, en un plazo máximo de 2 días hábiles.

### Confiable

El trámite de otorgamiento de crédito se realiza conforme a lo establecido en la Ley del Instituto de Becas y Crédito Educativo del Estado de Sonora.

### Transparente

El personal que lo atiende está debidamente identificado, no le solicitará algún requisito adicional o compensación monetaria alguna, está preparado, calificado y le brindará una atención personalizada a lo largo del trámite.

### Reglas de Expedición

El objetivo del Trámite de Atención a Deudores de Crédito Educativo es proporcionar alternativas de pago a los acreditados que se encuentran en situación de cartera vencida

## Para cumplir con este compromiso es necesario lo siguiente:

### Convenio Administrativo:

- 1 Presentarse en las oficinas del Instituto de Becas y Crédito Educativo del Estado de Sonora en el área de Atención a Deudores a negociar su adeudo y realizar el pago acordado.

### Reestructuración:

- 1 Presentarse en las oficinas del Instituto de Becas y Crédito Educativo del Estado de Sonora en el área de Atención a Deudores a negociar su adeudo y que el interesado no se encuentre en proceso judicial de demanda.
- 2 Realizar el pago pactado, a partir del monto acordado entre el acreditado y el Instituto.
- 3 Presentar una copia del comprobante de domicilio actual del avalista y acreditado.
- 4 Presentar una copia de la credencial de elector del avalista, acreditado y dos referencias familiares.

## Costo: Gratuito

El trámite deberá realizarse de acuerdo a lo estipulado en esta Carta Compromiso, en caso contrario puede presentar su inconformidad verbal o por escrito ante: el (la) titular del Órgano Interno de Control en: Dr. Domingo Olivares No. 128, esq. Paseo de la Paz, Colonia Valle Grande, C.P. 83205 Hermosillo, Sonora, o llame al teléfono (662) 289-87-00 ext. 172, o envíela al correo electrónico: [ramses.leyva@sonora.gob.mx](mailto:ramses.leyva@sonora.gob.mx).

En caso de no recibir el trámite favorable, puede presentar su queja ante la Secretaría de la Contraloría General, en: **Coordinación Ejecutiva de Investigación de Faltas Administrativas**, Centro de Gobierno, edificio Hermosillo, 2° nivel, ala norte, Paseo Río Sonora y Galeana, Proyecto Río Sonora, C.P. 83280, Hermosillo, Sonora; o llame a los teléfonos: (662) 213-31-89, 213-31-90 o 01 800 HONESTO (01 800 466 3786), o envíela al correo electrónico: [respuestadecides@sonora.gob.mx](mailto:respuestadecides@sonora.gob.mx) o al portal: [www.decides.sonora.gob.mx](http://www.decides.sonora.gob.mx).

El correo electrónico: [becasycredito@becasycredito.gob.mx](mailto:becasycredito@becasycredito.gob.mx), tiene como finalidad facilitar información del trámite que ofrece el Instituto de Becas y Crédito Educativo del Estado de Sonora.

Nos interesa mucho atenderle bien, ayúdenos informando cualquier incumplimiento a este compromiso.

Atentamente:

C.P. Elma Yazmina Anaya Camargo  
Directora General del Instituto de Becas y Crédito Educativo del Estado de Sonora

Lic. Liliana Icela Félix Durón  
Directora de Cartera

