

ATENCIÓN A DEUDORES DE CRÉDITO EDUCATIVO

Ciudadano, 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 Crédito Educativo del Estado de Sonora expide la presente **Carta Compromiso con la Ciudadanía**, para que el trámite de **Atención a Deudores** facilitado por la Dirección de Cartera y Recuperación, cumpla con las siguientes características:

Oportuno

La Dirección de Cartera y Recuperación, efectuará el trámite de convenios administrativos, que incluye atención, negociación del adeudo y firma del convenio, en un máximo 20 minutos; La captación del pago inicial para la aplicación del convenio, tomará 5 minutos.

Para el trámite de reestructura de un adeudo, la negociación y recepción de documentos para su autorización, llevará 2 días hábiles; La elaboración del contrato correspondiente tomará como máximo 1 día hábil, una vez entregados los documentos; La firma de contrato y aplicación de la reestructura, tomará como máximo 1 día hábil.

(Estos tiempos no contemplan los tiempos en fila).

Confiable

El personal que lo atenderá está preparado para brindarle una atención personalizada, con trato amable, lo escuchará, lo tratará en forma respetuosa y con disponibilidad para aclarar todas sus dudas relacionadas con el trámite que realiza.

Transparente

El personal asume con valores éticos del servicio al público: la integridad, la imparcialidad, la objetividad, transparencia de gestión, receptividad, orientación a soluciones, confidencialidad, profesionalismo y no hará distinción de género.

Reglas de Expedición

Toda gestión llevada a cabo por el personal interno se realiza mediante identificación de los mismos, así como la de los gestores externos o abogados que colaboran con el Instituto.

Para cumplir con este compromiso es necesario lo siguiente:

CONVENIO ADMINISTRATIVO

1 Presentarse en las oficinas del Instituto de 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 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 tiene el derecho de exigir su cumplimiento. Presente su caso ante el Lic. Jorge J. Abud Tapia, Subdirector de Cartera y Recuperación en Hermosillo, en Dr. Domingo Olivares No. 128 Esq. con Paseo de la Paz, Col. Valle Grande, Hermosillo, Sonora, C.P. 83205; Teléfono (662) 289 87 00; Correo electrónico: jorgea@icees.gob.mx. Con el Lic. Leonardo A. Pimienta Quintero, Subdirector de Cartera y Recuperación en Cd. Obregón, en Calle Sinaloa No. 666 Sur, entre Nicolás Bravo y 6 de Abril, Col. Centro, Cd. Obregón, Sonora, C.P. 85000; Teléfono (644) 410 63 00; Correo electrónico: leonardo.pimienta@icees.gob.mx.

En caso de no recibir respuesta favorable puede presentar su queja ante la Secretaría de la Contraloría General, a la Dirección General de Contraloría Social ubicada en Centro de Gobierno, Edificio Hermosillo, 2do Nivel, ala sur, Paseo Río Sonora y Galeana, Proyecto Río Sonora, Hermosillo, Sonora; o llame al teléfono 01800-HONESTO (01 800 46 63 786), o envíela al correo electrónico atencionciudadana@sonora.gob.mx.

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

Atentamente:

C.P. Elma Yazmina Anaya Camargo
Directora General

Lic. Liliana Isela Félix Durón
Directora de Cartera y Recuperación



Gobierno del
Estado de Sonora



Instituto
de Crédito Educativo
del Estado de Sonora