

Recibi sobre cerrado  
25 de abril 2016  
5:00  
17:04

000154



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO

Recibi sobre cerrado  
4:57

Ciudad de México, a 21 de abril de 2016.

Oficio no. **CG/CIFIDERE/173/2016**.

**Acuse**

**Asunto:** Informe de la Auditoría 011 "Calidad Integral en el Servicio"

**LIC. MARÍA YSAURA MORENO ALAMINA**  
**DIRECTORA GENERAL DEL FIDEICOMISO**  
**DE RECUPERACIÓN CREDITICIA**  
**DEL DISTRITO FEDERAL FIDERE III**  
**P R E S E N T E**

Recibi sobre cerrado.  
25 de Abril 2016.  
5:10pm  
GALJ.

En cumplimiento al Oficio CG/CIFIDERE/011/2016 de fecha 04 de enero de 2016, mediante el cual se comunicó la práctica de la la **Auditoría** número **011**, con clave **410** y denominada "**Calidad Integral en el Servicio**", del Programa Anual de Auditoría 2016, realizada a las **Gerencias de Recuperación de Créditos, de Administración y Finanzas y de Asuntos Legales y Jurídicos** del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, en los meses de enero, febrero y marzo del presente año; en específico para verificar "*Que la atención al acreditado de los servicios que presta la Entidad, se realice con eficiencia, transparencia, calidad y sin corrupción; además, se atiendan las quejas recibidas, estableciendo las medidas necesarias para evitar su recurrencia, con el fin de que los acreditados queden satisfechos y motivados para cumplir con el pago de sus adeudos y se fortalezca la relación con los mismos, mejorando los aspectos de trato digno, tiempos de espera, organización y prestación de los servicios. Asimismo, que la Entidad de cabal cumplimiento a la normativa en la materia*", el periodo auditado corresponde al ejercicio 2015 y primer trimestre de 2016; adjunto le remito en copia, el reporte de cinco observaciones determinadas, efectos y recomendaciones que se consideran procedentes para su solución; así como el Informe de los resultados obtenidos, mismo que contiene el objetivo y el alcance de la auditoría, limitantes para la ejecución de la auditoría, las observaciones generadas y las conclusiones obtenidas a fin de coadyuvar a mantener la transparencia, legalidad, eficacia, imparcialidad y eficiencia de su gestión, así como el adecuado control interno del servicio encomendado a las áreas a su digno cargo.

1 de 2

Recibi Sobre Cerrado  
25 Abril 2016  
16:55  
G.R.C.





De los resultados obtenidos, se considera relevante señalar que se detectaron cinco observaciones consistentes en "Módulos de Atención Ciudadana No Registrados", "Inconsistencias en los Informes Mensuales enviados a la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA)", "Falta de Apego de la Web con el Manual de Identidad Gráfica", "Falta de Apego de Identidad Gráfica del Área de Atención Ciudadana (Presencial) Cobranza Administrativa" e "Inconsistencias detectadas en el Padrón de Personal de Atención Ciudadana".

Las observaciones a que se hace referencia en el párrafo que antecede, fueron comentadas en su oportunidad con los Servidores Públicos responsables de su solventación, mismos que signaron el reporte que se remite, señalándose la fecha compromiso para su atención el **veintiuno de junio de dos mil dieciséis**, tal y como quedó asentado en los reportes de referencia, solicitando atentamente que la documentación que se envíe a esta Contraloría Interna para solventar las citadas observaciones sea en copia simple, **foliadas y firmadas en cada una de sus fojas por el servidor público responsable de la auditoría.**

Asimismo, le agradezco las facilidades otorgadas y colaboración brindada al grupo de auditores designados para llevar a cabo la auditoría aludida por parte de los Servidores Públicos que los atendieron, esperando que los resultados y recomendaciones de auditoría coadyuven al mejor desempeño de su gestión.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

**ATENTAMENTE**

  
**ROCÍO VERÓNICA RAMÍREZ CRUZ**  
**CONTRALORA INTERNA EN EL FIDERE III**

**C.c.c.e.p. Lic. Elisa Lugo Ipiña.-** Gerente de Administración y Finanzas del FIDERE III.- Presente.  
**Lic. Andrés Gaya Arzani.-** Gerente de Recuperación Créditos del FIDERE III.- Presente.  
**Lic. Yesica Luna Espino.-** Gerente de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III.- Presente.  
**Expediente.**

**RVRC/MTS\***

Archivo: Red/oficios 2016/173/ Envío de Informe Auditoría 011 "Calidad Integral en el Servicio".

