CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA		
Auditoría	**No. de Observación**	**Año/Trimestre**
01 I	01	2016/01

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.		**Ejercicio Auditado:**	2015 y 2016/01	**Criterio**	01
Unidad Administrativa:	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.	**Monto observado:**		-	
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.		**Fecha de Incurrencia:**		17/03/2016	
Clave de la Auditoría:	410	Calidad Integral en el Servicio	**Fecha Compromiso:**		21-Jun-16	

OBSERVACIONES, CAUSAS, EFECTOS Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES

OBSERVACIÓN:

MÓDULOS DE ATENCIÓN CIUDADANA NO REGISTRADOS

Con oficio CG/CIFIDERE/095/2016 de fecha 24 de febrero de 2016, se solicitó a la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, la documentación relativa al documento que acredite el envío a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA), del Padrón de las Áreas de Atención Ciudadana, así como su soporte correspondiente, la cual fue proporcionada mediante oficio GRC/713/2016 de fecha 16 de marzo de 2016.

De la verificación realizada a dicha documentación, se constató que los Módulos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, ubicados en las instalaciones del Instituto de Vivienda del Distrito Federal (INVI) y en la Tesorería de San Lorenzo Tezonco no se encuentran registrados, toda vez que el Área de Atención Ciudadana (AAC), es la unidad diseñada para atender a través de canales presencial, telefónico o digital, en forma directa y continua a los ciudadanos que requieren información, demandan trámites, servicios y asesorías.

La Atención Ciudadana se brindará a través de los siguientes medios:

- Atención Presencial (Ventanillas Únicas, Centros de Atención, Módulos de Atención, Áreas de Atención y Oficinas, Áreas móviles incluyendo vehículos,

CORRECTIVAS:

1. El Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC) deberá realizar las gestiones necesarias a efecto de llevar a cabo el registro de los Módulos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, ubicados en las instalaciones del Instituto de Vivienda del Distrito Federal (INVI) y en la Tesorería de San Lorenzo Tezonco:
2. Asimismo, el Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC) deberá realizar las gestiones necesarias, a efecto de llevar a cabo la implementación del Modelo Integral de Atención Ciudadana y asegurar su funcionamiento, de acuerdo a lo que resulta aplicable.

PREVENTIVAS:

1. El Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC), en lo sucesivo deberá realizar las gestiones a efecto que toda área diseñada para atender a través de los canales presencial, telefónico o digital, en forma directa y continua a los ciudadanos que requieren información, demandan trámites, servicios y asesorías, sean registradas ante la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA) y, en su caso, informar de la baja de las áreas de Atención Ciudadana.

TITULAR DEL ÁREA AUDITADA	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/ AUTORIZÓ
Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	C.P. Marlen Torres Serrano **JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.**	Rocío Verónica Ramírez Cruz **Contralora Interna.**

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA		
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre
01 I	01	2016/01

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.		**Ejercicio Auditado:**	2015 y 2016/01	**Criterio** 01
Unidad Administrativa:	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.	**Monto observado:**		-
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.		**Fecha de Incurrencia:**		17/03/2016
Clave de la Auditoría:	410	Calidad Integral en el Servicio	**Fecha Compromiso:**		21-Jun-16

OBSERVACIONES, CAUSAS, EFECTOS Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
stands y módulos). ▪ Atención Telefónica (Centros telefónicos de atención ciudadana). ▪ Atención Digital (Sitios web, redes sociales, kioscos interactivos, pantallas, correo electrónico, sistemas digitales y aplicaciones). Dichos espacios deberán de contar con una Clave Única de Registro. Por otra parte, los días 16 y 17 de marzo de 2016 se realizó la visita a los Módulos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, ubicados en las instalaciones del Instituto de Vivienda del Distrito Federal (INVI) y en la Tesorería de San Lorenzo Tezonco, constatándose que no se apegan al Manual de Identidad Gráfica Área de Atención Ciudadana (**Anexo 1**) en cuanto a: ▪ La marca.- No se cuenta con el identificador gráfico de las áreas de atención Ciudadana. ▪ Los impresos.- No se cuenta con los carteles relativos a "Derechos y Obligaciones" y "Atención Prioritaria". ▪ Papeleta de sugerencias.- No se cuenta con esta. ▪ Gafetes.- En el momento de la visita, el personal de dichos módulos no portaba con el gafete, por lo que se los colocaron en el transcurso de la visita a solicitud de la Contraloría Interna. ▪ Uniforme.- El personal del módulo INVI en el momento de la visita, no portaba el chaleco correspondiente, se lo colocó en transcurso de la visita a solicitud de la Contraloría Interna.	2. Además, deberá establecer un programa de supervisión permanente para verificar el cumplimiento al Modelo Integral de Atención Ciudadana con la finalidad de ofrecer a la ciudadanía una atención ciudadana accesible, confiable y de calidad que constituya la identidad única de la Administración Pública de la Ciudad de México. **De las acciones realizadas se deberá informar a esta Contraloría Interna en el FIDERE III, anexando los soportes documentales que acrediten el cumplimiento a cada una de las recomendaciones correctivas y preventivas, dentro de los términos establecidos en la presente observación.**

TITULAR DEL ÁREA AUDITADA	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/ AUTORIZÓ
Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	C.P. Marlen Torres Serrano **JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.**	Rocío Verónica Ramírez Cruz **Contralora Interna.**

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA		
Auditoría	**No. de Observación**	**Año/Trimestre**
01 I	01	2016/01

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.		**Ejercicio Auditado:**	2015 y 2016/01	**Criterio**	01
Unidad Administrativa:	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.	**Monto observado:**		-	
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.		**Fecha de Incurrencia:**		17/03/2016	
Clave de la Auditoría:	410	Calidad Integral en el Servicio	**Fecha Compromiso:**		21-Jun-16	

OBSERVACIONES, CAUSAS, EFECTOS Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
▪ El personal del Módulo San Lorenzo Tezonco no contaba con el chaleco. ▪ Señalización de módulos.- En ambos módulos, no son acordes al Manual de Identidad Gráfica. **CAUSAS:** ▪ Falta de supervisión por parte del Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC), hacía al personal que brinda Atención en los Módulos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III. ▪ Falta de apego a la normatividad establecida de Atención Ciudadana. ▪ Falta de implementación del Modelo Integral de Atención Ciudadana por parte del Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC). **EFECTOS:** ▪ Que los Usuarios no identifiquen al personal encargado de brindar la Atención. ▪ Incumplimiento a la normatividad establecida en cuanto a la Atención Ciudadana.	

TITULAR DEL ÁREA AUDITADA	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/ AUTORIZÓ
Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	C.P. Marlen Torres Serrano **JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.**	Rocío Verónica Ramírez Cruz **Contralora Interna.**

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA		
Auditoría	**No. de Observación**	**Año/Trimestre**
01 I	01	2016/01

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.		**Ejercicio Auditado:**	2015 y 2016/01	**Criterio**	01
Unidad Administrativa:	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.	**Monto observado:**		-	
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.		**Fecha de Incurrencia:**		17/03/2016	
Clave de la Auditoría:	410	Calidad Integral en el Servicio	**Fecha Compromiso:**		21-Jun-16	

OBSERVACIONES, CAUSAS, EFECTOS Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
▪ Que la identidad de los Módulos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, ubicados en las instalaciones del Instituto de Vivienda del Distrito Federal (INVI) y en la Tesorería de San Lorenzo Tezonco, no se encuentre homologada con la Administración Pública de la Ciudad de México, así como la simplificación de procesos, la información, los tiempos de atención. **FUNDAMENTO LEGAL:** **Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal**, publicado el 13 de octubre de 2014 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal. Apartado 8 "Obligaciones del personal de Atención Ciudadanas en las AAC y UNAC, numeral 8.1, 8.1.1 fracción I. Apartado 9 "De las AAC y las UNAC", numeral. 9.1. Apartado 10 "De la Atención Multicanal", fracción I. Apartado 14 "De los Manuales de Identidad Gráfica de las ACC y UNAC", numerales 14.2 y 14.5. Apartado 16 "De las AAC y UNAC Presencial", numerales 16.1, 16.2, 16.3, 16.4, 16.5, 16.6 y 16.7. Apartado 20 "De la baja de las AAC y UNAC", numeral 20.1.	

TITULAR DEL ÁREA AUDITADA	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/ AUTORIZÓ
Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	C.P. Marlen Torres Serrano **JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.**	Rocío Verónica Ramírez Cruz **Contralora Interna.**

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA		
Auditoría	**No. de Observación**	**Año/Trimestre**
01 I	01	2016/01

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.		**Ejercicio Auditado:**	2015 y 2016/01	**Criterio**	01
Unidad Administrativa:	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.	**Monto observado:**		-	
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.		**Fecha de Incurrencia:**		17/03/2016	
Clave de la Auditoría:	410	Calidad Integral en el Servicio	**Fecha Compromiso:**		21-Jun-16	

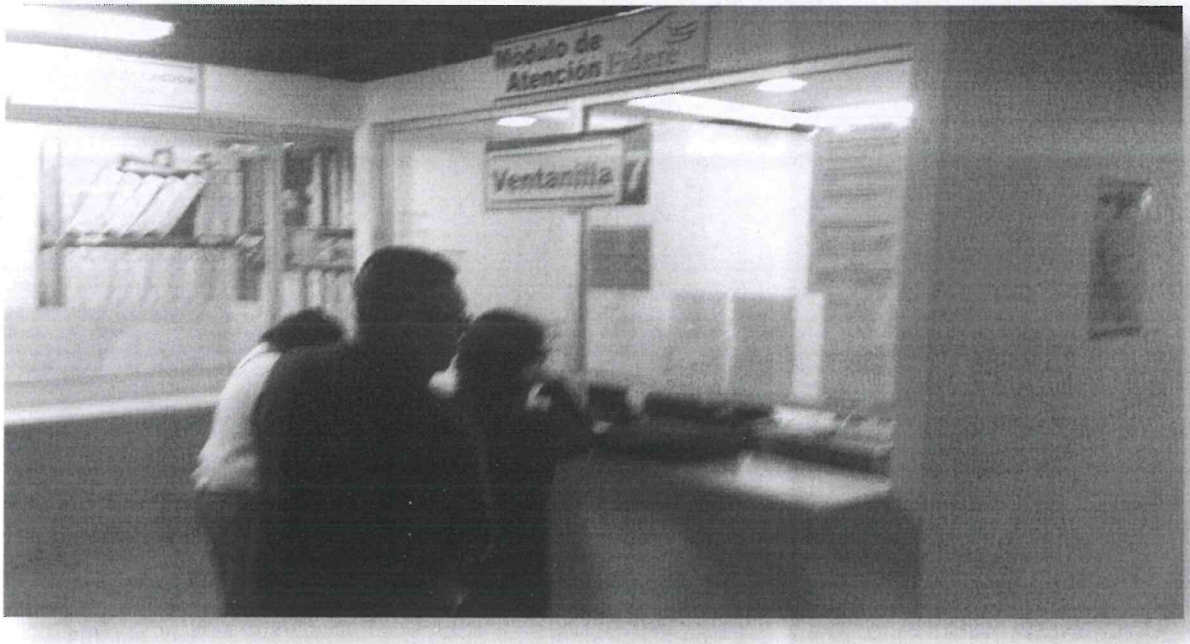
OBSERVACIONES, CAUSAS, EFECTOS Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
Apartado 26 "Del Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC)", numerales 26.1 y 26.2. Apartado 27 "De las funciones del CORAC", numeral 27.1 fracción I **Manual de Identidad Gráfica Área de Atención Ciudadana**, publicado en el sitio web www.cgma.df.gob.mx Sección II Identidad Gráfica, la marca página 14, carteles página 35 y gafetes página 39.	

TITULAR DEL ÁREA AUDITADA	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/ AUTORIZÓ
Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	C.P. Marlen Torres Serrano **JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.**	Rocío Verónica Ramírez Cruz **Contralora Interna.**

Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas auditadas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

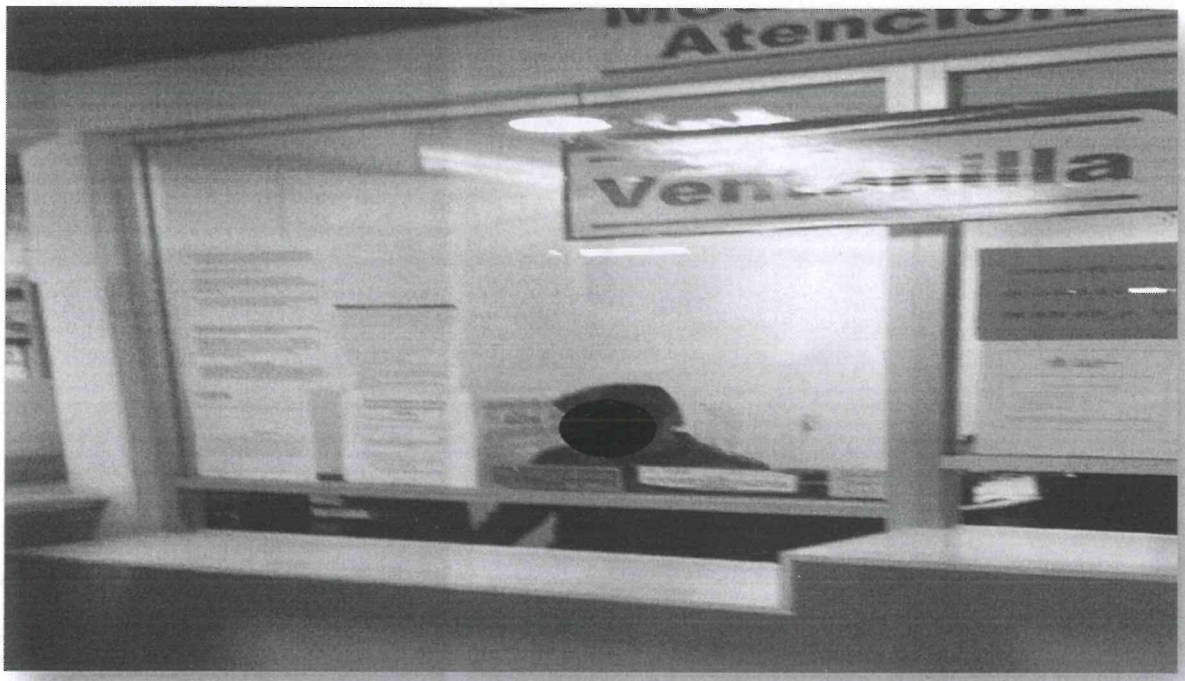
Anexo 1 de la Observación No. 1*"Módulos de Atención Ciudadana no Registrados"*

Módulo del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal en las instalaciones del Instituto de Vivienda del Distrito Federal



Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas auditadas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 1 de la Observación No. 1*"Módulos de Atención Ciudadana no Registrados"*



Módulo del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal en las Instalaciones de la Tesorería en San Lorenzo Tezonco

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA		
Auditoría	**No. de Observación**	**Año/Trimestre**
01 I	02	2016/01

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.		**Ejercicio Auditado:**	2015 y 2016/01	**Criterio**	01
Unidad Administrativa:	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.	**Monto observado:**		-	
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.		**Fecha de Incurrencia:**		31/03/2016	
Clave de la Auditoría:	410	Calidad Integral en el Servicio	**Fecha Compromiso:**		21-Jun-2016	

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES

OBSERVACIÓN:

INCONSISTENCIAS EN LOS INFORMES MENSUALES ENVIADOS A LA COORDINACIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA (CGMA)

Con oficio CG/CIFIDERE/012/2016 de fecha 04 de enero de 2016, se solicitó a la Dirección General del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, la documentación relativa a los informes mensuales de Gestión del Área de Atención Ciudadana enviados a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA), la cual fue proporcionada por la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, mediante oficios GRC/125/2016, GRC/125/2016 y GRC/626/2016 de fechas 20 de enero, 04 de febrero y 03 de marzo de 2016.

De la verificación realizada a los Informes mensuales de Gestión del Área de Atención Ciudadana enviados a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA) en el ejercicio 2015 y en los meses de enero y febrero de 2016, se detectaron las inconsistencias siguientes:

a) Atención presencial, no se señala:

- El número de servicios recibidos, atendidos, pendientes y resueltos.

CORRECTIVAS:

1. El Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC) deberá realizar las gestiones a efecto de que los Informes de Gestión de Atención Ciudadana se apeguen la normatividad establecida referente a la Atención Ciudadana.
2. El Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC) deberá supervisar que las áreas de Atención Ciudadana concentren información segura y confiable con la finalidad de que sea útil para la toma de decisiones y ayude a eficientar la atención brindada en este caso a los acreditados; asimismo, se realice el envío del Informe de Gestión de Atención Ciudadana con la información adecuada.

PREVENTIVAS:

1. El Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC), en lo sucesivo, deberá instruir y vigilar que el personal encargado de la elaboración, revisión y autorización de los Informes de Gestión Ciudadana cumplan con la normatividad establecida referente a la Atención Ciudadana.

TITULAR DEL ÁREA AUDITADA	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/ AUTORIZÓ
Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	C.P. Marlen Torres Serrano **JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.**	Rocío Verónica Ramírez Cruz **Contralora Interna.**

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA		
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre
01 I	02	2016/01

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.		**Ejercicio Auditado:**	2015 y 2016/01	**Criterio**	01
Unidad Administrativa:	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.	**Monto observado:**		-	
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.		**Fecha de Incurrencia:**		31/03/2016	
Clave de la Auditoría:	410	Calidad Integral en el Servicio	**Fecha Compromiso:**		21-Jun-2016	

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
▪ Los tiempos promedio de los trámites y servicios de mayor demanda ciudadana y los tiempos de espera de los usuarios antes de ser atendidos. b) Atención telefónica: ▪ No se señala el número y tipo de solicitudes (información, servicios o quejas) por teléfono, el tiempo promedio de respuesta del teléfono y tiempo promedio de atención de llamadas. ▪ Se reportan las llamadas del call center del FIDERE III, siendo que estas son acciones administrativas efectuadas a las carteras que administra el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III las cuales derivan de un contrato de mandato o de prestación de servicios. c) Atención digital, éste último enviado a partir del mes de febrero de 2016. ▪ No se señalan los servicios ciudadanos en línea recibidos, atendidos, pendientes y resueltos. ▪ No se menciona el total de hombres y mujeres atendidos mensualmente y de ser el caso, las personas con discapacidad. ▪ Se informa el número de seguidores en Twitter y Facebook, siendo que los seguidores no deben ser considerados como atención ciudadana.	2. Asimismo, el Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC) deberá de implementar un Programa de Supervisión permanente para verificar que la información plasmada en los informes sea la correcta. **De las acciones realizadas se deberá informar a esta Contraloría Interna en el FIDERE III, anexando los soportes documentales que acrediten el cumplimiento a cada una de las recomendaciones correctivas y preventivas, dentro de los términos establecidos en la presente observación.**

TITULAR DEL ÁREA AUDITADA	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/AUTORIZÓ
Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	C.P. Marlen Torres Serrano **JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.**	Rocío Verónica Ramírez Cruz **Contralora Interna.**

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA		
Auditoría	**No. de Observación**	**Año/Trimestre**
01 I	02	2016/01

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.		**Ejercicio Auditado:**	2015 y 2016/01	**Criterio**	01
Unidad Administrativa:	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.	**Monto observado:**		-	
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.		**Fecha de Incurrencia:**		31/03/2016	
Clave de la Auditoría:	410	Calidad Integral en el Servicio	**Fecha Compromiso:**		21-Jun-2016	

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
▪ Se reportan correos Masivos enviados a los acreditados de las carteras que administra el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, siendo que estos son acciones administrativas los cuales derivan de un contrato de mandato o de prestación de servicios. De manera general, no se aprecia el comparativo del total de trámites y servicios realizados en las Áreas de Atención Ciudadana, respecto a los distintos canales de comunicación (presencial, telefónico o digital). Lo anterior, refleja incumplimiento con los requisitos básicos de los Informes de Gestión contemplados en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal. Por otra parte, respecto a las llamadas realizadas por el call center y el envío de correos masivos, se contraviene lo siguiente: ▪ Área de Atención Ciudadana (AAC).- es el área diseñada para atender a través de los canales presencial, telefónico o digital, en forma directa y continua a los ciudadanos que requieren información, demandan trámites, servicios y asesorías.	

TITULAR DEL ÁREA AUDITADA	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/AUTORIZÓ
Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	C.P. Marlen Torres Serrano **JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.**	Rocío Verónica Ramírez Cruz **Contralora Interna.**

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA		
Auditoría	**No. de Observación**	**Año/Trimestre**
01 I	02	2016/01

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.		**Ejercicio Auditado:**	2015 y 2016/01	**Criterio**	01
Unidad Administrativa:	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.	**Monto observado:**		-	
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.		**Fecha de Incurrencia:**		31/03/2016	
Clave de la Auditoría:	410	Calidad Integral en el Servicio	**Fecha Compromiso:**		21-Jun-2016	

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
▪ Servicio.- es la actividad, obra prestación a cargo de la Administración Pública que tiene por objeto satisfacer necesidades individuales o colectivas, realizada por iniciativa de la propia autoridad o atendiendo peticiones ciudadanas o de la comunidad. ▪ Trámite.- es la solicitud, aviso, manifestación o entrega de información y demás planteamientos que los particulares hacen ante la autoridad competente para cumplir una obligación u obtener una licencia, autorización, permiso, registro, confirmación o reconocimiento de derechos o el acto administrativo que les autorice el ejercicio de una actividad prevista en disposición legal o reglamentaria. **CAUSAS:** ▪ Falta de apego a la normatividad establecida en cuanto al envío de Informes de Gestión del Atención Ciudadana. ▪ Falta de supervisión y seguimiento por parte del Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC), hacía al personal que elabora, revisa y valida los informes.	

TITULAR DEL ÁREA AUDITADA	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/ AUTORIZÓ
Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	C.P. Marlen Torres Serrano **JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.**	Rocío Verónica Ramírez Cruz **Contralora Interna.**

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA		
Auditoría	**No. de Observación**	**Año/Trimestre**
01 I	02	2016/01

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.		**Ejercicio Auditado:**	2015 y 2016/01	**Criterio**	01
Unidad Administrativa:	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.	**Monto observado:**		-	
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.		**Fecha de Incurrencia:**		31/03/2016	
Clave de la Auditoría:	410	Calidad Integral en el Servicio	**Fecha Compromiso:**		21-Jun-2016	

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES

EFECTOS:

- Incumplimiento a la normatividad establecida en cuanto a la Atención Ciudadana.
- Que lo reportado en los informe contenga información incorrecta.

FUNDAMENTO LEGAL:

Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicado el 13 de octubre de 2014 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
Aparatado 27 "De las funciones del CORAC", fracciones II, IV y VI.
Apartado 30 "De la estadística de trámites y servicios de las AAC y UNAC, numerales 30.1, 30.2 y 30.3.

Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal, publicado el 12 de noviembre de 2013 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
Capítulo I "Disposiciones Generales", disposición tercera fracción XIV y XV.

TITULAR DEL ÁREA AUDITADA	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/ AUTORIZÓ
Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	C.P. Marlen Torres Serrano **JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.**	Rocío Verónica Ramírez Cruz **Contralora Interna.**

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA		
Auditoría	**No. de Observación**	**Año/Trimestre**
01 I	03	2016/01

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.		**Ejercicio Auditado:**	2015 y 2016/01	**Criterio**	01
Unidad Administrativa:	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.	**Monto observado:**		-	
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.		**Fecha de Incurrencia:**		31/03/2016	
Clave de la Auditoría:	410	Calidad Integral en el Servicio	**Fecha Compromiso:**		21-JUN-2016	

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES

OBSERVACIÓN:

FALTA DE APEGO DE LA WEB CON EL MANUAL DE IDENTIDAD GRÁFICA.

Con oficio CG/CIFIDERE/095/2016 de fecha 24 de febrero de 2016, se solicitó a la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, mediante cuestionario, información relativa a la Atención Ciudadana en su modalidad digital, respecto a la sitio web http://www.fidere3.df.gob.mx/index.html, la cual fue proporcionada mediante oficio GRC/713/2016 de fecha 16 de marzo de 2016.

De la verificación realizada al sitio web http://www.fidere3.df.gob.mx/index.html; se constató que no se cuenta con lo siguiente:

a) Un apartado especial para trámites, siendo que se llevan a cabo trámites como registros en línea para la emisión de estados de cuenta y de recibos.

b) Un Identificador de sección para trámites y/o servicios, así como la ruta de navegación respectiva, el cual debe colocarse en cada página de trámites y/o servicios.

c) Con las definiciones de "Trámite" y "Servicio", así como la marca de Identidad del Área de Atención Ciudadana misma que deberá colocarse en cada página de trámites y/o servicios.

CORRECTIVA:

El Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC) deberá realizar las gestiones necesarias a efecto de que el Área de Atención Ciudadana en su modalidad digital, en este caso el sitio web http://www.fidere3.df.gob.mx/index.html, cumpla con lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica área de Atención Ciudadana y demás normativa aplicable.

PREVENTIVA:

El Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC), en lo sucesivo deberá vigilar que el Área de Atención Ciudadana en su modalidad digital, en este caso el sitio web http://www.fidere3.df.gob.mx/index.html se encuentre actualizado conforme a la normativa aplicable vigente.

De las acciones realizadas se deberá informar a esta Contraloría Interna en el FIDERE III, anexando los soportes documentales que acrediten el cumplimiento a cada una de las recomendaciones correctivas y preventivas, dentro de los términos establecidos en la presente observación.

TITULAR DEL ÁREA AUDITADA	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/ AUTORIZÓ
Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	C.P. Marlen Torres Serrano **JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.**	Rocío Verónica Ramírez Cruz **Contralora Interna.**

Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA		
Auditoría	**No. de Observación**	**Año/Trimestre**
01 I	03	2016/01

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.		**Ejercicio Auditado:**	2015 y 2016/01	**Criterio**	01
Unidad Administrativa:	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.	**Monto observado:**		-	
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.		**Fecha de Incurrencia:**		31/03/2016	
Clave de la Auditoría:	410	Calidad Integral en el Servicio	**Fecha Compromiso:**		21-Jun-2016	

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
d) Un listado de los trámites y/o servicios más relevantes (de 5 a 10 trámites), así como el vínculo a la lista completa por orden alfabético de los trámites y servicios. e) Buscadores por palabras, temas, orden alfabético, trámites y/o servicios, servicios en línea disponibles o lista completa, el cual debe colocarse en cada página de trámites y/o servicios. f) Información sobre el contacto del Área de Atención Ciudadana (nombre completo del responsable, teléfonos, correo electrónico, dirección de la oficina, vínculo a un croquis de ubicación, etc.) conforme al Manual de Identidad Gráfica, el cual debe colocarse en cada página de trámites y/o servicios. g) Cédulas de trámites y servicios, conforme al Manual de Identidad Gráfica, las cuales deben contener en lo aplicable: ▪ Nombre del Trámite/Servicio. ▪ Descripción breve. ▪ Área responsable y horarios de atención. ▪ Requisitos. ▪ Formato requerido (con vinculo al archivo). ▪ Costo. ▪ Tiempo de realización. ▪ Reporte de anomalías (incluir el nombre y/o correo electrónico de la Contraloría Interna o lo que considere para tal reporte).	

TITULAR DEL ÁREA AUDITADA	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/ AUTORIZÓ
Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	C.P. Marlen Torres Serrano **JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.**	Rocío Verónica Ramírez Cruz **Contralora Interna.**

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA		
Auditoría	**No. de Observación**	**Año/Trimestre**
01 I	03	2016/01

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.		**Ejercicio Auditado:**	2015 y 2016/01	**Criterio**	01
Unidad Administrativa:	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.	**Monto observado:**		-	
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.		**Fecha de Incurrencia:**		31/03/2016	
Clave de la Auditoría:	410	Calidad Integral en el Servicio	**Fecha Compromiso:**		21-Jun-2016	

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
▪ De ser el caso, un hipervínculo de disponibilidad del trámite en línea. h) Se cuenta con trámites en línea (emisión de estados de cuenta y recibos), los cuales no se apegan al Manual de Identidad Gráfica, toda vez que no cuentan con una secuencia clara (de preferencia numérica) que indique los pasos totales para concluir la solicitud de trámite o servicio, así como el paso en el que se encuentra el usuario de cada pantalla; además los botones deben ser claros para avanzar al siguiente paso del proceso electrónico y una vez concluido el trámite o servicio, el usuario debe tener muy en claro que su transacción fue completada proporcionándole vías de consulta (correo electrónico con los detalles) y los datos del contacto para aclaraciones **Anexo 1**. **CAUSA:** ▪ Falta de apego a la normatividad establecida en cuanto a los sitios web de Atención Ciudadana **EFECTO:** ▪ Incumplimiento a la normatividad establecida en cuanto a los sitios web de Atención Ciudadana.	

TITULAR DEL ÁREA AUDITADA	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/ AUTORIZÓ
Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	C.P. Marlen Torres Serrano **JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.**	Rocío Verónica Ramírez Cruz **Contralora Interna.**

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA		
Auditoría	**No. de Observación**	**Año/Trimestre**
01 I	03	2016/01

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.		**Ejercicio Auditado:**	2015 y 2016/01	**Criterio**	01
Unidad Administrativa:	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.	**Monto observado:**		-	
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.		**Fecha de Incurrencia:**		31/03/2016	
Clave de la Auditoría:	410	Calidad Integral en el Servicio	**Fecha Compromiso:**		21-JUN-2016	

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
FUNDAMENTO LEGAL: **Manual de Identidad Gráfica Área de Atención Ciudadana**, publicado en el sitio web www.cgma.df.gob.mx Sección II Marca Área de Atención Ciudadana, página 13, 14 y 15. Sección VI Apartado para trámites y servicios en los sitios web de las Dependencias, páginas de la 107 a la 147. **Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal**, publicado el 12 de noviembre de 2013 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal. Capítulo I "Disposiciones Generales", disposición tercera fracción XIV y XV.	

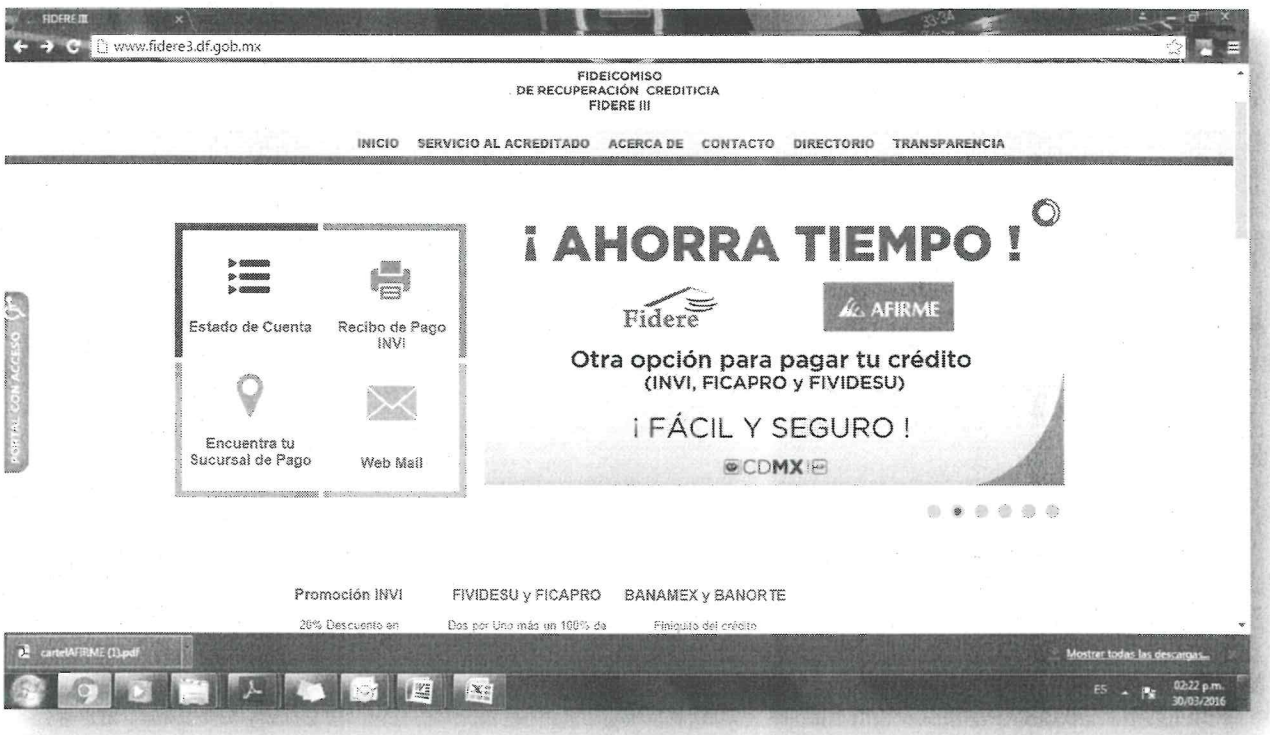
TITULAR DEL ÁREA AUDITADA	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/ AUTORIZÓ
Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	C.P. Marlen Torres Serrano **JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.**	Rocío Verónica Ramírez Cruz **Contralora Interna.**

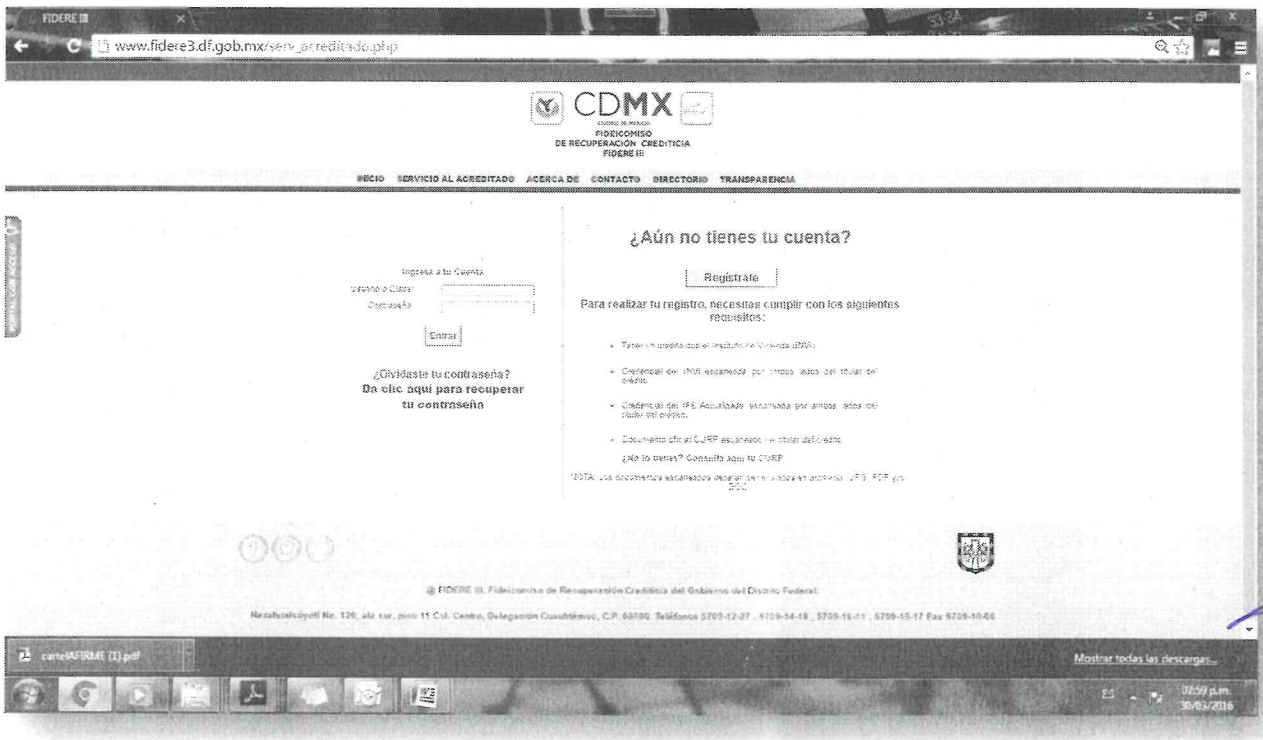
Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"
Contraloría Interna en el FIDERE III

Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas auditadas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 1 de la observación No. 3 *"Falta de apego de la Web con el Manual de Identidad Gráfica"*

Página de web del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III





CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA		
Auditoría	**No. de Observación**	**Año/Trimestre**
01 I	04	2016/01

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.		**Ejercicio Auditado:**	2015 y 2016/01	**Criterio**	01
Unidad Administrativa:	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.	**Monto observado:**		-	
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.		**Fecha de Incurrencia:**		31/03/2016	
Clave de la Auditoría:	410	Calidad Integral en el Servicio	**Fecha Compromiso:**		21-Jun-2016	

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES

OBSERVACIÓN:

FALTA DE APEGO DE IDENTIDAD GRÁFICA DEL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA (PRESENCIAL) COBRANZA ADMINISTRATIVA

Con oficio CG/CIFIDERE/095/2016 de fecha 24 de febrero de 2016, se solicitó a la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, la documentación relativa al acceso a las Áreas de Atención Ciudadana del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, el cual fue proporcionado mediante los oficios GRC/713/2016 y GRC/733/2016 de fecha 16 y 18 de marzo de 2016.

De la verificación física realizada al Área de Atención Ciudadana Presencial "Cobranza Administrativa", ubicada en las instalaciones del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, la cual se encuentra dividida en 3 secciones: ventanillas, negociaciones y jurídico, se constató lo siguiente:

a) Ventanillas

El personal no es constante en la portación de la credencial y uso del uniforme (chaleco) establecidos por la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA), **Anexo 1**.

CORRECTIVAS:

1. El Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC), deberá realizar las gestiones ante la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III y las áreas dependientes de la Gerencia de Recuperación de Créditos a efecto de determinar los espacios destinados para brindar la Atención Ciudadana presencial a fin de dar cumplimiento con la Identidad Gráfica del Área de Atención Ciudadana.
2. El Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC), deberá llevar a cabo las acciones para que el personal encargado de brindar la Atención Ciudadana presencial porte el gafete y uniforme establecidos por la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA).

PREVENTIVAS:

1. En lo sucesivo, el Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC), supervise que el personal de Atención Ciudadana presencial porte invariablemente el gafete y uniforme correspondiente, al momento de brindar la atención a los Ciudadanos.

TITULAR DEL ÁREA AUDITADA	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/ AUTORIZÓ
Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	C.P. Marlen Torres Serrano **JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.**	Rocío Verónica Ramírez Cruz **Contralora Interna.**

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA		
Auditoría	**No. de Observación**	**Año/Trimestre**
01 I	04	2016/01

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.		**Ejercicio Auditado:**	2015 y 2016/01	**Criterio**	01
Unidad Administrativa:	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.	**Monto observado:**		-	
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.		**Fecha de Incurrencia:**		31/03/2016	
Clave de la Auditoría:	410	Calidad Integral en el Servicio	**Fecha Compromiso:**		21-Jun-2016	

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
b) Negociaciones El área da cumplimiento parcial a la Identidad Gráfica de Atención Ciudadana, toda vez que los señalamientos referentes a los módulos no cuentan con la marca del área de atención ciudadana **Anexo 2**. c) Jurídico ▪ El personal no cuenta con la credencial y el (uniforme) chaleco establecidos por la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA). ▪ El área no cuenta con la Identidad Gráfica de Atención Ciudadana **Anexo 3.** El Área de Atención Ciudadana Presencial "Cobranza Administrativa" da cumplimiento parcial de la Identidad Gráfica de Atención Ciudadana (**Anexo 4)**, toda vez que: a) No se cuenta con el Directorio de funcionarios, así como de Trámites y Servicios. b) No se cuenta con los carteles relativos a "Derechos y Obligaciones" y "Atención Prioritaria".	2. Asimismo, el Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC), deberá establecer un Programa de Supervisión permanente, a fin de verificar el cumplimiento de los Elementos Mínimos Obligatorios, señalados en el Manual de Identidad Gráfica del Área de Atención Ciudadana. **De las acciones realizadas se deberá informar a esta Contraloría Interna en el FIDERE III, anexando los soportes documentales que acrediten el cumplimiento a cada una de las recomendaciones correctivas y preventivas, dentro de los términos establecidos en la presente observación.**

TITULAR DEL ÁREA AUDITADA	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/ AUTORIZÓ
Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	C.P. Marlen Torres Serrano **JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.**	Rocío Verónica Ramírez Cruz **Contralora Interna.**

Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA		
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre
01 I	04	2016/01

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.		**Ejercicio Auditado:**	2015 y 2016/01	**Criterio**	01
Unidad Administrativa:	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.	**Monto observado:**		-	
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.		**Fecha de Incurrencia:**		31/03/2016	
Clave de la Auditoría:	410	Calidad Integral en el Servicio	**Fecha Compromiso:**		21-Jun-2016	

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
Se detectó en la Gerencia de Recuperación de Créditos que personal encargado de brindar Atención Ciudadana, el cual no cuenta con la credencial y el uniforme (chaleco) establecidos por la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA); asimismo, no cuenta con la Identidad Gráfica de Atención Ciudadana **Anexo 5.** **CAUSAS:** ▪ Falta de apego a la normatividad establecida en cuanto a la Atención Ciudadana. ▪ Falta de implementación del Modelo Integral de Atención Ciudadana por parte del Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC). **EFECTOS:** ▪ Incumplimiento a la normatividad establecida en cuanto a la Atención Ciudadana. ▪ Que la identidad del Área de Atención Ciudadana "Cobranza Administrativa", no se encuentre homologada con la Administración Pública de la Ciudad de México, así como la simplificación de procesos, la información, los tiempos de atención.	

TITULAR DEL ÁREA AUDITADA	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/ AUTORIZÓ
Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	C.P. Marlen Torres Serrano **JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.**	Rocío Verónica Ramírez Cruz **Contralora Interna.**

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA		
Auditoría	**No. de Observación**	**Año/Trimestre**
01 I	04	2016/01

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.		**Ejercicio Auditado:**	2015 y 2016/01	**Criterio**	01
Unidad Administrativa:	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.	**Monto observado:**		-	
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.		**Fecha de Incurrencia:**		31/03/2016	
Clave de la Auditoría:	410	Calidad Integral en el Servicio	**Fecha Compromiso:**		21-Jun-2016	

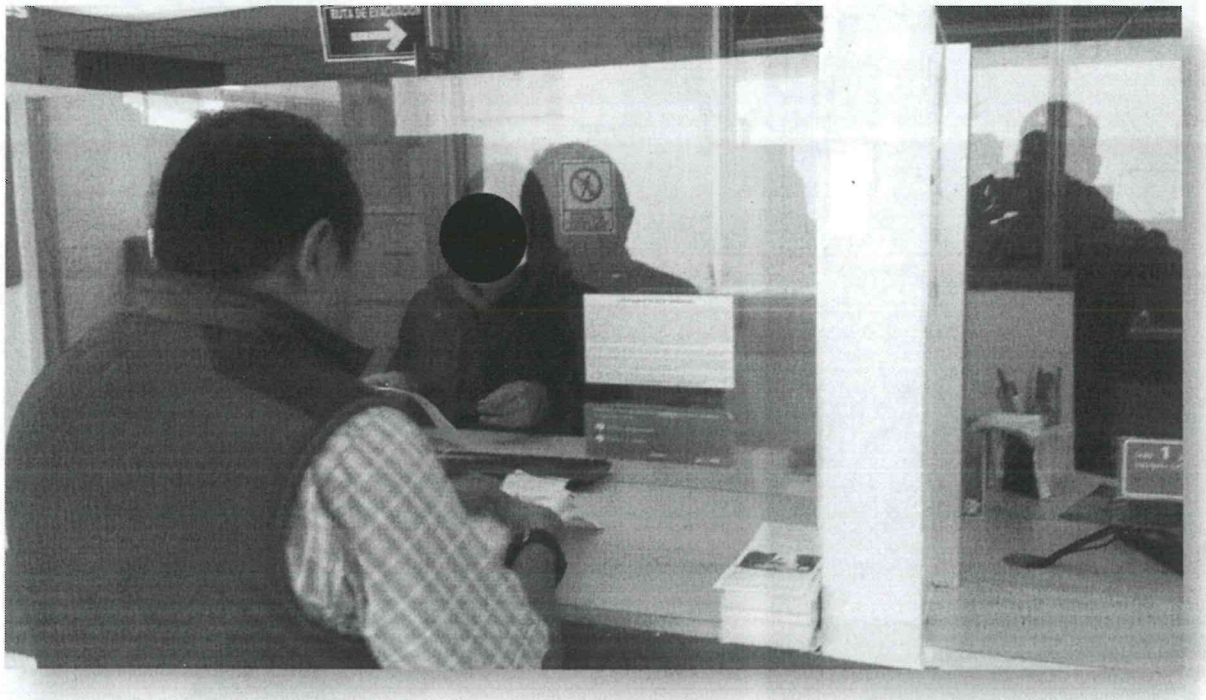
OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
FUNDAMENTO LEGAL: **Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal**, publicado el 13 de octubre de 2014 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal. Apartado 8 "Obligaciones del personal de Atención Ciudadana en las AAC y UNAC, numeral 8.1, 8.1.1 fracción I. Apartado 14 "De los Manuales de Identidad Gráfica de las ACC y UNAC", numerales 14.2 y 14.5. Apartado 16 "De las AAC y UNAC Presencial", numeral 16.2. Apartado 25 "Expedición y uso de los gafetes de identificación para el personal de Atención Ciudadana de las AAC y UNAC, en la modalidad presencial", numeral 25.1, 25.6 y 25.7. Apartado 26 "Del Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC)", numerales 26.1 y 26.2. Apartado 27 "De las funciones del CORAC", numeral 27.1 fracción I **Manual de Identidad Gráfica Área de Atención Ciudadana**, publicado en el sitio web www.cgma.df.gob.mx Sección I Espacios Físicos, página 74. Sección II Identidad Gráfica, la marca, páginas 14, 33, 34 y 35. Sección III Señalización, páginas 54, y 55.	

TITULAR DEL ÁREA AUDITADA	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/ AUTORIZÓ
Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	C.P. Marlen Torres Serrano **JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.**	Rocío Verónica Ramírez Cruz **Contralora Interna.**

Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas auditadas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 1 de la Observación No. 4 *"Falta de apego de identidad gráfica del área de Atención Ciudadana Presencial Cobranza Administrativa"*

Área de cobranza administrativa (Ventanillas) en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III



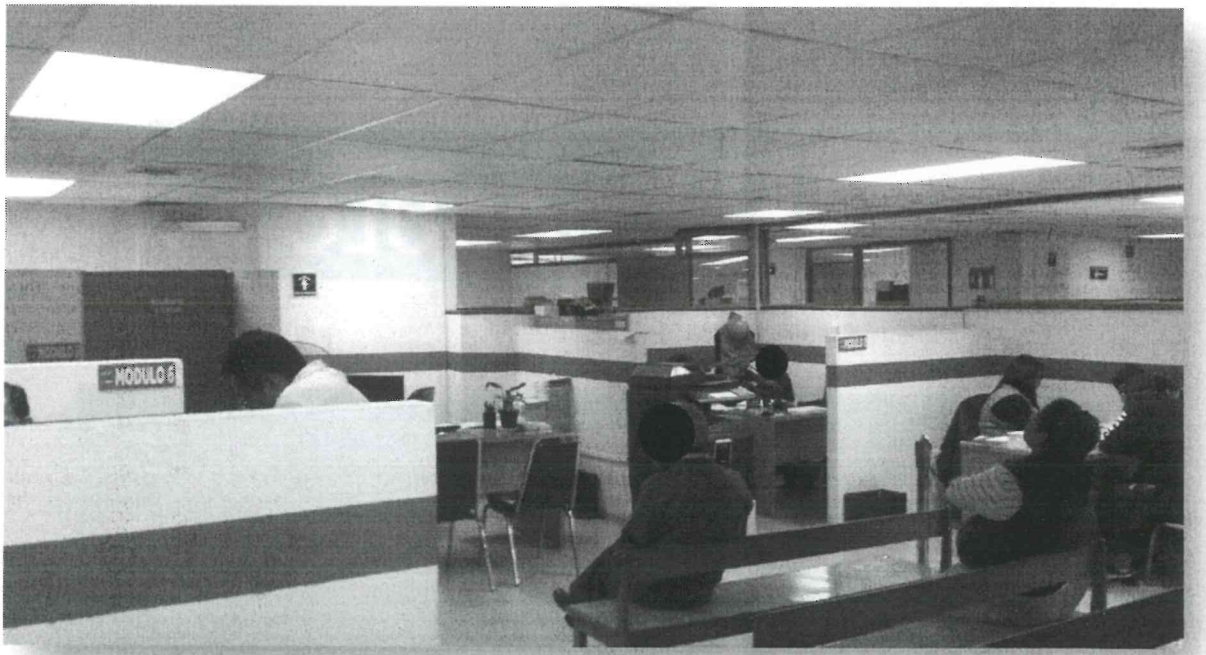
Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas auditadas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

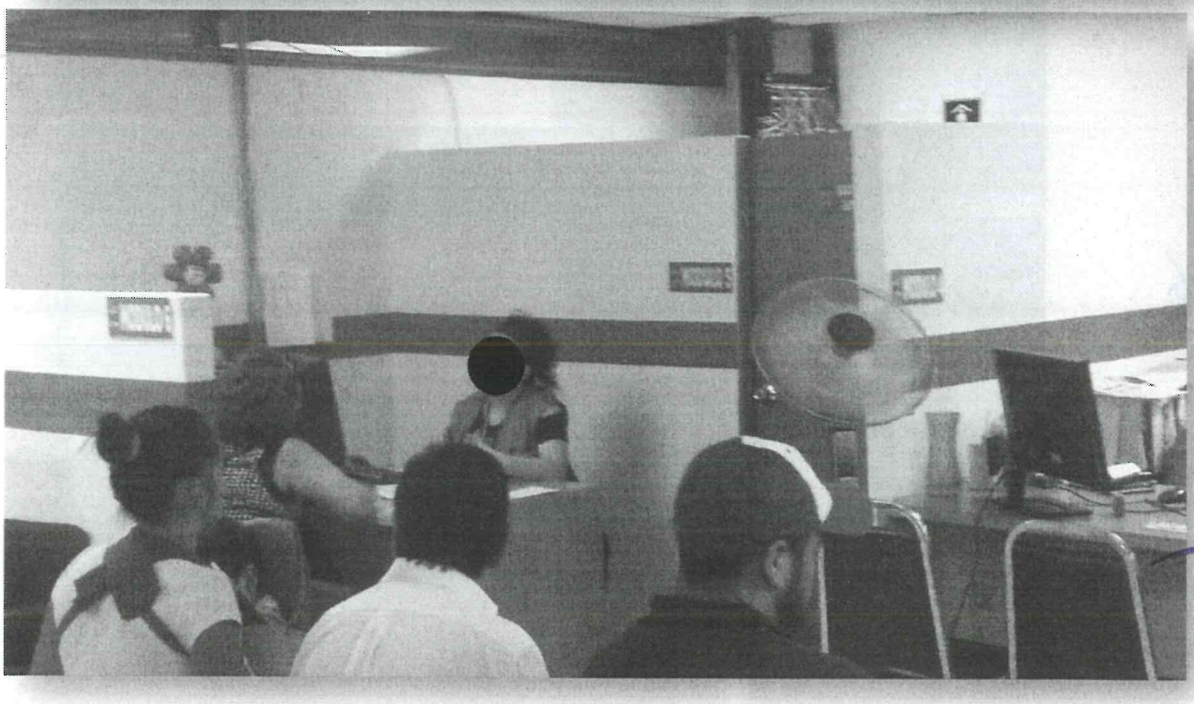
Anexo 1 de la Observación No. 4 "*Falta de apego de identidad gráfica del área de Atención Ciudadana Presencial Cobranza Administrativa*"

Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas auditadas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 2 de la Observación No. 4 *"Falta de apego de identidad gráfica del área de Atención Ciudadana Presencial "Cobranza Administrativa"*

Área de cobranza administrativa (Negociaciones) en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III





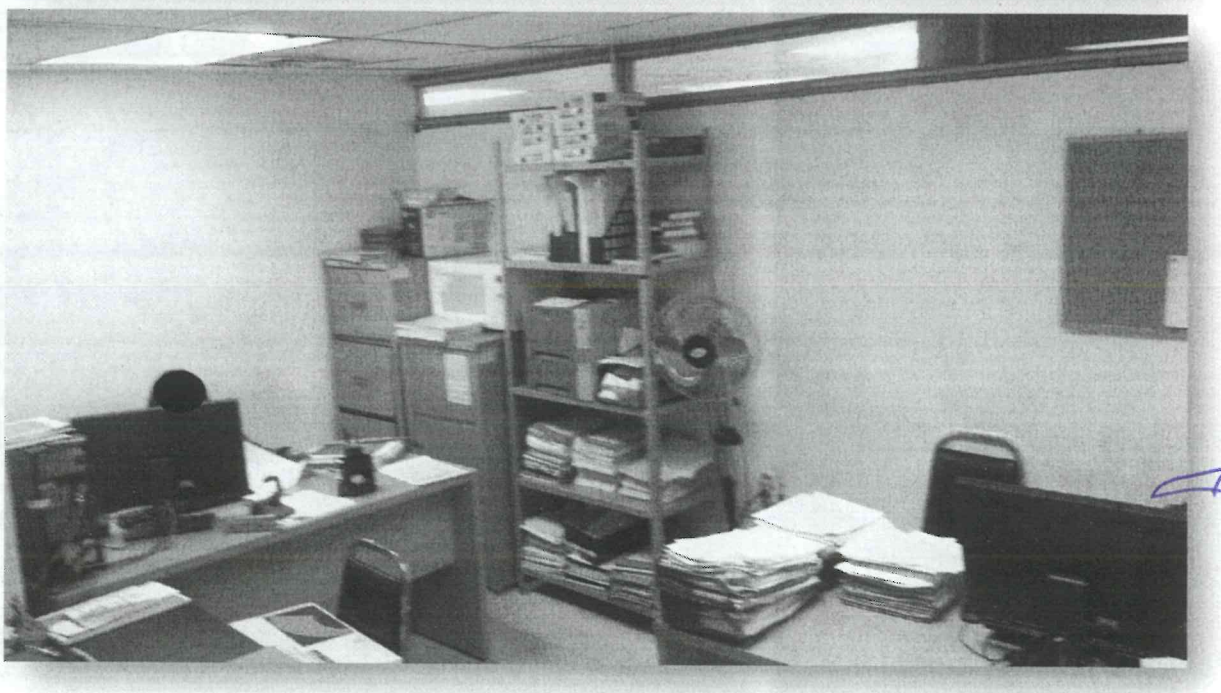
Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas auditadas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 2 de la Observación No. 4 *"Falta de apego de identidad gráfica del área de Atención Ciudadana Presencial "Cobranza Administrativa"*

Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas auditadas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

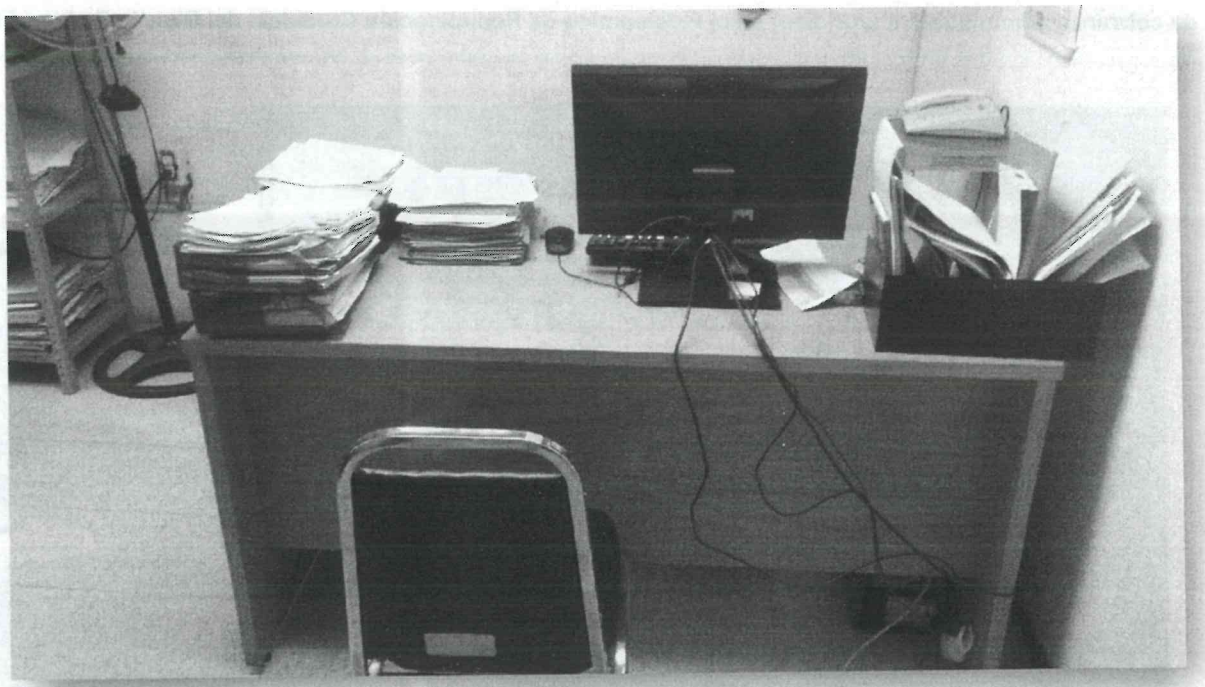
Anexo 3 de la Observación No. 4 *"Falta de apego de identidad gráfica del área de Atención Ciudadana Presencial "Cobranza Administrativa"*

Área de cobranza administrativa (Jurídico) en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III



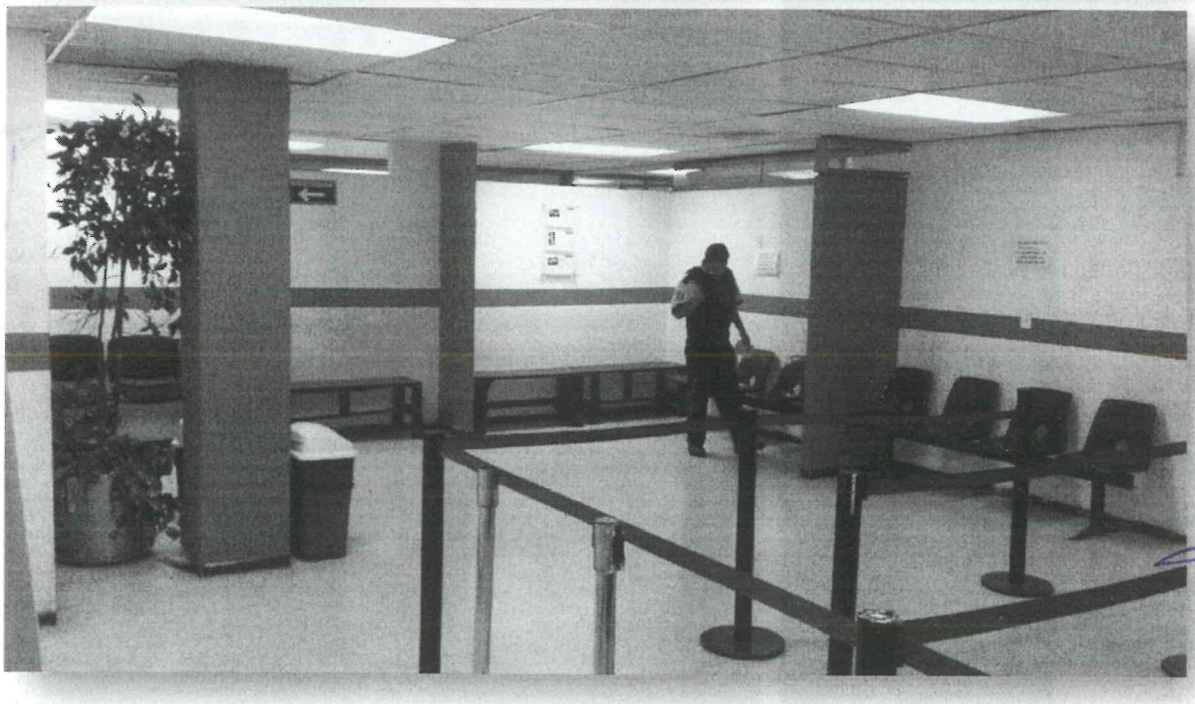
Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas auditadas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 3 de la Observación No. 4 *"Falta de apego de identidad gráfica del área de Atención Ciudadana Presencial "Cobranza Administrativa"*



Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas auditadas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 4 de la observación No. 4 *"Falta de apego de identidad gráfica del área de Atención Ciudadana Presencial "Cobranza Administrativa"*
Área de Cajas del prestador de servicios Compañía Mexicana de Transporte de Valores, S.A. de C.V.

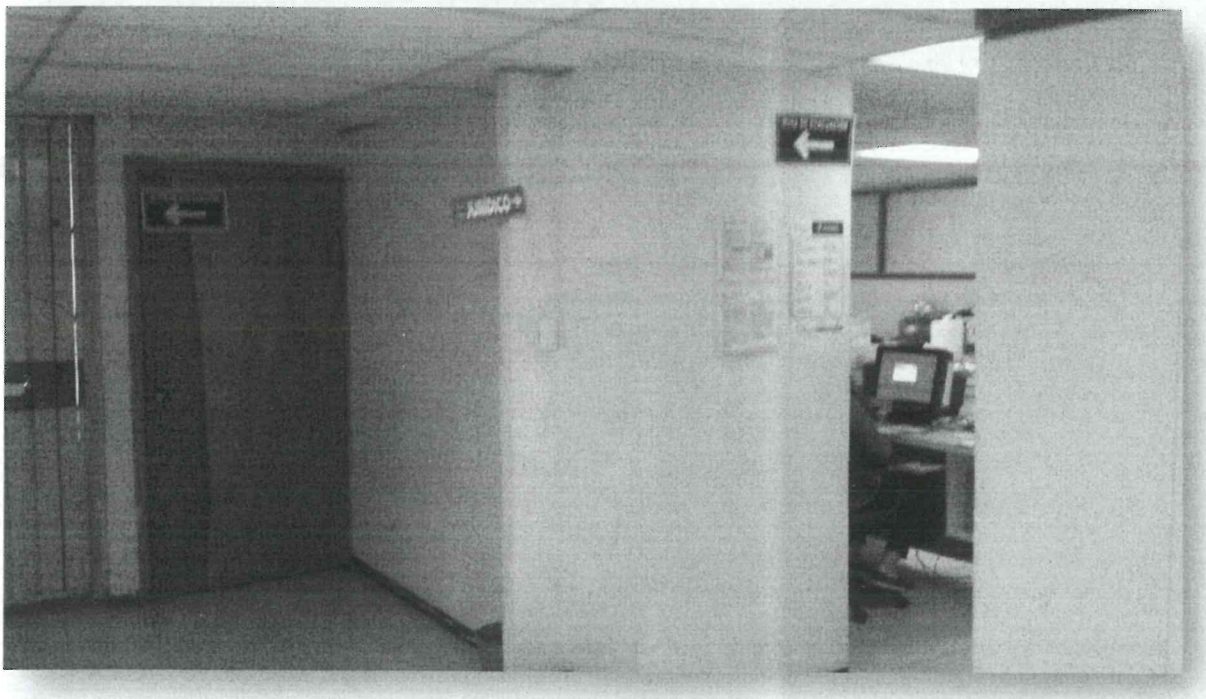


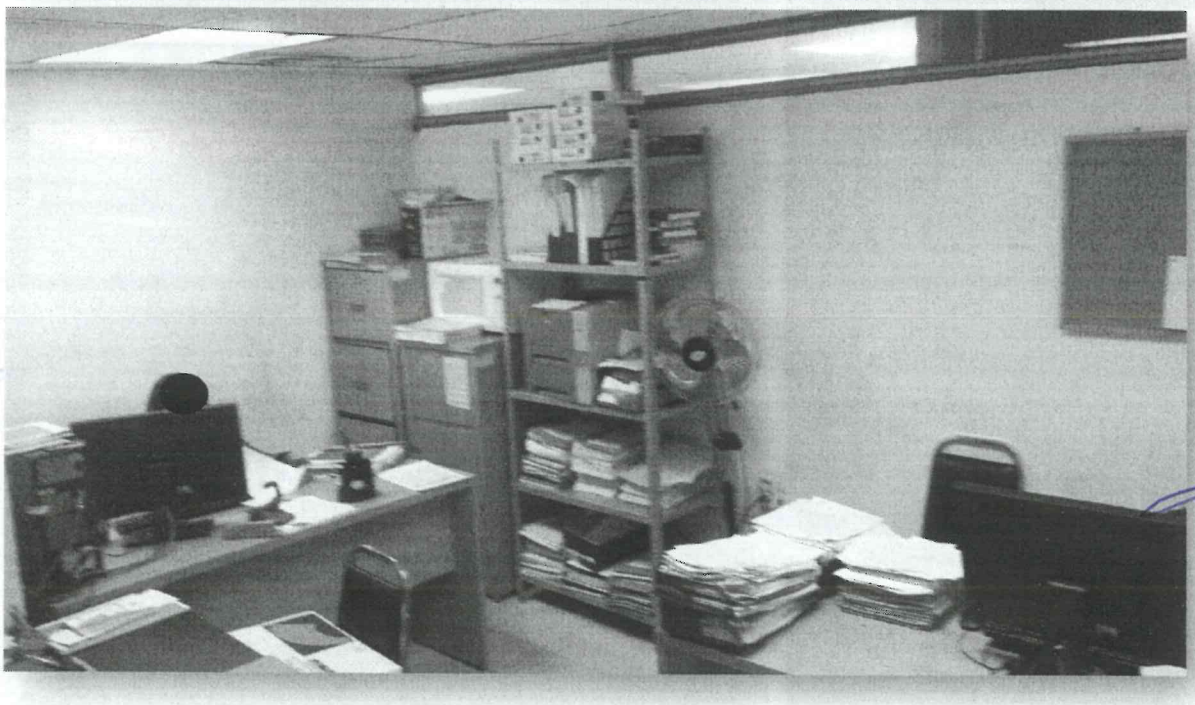
Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas auditadas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 4 de la observación No. 4 *"Falta de apego de identidad gráfica del área de Atención Ciudadana Presencial "Cobranza Administrativa"*
Área de la Gerencia de Recuperación de Créditos en la Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III que brinda Atención Ciudadana

Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas auditadas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 4 de la observación No. 4 *"Falta de apego de identidad gráfica del área de Atención Ciudadana Presencial "Cobranza Administrativa"*
Área de cobranza administrativa (Jurídico) en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III



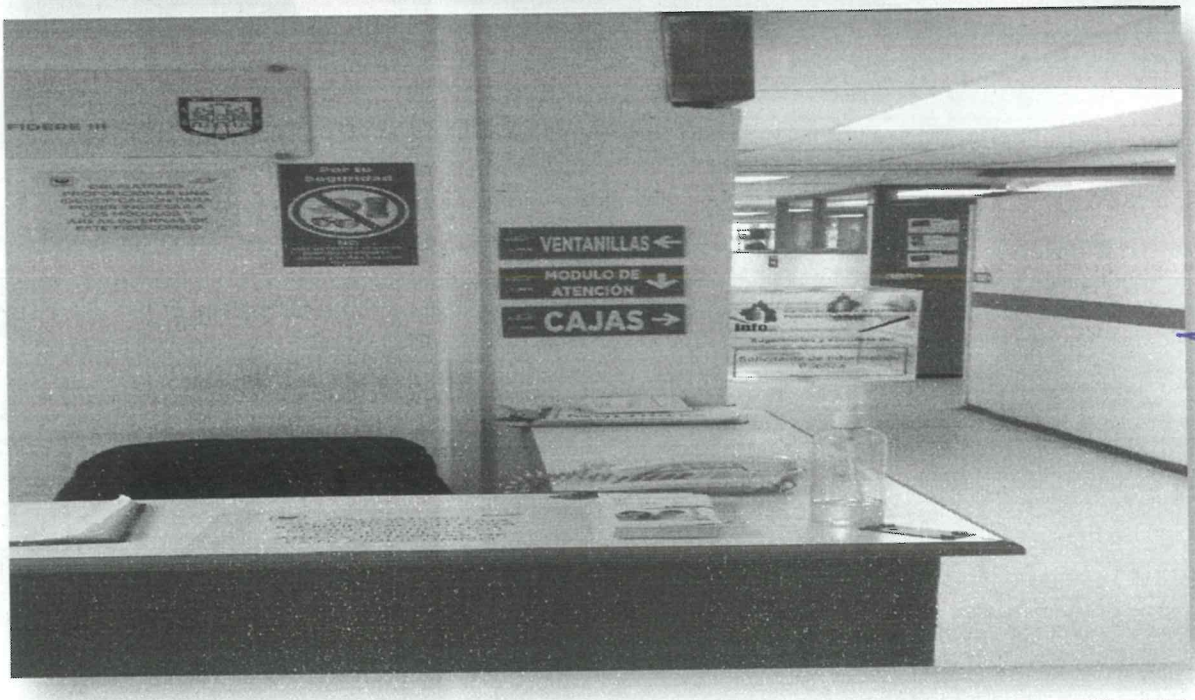


CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"
Contraloría Interna en el FIDERE III

Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas auditadas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

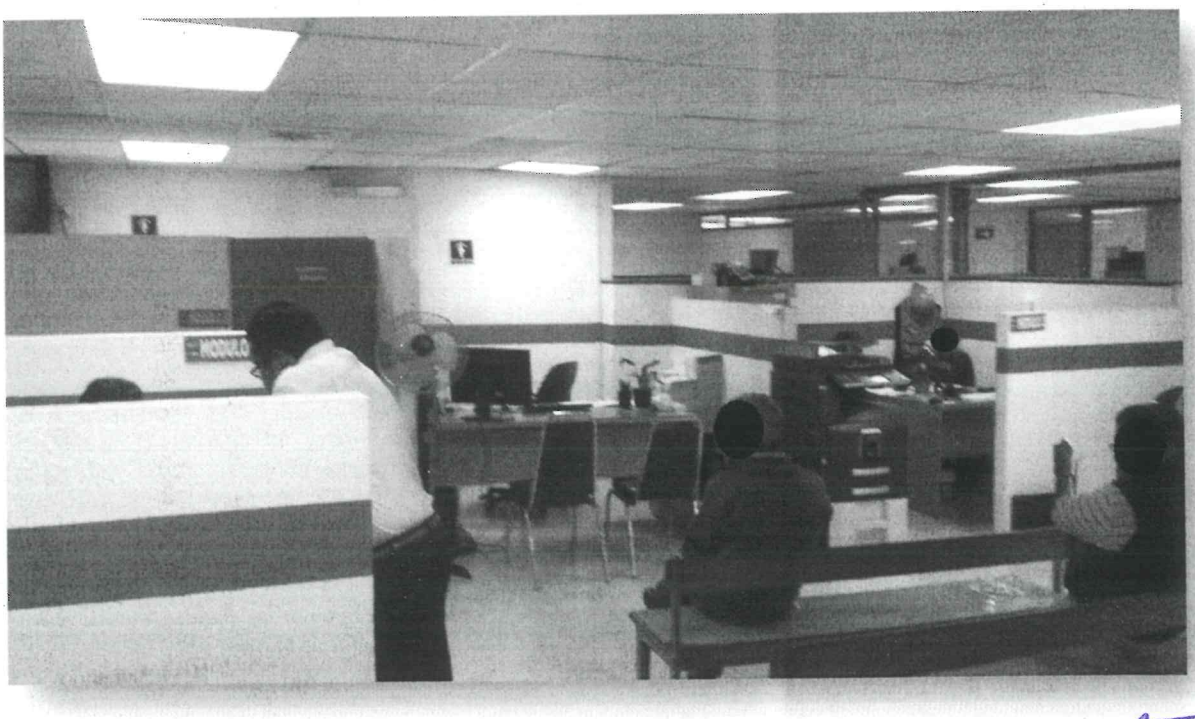
Anexo 4 de la observación No. 4 *"Falta de apego de identidad gráfica del área de Atención Ciudadana Presencial "Cobranza Administrativa"*
Área de recepción en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III



Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas auditadas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 4 de la observación No. 4 "*Falta de apego de identidad gráfica del área de Atención Ciudadana Presencial "Cobranza Administrativa"*

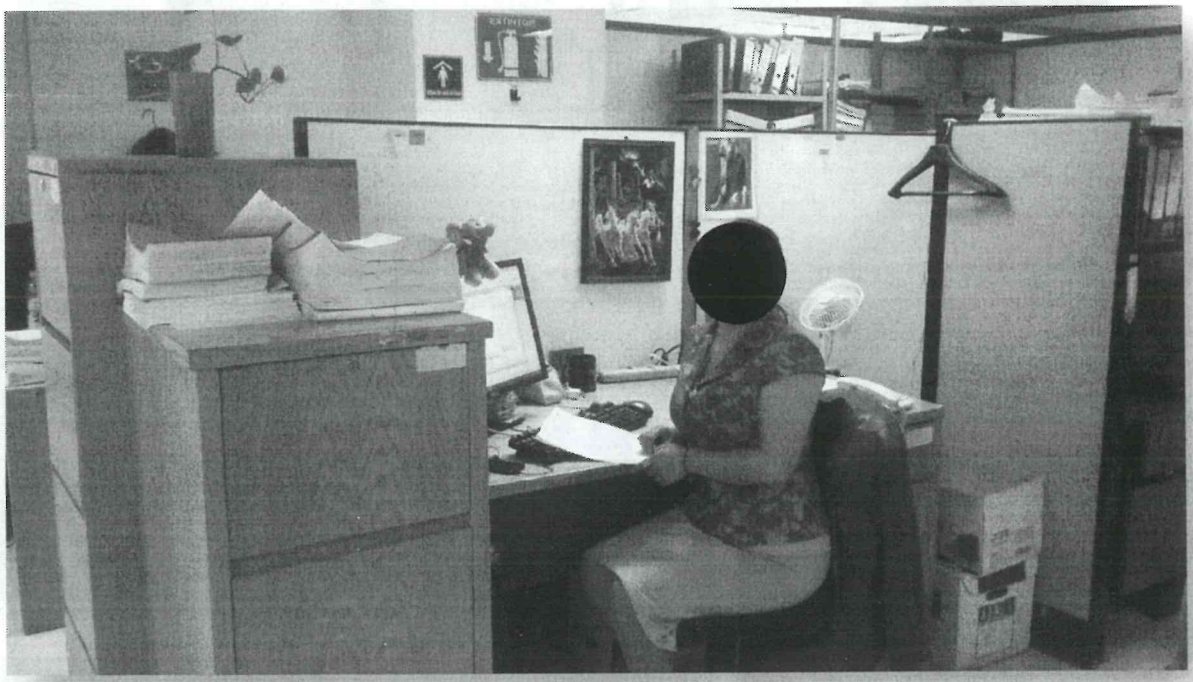
Área de cobranza administrativa (Negociaciones) en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III

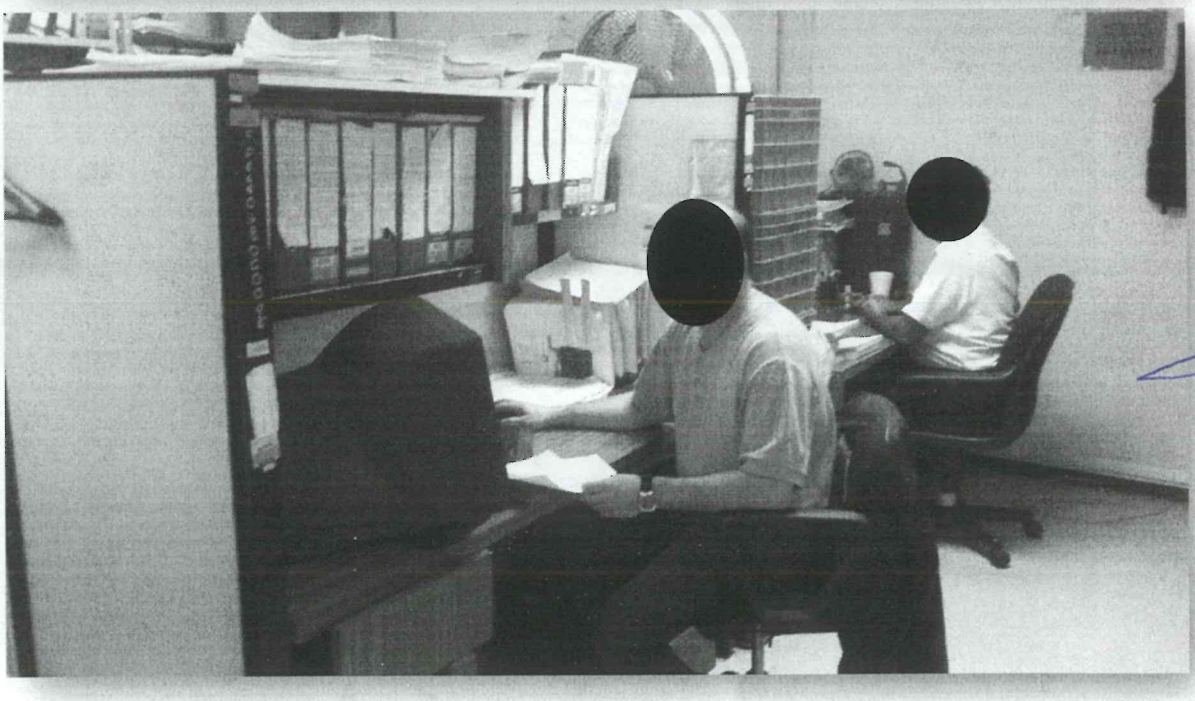


Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas auditadas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 5 de la observación No. 4 *"Falta de apego de identidad gráfica del área de Atención Ciudadana Presencial "Cobranza Administrativa"*

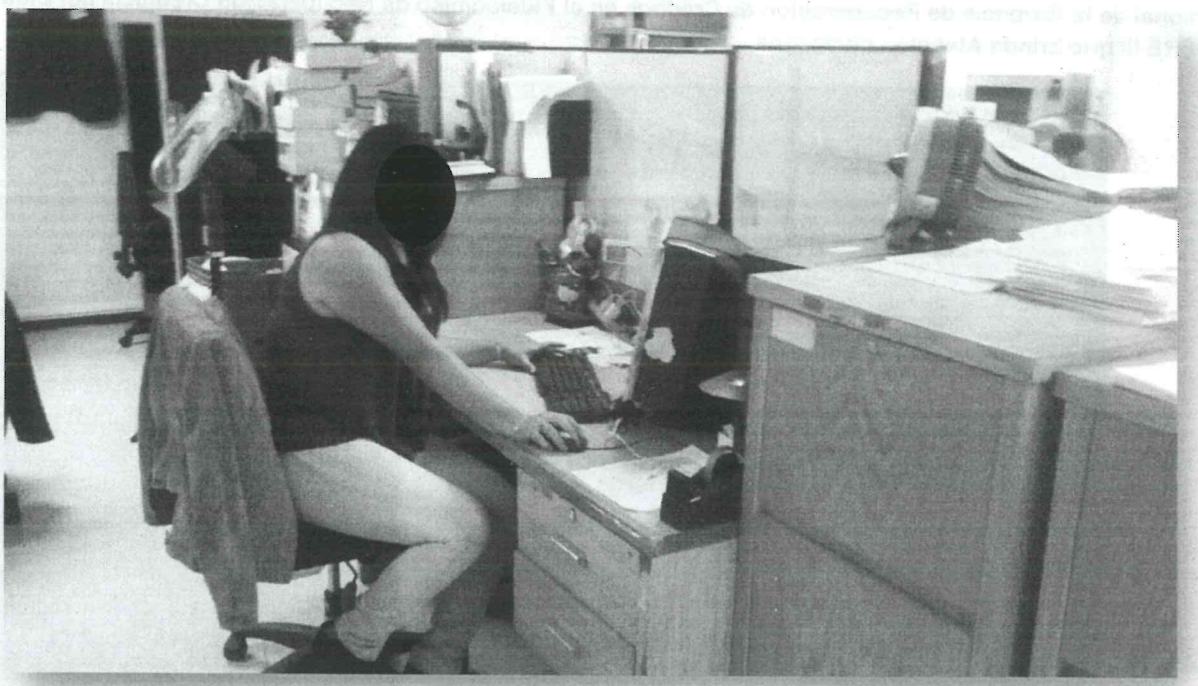
Personal de la Gerencia de Recuperación de Créditos en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III que brinda Atención ciudadana

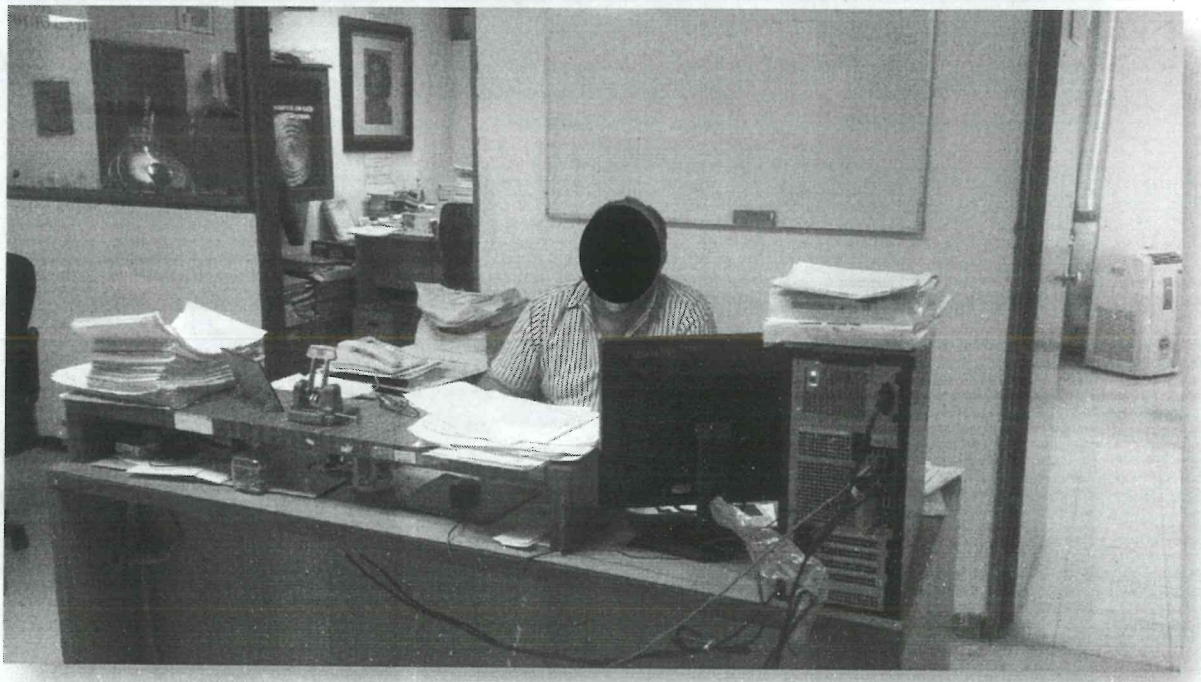




Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas auditadas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 5 de la observación No. 4 *"Falta de apego de identidad gráfica del área de Atención Ciudadana Presencial "Cobranza Administrativa"*





CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA		
Auditoría	**No. de Observación**	**Año/Trimestre**
01 I	05	2016/01

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.		**Ejercicio Auditado:**	2015 y 2016/01	**Criterio**	01
Unidad Administrativa:	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.	**Monto observado:**		-	
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.		**Fecha de Incurrencia:**		31/03/2016	
Clave de la Auditoría:	410	Calidad Integral en el Servicio	**Fecha Compromiso:**		21-JUN-2016	

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES

OBSERVACIÓN:

INCONSISTENCIAS DETECTADAS EN EL PADRÓN DE PERSONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA.

Con oficio CG/CIFIDERE/095/2016 de fecha 24 de febrero de 2016, se solicitó a la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, la documentación relativa al documento que acredite el envío a la Coordinación General de Modernización Administrativa de Oficialía Mayor (CGMA), del Padrón de personal de Atención Ciudadana, así como su soporte correspondiente e incluyendo sus actualizaciones (altas y bajas) correspondientes al ejercicio 2015 y primer trimestre 2016, así como el acceso a las Áreas de Atención Ciudadana del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, la cual fue proporcionada mediante oficio GRC/713/2016 de fecha 16 de marzo de 2016.

De la verificación realizada a dicha documentación, se constató que:

a) En el ejercicio 2015 y primer trimestre 2016, se detectó que en el documento denominado "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana", se enviaron de forma extemporánea, respecto a los 5 días hábiles posteriores al movimiento; asimismo, no se acreditaron en su totalidad las bajas del personal de dichos padrones **Anexo 1**.

CORRECTIVAS:

1. El Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC) deberá realizar las gestiones necesarias a efecto de llevar a cabo el registro y en su caso bajas del personal que brinda Atención Ciudadana; así como los trámites necesarios para la obtención del gafete de acreditación como personal de Atención Ciudadana.

2. El Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC) deberá retirar de las Áreas de Atención Ciudadana al personal no considerado dentro del Padrón de Personal de Atención Ciudadana, toda vez que no está autorizado por la Coordinación General de Modernización Administrativa de Oficialía Mayor (CGMA).

3. Asimismo, el Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC) deberá retirar de las Áreas de Atención Ciudadana en su modalidad presencial, al personal que no se encuentre acreditado con el gafete establecido por la Coordinación General de Modernización Administrativa de Oficialía Mayor (CGMA) para brindar Atención Ciudadana.

4. El Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC) en coordinación con la Gerente de Asuntos Legales y Jurídicos deberá determinar que personal brindará Atención Ciudadana en el área Jurídica.

TITULAR DEL ÁREA AUDITADA	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/ AUTORIZÓ
Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	C.P. Marlen Torres Serrano **JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.**	Rocío Verónica Ramírez Cruz **Contralora Interna.**

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA		
Auditoría	**No. de Observación**	**Año/Trimestre**
01 I	05	2016/01

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.		**Ejercicio Auditado:**	2015 y 2016/01	**Criterio**	01
Unidad Administrativa:	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.	**Monto observado:**		-	
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.		**Fecha de Incurrencia:**		31/03/2016	
Clave de la Auditoría:	410	Calidad Integral en el Servicio	**Fecha Compromiso:**		21-JUN-2016	

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
b) En el ejercicio 2015 no se proporcionó evidencia documental que acreditara el envío del Padrón de Personal de Atención Ciudadana en la modalidad digital; asimismo, en el ejercicio 2016 no se proporcionó evidencia documental que acreditara el envío del Padrón de Personal de Atención Ciudadana en la modalidad telefónica y digital. c) En el ejercicio 2015, en el Padrón de Personal de Atención Ciudadana en la modalidad presencial y telefónica se encontraba registrado personal Eventual Extraordinario, siendo que solo el personal técnico operativo de base, técnico operativo de confianza o personal de estructura podrá brindar Atención Ciudadana **Anexo 1**. d) En los Padrones de Personal de Atención Ciudadana enviados en el ejercicio 2015, se detectó personal que no cumple con el perfil escolar, siendo que el personal encargado de ofrecer la atención Ciudadana deberá acreditar un nivel de estudios con certificado de educación media superior o superior para la Atención Ciudadana **Anexo 1.** e) En los Padrones de Personal de Atención Ciudadana enviados en el ejercicio 2015 y primer trimestre 2016, se detectó que en los Formatos para el Registro del Personal de Atención Ciudadana, no se requisita en su totalidad la columna del Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y en algunos casos son incompletos y/o erróneos **Anexo 1.**	**PREVENTIVAS:** 1. El Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC) deberá de implementar un Programa de Supervisión permanente para vigilar que el Padrón de Personal de Atención Ciudadana se envíe en tiempo y forma a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA); asimismo, que las actualizaciones (altas y bajas) sean enviadas a los 5 días hábiles posteriores al movimiento. 2. El Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC) deberá de implementar un Programa de Supervisión permanente para vigilar que todo el personal que brinda Atención Ciudadana en la modalidad presencial, porte a la vista del ciudadano el gafete establecido por la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA). 3. El Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC) deberá de implementar un Programa de Supervisión permanente para vigilar que el personal que brinda Atención Ciudadana en las modalidades presencial, telefónica y digital sea el establecido, registrado y autorizado por la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA).

TITULAR DEL ÁREA AUDITADA	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/ AUTORIZÓ
Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	C.P. Marlen Torres Serrano **JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.**	Rocío Verónica Ramírez Cruz **Contralora Interna.**

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA		
Auditoría	**No. de Observación**	**Año/Trimestre**
01 I	05	2016/01

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.		**Ejercicio Auditado:**	2015 y 2016/01	**Criterio**	01
Unidad Administrativa:	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.	**Monto observado:**		-	
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.		**Fecha de Incurrencia:**		31/03/2016	
Clave de la Auditoría:	410	Calidad Integral en el Servicio	**Fecha Compromiso:**		21-JUN-2016	

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
f) En el ejercicio 2015 no se proporcionó evidencia documental que acredite el envío de la "Relación de Personal que cuenta con Gafete de Acreditación" del personal que brinda Atención Ciudadana en la modalidad presencial. g) De la verificación física a las Áreas de Atención Ciudadana se detectó que: ▪ No todo el personal que brinda Atención Ciudadana en la modalidad presencial cuenta con el gafete establecido por la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA) **Anexo 2**. ▪ En la modalidad presencial y telefónica, personal Eventual Extraordinario ofrece Atención Ciudadana. **CAUSAS:** ▪ Falta de apego a la normatividad establecida en cuanto a la Atención Ciudadana. ▪ Falta de implementación del Modelo Integral de Atención Ciudadana por parte del Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC).	4. El Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC) deberá de implementar un Programa de Supervisión permanente para vigilar el estricto cumplimiento del Modelo Integral de Atención Ciudadana. **De las acciones realizadas se deberá informar a esta Contraloría Interna en el FIDERE III, anexando los soportes documentales que acrediten el cumplimiento a cada una de las recomendaciones correctivas y preventivas, dentro de los términos establecidos en la presente observación.**

TITULAR DEL ÁREA AUDITADA	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/ AUTORIZÓ
Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	C.P. Marlen Torres Serrano **JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.**	Rocío Verónica Ramírez Cruz **Contralora Interna.**

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA		
Auditoría	**No. de Observación**	**Año/Trimestre**
01 I	05	2016/01

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.		**Ejercicio Auditado:**	2015 y 2016/01	**Criterio**	01
Unidad Administrativa:	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.	**Monto observado:**		-	
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.		**Fecha de Incurrencia:**		31/03/2016	
Clave de la Auditoría:	410	Calidad Integral en el Servicio	**Fecha Compromiso:**		21-JUN-2016	

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
EFECTOS: ▪ Incumplimiento a la normatividad establecida en cuanto a la Atención Ciudadana. ▪ Que la documentación enviada a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA) no sea oportuna, confiable y verás. **FUNDAMENTO LEGAL:** **Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal**, publicado el 13 de octubre de 2014 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal. Apartado 23 "Del Padrón del Personal de Atención Ciudadana", numerales 23.1, 23.2, 23.3, 23.4 y 23.5. Apartado 24 "Reclutamiento, evaluación, selección y contratación del personal de atención ciudadana de las AAC y UNAC, en las modalidades Presencial, Telefónica y Digital", numerales 24.1, 24.2, 24.2.1 fracciones II y III. Apartado 24.6 "Contratación del Personal de atención ciudadana", numeral 24.6.4. Apartado 25 "Expedición y uso de gafetes de identificación para el personal de atención ciudadana de las AAC y UNAC, en la modalidad presencial", numeral 25.1, 25.4, 25.6, 25.7, 25.8, 25.8.1, 25.8.2, 25.9 y 25.9.1.	

TITULAR DEL ÁREA AUDITADA	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/ AUTORIZÓ
Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	Lic. Andrés Gaya Arzani. **Gerente de Recuperación de Créditos.**	C.P. Marlen Torres Serrano **JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.**	Rocío Verónica Ramírez Cruz **Contralora Interna.**

Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 1 de la observación No. 5 *"Inconsistencias detectadas en el Padrón de personal de Atención Ciudadana"*

Personal de Atención Ciudadana modalidad presencial													
No.	Nombre del personal de área de atención ciudadana	No. De gafete	Oficio remitido a la CGMA	Fecha	Fecha de recepción en CGMA	Mes de cumplimiento enero	Perfin Escolar	Tipo de Personal	Registro Federal de Contribuyentes	Movimiento de baja del personal	Días de desface	"Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"	Comentarios
					Enero								
1	María Isabel Malpica Alonso	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Bachillerato concluido	Técnico Operativo	MAAI	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto
2	María Cristina Violeta Becerril Olivarez	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Bachillerato inconcluso	Técnico Operativo	BEOC	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto, no cumple con el perfil escolar requerido.
3	Jusein Andre Bustamante Hernández	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Bachillerato concluido	Técnico Operativo	BUHJ	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto
4	Diana María García Ramírez	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Carrera Técnica en Sistemas	Técnico Operativo	GARD	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto
5	Juan Miguel Bautista Villarreal	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Bachillerato inconcluso	Técnico Operativo	BAVJ	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto, no cumple con el perfil escolar requerido.
[illegible]aría del Carmen García Ramírez	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Bachillerato concluido	Técnico Operativo	GARC670716	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto
7	Isabel Chávez Valencia	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Bachillerato concluido	Eventual Extraordinario	GARC670716	No aplica	No aplica	No aplica	RFC erroneo El tipo de contratación es de Eventual Extraordinario
8	Ana Karen Baez Granados	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Licenciatura inconclusa en Administración	Eventual Extraordinario	BAGA890123	No aplica	No aplica	No aplica	El RFC esta incompleto El tipo de contratación es de Eventual Extraordinario
9	Dioskara Soledad Rul Valencia	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	RUVD750709AW1	No aplica	No aplica	No aplica	No cumple con el perfil escolar requerido. El tipo de contratación es de Eventual Extraordinario
10	Itzel Berenice Martínez Manzano	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Carrera Técnica en Administración	Eventual Extraordinario	MAMI921027	No aplica	No aplica	No aplica	El RFC esta incompleto El tipo de contratación es de Eventual Extraordinario
11	Ana Laura Medina Escamilla	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	MEEA900214	No aplica	No aplica	No aplica	El RFC esta incompleto, no cumple con el perfil escolar requerido y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
12	Isela Pedrasa Dominguez	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Licenciatura inconclusa	Eventual Extraordinario	REFL	No aplica	No aplica	No aplica	RFC erroneo El tipo de contratación es de Eventual Extraordinario
13	Viridiana Torres Rivas	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Licenciatura en Comunicación	Eventual Extraordinario	CAVI850727	No aplica	No aplica	No aplica	RFC erroneo El tipo de contratación es de Eventual Extraordinario
14	Yesica Luna Espino	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Título en Lic. En Derecho, con especialidad en Derecho Constitucional	Estructura	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
15	Tonatiuh Rivas Martínez	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Título en Lic. En Derecho, con Maestría en Derecho Empresarial.	Estructura	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
16	Claudia Gloria Sánchez	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Título en Lic. En Derecho, con especialidad en Derecho Civil	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
17	Javier Moncayo Piña	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Título en Lic. En Derecho, con especialidad en Derecho Constitucional	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
18	Elodio Eleonel Estarada Gracida	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Título en Lic. En Derecho.	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
19	Bernanrdo Cruz Chávez	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Título en Lic. En Derecho.	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
20	Josué Ernesto Solis García	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Lic. Inconclusa en Derecho	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC

Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 1 de la observación No. 5 *"Inconsistencias detectadas en el Padrón de personal de Atención Ciudadana"*

Personal de Atención Ciudadana modalidad presencial													
No.	Nombre del personal de área de atención ciudadana	No. De gafete	Oficio remitido a la CGMA	Fecha	Fecha de recepción en CGMA	Mes de cumplimiento enero	Perfin Escolar	Tipo de Personal	Registro Federal de Contribuyentes	Movimiento de baja del personal	Días de desface	"Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"	Comentarios
21	Pablo Ismael García Contreras	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
22	Elizabeth Mariñelarena Ordaz	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
23	Viridiana Fuentes Liñan	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
24	Janin Tellez Salto	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
25	Benjamin Rogelio Caballero Sibaja	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
26	Coral Nataly Ramírez González	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
27	Judith López Argueta	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
28	Patricia Flores Álvarez	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Titulada en Lic. En Contaduría	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
29	Violeta García García	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	---	Eventual Extraordinario	---	dic-14	17 días hábiles	X	Desfase en la actualización del Padrón de Atención Ciudadana
30	Lucero Reséndiz Falcón	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	---	Eventual Extraordinario	---	dic-14	17 días hábiles	X	Desfase en la actualización del Padrón de Atención Ciudadana
31	Wendy Sansores Arias	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	---	Eventual Extraordinario	---	ago-14	101 días hábiles	X	Desfase en la actualización del Padrón de Atención Ciudadana
32	Armando Brech Ayala	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	---	Técnico Operativo	---	sep-14	80 días hábiles	X	Desfase en la actualización del Padrón de Atención Ciudadana
33	María del Carmen Núñez García	---	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	---	Eventual Extraordinario	---	ago-14	101 días hábiles	X	Desfase en la actualización del Padrón de Atención Ciudadana
						Abril							
1	María Isabel Malpica Alonso	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Bachillerato concluido	Técnico Operativo	MAAI	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto
2	María Cristina Violeta Becerril Olivarez	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Técnico Operativo	BEOC	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto No cumple con el perfil escolar requerido.
3	Jusein Andre Bustamante Hernández	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Bachillerato concluido	Técnico Operativo	BUHJ	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto
4	Diana María García Ramírez	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Carrera Técnica en Sistemas	Técnico Operativo	GARD	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto
5	Juan Miguel Bautista Villarreal	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Técnico Operativo	BAVJ	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto No cumple con el perfil escolar requerido.

Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 1 de la observación No. 5 *"Inconsistencias detectadas en el Padrón de personal de Atención Ciudadana"*

Personal de Atención Ciudadana modalidad presencial													
No.	Nombre del personal de área de atención ciudadana	No. De gafete	Oficio remitido a la CGMA	Fecha	Fecha de recepción en CGMA	Mes de cumplimiento enero	Perfin Escolar	Tipo de Personal	Registro Federal de Contribuyentes	Movimiento de baja del personal	Días de desface	"Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"	Comentarios
6	María del Carmen García Ramírez	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Bachillerato concluido	Técnico Operativo	GARC670716	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto
7	Isabel Chávez Valencia	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Bachillerato concluido	Eventual Extraordinario	GARC670716	No aplica	No aplica	No aplica	RFC erroneo y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
8	Ana Karen Baez Granados	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Licenciatura inconclusa en Administración	Eventual Extraordinario	BAGA890123	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
9	Dioskara Soledad Rul Valencia	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	RUVD750709AW1	No aplica	No aplica	No aplica	No cumple con el perfil escolar requerido. El tipo de contratación es de Eventual Extraordinario
10	Itzel Berenice Martínez Manzano	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Carrera Técnica en Administración	Eventual Extraordinario	MAMI921027	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
11	Ana Laura Medina Escamilla	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	MEEA900214	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto No cumple con el perfil escolar requerido y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
12	Ana Karen Mejia Fuentes	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	MEFA	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto. No cubre el perfil escolar requerido y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
13	Isela Pedrasa Dominguez	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Licenciatura inconclusa	Eventual Extraordinario	REFL	No aplica	No aplica	No aplica	RFC erroneo y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
[illegible]	riciana Torres Rivas	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Licenciatura en Comunicación	Eventual Extraordinario	CAVI850727	No aplica	No aplica	No aplica	RFC erroneo y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
15	Yesica Luna Espino	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Titulado en Lic. En Derecho, con especialidad en Derecho Constitucional	Estructura	---	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"
16	Tonatiuh Rivas Martínez	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Titulado en Lic. En Derecho, con Maestria en Derecho Empresarial.	Estructura	---	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"
17	Claudia Gloria Sánchez	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Titulada en Lic. En Derecho, con especialidad en Derecho Civil	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
18	Javier Moncayo Piña	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Titulado en Lic. En Derecho, con especialidad en Derecho Constitucional	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
19	Elodio Eleonel Estarada Gracida	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Titulado en Lic. En Derecho.	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
20	Bernanrdo Cruz Chávez	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Titulado en Lic. En Derecho.	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
21	Josué Ernesto Solis García	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC

Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 1 de la observación No. 5 *"Inconsistencias detectadas en el Padrón de personal de Atención Ciudadana"*

Personal de Atención Ciudadana modalidad presencial													
No.	Nombre del personal de área de atención ciudadana	No. De gafete	Oficio remitido a la CGMA	Fecha	Fecha de recepción en CGMA	Mes de cumplimiento enero	Perfin Escolar	Tipo de Personal	Registro Federal de Contribuyentes	Movimiento de baja del personal	Días de desface	"Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"	Comentarios
22	Pablo Ismael García Contreras	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
23	Elizabeth Mariñelarena Ordaz	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
24	Viridiana Fuentes Liñan	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	dic-14	77 días hábiles	X	Aún se encuentra en el padrón de abril 2015 y sin RFC Desfase en la actualización del Padrón de Atención Ciudadana
25	Janin Tellez Salto	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	oct-14	96 días hábiles	X	Aún se encuentra en el padrón de abril 2015 y sin RFC Desfase en la actualización del Padrón de Atención Ciudadana
26	Benjamin Rogelio Caballero Sibaja	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
27	Coral Nataly Ramírez González	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
28	Judith López Argueta	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
29	Patricia Flores Álvarez	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Titulada en Lic. En Contaduría	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordin.
30	María Guadalupe Moreno Parra	---	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Titulada en Lic. En Contaduría	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
						Mayo							
1	María Isabel Malpica Alonso	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Bachillerato concluido	Técnico Operativo	MAAI	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto
2	María Cristina Violeta Becerril Olivarez	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Técnico Operativo	BEOC	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto No cumple con el perfil escolar requerido
3	Jusein Andre Bustamante Hernández	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Bachillerato concluido	Técnico Operativo	BUHJ	abr-15	10 días hábiles	X	Desfase en la actualización del Padrón de Atención Ciudadana
4	Diana María García Ramírez	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Carrera Técnica en Sistemas	Técnico Operativo	GARD	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto
5	Juan Miguel Bautista Villarreal	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Técnico Operativo	BAVJ	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto No cumple con el perfil escolar requerido
6	María del Carmen García Ramírez	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Bachillerato concluido	Técnico Operativo	GARC670716	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto
7	Isabel Chávez Valencia	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Bachillerato concluido	Eventual Extraordinario	GARC670716	No aplica	No aplica	No aplica	RFC erroneo y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario

Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 1 de la observación No. 5 *"Inconsistencias detectadas en el Padrón de personal de Atención Ciudadana"*

Personal de Atención Ciudadana modalidad presencial													
No.	Nombre del personal de área de atención ciudadana	No. De gafete	Oficio remitido a la CGMA	Fecha	Fecha de recepción en CGMA	Mes de cumplimiento enero	Perfín Escolar	Tipo de Personal	Registro Federal de Contribuyentes	Movimiento de baja del personal	Días de desface	"Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"	Comentarios
8	Ana Karen Baez Granados	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Licenciatura inconclusa en Administración	Eventual Extraordinario	BAGA890123	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
9	Dioskara Soledad Rul Valencia	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	RUVD750709AW1	No aplica	No aplica	No aplica	No cumple con el perfil escolar requerido. El tipo de contratación es de Eventual Extraordinario
10	Itzel Berenice Martínez Manzano	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Carrera Técnica en Administración	Eventual Extraordinario	MAMI921027	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
11	Ana Laura Medina Escamilla	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	MEEA900214	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto No cumple con el perfil escolar requerido y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
12	Ana Karen Mejia Fuentes	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	MEFA	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto No cumple con el perfil escolar requerido y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
13	Isela Pedrasa Dominguez	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Licenciatura inconclusa	Eventual Extraordinario	REFL	No aplica	No aplica	No aplica	RFC erroneo y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
14	Viridiana Torres Rivas	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Licenciatura en Comunicación	Eventual Extraordinario	CAVI850727	No aplica	No aplica	No aplica	RFC erroneo y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
15	Claudia Gloria Sánchez	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Títulada en Lic. En Derecho, con especialidad en Derecho Civil	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
16	Javier Moncayo Piña	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Título en Lic. En Derecho, con especialidad en Derecho Constitucional	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
17	Elodio Eleonel Estarada Gracida	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Título en Lic. En Derecho.	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
18	Bernanrdo Cruz Chávez	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Título en Lic. En Derecho.	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
19	Josué Ernesto Solis García	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
20	Pablo Ismael García Contreras	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
21	Elizabeth Mariñelarena Ordaz	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
22	Karen Jazmín Escamilla Alanis	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Lic. En tramites de Titulación	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
23	María de Jesús Carbajal Arredondo	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario

Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 1 de la observación No. 5 ***"Inconsistencias detectadas en el Padrón de personal de Atención Ciudadana"***

Personal de Atención Ciudadana modalidad presencial													
No.	**Nombre del personal de área de atención ciudadana**	**No. De gafete**	**Oficio remitido a la CGMA**	**Fecha**	**Fecha de recepción en CGMA**	**Mes de cumplimiento enero**	**Perfin Escolar**	**Tipo de Personal**	**Registro Federal de Contribuyentes**	**Movimiento de baja del personal**	**Días de desface**	**"Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"**	**Comentarios**
24	Benjamin Rogelio Caballero Sibaja	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
25	Coral Nataly Ramírez González	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"
26	Judith López Argueta	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordina
27	Patricia Flores Álvarez	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Titulada en Lic. En Contaduría	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
28	María Guadalupe Moreno Parra	---	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Titulada en Lic. En Contaduría	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
						Julio							
1	María Isabel Malpica Alonso	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Bachillerato concluido	Técnico Operativo	MAAI	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto
2	María Cristina Violeta Becerril Olivarez	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Técnico Operativo	BEOC	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto No cumple con el perfil escolar requerido
3	Diana María García Ramírez	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Carrera Técnica en Sistemas	Técnico Operativo	GARD	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto
4	Juan Miguel Bautista Villarreal	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Técnico Operativo	BAVJ	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto No cumple con el perfil escolar requerido
5	María del Carmen García Ramírez	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Bachillerato concluido	Técnico Operativo	GARC670716	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto
6	Isabel Chávez Valencia	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Bachillerato concluido	Eventual Extraordinario	GARC670716	No aplica	No aplica	No aplica	RFC erroneo y el tipo de contratació Eventual Extraordina.
7	Ana Karen Baez Granados	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Licenciatura inconclusa en Administración	Eventual Extraordinario	BAGA890123	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
8	Dioskara Soledad Rul Valencia	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	RUVD750709AW1	No aplica	No aplica	No aplica	No cumple con el perfil escolar requerido. El tipo de contratación es de Eventual Extraordinario
9	Itzel Berenice Martínez Manzano	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Carrera Técnica en Administración	Eventual Extraordinario	MAMI921027	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
10	Ana Laura Medina Escamilla	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	MEEA900214	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto No cumple el perfil escolar requerido y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario.

Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 1 de la observación No. 5 *"Inconsistencias detectadas en el Padrón de personal de Atención Ciudadana"*

Personal de Atención Ciudadana modalidad presencial													
No.	Nombre del personal de área de atención ciudadana	No. De gafete	Oficio remitido a la CGMA	Fecha	Fecha de recepción en CGMA	Mes de cumplimiento enero	Perfin Escolar	Tipo de Personal	Registro Federal de Contribuyentes	Movimiento de baja del personal	Días de desface	"Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"	Comentarios
11	Ana Karen Mejia Fuentes	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	MEFA	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto No cumple el perfil escolar requerido y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario.
12	Mario Barradas Cancino	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Licenciatura en Administración Pasante	Eventual Extraordinario	VARE870309B72	No aplica	No aplica	No aplica	RFC erroneo y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
13	Claudia Gloria Sánchez	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Titulada en Lic. En Derecho, con especialidad en Derecho Civil	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
14	Javier Moncayo Piña	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Titulado en Lic. En Derecho, con especialidad en Derecho Constitucional	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
15	Elodio Eleonel Estarada Gracida	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Titulado en Lic. En Derecho.	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
16	Bernanrdo Cruz Chávez	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Titulado en Lic. En Derecho.	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
17	Josué Ernesto Solis García	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
18	Pablo Ismael García Contreras	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
19	Elizabeth Mariñelarena Ordaz	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
20	Karen Jazmín Escamilla Alanis	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Lic. En tramites de Titulación	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
21	Benjamin Rogelio Caballero Sibaja	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
22	Judith López Argueta	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
23	Patricia Flores Álvarez	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Titulada en Lic. En Contaduría	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
24	María Guadalupe Moreno Parra	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Titulada en Lic. En Contaduría	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
25	Isela Pedrasa Dominguez	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Licenciatura inconclusa	Eventual Extraordinario	REFL	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"
26	Viridiana Torres Rivas	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Licenciatura en Comunicación	Eventual Extraordinario	CAVI850727	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"

Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 1 de la observación No. 5 ***"Inconsistencias detectadas en el Padrón de personal de Atención Ciudadana"***

Personal de Atención Ciudadana modalidad presencial													
No.	**Nombre del personal de área de atención ciudadana**	**No. De gafete**	**Oficio remitido a la CGMA**	**Fecha**	**Fecha de recepción en CGMA**	**Mes de cumplimiento enero**	**Perfín Escolar**	**Tipo de Personal**	**Registro Federal de Contribuyentes**	**Movimiento de baja del personal**	**Días de desface**	**"Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"**	**Comentarios**
27	María de Jesús Carbajal Arredondo	---	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	jun-15	12 días hábiles	X	Desfase en la actualización del Padrón de Atención Ciudadana
						Octubre							
1	María Isabel Malpica Alonso	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Bachillerato concluido	Técnico Operativo	MAAI	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto
2	María Cristina Violeta Becerril Olivarez	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Técnico Operativo	BEOC	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto No cumple con el perfil escolar requerido.
3	Diana María García Ramírez	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Carrera Técnica en Sistemas	Técnico Operativo	GARD	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto
4	Juan Miguel Bautista Villarreal	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Técnico Operativo	BAVJ	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incom... No cumple perfil escol... requerido.
5	María del Carmen García Ramírez	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Bachillerato concluido	Técnico Operativo	GARC670716	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto
6	Isabel Chávez Valencia	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Titulada en Lic. En Comunicación	Eventual Extraordinario	CAVI850727397	No aplica	No aplica	No aplica	El tipo de contratación es Eventual Extraordinario
7	Ana Karen Baez Granados	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Licenciatura inconclusa en Administración	Eventual Extraordinario	BAGA890123	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
8	Claudia Avendaño Ramírez	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Bachillerato concluido	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
9	Dioskara Soledad Rul Valencia	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	RUVD750709AW1	No aplica	No aplica	No aplica	No cumple con el perfil escolar requerido. El tipo de contratación es de Eventual Extraordinario
10	Itzel Berenice Martínez Manzano	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Carrera Técnica en Administración	Eventual Extraordinario	MAMI921027	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto y el tipo de contratación es Eventual Extraordi...
11	Ramon Gallardo González	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Lic. En Adinistración trunco	Eventual Extraordinario	GAGR850515470	No aplica	No aplica	No aplica	El tipo de contratación es Eventual Extraordinario
12	Mario Barradas Cancino	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Licenciatura en Administración Pasante	Eventual Extraordinario	VARE870309B72	No aplica	No aplica	No aplica	RFC erroneo y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
13	Carolina Itzel Rangel Lemus	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Licenciatura en Hidrobiología	Eventual Extraordinario	RALC820527K99	No aplica	No aplica	No aplica	El tipo de contratación es Eventual Extraordinario
14	Ana Laura Medina Escamilla	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	MEEA900214	sep-15	19 días hábiles	X	Desfase en la actualización del Padrón de Atención Ciudadana
15	Ana Karen Mejia Fuentes	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	MEFA	ago-15	19 días hábiles	X	Desfase en la actualización del Padrón de Atención Ciudadana
16	Claudia Gloria Sánchez	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Titulada en Lic. En Derecho, con especialidad en Derecho Civil	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
17	Javier Moncayo Piña	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Titulado en Lic. En Derecho, con especialidad en Derecho Constitucional	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
18	Elodio Eleonel Estarada Gracida	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Titulado en Lic. En Derecho.	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
19	Bernanrdo Cruz Chávez	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Titulado en Lic. En Derecho.	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC

Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 1 de la observación No. 5 ***"Inconsistencias detectadas en el Padrón de personal de Atención Ciudadana"***

Personal de Atención Ciudadana modalidad presencial													
No.	**Nombre del personal de área de atención ciudadana**	**No. De gafete**	**Oficio remitido a la CGMA**	**Fecha**	**Fecha de recepción en CGMA**	**Mes de cumplimiento enero**	**Perfin Escolar**	**Tipo de Personal**	**Registro Federal de Contribuyentes**	**Movimiento de baja del personal**	**Días de desface**	**"Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"**	**Comentarios**
20	Josué Ernesto Solis García	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
21	Pablo Ismael García Contreras	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"
22	Elizabeth Mariñelarena Ordaz	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
	Karen Jazmín Escamilla Alanis	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Lic. En tramites de Titulación	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
24	Benjamín Rogelio Caballero Sibaja	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
25	Judith López Argueta	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"
26	Patricia Flores Álvarez	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Titulada en Lic. En Contaduría	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
27	María Guadalupe Moreno Parra	---	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Titulada en Lic. En Contaduría	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
						Marzo 2016							
1	María Cristina Violeta Becerril Olivarez	AAC-03FRC/A/P/CA/16/24/11/03/2015/004	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Bachillerato inconcluso	Técnico Operativo	BEOC571205	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto No cubre el perfil escolar requerido
	Roxana Elizabeth Casasolas Islas	---	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Bachillerato concluido	Técnico Operativo	VERD811121TK6	No aplica	No aplica	No aplica	RFC erroneo
3	Juan Miguel Bautista Villarreal	AAC-03FRC/A/P/CA/16/24/11/03/2015/011	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Bachillerato inconcluso	Técnico Operativo	BAVJ680109H40	No aplica	No aplica	No aplica	No cubre el perfil escolar requerido
4	Javier Moncayo Piña	---	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Titulado en Lic. En Derecho, con especialidad en Derecho Constitucional	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
5	Bernanrdo Cruz Chávez	---	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Titulado en Lic. En Derecho.	Técnico Operativo	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC
6	Isabel Chávez Valencia	---	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Bachillerato concluido	Eventual Extraordinario	CAVI850727397	dic-15	59 días hábiles	X	Desfase en la actualización del Padrón de Atención Ciudadana
7	Ana Karen Baez Granados	---	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Licenciatura inconclusa en Administración	Eventual Extraordinario	MEFA	feb-16	24 días hábiles	X	Desfase en la actualización del Padrón de Atención Ciudadana
8	Claudia Avendaño Ramírez	---	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Bachillerato concluido	Eventual Extraordinario	---	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"
9	Dioskara Soledad Rul Valencia	---	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	RUVD750709AW1	feb-16	24 días hábiles	X	Desfase en la actualización del Padrón de Atención Ciudadana

Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 1 de la observación No. 5 *"Inconsistencias detectadas en el Padrón de personal de Atención Ciudadana"*

Personal de Atención Ciudadana modalidad presencial													
No.	Nombre del personal de área de atención ciudadana	No. De gafete	Oficio remitido a la CGMA	Fecha	Fecha de recepción en CGMA	Mes de cumplimiento enero	Perfin Escolar	Tipo de Personal	Registro Federal de Contribuyentes	Movimiento de baja del personal	Días de desface	"Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"	Comentarios
10	Itzel Berenice Martínez Manzano	---	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Carrera Técnica en Administración	Eventual Extraordinario	MAMI921027	feb-16	24 días hábiles	X	Desfase en la actualización del Padrón de Atención Ciudadana
11	Ramon Gallardo González	---	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Lic. En Adinistración trunco	Eventual Extraordinario	GAGR850515470	feb-16	24 días hábiles	X	Desfase en la actualización del Padrón de Atención Ciudadana
12	Mario Barradas Cancino	---	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Licenciatura en Administración Pasante	Eventual Extraordinario	VARE870309B72	feb-16	24 días hábiles	X	Desfase en la actualización del Padrón de Atención Ciudadana
13	Carolina Itzel Rangel Lemus	---	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Licenciatura en Hidrobiología	Eventual Extraordinario	RALC820527K99	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"
14	Claudia Gloria Sánchez	---	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Titulada en Lic. En Derecho, con especialidad en Derecho Civil	Técnico Operativo	---	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"
15	Elodio Eleonel Estarada Gracida	---	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Titulado en Lic. En Derecho.	Técnico Operativo	---	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"
16	Josué Ernesto Solis García	---	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Lic. Inconclusa en Derecho	Técnico Operativo	---	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"
17	Elizabeth Mariñelarena Ordaz	---	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"
18	Karen Jazmín Escamilla Alanis	---	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Lic. En tramites de Titulación	Eventual Extraordinario	---	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"
19	Benjamin Rogelio Caballero Sibaja	---	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Lic. Inconclusa en Derecho	Eventual Extraordinario	---	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"
20	Patricia Flores Álvarez	---	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Titulada en Lic. En Contaduría	Eventual Extraordinario	---	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"
21	María Guadalupe Moreno Parra	---	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Titulada en Lic. En Contaduría	Eventual Extraordinario	---	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"
Personal de Atención Ciudadana modalidad Telefónico													
Enero													
1	Ethel Vivian Vázquez Ríos	No aplica	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Licenciatura en Comunicación	Eventual Extraordinario	VARE870309B72	No aplica	No aplica	No aplica	El tipo de contratación es Eventual Extraordinario

Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 1 de la observación No. 5 ***"Inconsistencias detectadas en el Padrón de personal de Atención Ciudadana"***

Personal de Atención Ciudadana modalidad presencial													
No.	**Nombre del personal de área de atención ciudadana**	**No. De gafete**	**Oficio remitido a la CGMA**	**Fecha**	**Fecha de recepción en CGMA**	**Mes de cumplimiento enero**	**Perfin Escolar**	**Tipo de Personal**	**Registro Federal de Contribuyentes**	**Movimiento de baja del personal**	**Días de desface**	**"Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"**	**Comentarios**
2	Nancy Aurora Rodríguez Villarreal	No aplica	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Bachillerato concluido	Eventual Extraordinario	ROVN850719IKS	No aplica	No aplica	No aplica	El tipo de contratación es Eventual Extraordinario
3	Jessica Adriana Hernández Meraz	No aplica	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Carrera Técnico en Computación	Eventual Extraordinario	HEMJ9209C8	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
4	Diana Islas Bautista	No aplica	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	ISBD920907	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto No cumple con el perfil escolar requerido
5	Víctor Leonardo Torres Arias	No aplica	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	TOAV800603	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto No cumple con el perfil escolar requerido
6	Selem Xopa Alárez	No aplica	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Carrera Técnica en Trabajo social	Eventual Extraordinario	XOAS8411301EA	No aplica	No aplica	No aplica	El tipo de contratación es Eventual Extraordinario
7	María Cristina Nicolat Zedillo	No aplica	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Carrera Técnica en Contabilidad	Eventual Extraordinario	NIZC900608	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
8	Rocio Virginia Núñez García	No aplica	GRC/0196/2015	26/01/2015	26/01/2015	X	Secundaria	Eventual Extraordinario	NUGR801319JO	No aplica	No aplica	No aplica	El tipo de contratación es Eventual ExtraordinarioNo cumple con el perfil escolar requerido.
Abril													
1	Ethel Vivian Vázquez Ríos	No aplica	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Licenciatura en Comunicación	Eventual Extraordinario	VARE870309B72	mar-15	15 días hábiles	X	Desfase en la actualización del Padrón de Atención Ciudadana
2	Mario Barradas Cancino	No aplica	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Licenciatura en Administración Pasante	Eventual Extraordinario	VARE870309B72	No aplica	No aplica	No aplica	RFC erroneo y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
3	Nancy Aurora Rodríguez Villarreal	No aplica	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Bachillerato concluido	Eventual Extraordinario	ROVN850719IKS	No aplica	No aplica	No aplica	El tipo de contratación es Eventual Extraordinario
4	Jessica Adriana Hernández Meraz	No aplica	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Carrera Técnica en Computación	Eventual Extraordinario	HEMJ9209C8	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
5	Diana Islas Bautista	No aplica	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	ISBD920907	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto No cumple con el perfil escolar requerido y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
6	Victor Leonardo Torres Arias	No aplica	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	TOAV800603	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto No cumple con el perfil escolar requerido y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
7	Selem Xopa Alárez	No aplica	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Carrera Técnica en Trabajo social	Eventual Extraordinario	XOAS8411301EA	dic-14	77 días hábiles	X	Desfase en la actualización del Padrón de Atención Ciudadana
8	María Cristina Nicolat Zedillo	No aplica	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Carrera Técnica en Contabilidad	Eventual Extraordinario	NIZC900608	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario

Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 1 de la observación No. 5 ***"Inconsistencias detectadas en el Padrón de personal de Atención Ciudadana"***

Personal de Atención Ciudadana modalidad presencial													
No.	**Nombre del personal de área de atención ciudadana**	**No. De gafete**	**Oficio remitido a la CGMA**	**Fecha**	**Fecha de recepción en CGMA**	**Mes de cumplimiento enero**	**Perfin Escolar**	**Tipo de Personal**	**Registro Federal de Contribuyentes**	**Movimiento de baja del personal**	**Días de desface**	**"Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"**	**Comentarios**
9	Rocio Virginia Núñez García	No aplica	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Secundaria	Eventual Extraordinario	NUGR801319JO	dic-14	77 días hábiles	X	Desfase en la actualización del Padrón de Atención Ciudadana
10	Erandi Rodríguez Vázquez	No aplica	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Bachillerato	Eventual Extraordinario	ROVE890906I92	No aplica	No aplica	No aplica	El tipo de contratación es Eventual Extraordinario
11	Cristina Olguin Martínez	No aplica	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Secundaria	Eventual Extraordinario	OUMC8107222J0	No aplica	No aplica	No aplica	No cumple con el perfil escolar requerido El tipo de contratación es Eventual Extraordinario
12	María del Carmen Briones Gutierres	No aplica	GCR/1001/2015	20/04/2015	21/04/2015	Actualización	Universidad/Pasante	Eventual Extraordinario	---	No aplica	No aplica	No aplica	No cuenta con RFC y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
Mayo													
1	Mario Barradas Cancino	No aplica	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Licenciatura en Administración Pasante	Eventual Extraordinario	VARE870309B72	No aplica	No aplica	No aplica	El RFC es erroneo y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
2	Nancy Aurora Rodríguez Villarreal	No aplica	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Bachillerato concluido	Eventual Extraordinario	ROVN850719IKS	abr-15	11 días hábiles	X	Desfase en la actualización del Padrón de Atención Ciudadana
3	Jessica Adriana Hernández Meraz	No aplica	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Carrera Técnica en Computación	Eventual Extraordinario	HEMJ9209C8	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
4	Diana Islas Bautista	No aplica	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	ISBD920907	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto No cubre el perfil escolar requerido y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
5	Victor Leonardo Torres Arias	No aplica	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	TOAV800603	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto No cubre el perfil escolar requerido y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
6	María Cristina Nicolat Zedillo	No aplica	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Carrera Técnica en Contabilidad	Eventual Extraordinario	NIZC900608	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
7	Erandi Rodríguez Vázquez	No aplica	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Bachillerato	Eventual Extraordinario	ROVE890906I92	No aplica	No aplica	No aplica	No cubre el perfil escolar requerido
8	Cristina Olguin Martínez	No aplica	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Secundaria	Eventual Extraordinario	OUMC8107222J0	No aplica	No aplica	No aplica	No cubre el perfil escolar requerido y el tipo de contratación es eventual Extraordinario
9	María del Carmen Briones Gutierres	No aplica	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Bachillerato	Eventual Extraordinario	BRGM821017	No aplica	No aplica	No aplica	RFC erroneo y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
10	Diana Palacios Valdez	No aplica	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	PAVD92112256A	No aplica	No aplica	No aplica	No cubre el perfil escolar requerido y el tipo de contratación es eventual Extraordinario
11	Joshua Jaziel Del Valle Cardiel	No aplica	GRC/1214/2015	15/05/2015	18/05/2015	Actualización	Bachillerato	Eventual Extraordinario	DECJ00000000-	No aplica	No aplica	No aplica	RFC erroneo y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
Julio													

Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 1 de la observación No. 5 *"Inconsistencias detectadas en el Padrón de personal de Atención Ciudadana"*

Personal de Atención Ciudadana modalidad presencial													
No.	Nombre del personal de área de atención ciudadana	No. De gafete	Oficio remitido a la CGMA	Fecha	Fecha de recepción en CGMA	Mes de cumplimiento enero	Perfin Escolar	Tipo de Personal	Registro Federal de Contribuyentes	Movimiento de baja del personal	Días de desface	"Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"	Comentarios
1	Mario Barradas Cancino	No aplica	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Licenciatura en Administración Pasante	Eventual Extraordinario	VARE870309B72	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"
2	Jessica Adriana Hernández Meraz	No aplica	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Carrera Técnica en Computación	Eventual Extraordinario	HEMJ9209C8	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
3	Diana Islas Bautista	No aplica	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	ISBD920907	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto y no cumple con el perfil escolar requerido
4	Victor Leonardo Torres Arias	No aplica	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	TOAV800603	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto y no cumple con el perfil escolar requerido
5	María Cristina Nicolat Zedillo	No aplica	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Carrera Técnica en Contabilidad	Eventual Extraordinario	NIZC900608	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
6	Erandi Rodríguez Vázquez	No aplica	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Bachillerato	Eventual Extraordinario	ROVE890906I92	No aplica	No aplica	No aplica	El tipo de contratación es Eventual extraordinario
7	Cristina Olguin Martínez	No aplica	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Secundaria	Eventual Extraordinario	OUMC8107222J0	No aplica	No aplica	No aplica	No cumple con el perfil escolar requerido y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
8	María del Carmen Briones Gutierres	No aplica	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Bachillerato	Eventual Extraordinario	BRGM821017	No aplica	No aplica	No aplica	RFC erroneo y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
	Diana Palacios Valdez	No aplica	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	PAVD92112256A	No aplica	No aplica	No aplica	No cumple con el perfil escolar requerido y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
10	Joshua Jaziel Del Valle Cardiel	No aplica	GRC/1677/2015	15/07/2015	16/07/2015	Actualización	Bachillerato	Eventual Extraordinario	DECJ00000000-	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"
Octubre													
1	Esteban Erasmo Martínez Miranda	No aplica	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Licenciatura en Derecho Trunco	Técnico Operativo	MXME801001UY9	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"
2	Jessica Adriana Hernández Meraz	No aplica	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Carrera Técnica en Computación	Eventual Extraordinario	HEMJ9209C8	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
3	Diana Islas Bautista	No aplica	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	ISBD920907	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto No cumple con el perfil escolar requerido y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario

Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 1 de la observación No. 5 ***"Inconsistencias detectadas en el Padrón de personal de Atención Ciudadana"***

Personal de Atención Ciudadana modalidad presencial													
No.	Nombre del personal de área de atención ciudadana	No. De gafete	Oficio remitido a la CGMA	Fecha	Fecha de recepción en CGMA	Mes de cumplimiento enero	Perfin Escolar	Tipo de Personal	Registro Federal de Contribuyentes	Movimiento de baja del personal	Días de desface	"Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"	Comentarios
4	Victor Leonardo Torres Arias	No aplica	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	TOAV800603	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto No cumple con el perfil escolar requerido y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
5	María Cristina Nicolat Zedillo	No aplica	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Carrera Técnica en Contabilidad	Eventual Extraordinario	NIZC900608	No aplica	No aplica	No aplica	RFC incompleto y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
6	Erandi Rodríguez Vázquez	No aplica	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Bachillerato	Eventual Extraordinario	ROVE890906I92	No aplica	No aplica	No aplica	El tipo de contratación es Eventual Extraordin
7	Cristina Olguin Martínez	No aplica	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Secundaria	Eventual Extraordinario	OUMC8107222J0	No aplica	No aplica	No aplica	No cumple con el perfil escolar requerido y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
8	María del Carmen Briones Gutierres	No aplica	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Bachillerato	Eventual Extraordinario	BRGM821017	No aplica	No aplica	No aplica	RFC erroneo y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
9	Diana Palacios Valdez	No aplica	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	PAVD92112256A	No aplica	No aplica	No aplica	No cumple con el perfil escolar requerido y el tipo de contratación es Eventual Extraordinario
10	Sandra Beatriz Rodríguez Fragoso	No aplica	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Bachillerato	Eventual Extraordinario	ROFS930622AT7	No aplica	No aplica	No aplica	El tipo de contratación es Eventual Extraordinario
11	Luis Enrique Pineda Pérez	No aplica	GRC/2580/2015	23/10/2015	27/10/2015	Actualización	Bachillerato	Eventual Extraordinario	PIPL9312214C8	No aplica	No aplica	No aplica	El tipo de contratación es Eventual Extraordinario
Marzo 2016													
1	Jessica Adriana Hernández Meraz	No aplica	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Carrera Técnica en Computación	Eventual Extraordinario	HEMJ9209C8	dic-15	---	X	Desfase en la actualización del Padrón de Atención Ciudadan
2	Diana Islas Bautista	No aplica	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	ISBD920907	feb-16	---	X	Desfase en actualización del Padrón de Atención Ciudadana
3	Victor Leonardo Torres Arias	No aplica	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	TOAV800603	dic-15	---	X	Desfase en la actualización del Padrón de Atención Ciudadana
4	María Cristina Nicolat Zedillo	No aplica	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Carrera Técnica en Contabilidad	Eventual Extraordinario	NIZC900608	feb-16	---	X	Desfase en la actualización del Padrón de Atención Ciudadana
5	Erandi Rodríguez Vázquez	No aplica	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Bachillerato	Eventual Extraordinario	ROVE890906I92	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"
6	Cristina Olguin Martínez	No aplica	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Secundaria	Eventual Extraordinario	OUMC8107222J0	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"

Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 1 de la observación No. 5 *"Inconsistencias detectadas en el Padrón de personal de Atención Ciudadana"*

Personal de Atención Ciudadana modalidad presencial													
No.	Nombre del personal de área de atención ciudadana	No. De gafete	Oficio remitido a la CGMA	Fecha	Fecha de recepción en CGMA	Mes de cumplimiento enero	Perfin Escolar	Tipo de Personal	Registro Federal de Contribuyentes	Movimiento de baja del personal	Días de desface	"Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"	Comentarios
7	María del Carmen Briones Gutierres	No aplica	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Bachillerato	Eventual Extraordinario	BRGM821017	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"
8	Diana Palacios Valdez	No aplica	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Bachillerato inconcluso	Eventual Extraordinario	PAVD92112256A	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"
	Sandra Beatriz Rodríguez Fragoso	No aplica	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Bachillerato	Eventual Extraordinario	ROFS930622AT7	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"
10	Luis Enrique Pineda Pérez	No aplica	GRC/625/2016	04/03/2016	---	---	Bachillerato	Eventual Extraordinario	PIPL9312214C8	---	---	---	No se proporciono el "Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana"

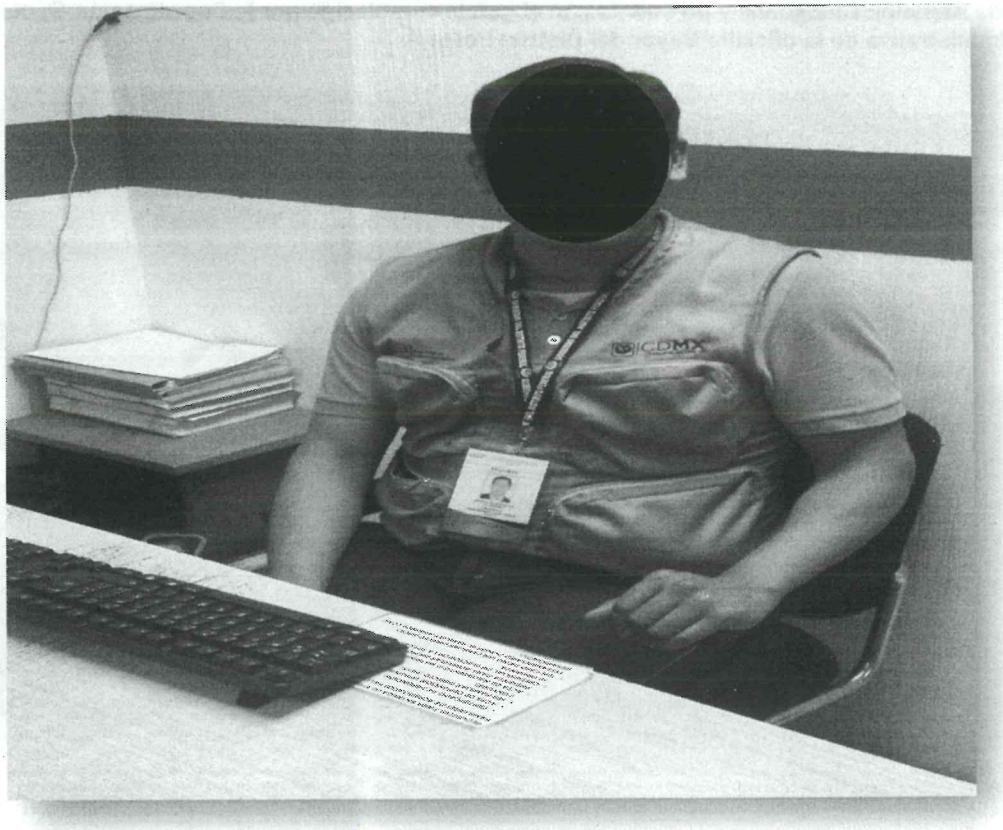
Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas auditadas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 2 de la observación No. 5 *"Inconsistencias detectadas en el padrón de Atención Ciudadana"*

Personal que brinda Atención Ciudadana y no cuenta con el gafete establecido por la Coordinación General de Modernización Administrativa de la oficialía Mayor del Distrito Federal

Auditoría "Calidad Integral en el Servicio"
No. 01 I Clave 410
Áreas auditadas: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III
Ejercicio: 2015 y 1er trimestre 2016

Anexo 2 de la observación No. 5 "*Inconsistencias detectadas en el padrón de Atención Ciudadana*"



- Dulce Angélica Velázquez Resendiz
- Roxana Elizabeth Casasolas Islas
- Javier Moncayo Piña
- Bernardo Cruz Chávez