



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



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

Ciudad de México, a 31 de marzo de 2016.

INFORME DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA

Número de auditoría: 01 I

Clave del Programa: 410

Descripción: Calidad Integral en el Servicio.

Unidad Administrativa: Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.

Clave: 0822

Área específica: Gerencia de Recuperación de Créditos, Gerencia de Administración y Finanzas y Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos, adscritas al Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.

No. de Observaciones generadas: 5

INTRODUCCIÓN

Con fundamento en lo dispuesto en los Artículos 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 34 fracción XII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 113 fracciones II, IV y VIII del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; 102 último párrafo de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal; 120 del Reglamento de la Ley del Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal; 41 del Decreto de Presupuesto de Egresos del Distrito Federal para el ejercicio fiscal 2015; 42 del Decreto de Presupuesto de Egresos del Distrito Federal para el ejercicio fiscal 2016; y demás normativa aplicable; mediante oficio número **CG/CIFIDERE/011/2016** de fecha 04 de enero de 2016, la Contralora Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, instruyó la Auditoría Específica número **011**, con Clave **410**, denominada **"Calidad Integral en el Servicio"**, en específico a la Gerencia de Recuperación de Créditos, Gerencia de Administración y Finanzas y Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos adscritas al Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, ubicadas en la calle de Netzahualcóyotl 120, onceavo piso, Ala Sur, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06080, con fecha de inicio 04 de enero de 2016 y fecha de término 31 de marzo de 2016, utilizando 22 semanas hombre.

OBJETIVOS

Que la atención al acreditado de los servicios que presta la Entidad, se realice con eficiencia, transparencia, calidad y sin corrupción; además, se atiendan las quejas recibidas, estableciendo las medidas necesarias para evitar su recurrencia, con el fin de que los acreditados queden satisfechos y motivados para cumplir con el pago de sus adeudos y se fortalezca la relación con



los mismos, mejorando los aspectos de trato digno, tiempos de espera, organización y prestación de los servicios. Asimismo, que la Entidad de cabal cumplimiento a la normativa en la materia.

Periodo a revisar: Ejercicio 2015 y primer trimestre de 2016.

ALCANCE

Con apego a las Normas Generales de Auditoría Pública, así como en los Lineamientos Generales para las Intervenciones y aplicando los procedimientos que se consideraron necesarios para cada caso, la auditoría se practicó con los alcances siguientes:

- Se verificó que en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, existiera la designación del Coordinador de Atención Ciudadana (CORAC) en el ejercicio 2015 y primer trimestre 2016.
- Se verificó el envío a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA), de los "Planes de Mejora en las Áreas de Atención Ciudadana" de los ejercicios 2015 y 2016", así como sus avances semestrales.
- Se verificó que los informes de Gestión del "Área de Atención Ciudadana" (trimestrales) del ejercicio 2015, se hayan remitido en tiempo y forma a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA), y se haya incluido lo correspondiente a la atención al acreditado de todas las áreas adscritas al FIDERE III.
- Se verificó la existencia de controles y/o bitácoras en relación a los acreditados atendidos en las áreas en donde se da atención a la ciudadanía, a efecto de corroborar el registro y resultado de dicha atención.
- Se verificó el cabal cumplimiento por parte del FIDERE III, a los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal en el ejercicio 2015 y primer trimestre de 2016.
- Se verificó que los informes de Gestión del "Área de Atención Ciudadana" (mensuales) del ejercicio 2015, enero y febrero de 2016, se hayan remitido en tiempo y forma a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA), y se haya incluido lo correspondiente a la atención al acreditado de todas las áreas adscritas al FIDERE III.
- Se aplicaron encuestas a los acreditados que asistieron a las oficinas del FIDERE III, a realizar algún trámite relacionado con su crédito o a efectuar pagos de sus adeudos, con la finalidad de evaluar la atención a la ciudadanía por parte de los servidores públicos encargados de su atención y los tiempos de espera para el trámite realizado.
- Se verificó el seguimiento y conclusión de las quejas y sugerencias recibidas en el ejercicio 2015 y enero de 2016, por parte de los acreditados a través del buzón del FIDERE III, instalado para tal efecto.
- Se verificó que las Áreas de Atención Ciudadana y en general las instalaciones de la Entidad, sean las adecuadas para la recepción de personas con capacidades diferentes, mujeres embarazadas, personas que acuden acompañadas de niños menores de 5 años y adultos mayores; asimismo, que el mobiliario sea el adecuado y esté en buenas condiciones.



RESULTADOS

Mediante oficios CG/CIFIDERE/012/2016 y CG/CIFIDERE/095/2016 de fechas 04 de enero y 24 de febrero de 2016, se solicitó a la Dirección General del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III y a la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, la información relativa al acreditamiento del Coordinador de Atención Ciudadana (CORAC); el Programa Anual de Actividades; Informes mensuales y trimestrales de gestión del Área de Atención Ciudadana; controles establecidos en relación a las atenciones brindadas a los acreditados; qué tipo de acciones realizó el FIDERE III para dar cumplimiento a los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal; quejas y sugerencias recibidas por parte de los acreditados así como su seguimiento y conclusión; acciones realizadas por el FIDERE III para que las Áreas de Atención Ciudadana sean adecuadas para la recepción de personas con capacidades diferentes, mujeres embarazadas personas que acuden acompañadas de niños menores de 5 años personas que acuden acompañadas de niños menores de 5 años adultos mayores; Padrón de Personal de Atención Ciudadana; Padrón de Áreas de Atención Ciudadana y acceso a las áreas; capacitación del personal, programa de capacitación e informe de resultados; contratos de servicios operados por terceros; reportes diarios de llamadas y bases de datos de los acreditados atendidos en el área de Negociaciones.

Dicha información fue proporcionada por la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III mediante los oficios números GRC/125/2016, GRC/370/2016, GRC/372/2016, GRC/450/2016, GRC/469/2016, GRC/626/2016, GRC/713/2016, GRC/722/2016, GRC/733/2016 y GRC/744/2016 de fechas 20 de enero, 04 de febrero, 12 de febrero, 18 de febrero, 03 de marzo, 16 de marzo y 18 de marzo del año en curso.

De la revisión a dicha Información y documentación, se obtuvieron los resultados siguientes:

Verificación del Coordinador de Atención Ciudadana CORAC

Se constató que la Dirección General del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, informó en su momento a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA) de las designaciones del Coordinador de Atención Ciudadana (CORAC), como sigue:

Designación	Oficio de designación		Servidor Público designado		Comentarios
	No.	Fecha	Nombre	Cargo	
CORAC	DG/0096/2014	17/10/2014	L.C. José Antonio Chávez Esquivel.	Gerente de Recuperación de Créditos del FIDERE III.	En el mes de junio de 2015 C. José Antonio Chávez Esquivel, dejó de ocupar el cargo.
	DG/0116/2015	03/07/2015	Lic. Andrés Gaya Arzani.	En ese entonces Encargado de la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III.	Informado a solicitud del oficio OM/CGMA/DEDEAC/519/2015. En ese entonces, encargado de esa Gerencia, actualmente ocupa la titularidad.

Verificación de los Planes de Mejora en las Áreas de Atención Ciudadana

Se verificó el envío a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA), de los "Planes de Mejora en las Áreas de Atención Ciudadana" de los ejercicios 2015 y 2016", así como sus avances semestrales, como sigue:



Oficio de envío a CGMA			Cumplimiento		Comentarios
No.	Fecha	Recepción	Sí	No	
GRC/0797/2015	27/03/2015	27/03/2015		X	Debieron enviarse en el mes de enero.
GRC/0706/2016	10/03/2015	11/03/2015		X	

La Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, no proporcionó evidencia documental que acredite el envío de los avances semestrales a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA).

Por lo anterior, en lo sucesivo, se sugiere se realicen las gestiones necesarias para efectuar el envío de Plan de Mejora en las áreas de Atención Ciudadana en el mes de enero a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA) con motivo de las recomendaciones emitidas por esa Coordinación; asimismo, se cumplan los envíos de los avances de dichos planes conforme a la normativa aplicable.

Además, se vigile que se dé cumplimiento a lo establecido en los Planes de Mejora en las Áreas de Atención Ciudadana.

Verificación de informes de Gestión del "Área de Atención Ciudadana" (trimestrales)

Se verificaron los informes de Gestión del "Área de Atención Ciudadana" (trimestrales) del ejercicio 2015, como sigue:

Oficio	Fecha	Acuse	Periodo	Días hábiles p/envío	Días de envío
GRC/861/2015	06/04/2015	07/04/2015	Enero a marzo 2015	5	5
GRC/1626/2015	03/07/2015	06/07/2015	Abril a junio 2015	5	4
GRC/2333/2015	02/10/2015	05/10/2015	Julio a septiembre 2015	5	3
GRC/0018/2016	05/01/2016	07/01/2016	Octubre a diciembre 2015	5	4

De lo anterior, se constató que el Coordinador de Atención Ciudadana (CORAC) del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, envió en tiempo y forma los informes (trimestrales) de Gestión del Área de Atención Ciudadana a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA).

Además, en dichos informes se contempla lo siguiente:

- 1.- Trimestre que se informa.
- 2.- Ficha de identificación.
- 3.- Periodicidad de las actividades del CORAC.
- 4.- Políticas de Calidad y Principios Rectores.
- 5.- Sistemas de Evaluación y de Mejora.
- 6.- Indicadores de Satisfacción.

Verificación de Controles de Atención Ciudadana

De la verificación física realizada a los controles establecidos para las atenciones otorgadas a los Acreditados en las Áreas de Atención Ciudadana del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, se constató lo siguiente:

- Las atenciones brindadas a los Acreditados en las Áreas de Atención Ciudadana del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III son registradas en el Sistema Integral de Carteras (SIC) y en el Sistema Multi- Modular.



- Las atenciones registradas en dichos sistemas son reportadas a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA).
- Los registros se encuentran integrados con información de Ventanillas, Negociaciones, Módulo INVI, Asuntos Legales y Jurídicos y el Módulo de San Lorenzo Tezonco.
- Además, se constató que dichos sistemas sirven de ayuda para que el trabajo del personal encargado de atender a los acreditados sea más eficiente en cuanto al número de acreditados que se atienden al día, así como la productividad del personal para el cumplimiento de metas, en el caso del Sistema Multi-Modular permite dar seguimiento a los convenios generados así como el cumplimiento a los mismos.

Cumplimiento al MIAC

Verificación de Áreas de Atención Ciudadana registradas ante la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA).

Área de Atención Ciudadana	Clave única de Registro	Comentarios
Área de Atención al Acreditado	AAC-03-FRC/A/P/CA/1/6/24/11/03	Con oficio GAF/0368/2016 de fecha 01 de marzo de 2016, se validó y actualizó el registro de esas áreas a solicitud (OM/CGMA/DEDEAC/128/2016 de fecha 25 de enero de 2016) de la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA).
Servicio de Atención Telefónica (Call Center)	CAT/2801/FIDERE-18-12-12	
Twitter@FIDEREIII	SIAC-2802-FIDERETWITTER-30-09-13	
Facebook https://www.facebook.com/fidere.iii	SIAC-2803-FIDEREFACEBOOK-30-09-13	
www.fidere3.df.gob.mx	En proceso.	Mediante oficio GRC/705/2016 de fecha 11 de marzo de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, solicitó a la Gerencia de Administración y Finanzas, turnar a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA) para su registro correspondiente.
fidere3@fidere3.df.gob.mx	En proceso	
APP FIDERE III Servicios (Aplicación móvil)	En proceso.	La Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, no proporcionó evidencia documental que acreditara su registro.
Módulo de FIDERE III en las instalaciones del Instituto de Vivienda del Distrito Federal (INVI).	<u>No lo tiene.</u>	
Módulo de FIDERE III en las instalaciones de la Tesorería de San Lorenzo Tezonco.	<u>No lo tiene.</u>	

Se verificó el cabal cumplimiento por parte del FIDERE III, a los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal en el ejercicio 2015 y primer trimestre de 2016, constatándose lo siguiente:

Área de Atención Ciudadana	Inconsistencias conforme al MIAC
Área de Atención al Acreditado	<p>a) Ventanillas</p> <ul style="list-style-type: none">El personal no es constante en el uso de la credencial y el uniforme (chaleco) establecidos por la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA). <p>b) Negociaciones</p> <ul style="list-style-type: none">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. <p>c) Jurídico</p> <ul style="list-style-type: none">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.



Área de Atención Ciudadana	Inconsistencias conforme al MIAC
	<p>De manera general, el Área de Atención Ciudadana Presencial "Cobranza Administrativa" da cumplimiento parcial de la Identidad Gráfica de Atención Ciudadana, toda vez que:</p> <ul style="list-style-type: none">No se cuenta con el Directorio de funcionarios; así como de Trámites y Servicios.No se cuenta con los carteles relativos a "Derechos y Obligaciones" y "Atención Prioritaria".Se tiene personal Eventual Extraordinario ofreciendo Atención Ciudadana.El personal de Jurídico y de la Gerencia de Recuperación Crediticia del FIDERE III, brinda Atención Ciudadana presencial y a la vez realiza actividades administrativas. <p>Asimismo, se da cumplimiento parcial de los Elementos Mínimos Obligatorios, señalados en el Manual de Identidad Gráfica Área de Atención Ciudadana.</p> <p>Se detectó en la Gerencia de Recuperación de Créditos personal que brinda 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.</p>
Servicio de Atención Telefónica (Call Center)	Se tiene personal Eventual Extraordinario ofreciendo Atención Ciudadana.
Twitter@FIDEREIII	Sin comentarios.
Facebook https://www.facebook.com/fidere.iii	Sin comentarios.
www.fidere3.df.gob.mx	<p>No se cuenta con lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none">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.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.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.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.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.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.Cédulas de trámites y servicios, conforme al Manual de Identidad Gráfica, las cuales deben contener en lo aplicable:<ul style="list-style-type: none">Nombre del Trámite/Servicio.Descripción breve.Área responsable y horarios de atención.Requisitos.Formato requerido (con vínculo 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).De ser el caso, un hipervínculo de disponibilidad del trámite en línea. <p>h) Se cuenta con trámites en línea (emisión de estados de cuenta y recibos), los</p>



Área de Atención Ciudadana	Inconsistencias conforme al MIAC
	<p>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.</p> <p>Adicionalmente, se realizó la consulta al "Catálogo de Trámites y Servicios" en el sitio web http://www.tramitesyservicios.df.gob.mx/wb/TyS/vivienda_bxt con la finalidad de verificar que los trámites y servicios que brinda el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, de lo cual se constató que no obra registro alguno.</p>
fidere3@fidere3.df.gob.mx	Sin comentarios.
APP FIDERE III Servicios	Sin comentarios.
Módulo de FIDERE III en las instalaciones del Instituto de Vivienda del Distrito Federal (INVI).	<p>No se apega al Manual de Identidad Gráfica Área de Atención Ciudadana en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none">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.- El personal de dicho módulo no contaba con el gafete, por lo que se lo colocó en el transcurso de la visita a solicitud de esta Contraloría Interna.Uniforme.- El personal no portaba el chaleco correspondiente, se lo colocó en el momento de la visita a solicitud de esta Contraloría Interna.Señalización.- El módulo no es acorde al Manual de Identidad Gráfica.
Módulo de FIDERE III en las instalaciones de la Tesorería de San Lorenzo Tezonco.	<p>No se apega al Manual de Identidad Gráfica Área de Atención Ciudadana en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none">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.- El personal de dicho módulo no contaba con el gafete, por lo que se lo colocó en el transcurso de la visita a solicitud de esta Contraloría Interna.Uniforme.- El personal no portaba el chaleco correspondiente.Señalización.- El módulo no es acorde al Manual de Identidad Gráfica.

De la revisión anterior, se generaron las **Observaciones números 01 MÓDULOS DE ATENCIÓN CIUDADANA NO REGISTRADOS, 04 FALTA DE APEGO DE IDENTIDAD GRÁFICA DEL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA (PRESENCIAL) COBRANZA ADMINISTRATIVA y 03 FALTA DE APEGO DE LA WEB CON EL MANUAL DE IDENTIDAD GRÁFICA**, se anexan al presente informe, los "Reportes de Observaciones de Auditoría".

Por otra parte, se detectó lo siguiente:

PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALES

El Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, **no proporcionó el documentación que acreditará el envío de los contratos y/o convenios del prestador de servicios especiales de las Áreas de Atención Ciudadana**, en este caso la Compañía Mexicana de Traslado de Valores, S.A. de C.V. (COMETRA), por concepto de **Recaudación** y Traslado de Valores; la empresa prestó el servicio de caja en las instalaciones en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III y el Instituto de Vivienda del Distrito Federal (INVI), durante en el ejercicio 2015 y primer trimestre de 2016, a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA) firmados para su registro.



Por lo anterior, se sugiere se realice el envío de los contratos y/o convenios firmados con Compañía Mexicana de Traslado de Valores, S.A. de C.V. (COMETRA), a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA) para su registro.

En lo sucesivo, cuando se requiera la contratación de servicios especiales para las Áreas de Atención Ciudadana, el Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC) deberá realizar lo conducente a efecto de que se lleve a cabo el registro correspondiente ante la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA).

PADRÓN DE PERSONAL DE LAS ÁREAS ATENCIÓN CIUDADANA (AAC)

De la verificación a la documentación relativa a los Padrones de Personal de las áreas de Atención Ciudadana (AAC) del ejercicio 2015 y primer trimestre de 2016, se detectó lo siguiente:

- 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.
- b) En el ejercicio 2015 no se proporcionó videncia documental que acreditara el envío del Padrón de Personal de Atención Ciudadana en la modalidad digital; asimismo, en el ejercicio 2016 no se proporcionó videncia 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.
- 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.
- 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.
- 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).
 - En la modalidad presencial y telefónica, personal Eventual Extraordinario ofrece Atención Ciudadana.
 - El personal de la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos y de la Gerencia de Recuperación Crediticia del FIDERE III, brinda Atención Ciudadana presencial y a la vez realiza actividades administrativas.



Por lo anterior, se generó la **Observación número 05 INCONSISTENCIAS DETECTADAS EN EL PADRÓN DE PERSONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA**, se anexa al presente informe, el "Reporte de Observaciones de Auditoría".

CAPACITACIÓN

Mediante oficio GRC/713/2016 de fecha 16 de marzo de 2016, se proporcionó copia del oficio GRC/0275/2015 de fecha 04 de febrero de 2015, por medio del cual, se informó a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA), el nombre de dos servidores públicos que participarían en el Curso de Atención Ciudadana de Calidad ().

Asimismo, con oficio GRC/733/2016 de fecha 18 de marzo de 2016, se proporcionó copia del oficio GAF/1175/2015 de fecha 16 de julio de 2015 (no se proporcionó el soporte correspondiente), recepcionado al día siguiente de su emisión (**debiendo enviarse en el mes de mayo conforme al numeral 24.7.2 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública Federal**) por medio del cual, se envían a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA), tres formatos para el Registro de Programas de Capacitación de Personal de Atención Ciudadana con los cursos "Atención Ciudadana de Calidad", "Estrategias de Cobranza y "Negociaciones".

También se proporcionó una constancia otorgada al Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, emitida por ICM Consultoría y Capacitación Integral S.C., por la impartición del curso "Negociación Asertiva", con una duración de 8 horas los días 17 y 18 de septiembre de 2015, con sede en las instalaciones del FIDERE III, dirigido al equipo de Cobranza integrado por 30 personas. Con oficio GRC/722/2016 de fecha 18 de marzo de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III manifestó lo siguiente:

"... considerando el curso de "Negociación Asertiva" no cumplió con el máximo de horas conforme a lo establecido en la Guía para Elaborar Programas de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana, no fue enviado a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA), para su registro, por lo que no fue necesario enviar el Informe de Resultados de Capacitación de Personal de Atención Ciudadana a dicha coordinación." (sic).

Mediante oficio OM/CGMA/2486/2015 de fecha 23 de diciembre de 2015, la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA), solicitó al Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, que el personal encargado de brindar Atención Ciudadana lleve a cabo el Curso de Atención Ciudadana de Calidad de la Ciudad de México en la modalidad "A Distancia" conforme al calendario establecido.

Al respecto, con oficio número GRC/713/2016 de fecha 16 de marzo de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, proporcionó las impresiones de dos servidores públicos encargados de brindar la Atención Ciudadana que presentaron el citado curso.

Por lo anterior, se sugiere que en lo sucesivo, el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, **lleven a cabo programas de capacitación del personal de Atención Ciudadana los cuales deberán abarcar temas relativos a la Atención Ciudadana y a los principios a los que se refieren los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.**

Asimismo, que el **"Formato de Registro de Programas de Capacitación de Atención Ciudadana"** sea enviado en el mes de mayo de cada año a la **Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA)**; y al término de las actividades de capacitación, se deberá enviar el **"Formato de Informe de Resultados de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana"** a esa Coordinación.



Informes de Gestión del "Área de Atención Ciudadana" (mensuales)

Se verificaron los informes de Gestión del "Área de Atención Ciudadana" (mensuales) del ejercicio 2015, enero y febrero de 2016, constatándose lo siguiente:

Oficio	Fecha	Acuse	Periodo	Días hábiles p/envío	Días de envío	Comentarios
GRC/0280/2015	04/02/2015	05/02/2015	Enero 2015	5	4	Se anexan los Indicadores de Atención al Acreditado.
GRC/0574/2015	04/03/2015	05/03/2015	Febrero 2015	5	4	Se anexan Indicadores de Atención al Acreditado y Reporte diario de Llamadas.
GRC/0860/2015	06/04/2015	07/04/2015	Marzo 2015	5	5	Se anexan Indicadores de Atención al Acreditado y Reporte diario de Llamadas.
GRC/1108/2015	05/05/2015	06/05/2015	Abril 2015	5	3	Se anexan los Indicadores de Atención al Acreditado.
GRC/1339/2015	02/06/2015	03/06/2015	Mayo 2015	5	3	Se anexan los Indicadores de Atención al Acreditado.
GRC/1627/2015	03/07/2015	06/07/2015	Junio 2015	5	4	Se anexan Indicadores de Atención al Acreditado y Reporte diario de Llamadas.
GRC/1859/2015	03/08/2015	04/08/2015	Julio 2015	5	2	Se anexan Indicadores de Atención al Acreditado y Reporte diario de Llamadas.
GRC/2123/2015	02/09/2015	03/09/2015	Agosto 2015	5	3	Se anexan Indicadores de Atención al Acreditado y Reporte diario de Llamadas.
GRC/2334/2015	02/10/2015	05/10/2015	Septiembre 2015	5	3	Se anexan Indicadores de Atención al Acreditado y Reporte diario de Llamadas.
GRC/2676/2015	04/11/2015	04/11/2015	Octubre 2015	5	3	Se anexan Indicadores de Atención al Acreditado y Reporte diario de Llamadas.
GRC/2933/2015	02/12/2015	03/12/2015	Noviembre 2015	5	3	Se anexan Indicadores de Atención al Acreditado y Reporte diario de Llamadas.
GRC/0017/2016	05/01/2016	07/01/2016	Diciembre 2015	5	4	Se anexan Indicadores de Atención al Acreditado y Reporte diario de Llamadas.

De lo anterior, se constató que el Coordinador de Atención Ciudadana (CORAC) del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, envió en tiempo y forma los informes (mensuales) de Gestión del Área de Atención Ciudadana a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA).

En dichos informes se contempla lo siguiente:

- 1.- Informe Mensual del Área de Atención Ciudadana.
 - a) Total de atenciones.
 - b) Mujeres atendidas.
 - c) Hombres atendidos.
 - d) Personas con discapacidad atendidos.
 - e) Trámites (Recibos, estados de cuenta, credenciales, abonos, información, aclaraciones, regularización y finiquitos).
 - f) Solicitudes de trámite recibidas al mes.
 - g) Trámites realizados al mes.
 - h) Trámites pendientes por realizar.
 - i) Observaciones
- 2.- Indicadores de Atención al Acreditado que comprende las diferentes Áreas de Atención del Fideicomiso.
 - a) Total de trámites atendidos en el mes (Abonos, aclaración, credencial, estado de cuenta, finiquitos, información, recibos, regularización, negociación de adeudo y avisar que no puede pagar).
 - b) Información mensual promedio de los trámites atendidos, días laborables y trámites diarios atendidos.



- c) Información diaria promedio de los trámites atendidos, número de personas de atención y trámites de persona.
- d) Información tiempo en promedio de los trámites atendidos, tiempo laborable de atención (8 horas), tiempo promedio de atención por persona y tiempo de atención por hora.

Se constató que en el ejercicio 2015 y en los meses de enero y febrero de 2016 se llevaron a cabo 232,517 trámites concluidos de las Áreas de Atención Ciudadana en su modalidad presencial (ventanillas, negociaciones, jurídico, módulos INVI y Tezonco), como sigue:

Mes	No. Trámites	Trámites informados
Enero 2015	18,525	<ul style="list-style-type: none">▪ Recibos.▪ Estados de Cuenta.▪ Credenciales.▪ Abonos.▪ Información.▪ Aclaraciones.▪ Regularización.▪ Finiquitos.
Febrero 2015	16,547	
Marzo 2015	17,739	
Abril 2015	15,137	
Mayo 2015	16,320	
Junio 2015	18,436	
Julio 2015	18,748	
Agosto 2015	16,565	
Septiembre 2015	15,530	
Octubre 2015	15,782	
Noviembre 2015	14,557	
Diciembre 2015	16,056	
Enero 2016	15,656	
Febrero 2016	16,919	
Total:	232,517	

En el mes de marzo de 2016, se envió a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA) el Informe (mensual) de Gestión del Área de Atención Ciudadana del mes febrero de 2016, en el cual se incluyó el Informe mensual del Área de Atención Digital conforme a lo siguiente:

Mes	No. Trámites	Trámites informados
Febrero 2016	3,174	<ul style="list-style-type: none">▪ Registros web.▪ Facebook/Seguidores.▪ Twitter/Seguidores.▪ Preguntas respondidas correo electrónico.▪ Facebook.▪ Twitter.▪ Correos Masivos enviados.

Asimismo, se detectaron las inconsistencias siguientes:

a) Atención presencial, no se señala:

- El número de servicios recibidos, atendidos, pendientes y resueltos.
- Las quejas y sugerencias que reciben de los particulares.
- 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 de cobranza 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 se consideran como atención ciudadana.
- 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 de cobranza administrativas los cuales derivan de un contrato de mandato o de prestación de servicios.
- De considerarlo conveniente, las quejas y sugerencias que reciben de los particulares.

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 incumple 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 Distrito Federal.

Adicionalmente, y en relación 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.
- 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.

Adicionalmente, se detectó que en los oficios por medio de los cuales se envían los Informes (mensuales) de Gestión del Área de Atención Ciudadana del 2015 y enero 2016 a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la oficialía Mayor (CGMA), se enuncia el numeral 23.1 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, el cual versa sobre el Padrón del Personal de Atención Ciudadana, realizándose la corrección en el Informe (mensual) de Gestión del Área de Atención Ciudadana del mes de febrero de 2016.

De lo anterior, se generó la **Observación número 02 INCONSISTENCIAS EN LOS INFORMES MENSUALES ENVIADOS A LA COORDINACIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA (CGMA)**, se anexa al presente informe, el "Reporte de Observaciones de Auditoría".

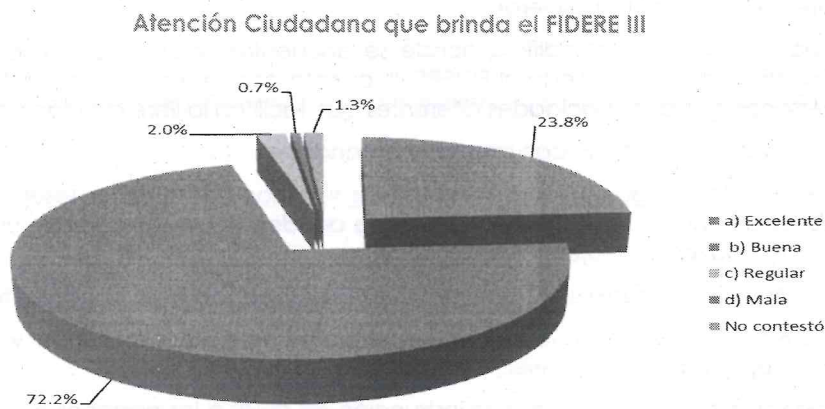
T



Aplicación de encuestas a los acreditados que asistieron a las oficinas del FIDERE III

De un universo de 280 acreditados que asistieron a las oficinas del FIDERE III a efectuar algún trámite relacionado con su crédito o a realizar pagos de sus adeudos, se les aplicó una encuesta con la finalidad de evaluar la atención a la ciudadanía por parte de los servidores públicos encargados de su atención y los tiempos de espera para el trámite realizado.

De los cuales solo contestaron 151 acreditados lo que representa 53.9% de los 280 acreditados, determinándose que en términos generales la atención al acreditado es favorable, en base a lo siguiente:



De la aplicación de 151 encuestas a ciudadanos que recibieron atención en el FIDERE III, el 72.2% contestaron que la atención fue buena y 23.8% que fue excelente.

Seguimiento y conclusión a las quejas y sugerencias

Del análisis realizado a las quejas y sugerencias recibidas por parte de los acreditados a través del buzón del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III y de la documentación que acreditó su seguimiento y conclusión; se constató que en el ejercicio 2015 y el mes de enero de 2016, se presentaron 49 quejas, 7 sugerencias y 9 felicitaciones como se muestra a continuación:

Concepto	COMETRA	Diversas áreas del FIDERE III	Total	%
Quejas	30	19	49	75.4
Sugerencias	2	5	7	10.8
Felicitaciones	0	9	9	13.8
Total:	32	33	65	100

Se constató que se le dio el seguimiento adecuado a 49 quejas, 7 sugerencias y 9 felicitaciones, mismas que se encuentran en estatus de concluidas.

Asimismo, de un total de 49 quejas presentadas en el ejercicio 2015 y el mes de enero de 2016, 30 quejas (61.2% respecto al total de quejas) corresponden al prestador de servicios Compañía Mexicana de Traslado de Valores, S.A. de C.V. (COMETRA), las cuales derivan del servicio que brinda el personal de las cajas de COMETRA.



Verificación de Grupos prioritarios considerados en las Áreas de Atención Ciudadana

De la verificación física realizada a las Áreas de Atención Ciudadana y en general las instalaciones de la Entidad, a efecto de comprobar que sean adecuadas para la recepción de personas con capacidades diferentes, mujeres embarazadas, personas que acuden acompañadas de niños menores de 5 años y adultos mayores; asimismo, que el mobiliario sea el adecuado y esté en buenas condiciones, se constató lo siguiente:

- Colocación de rampas en los sanitarios de los acreditados.
- En el área de cajas y ventanillas cuenta con rampas para personas con discapacidades diferentes que así lo requieran.
- El acceso principal al edificio donde se encuentra ubicado el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, cuenta con las rampas respectivas y un elevador para personas con discapacidades diferentes que facilitan la libre circulación.
- Los elevadores cuentan con rampas y barandales.
- En el área de Negociaciones y ventanillas se colocaron asientos reservados para personas con discapacidades diferentes, personas que acuden acompañadas de niños menores de 5 años, adultos mayores y mujeres embarazadas.
- En el área de ventanillas se implementó la fila específica para discapacitados.
- Se cuenta con un sanitario con las instalaciones especiales (barandal y muebles) para personas con capacidades diferentes.
- El personal de vigilancia tiene la instrucción de guiar a las personas que lo requieran a las áreas solicitadas y se permite el acceso de un acompañante.
- En el caso del Módulo ubicado en las instalaciones del Instituto de Vivienda del Distrito Federal FIDERE III, se tiene un letrero con la leyenda "Solo 1 persona en Ventanillas por favor excepto; DISCAPACIDAD O ADULTO MAYOR. Gracias".

Adicionalmente, se constató que el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III cuenta con señales de seguridad y de protección civil.

LIMITANTES

La información y documentación proporcionada por el Fideicomiso a esta Contraloría Interna fue entregada de manera incompleta y/o fraccionada; la entrega de documentación fue hasta por 21 días posteriores a la solicitud, motivo por el cual se generaron los siguientes reiterativos:

- CG/CIFIDERE/040/2016 de fecha 18 de enero de 2016, reiterativo a la solicitud efectuada con el oficio CG/CIFIDERE/012/2016 de fecha 04 de enero de 2016.
- CG/CIFIDERE/113/2016 de fecha 03 de marzo de 2016 y CG/CIFIDERE/118/2016 de fecha 10 de marzo de 2016, reiterativos a la solicitud efectuada con el oficio CG/CIFIDERE/095/2016 de fecha 24 de febrero de 2016.

CONCLUSIÓN

Derivado del análisis realizado al rubro de Calidad Integral en el Servicio, en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, se constató que el Fideicomiso de Recuperación



Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, cuenta con la designación del Coordinador de Atención Ciudadana (CORAC) conforme oficio DG/0116/2015 de fecha 03 de julio de 2015; los informes de Gestión del Área de Atención Ciudadana (trimestrales) del ejercicio 2015 se enviaron en tiempo y forma a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA); las atenciones brindadas a los Acreditados en las Áreas de Atención Ciudadana del FIDERE III son registradas en el Sistema Integral de Carteras (SIC) y en el Sistema Multi- Modular; el FIDERE III cuenta con nueve Áreas de Atención Ciudadana, tres en modalidad presencial (cobranza administrativa, módulos INVI y San Lorenzo Tezonco), una en modalidad telefónica (Call center) y cinco en modalidad digital (Twitter@FIDEREIII, <https://www.facebook.com/fidere.iii>, www.fidere3.df.gob.mx, fidere3@fidere3.df.gob.mx y APP FIDERE III Servicios "aplicación móvil"); los informes de Gestión del Área de Atención Ciudadana (mensuales) del ejercicio 2015, enero y febrero de 2016 del Área de Atención Ciudadana en su modalidad presencial se enviaron en tiempo a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA); de la aplicación de 151 encuestas a ciudadanos que recibieron atención en el FIDERE III, 72.2% y 23.8% contestaron que la atención fue buena y excelente, respectivamente; se da seguimiento a las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en el FIDERE III; y las instalaciones del FIDERE III son adecuadas para la recepción de personas con capacidades diferentes, mujeres embarazadas, personas que acuden acompañadas de niños menores de 5 años y adultos mayores, además el mobiliario es adecuado y está en buenas condiciones.

Con la salvedad que los Planes de Mejora en las áreas de Atención Ciudadana, no se enviaron en el mes de enero a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA) y no se acreditó el envío de los avances semestrales a esa Coordinación; los módulos INVI y San Lorenzo Tezonco no se encuentran registrados ante la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA) y no se apegan a la Identidad Gráfica de Atención Ciudadana; el FIDERE III da cumplimiento parcial a la Identidad Gráfica de Atención Ciudadana, toda vez que no se concluye con las señalizaciones, el personal no es constante con el uso del gafete y uniforme establecidos, se tiene personal Eventual Extraordinario brindando Atención Ciudadana, algunos servidores públicos brindan Atención Ciudadana y realizan actividades administrativas, el sitio web del FIDERE III no se apega a la Identidad Gráfica de Atención Ciudadana, el prestador de servicio especial de recaudación (cajas) no se encuentra registrado ante la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA), se tienen deficiencias en el Padrón de Personal de las Áreas de Atención Ciudadana en cuanto a su requisitado, el personal registrado así como su envío a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA), no se acreditó el envío del Padrón de Personal de las Áreas de Atención Ciudadana de la modalidad digital y en la modalidad telefónica no se envían de forma regular; en el ejercicio 2015 solo 2 personas recibieron capacitación relativa a la Atención Ciudadana; deficiencias en los informes de Gestión del Área de Atención Ciudadana (mensuales) del ejercicio 2015, enero y febrero de 2016 toda vez que no se realiza la precisión de trámites y servicios, en el caso de las Áreas de Atención Ciudadana en su modalidad digital (dicho informe se envió a partir de enero de 2016) y modalidad telefónica, se informó erróneamente Atenciones Ciudadanas y acciones de cobranza administrativas; y de 49 quejas recibidas en el buzón del FIDERE III, 30 de ellas derivan del servicio que brinda el personal de las cajas de la Compañía Mexicana de Traslado de Valores, S.A. de C.V. (COMETRA).

Como resultado de lo antes señalado, se generaron las siguientes observaciones:

- 01 MÓDULOS DE ATENCIÓN CIUDADANA NO REGISTRADOS.
- 02 INCONSISTENCIAS EN LOS INFORMES MENSUALES ENVIADOS A LA COORDINACIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA (CGMA).
- 03 FALTA DE APEGO DE LA WEB CON EL MANUAL DE IDENTIDAD GRÁFICA.
- 04 FALTA DE APEGO DE IDENTIDAD GRÁFICA DEL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA (PRESENCIAL) COBRANZA ADMINISTRATIVA.
- 05 INCONSISTENCIAS DETECTADAS EN EL PADRÓN DE PERSONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA.



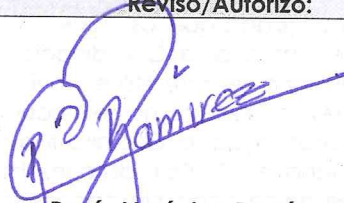
Así como, los Hallazgos no Sujetos a Observación siguientes:

- Los Planes de Mejora en las Áreas de Atención Ciudadana no fueron enviados en tiempo, en cuanto al envío de los avances semestrales a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA) no se presentó documentación que acredite el envío.
- En el ejercicio 2015, solo se dio capacitación a dos personas encargadas de brindar la Atención Ciudadana.
- El prestador de servicio especial de recaudación (cajas) no se encuentra registrado ante la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA).

Las cinco Observaciones y los tres Hallazgos no Sujetos a Observación por su importancia deben ser considerados para mejorar la operación del área auditada y elevar la eficiencia en el desempeño de la misma, debiendo implementar las medidas de control interno; informando a esta Contraloría Interna en el FIDERE III y anexando los soportes documentales.

Elaboró:

C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.

Revisó/Autorizó:

Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna en el FIDERE III.