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 SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**			

Acciones Realizadas

SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE DE 2016

El resultado del seguimiento realizado a la presente observación, se describe a continuación:

OBSERVACIÓN

MÓDULOS DE ATENCIÓN CIUDADANA NO REGISTRADOS

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, 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, 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 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 contaba con el gafete, por lo que se los colocaron en el transcurso de la visita a solicitud de la Contraloría Interna.

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen TorresSerrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento	2016/02
Situación de la observación	4

REPORTE DE SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01	
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.								**Día**	**Mes**	**Año**
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.								**Incurrencia**	31	03	2016
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.							**Compromiso**	21	06	2016
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**			**Atención**			

Acciones Realizadas

- ✓ Uniforme.- El personal del módulo INVI en el momento de la visita, no portaba el chaleco correspondiente, se lo colocó en el momento de la visita a solicitud de la Contraloría Interna.
- ✓ . El personal del módulo de San Lorenzo Tezonco no contaba con el chaleco.
- ✓ Señalización de módulos.- En ambos módulos, no son acordes al Manual de Identidad Gráfica.

RECOMENDACIONES CORRECTIVAS

Recomendación correctiva No. 01

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.

Recomendación correctiva No. 02

El Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC), en 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.

RECOMENDACIONES PREVENTIVAS

Recomendación preventiva No. 01

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, sea registradas ante la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA) y, en caso, informar de la baja de las áreas de Atención Ciudadana.

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen TorresSerrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento	2016/02
Situación de la observación	4

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 SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**	
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016	
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016	
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**				

Acciones Realizadas

Recomendación preventiva No. 02

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.

ACCIONES REALIZADAS

Mediante oficio GRC/1725/2016 de fecha 21 de junio de 2016, el Gerente de Recuperación de Créditos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, informo a esta Contraloría Interna las acciones siguientes:

Recomendación correctiva No. 01

Con oficio GRC/1080/2016 de fecha 22 de abril de 2016, se solicitó a la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, verificar el cumplimiento del Modelo Integral de Atención Ciudadana respecto a los numerales que se detallan a continuación y que se indican de forma enunciativa más no limitativa por lo que se deberán de atender de acuerdo a las funciones de su competencia los siguientes numerales 7 (Principios de la Atención Ciudadana), 8 (Obligaciones del personal de atención ciudadana en las AAC y UNAC), 9 (De las AAC y las UNAC), 10 (De la Atención Multicanal), 16.4, 16.5 (en relación al registro de las Áreas de Atención Presencial), 25.6, 25.7, 25.8, 25.9, 25.9.1 (éstos, en relación a la Expedición y uso de los gafetes de identificación para el personal de atención ciudadana de las AAC y UNAC, en la modalidad presencial) , 29 (De los Protocolos para Personas en situación de Vulnerabilidad) y 30 (De la estadística de trámites y servicios de las AAC y UNAC).

Asimismo, con GRC/1081/2016 de fecha 22 de abril de 2016, se solicitó a la Subgerencia de Informática se de atención al numeral 16.4 (en relación al registro de las Áreas de Atención Presencial) fracciones V (Sitio web oficial del Órgano de la APDF), VI (Correo electrónico institucional asociado al AAC o UNAC.) y XII (Planos arquitectónicos o croquis del AAC y UNAC Presencial) del Modelo Integral de Atención Ciudadana.

Mediante oficio SAERS/171/2016 de fecha 09 de mayo de 2016, la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, informó las siguientes acciones realizadas:

i). Respecto a la primera recomendación correctiva, en su numeral 16.4 Fracción I, II, III, IV, VII, VIII, IX, X, XI, y XIII, Anexo 1 "Información para el Registro "Módulos de Atención Ciudadana en el Instituto de Vivienda del Distrito Federal-San Lorenzo Tezonco".

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen TorresSerrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento	2016/02
Situación de la observación	4

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 SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**			

Acciones Realizadas

- Fracción I: Nombre del área de atención ciudadana y la Unidad Administrativa a la que está adscrita.
  - ✓ Modulo de Atención Ciudadana FIDERE III-INVI, adscrita a la Gerencia de Recuperación de Créditos.
  - ✓ Modulo de Atención Ciudadana FIDERE III-San Lorenzo Tezonco, adscrita a la Gerencia de Recuperación de Créditos.

- Fracción II: Croquis de ubicación.- Se proporcionaron los croquis de los Módulos de Atención Ciudadana (INVI y San Lorenzo Tezonco).

- Fracción III: Domicilio de los Módulos de Atención Ciudadana.
  - ✓ Modulo de Atención Ciudadana FIDERE III-INVI.- Calle Canela, No. 660, Col. Granjas México, C.P. 08400, Delegación Iztacalco, México Distrito Federal, ahora Ciudad de México.
  - ✓ Modulo de Atención Ciudadana FIDERE III-San Lorenzo Tezonco.- Av. Tláhuac, No. 1745, Col. San Antonio, C.P. 09900, Delegación Iztapalapa, México Distrito Federal, ahora Ciudad de México.

- Fracción IV: Días y horarios de atención.
  - ✓ Modulo de Atención Ciudadana FIDERE III-INVI, De lunes a viernes de 8:30 a 15:00 hrs.
  - ✓ Modulo de Atención Ciudadana FIDERE III-San Lorenzo Tezonco, De lunes a viernes de 8:30 a 15:00 hrs.

- Fracción VII: Nombre, cargo, domicilio, número telefónico, y correo electrónico del responsable del Área de Atención Ciudadana, para los Módulos de INVI y San Lorenzo Tezonco:
  - ✓ Javier Alberto Villareal Sánchez, J.U.D. de Análisis y Evaluación de Carteras, con domicilio en Nezahualcóyotl No. 120 Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, teléfono 57091227, ext. 213, correo electrónico javier_villarreal@fidere3.df.gob.mx

- Fracción VIII: Forma detallada para presentar una queja o denuncia.- Se proporcionaron los Formatos de queja o denuncia de los Módulos de Atención Ciudadana (INVI y San Lorenzo Tezonco)

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen TorresSerrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento	2016/02
Situación de la observación	4

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 SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**			

Acciones Realizadas

- Fracción IX: Relación de los trámites, servicios y materias sobre las que se brinda atención, canalización o asesoría.
  - ✓ Modulo de Atención Ciudadana FIDERE III-INVI.
    - Impresión de Estados de cuenta.
    - Impresión de recibidos de pago.
    - Impresión de finiquitos.
    - Impresión de abonos a capital
    - Aclaraciones.
    - Asesoría al acreditado.
  - ✓ Modulo de Atención Ciudadana FIDERE III-San Lorenzo Tezonco, De lunes a viernes de 8:30 a 15:00 hrs.
    - Impresión de Estados de cuenta.
    - Impresión de recibidos de pago.
    - Aclaraciones.
    - Asesoría al acreditado.

- Fracción X: Número de personas en funciones de Atención Ciudadana.
  - ✓ Modulo de Atención Ciudadana FIDERE III-INVI.- 1 persona Técnico Operativo
  - ✓ Modulo de Atención Ciudadana FIDERE III-San Lorenzo Tezonco.- 1 persona Técnico Operativo

- Fracción XI: Número de solicitudes promedio ingresadas mensualmente.
  - ✓ Modulo de Atención Ciudadana FIDERE III-INVI.- Mensualmente se registran 1,450 solicitudes en promedio
  - ✓ Modulo de Atención Ciudadana FIDERE III-San Lorenzo Tezonco.- Mensualmente se registran 950 solicitudes en promedio

- Fracción XIII: Reporte fotográfico en diferentes ángulos.- Se proporcionaron fotografías de ambos Módulos de Atención Ciudadana.

ii) Se proporcionó Formato para el Registro de Área para la Atención Ciudadana Presencial según numeral 16.5. de los lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana para la Administración Pública del Distrito Federal.

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen TorresSerrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento	2016/02
Situación de la observación	4

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 SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.								**Día**	**Mes**	**Año**
Área Especifica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**		31	03	2016
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**		21	06	2016
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**				

Acciones Realizadas

Con oficio SI/043/2016 de fecha 10 de mayo de 2016, la Subgerencia de Informática informa las siguientes acciones realizadas respecto al Registro de los Módulos del Fideicomiso ubicados en las Instalaciones del Instituto de Vivienda del Distrito Federal (INVI) y en la Tesorería de San Lorenzo Tezonco, la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros RS está realizando las gestiones para dar cumplimiento a su registro; asimismo, se proporcionaron los croquis correspondientes a los Módulos de Atención Ciudadana FIDERE III – San Lorenzo Tezonco y Módulo de Atención Ciudadana FIDERE III – INVI, con los requerimientos solicitados

Mediante oficio GRC/1293/2016 de fecha 11 de mayo de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, envió la documentación requerida en el numeral 16.4 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana para la Administración Pública del Distrito Federal a la Gerencia de Administración y Finanzas del FIDERE III para que a través de su conducto se solicitara a la Coordinación General de Modernización Administrativa el alta de los Módulos de Atención Presencial ubicados en el Instituto de Vivienda y de San Lorenzo Tezonco.

La Gerencia de Administración de Finanzas del FIDERE III, con oficio GAF/0789/2016 de fecha 12 de mayo de 2016, envió a la Dirección Ejecutiva de Diseño de Estrategias de Atención Ciudadana de la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor, la documentación conforme al numeral 16.4 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana para la Administración Pública del Distrito Federal, para realizar los trámites necesarios correspondientes para dar de alta dichos módulos de atención presencia.

Con Oficio OM/CGMA/DEDEC/406/2016 de fecha 31 de mayo de 2016, la Dirección Ejecutiva de Diseño de Estrategias de Atención Ciudadana de la Coordinación General de Modernización Administrativa de Oficialía Mayor, informó la asignación de la Clave Única de Registro de dos áreas de atención ciudadana, siguientes:

AREA DE ATENCIÓN CIUDADANA	CLAVE ÚNICA DE REGISTRO	DOMICILIO
Módulo de Atención Ciudadana FIDERE III-INVI	AAC-2807-FIDEREMACINVI-30-05-16	Canela No.660, Col. Granjas México, Del. Iztacalco.
Módulo de Atención Ciudadana FIDERE III-SAN LORENZO TEZONCO	AAC-2808-FIDEREMACSLT-30-05-16	Av. Tláhuac No. 1745, Col. San Antonio, Del. Iztapalapa

Mediante oficio GRC/1331/2016 de fecha 17 de mayo de 2016 la Gerencia de Recuperación de Créditos, informó a la Coordinación del Área de Atención Ciudadana de la Subtesorería de Administración Tributaria, de la Secretaría de Finanzas, que la entidad está en proceso de implementar bajo los lineamientos establecidos dentro del Modelo Integral de Atención Ciudadana, modificaciones para el modulo de Atención FIDERE III – San Lorenzo Tezonco, como son: uniformes, gafetes de identificación y algunas señalizaciones de escritorio.

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen TorresSerrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento	2016/02
Situación de la observación	4

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 SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**	
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016	
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016	
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**				

Acciones Realizadas

De lo anterior, solicitó de que dichas implementaciones sean consideradas una vez que esa Institución lleve a cabo la ejecución de los lineamientos referidos

Mediante oficio GRC/1332/2016 de fecha 17 de mayo de 2016 la Gerencia de Recuperación de Créditos, informó a la Coordinación de Planeación, Información y Evaluación y Coordinación de las Áreas de Atención Ciudadana del Instituto de Vivienda del distrito Federal, que la entidad está en proceso de implementar bajo los lineamientos establecidos dentro del Modelo Integral de Atención Ciudadana, modificaciones para el modulo de Atención FIDERE III – San Lorenzo Tezonco, como son: uniformes, gafetes de identificación y algunas señalizaciones de escritorio.

De lo anterior, solicitó de que dichas implementaciones sean consideradas una vez que esa Institución lleve a cabo la ejecución de los lineamientos referidos

Recomendación correctiva No. 02

Con oficio GRC/1080/2016 de fecha 22 de abril de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, solicitó a la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, verificar el cumplimiento del Modelo Integral de Atención Ciudadana respecto a los numerales que se detallan a continuación y que se indican de forma enunciativa más no limitativa por lo que se deberán de atender de acuerdo a las funciones de su competencia los siguientes numerales 7 (Principios de la Atención Ciudadana), 8 (Obligaciones del personal de atención ciudadana en las AAC y UNAC), 9 (De las AAC y las UNAC), 10 (De la Atención Multicanal), 16.4, 16.5 (en relación al registro de las Áreas de Atención Presencial), 25.6, 25.7, 25.8, 25.9, 25.9.1 (éstos, en relación a la Expedición y uso de los gafetes de identificación para el personal de atención ciudadana de las AAC y UNAC, en la modalidad presencial) , 29 (De los Protocolos para Personas en situación de Vulnerabilidad) y 30 (De la estadística de trámites y servicios de las AAC y UNAC).

Mediante oficio GRC/1086/2016 de fecha 22 de abril de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, solicitó a las Subgerencia de Control de Carteras y a la de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, instruyan a las Jefaturas de Unidades Departamentales a su cargo, a efecto de que se vigile y se revise al personal que realiza funciones de Atención y que se encuentra Registrada dentro del Padrón de Personal de Atención Ciudadana, dé cumplimiento a los lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.

Mediante oficio SAERS/171/2016 de fecha 09 de mayo de 2016, la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, informó que se instruyó que todo el personal encargado de la Atención Ciudadana, lleve a cabo la implementación de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana para la Administración Pública del Distrito Federal, en el desempeño de sus funciones.

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen TorresSerrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento	2016/02
Situación de la observación	4

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 SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**			

Acciones Realizadas

Con oficio GRC/1087/2016 de fecha 22 de abril de 2016 la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, solicitó a la Subgerencia de Análisis, Estadísticas, Riesgos y Seguros, que el personal que se encuentre registrado dentro del Padrón de Atención Ciudadana ante la Coordinación General de Modernización Administrativa, realice el llenado de la Carta Responsiva, en el cual se comprometen a garantizar el desarrollo y aplicación del Modelo Integral de Atención Ciudadana. Por lo que con oficio SAERS/170/2016 de fecha 09 de mayo de 2016, la Subgerencia de Análisis, Estadísticas, Riesgos y Seguros remitió a ducha Gerencia 19 Cartas Responsivas del Personal que se encuentra registrado dentro del Padrón de Atención Ciudadana.

Recomendación preventiva No. 01

Por medio del oficio GRC/1650/2016 de fecha 15 de junio de 2016, por medio del cual la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, solicito a la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDEREIII, la Gerencia de Administración y Finanzas del FIDERE III y a las Subgerencias de Análisis, Estadísticas, Riesgos y Seguros, de Control de Carteras y de Informática, que a partir del 15 de junio de 2016, ante la necesidad de crear una nueva área de atención ciudadana en cualquiera de sus canales (Presencial, telefónico o digital), sea informado a efecto de que se lleven las gestiones correspondientes para su registro ante la Coordinación General de Modernización Administrativa, de igual forma ante la necesidad de dar de baja alguna de las mismas le sea notificado para los efectos procedentes.

Recomendación preventiva No. 02

Con oficio GRC/1080/2016 de fecha 22 de abril de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, solicitó a la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, diseñar un Programa de supervisión que contemple los diferentes puntos a los que este Fideicomiso debe dar cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana, principalmente del personal que se encuentra registrado dentro del padrón de Atención ante la Coordinación General de Modernización Administrativa, y se designe servidor público responsable para que de manera conjunta con esta Gerencia pueda llevar a cabo la supervisión aleatoria como mínimo tres veces por semana y se pueda observar el cumplimiento de dichos lineamientos en las áreas de Atención Presencial, Telefónica y Digital, incluyendo los Módulos de Atención ubicados en las instalaciones del Instituto de Vivienda del Distrito Federal y de la Tesorería de San Lorenzo Tezonco.

Con oficio SAERS/171/2016 de fecha 09 de mayo de 2016, la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, informó que se estableció un programa de supervisión permanente aleatoria de tres veces por semana, coordinado por la J.U.D. de Análisis y Evaluación de Carteras, adicionalmente se implementará una encuesta de calidad la cual será aplicada en la visita de la supervisión semanal, para dar cumplimiento a los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen TorresSerrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento	2016/02
Situación de la observación	4

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 SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**	
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016	
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016	
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**				

Acciones Realizadas

Mediante oficio GRC/1086/2016 de fecha 22 de abril de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, informó a las Subgerencia de Control de Carteras y a la de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, instruyan a las Jefaturas de Unidades Departamentales a su cargo que a partir del 22 de abril de 2016, se llevaran a cabo supervisiones por parte de esa Gerencia y/o personal designado (la C. Elba Martina Olivera Trejo, conforme al oficio GRC/1725/2016 de fecha 21 de junio de 2016) para vigilar su cumplimiento, es decir se calificará que se brinde una atención conforme a los principios de la Atención Ciudadana y se cumpla con las obligaciones del personal, indicados en los numerales 7 y 8 que se mencionan de forma enunciativa más no limitativa.

Cabe señalar que mediante minuta de fecha 30 de junio de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos proporcionó los anexos correspondientes al oficio SAERS/171/2016 de fecha 09 de mayo de 2016.

CONCLUSIÓN:

Del análisis realizado por esta Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III a la documentación proporcionada por la Gerencia de Recuperación de Créditos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, para acreditar las acciones realizadas para la atención de la presente **Observación**, se considera **NO SOLVENTADA**, toda vez que no se acreditó el apego relativo al Manual de Identidad Gráfica Área de Atención Ciudadana de acuerdo a lo siguiente:

- 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.
- Señalización de módulos.- En ambos módulos, no son acordes al Manual de Identidad Gráfica.

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen TorresSerrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento	2016/02
Situación de la observación	4

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

CGCDMX

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

REPORTE DE SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**	21	06	2016

Acciones Realizadas

SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE DE 2016

El resultado del seguimiento realizado a la presente observación, se describe a continuación:

OBSERVACIÓN

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

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.
   - 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.
   - 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.

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento			2016/02
Situación de la observación			3
Hoja	1	**de**	5

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 SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**	21	06	2016

Acciones Realizadas

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.
- 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.

RECOMENDACIONES CORRECTIVAS

Recomendación correctiva No. 01

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.

Recomendación correctiva No. 02

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.

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento			2016/02
Situación de la observación			3
Hoja	2	**de**	5

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

CGCDMX

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

REPORTE DE SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**	21	06	2016

Acciones Realizadas

RECOMENDACIONES PREVENTIVAS

Recomendación preventiva No. 01

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

Recomendación preventiva No. 02

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.

ACCIONES REALIZADAS

Mediante oficio GRC/1725/2016 de fecha 21 de junio de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, informó a esta Contraloría Interna las acciones siguientes:

Recomendación correctiva 01 y 02

Con oficios GRC/1082/2016 y GRC/1083/2016 ambos de fecha 22 de abril de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, solicitó a la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros y a la Subgerencia de Informática, atender el numeral 30 Lineamientos Mediante los que se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal; que refiere de la Estadísticas de trámites y servicios de las áreas de Atención Ciudadana, por lo cual, será necesario coordinarse a efecto de que de manera conjunta se desarrolle un sistema informático que cumpla con cada uno de los apartados y fracciones del numeral 30 del Modelo Integral de Atención Ciudadana; asimismo, a efecto de cumplir con el numeral 30.1 de dicho Modelo, en lo que corresponde a la información del mes de Abril del presente, deberá ser entregado a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA) dentro de los primeros cinco días del mes de mayo.

Mediante oficio SI/038/2016 de fecha 02 de mayo de 2016, la Subgerencia de Informática, informó que los datos solicitados se obtienen del sistema informático existente y de los controles de la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros para el llenado de los formatos requeridos, se realizaron las modificaciones en los informes mensuales correspondientes a los Formatos de Atención Presencial, Atención Telefónica y Atención Digital, los cuales fueron modificados en conjunto entre las dos Subgerencias y serán empleados para los informes del mes de abril del presente año.

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento			2016/02
Situación de la observación			3
Hoja	3	**de**	5

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 SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**	21	06	2016

Acciones Realizadas

De igual manera, la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros con oficio SAERS/163/2016 de fecha 02 de mayo de 2016, informó las siguientes acciones:

- Atención presencial:
  - Se realizaron las modificaciones en los formatos correspondientes con la finalidad de que indiquen el número de servicios recibidos, atendidos, pendientes y resueltos, así como el número de trámites y servicios en línea, evaluados contra los trámites y servicios presenciales totales.
  - Se registraran los tiempos promedio de los trámites y servicios de mayor demanda ciudadana y los tiempos de espera de los usuarios antes de ser atendidos.
- Atención telefónica:
  - En el informe mensual se indica el número y tipo de solicitudes (Información, servicios o quejas) por teléfono, a lo que respecta a tiempo promedio de respuesta del teléfono y tiempo promedios de atención de llamada, estos indicadores quedaran pendientes hasta llevar a cabo la nueva Administración de Call Center.
- Atención digital:
  - En el informe mensual se señalan los trámites y servicios en línea recibidos, atendidos, pendientes y resueltos.
  - En el caso de los correos masivos enviados a los acreditados de las carteras que administra el Fideicomiso, estos se eliminan del reporte de atención digital.

Asimismo, y conforme a las instrucciones giradas, el informe que se envió a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA), mediante oficio GRC/1257/2016 de fecha 05 de mayo de 2016 correspondiente al mes de abril de 2016, fue entregado con las modificaciones de acuerdo a lo observado referentes a los formatos de atención presencial, atención telefónica y atención digital.

Por lo anterior, esta Contraloría Interna verificó dicho informe, constatando las modificaciones observadas y el apego al numeral 30 de los Lineamientos mediante los que se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal; sin embargo, en cuanto al reporte de atención telefónica Inbound, respecto a los tiempos promedio de respuesta y de atención, se reportan como "Pendiente".

De igual manera, mediante verificación física al Sistema Multi-módular de fecha 30 de junio de 2016, conforme a minuta de trabajo de esa fecha, se constató que la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, realizó las gestiones relativas en cuanto a la contabilización de los tiempos promedio de respuesta y de atención, lo cual será implementado en el mes de julio de 2016.

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento			2016/02
Situación de la observación			3
Hoja	4	**de**	5

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 SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**	
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016	
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016	
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**	21	06	2016	

Acciones Realizadas

Recomendación preventiva 01 y 02

Mediante oficio GRC/1725/2016 de fecha 21 de junio de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, informó que se designó a la C. Elba Martina Olivera Trejo como responsable de llevar a cabo la verificación y revisión de forma exhaustiva de las cifras informadas.

CONCLUSIÓN

Del análisis realizado por esta Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III a la documentación proporcionada por la Gerencia de Recuperación de Créditos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, para acreditar las acciones realizadas para la atención de la presente **Observación**, se considera **SOLVENTADA**.

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento			2016/02
Situación de la observación			3
Hoja	5	**de**	5

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 SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01	
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**	21	06	2016
Acciones Realizadas											

SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE DE 2016

El resultado del seguimiento realizado a la presente observación, se describe a continuación:

OBSERVACIÓN

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

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.

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.

Responsable del Seguimiento	**Vo. Bo.**
C.P. Marlen Torres Serrano **JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.**	**Rocío Verónica Ramírez Cruz** **Contralora Interna.**

Trimestre de Seguimiento			2016/02
Situación de la observación			3
Hoja	1	**de**	8

REPORTE DE SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**	
Área Especifica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016	
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016	
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**	21	06	2016	
Acciones Realizadas												

- 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).
- 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.

RECOMENDACIÓN CORRECTIVA

Recomendación correctiva No. 01

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.

RECOMENDACIÓN PREVENTIVA

Recomendación preventiva No. 01

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.

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento			2016/02
Situación de la observación			3
Hoja	2	**de**	8

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 SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**	
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016	
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016	
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**	21	06	2016	

Acciones Realizadas

ACCIONES REALIZADAS

Mediante oficio GRC/1725/2016 de fecha 21 de junio de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, informó a esta Contraloría Interna las acciones siguientes:

Recomendación correctiva No. 01

Con oficio GRC/1084/2016 de fecha 22 de abril de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, solicitó a la Subgerencia de Informática, se apegue al Manual de Identidad Gráfica publicados en el sitio web www.cgma.df.gob.mx sección II marca de Atención Ciudadana y sección VI apartado para trámites y servicios en los sitios web de las Dependencias, tanto para el sitio web de este Fideicomiso como para todas áreas de atención digital;

Recomendación preventiva No. 01

Asimismo, con oficio GRC/1084/2016 de fecha 22 de abril de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, solicitó que de manera mensual y dentro de los primeros cinco días posteriores del mes de que se trate, se informe mediante oficia a esa Gerencia, si la página de internet del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, sufrió o no modificaciones precisando las innovaciones realizadas y si se encuentran en estricto apego al Manual de Identidad Gráfica del apartado de Trámites y Servicios en los sitios web de las Dependencias a efecto de que de forma conjunta se pueda vigilar su cumplimiento.

Al respecto, con oficio SI/046/2016 de fecha 03 de junio de 2016, la Subgerencia de Informática informó a la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III que se realizaron los cambios conforme a lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica Área de Atención Ciudadana y demás normativas aplicables, de lo cual se está llevando a cabo una revisión por parte de la C. María Belén Medina Moreno para garantizar que la información sea correcta y se encuentre conforme a dicho Manual y demás normativas aplicables.

Asimismo, con oficio SI/052/2016 de fecha 17 de junio de 2016, la Subgerencia de Informática, informó a la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III que se realizaron cambios en la página web del Fideicomiso, por lo cual se llevó a cabo una revisión por parte del personal asignado para garantizar que la información sea correcta y se encuentre conforme al Manual de Identidad Gráfica; después de dicha revisión se realizaron cambios de forma, por lo que se llevo la publicación de la página desde el lunes 13 de junio de 2016 y se puede verificar en el siguiente link http://www.fidere3.df.gob.mx.

Por lo anterior, esta Contraloría interna verificó el link http://www.fidere3.df.gob.mx, constatándose lo siguiente:

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento			2016/02
Situación de la observación			3
Hoja	3	**de**	8

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

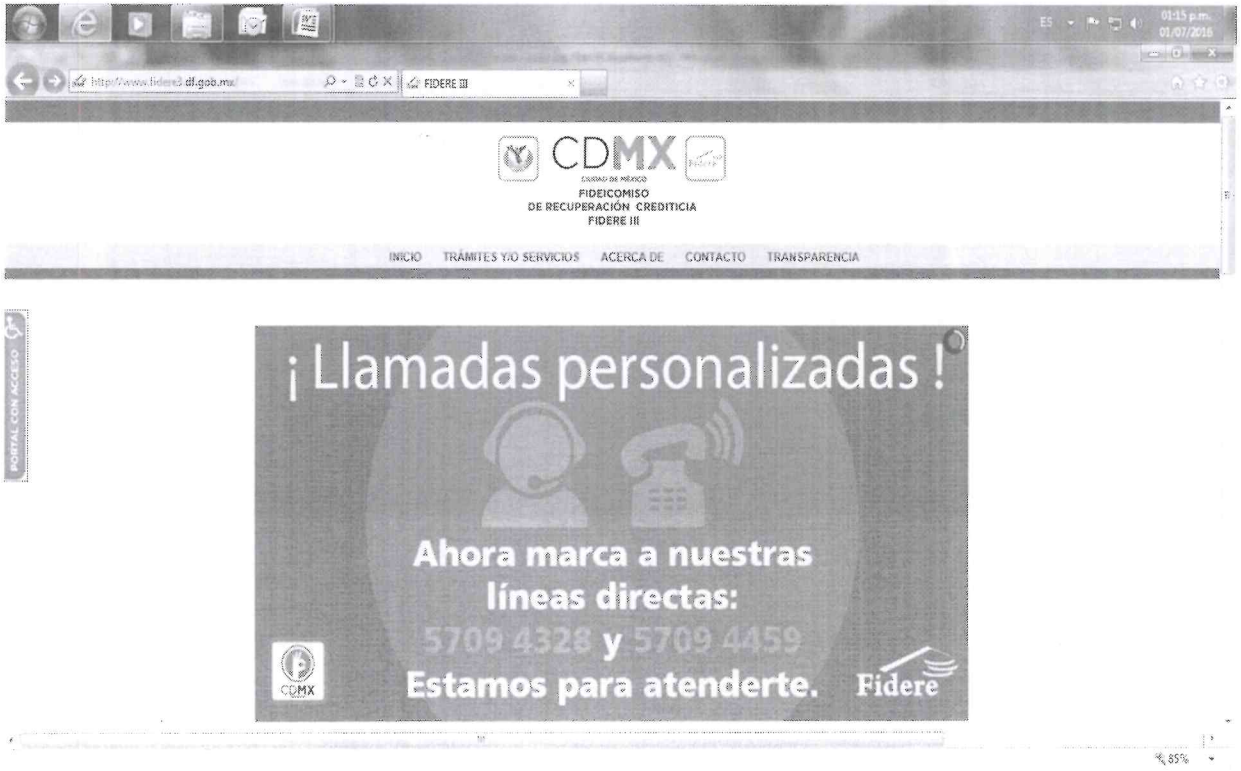
Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**	21	06	2016

Acciones Realizadas



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.

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento			2016/02
Situación de la observación			3
Hoja	4	**de**	8

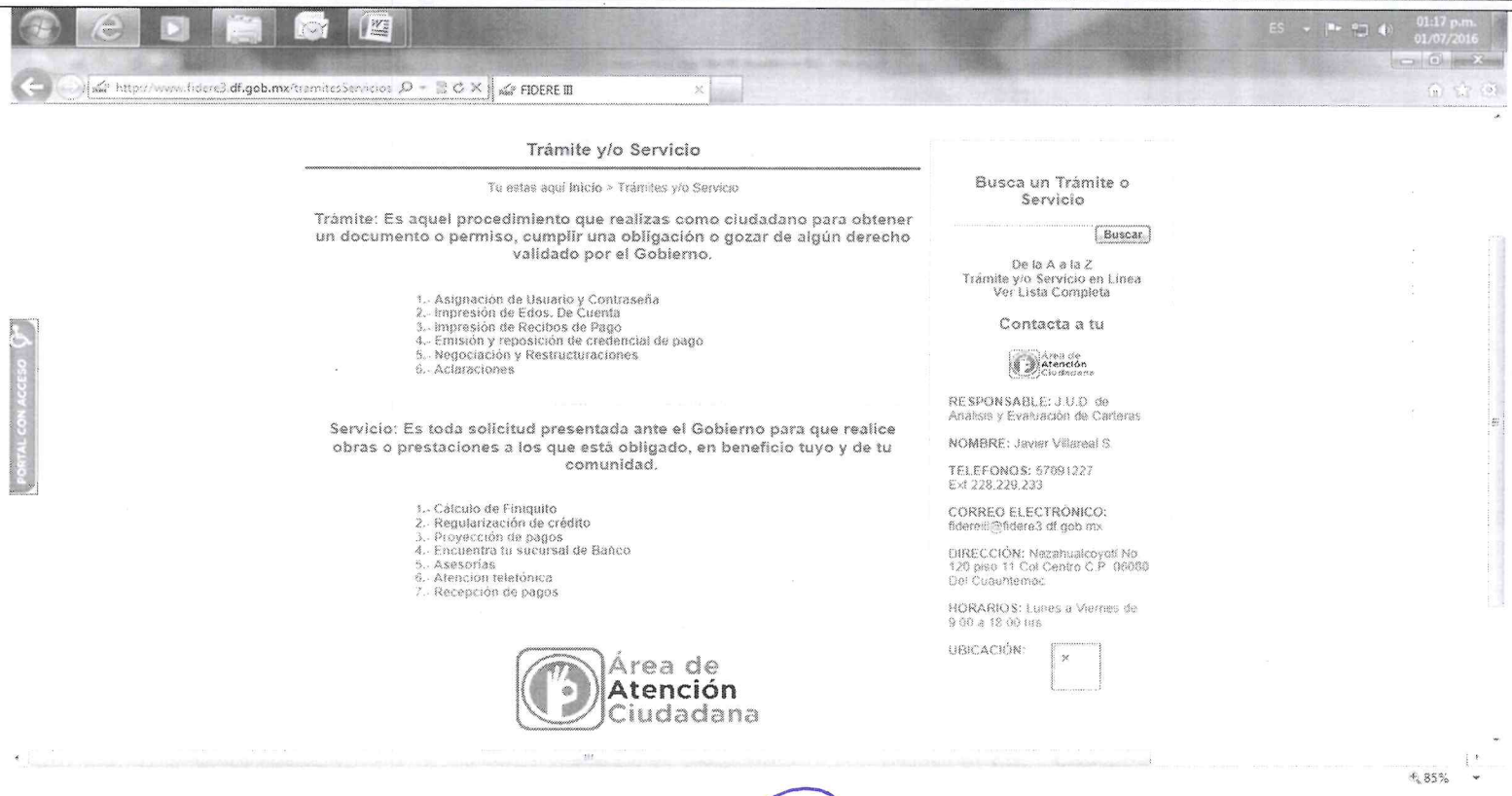
CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

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

REPORTE DE SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01	
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**	21	06	2016

Acciones Realizadas



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.

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.

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento			2016/02
Situación de la observación			3
Hoja	5	**de**	8

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

CGCDMX

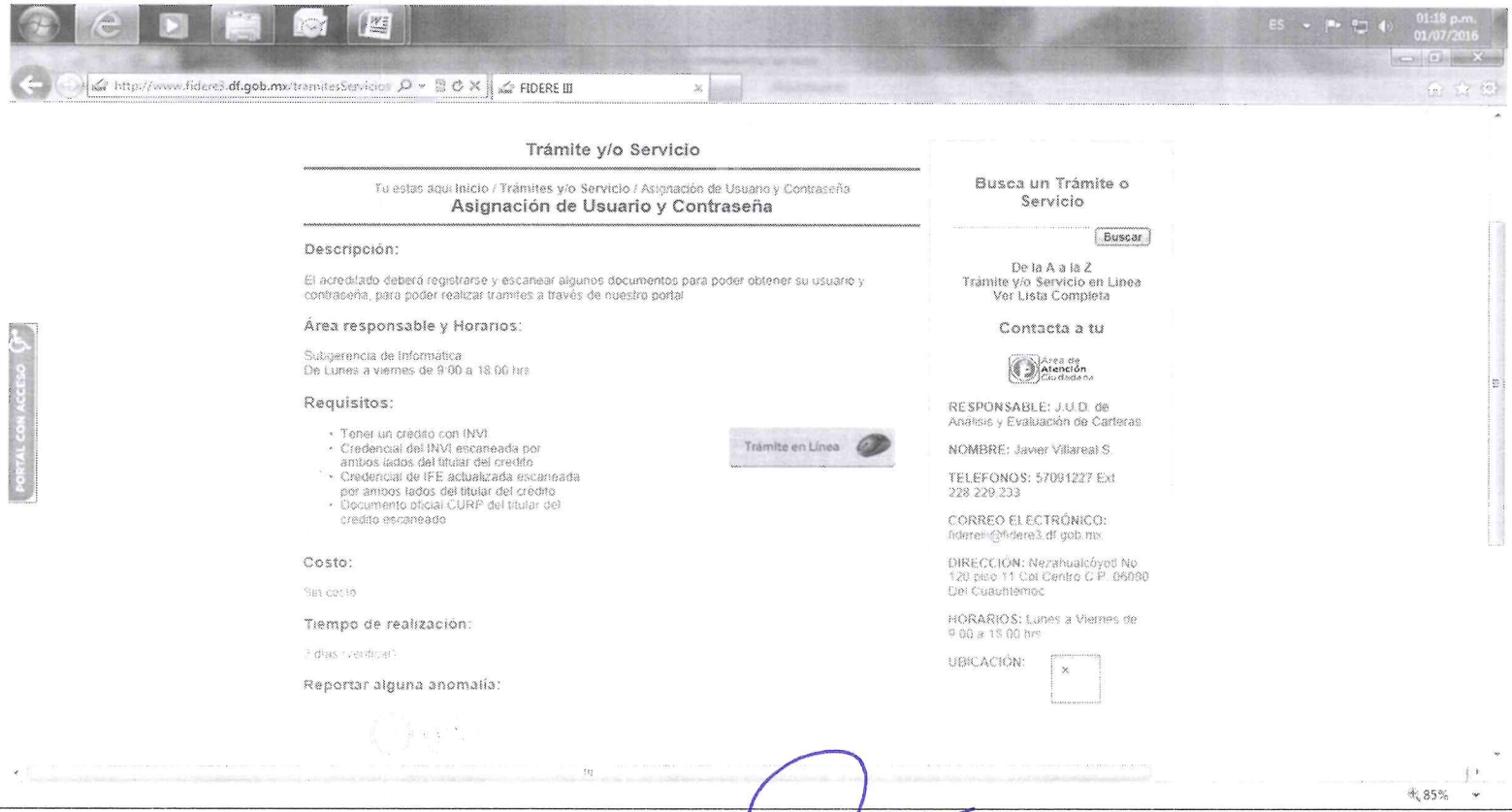
Contraloría General de la Ciudad de México
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01	
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**
Área Especifica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**	21	06	2016

Acciones Realizadas



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).
- De ser el caso, un hipervínculo de disponibilidad del trámite en línea.

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento			2016/02
Situación de la observación			3
Hoja	6	**de**	8

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

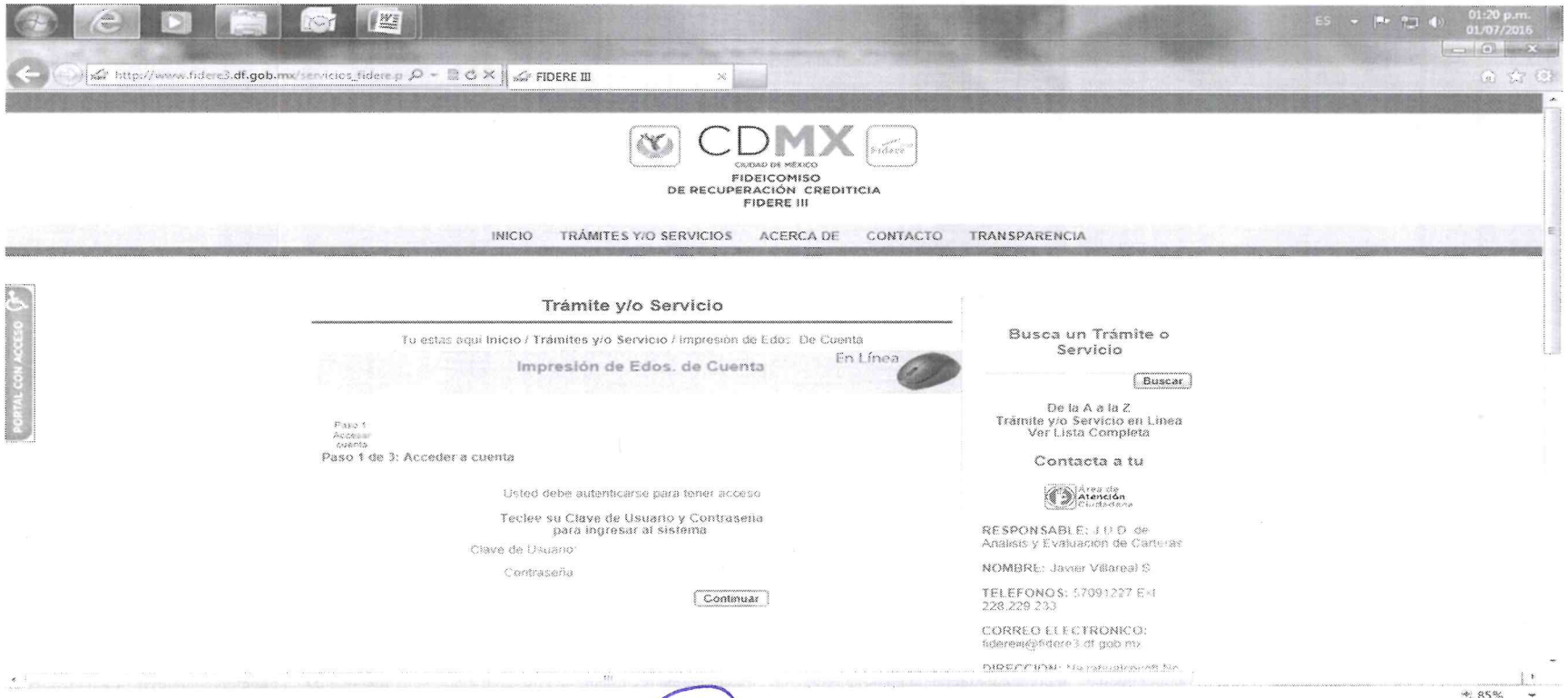
CGCDMX

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

REPORTE DE SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**	
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016	
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016	
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**	21	06	2016	

Acciones Realizadas



Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento			2016/02
Situación de la observación			3
Hoja	7	**de**	8

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 SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01	
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**	21	06	2016
Acciones Realizadas											

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.

CONCLUSIÓN

Del análisis realizado por esta Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III a la documentación proporcionada por la Gerencia de Recuperación de Créditos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, así como a la página web http://www.fidere3.df.gob.mx.para acreditar las acciones realizadas para la atención de la presente **Observación**, se considera **Solventada**.

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento			2016/02
Situación de la observación			3
Hoja	8	**de**	8

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

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

REPORTE DE SEGUIMIENTO 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**	
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016	
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016	
Monto Observado		**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**				
Acciones Realizadas												

SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE DE 2016

El resultado del seguimiento realizado a la presente observación, se describe a continuación:

OBSERVACIÓN

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

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:

1. 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)

2. 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.

3. 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).

Responsable del Seguimiento	Revisó y Vo. Bo.
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento	2016/02
Situación de la Observación	4

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 SEGUIMIENTO 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**	
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016	
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016	
Monto Observado		**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**				

Acciones Realizadas

- El área no cuenta con la Identidad Gráfica de Atención Ciudadana

El Área de Atención Ciudadana Presencial "Cobranza Administrativa" da cumplimiento parcial de la Identidad Gráfica de Atención Ciudadana, 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".

Se detectó en la Gerencia de Recuperación de Créditos que personal encargado 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.

RECOMENDACIONES CORRECTIVAS

Recomendación correctiva No. 01

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.

Recomendación correctiva No. 02

El Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC), llevará a cabo las acciones tendientes a que el personal encargado de brindar la Atención Ciudadana presencial porte el gafete y uniforme establecidos por la Coordinación de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA).

Responsable del Seguimiento	Revisó y Vo. Bo.		
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.	**Trimestre de Seguimiento**	2016/02
		Situación de la Observación	4

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 SEGUIMIENTO 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**		2015 y 2016/01	
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016
Monto Observado		**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**			

Acciones Realizadas

RECOMENDACIONES PREVENTIVAS

Recomendación preventiva No. 01

En lo sucesivo, 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.

Recomendación preventiva No. 02

Asimismo, 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 Área de Atención Ciudadana.

ACCIONES REALIZADAS

Mediante oficio GRC/1725/2016 de fecha 21 de junio de 2016, el Gerente de Recuperación de Créditos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, informo a esta Contraloría Interna las acciones siguientes:

Recomendación correctiva No. 01

La Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, mediante oficio GRC/1085/2016 de fecha 22 de abril de 2016, solicitó a la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III, indicara cuál será el espacio delimitado y a señalizar que ocupará el personal de esa Gerencia para brindar la atención ciudadana presencial; asimismo, que el personal encargado de brindar dicha atención en esa área dé cumplimiento a los numerales 7 (Principios de la Atención Ciudadana) y 25 (Expedición y uso de los gafetes de identificación para el personal de atención ciudadana de las AAC y UNAC, en la modalidad presencial) de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, que refieren el uso de uniformes y gafetes de identificación, así como su responsabilidad respecto a su manejo y uso.

Responsable del Seguimiento	Revisó y Vo. Bo.
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento	2016/02
Situación de la Observación	4

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 SEGUIMIENTO 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**	
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016	
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016	
Monto Observado		**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**				

Acciones Realizadas

Con oficio GRC/1086/2016 de fecha 22 de abril de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, informó a las Subgerencias de Control de Carteras y de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, instruir a las jefaturas de Unidad Departamental a su cargo, que se llevaran a cargo supervisiones por parte de esa Gerencia y/o personal designado (la C. Elba Martina Olivera Trejo, conforme al oficio GRC/1725/2016 de fecha 21 de junio de 2016) para vigilar su cumplimiento, es decir se calificará que se brinde una atención conforme los principios de la Atención Ciudadana y se cumpla con las obligaciones del personal indicados en los numerales 7 y 8 que se menciona de forma enunciativa más no limitativa.

Mediante oficio GALJ/388/2016 de fecha 22 de abril de 2016, la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III, indicó que el personal que llevará a cabo la Atención Ciudadana presencial será el Lic. Javier Moncayo Piña, Prof. de Servicios Especializados "A" con número de empleado TO-149 y el Lic. Bernardo Cruz Chávez Prof. de Servicios Especializados "A" con número de empleado TO-181; asimismo, informó que señala como espacio para la atención ciudadana presencial el ubicado en el área que tiene es Gerencia a un lado del centro de fotocopiado del FIDERE III.

Por medio del oficio GRC/1712/2016 de fecha 17 de junio de 2016, la Gerencia de Recuperación Créditos del FIDERE III, informó a las Subgerencias de Control de Carteras y de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, las áreas para brindar la Atención Ciudadana, las siguientes:

1. Espacio identificado como Ventanillas.
2. Espacio reconocido como Convenios y Negociaciones
3. Segundo pasillo de acceso a oficinas de la Gerencia de Recuperación de Créditos.

Haciendo mención que para el área número tres y posterior a que se cuente con las señalizaciones autorizadas y que serán colocadas para la homologación de la identidad gráfica, se requiere reubicar al personal que brindará Atención Ciudadana.

Recomendación correctiva No. 02

Mediante oficios GRC/1087/2016 y GRC/1284/2016 de fechas 22 de abril y 09 de mayo de 2016, la Gerencia de Recuperación Créditos del FIDERE III, solicitó a la Gerencia de Asuntos legales y Jurídicos, así como a las Subgerencias de Control de Carteras, Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros y de Informática, el llenado de las cartas responsivas del personal que se encuentra registrado dentro del Padrón de Atención Ciudadana ante la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA) en la cual se comprometen a garantizar el desarrollo y aplicación del Modelo Integral de Atención Ciudadana.

Responsable del Seguimiento	Revisó y Vo. Bo.		
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.	**Trimestre de Seguimiento**	2016/02
		Situación de la Observación	4

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 SEGUIMIENTO 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**	
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016	
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016	
Monto Observado		**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**				

Acciones Realizadas

Con oficio GALJ/389/2016 de fecha 25 de abril de 2016, la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos envío a esa Gerencia, dos cartas responsivas del personal designado para brindar Atención Ciudadana.

Asimismo, con oficio SCC/169/2016 de fecha 11 de mayo de 2016, la Subgerencia de Control de Carteras, envío a esa Gerencia, cuatro cartas responsivas del personal designado para brindar Atención Ciudadana; adicionalmente, mediante correo electrónico de fecha 11 de mayo de 2016, remitió a ese personal los Lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana para su observancia obligatoria.

Mediante oficio SAERS/170/2016 de fecha 09 de mayo de 2016, la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, envío a esa Gerencia diecinueve cartas responsivas del personal designado para brindar Atención Ciudadana.

Con oficio SI/044/2016 de fecha 11 de mayo de 2016, la Sugerencia de Informática, envío a esa Gerencia, una carta responsiva del personal designado para brindar Atención Ciudadana.

Por otra parte, con oficio GRC/1442/2016 de fecha 02 de junio de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, informó A LA Gerencia de Administración y Finanzas del FIDERE III, que derivado de las autorizaciones emitidas por la Coordinación General de Comunicación social con oficio OM/CGCS/DII/1218/2016 y por la Dirección Ejecutiva de Diseño de Estrategias de Atención Ciudadana de la Coordinación General de Modernización Administrativa con oficio OM/CGMA/DEDEAC/385/2016 para las señalizaciones que se implementara correspondientes a las áreas de Atención Ciudadana del Fideicomiso, solicitó se realizaran las gestiones correspondientes ante la Corporación Mexicana de Impresión S.A. de C.V. (COMISA) para la impresión de las señalizaciones proporcionando las imágenes gráficas con las especificaciones técnicas para tal fin.

Por medio de los oficios GRC/1331/2016 y GRC/1332/2016 ambos de fecha 17 de mayo de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, solicitó al Subtesorero de Administración Tributaria y Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana y al Coordinador de Planeación, Información y Evaluación y Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana del Instituto de Vivienda del Distrito Federal, que una vez que esas Instituciones lleven a cabo la ejecución de los Lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana, para que implementaciones como uniformes, gafetes de identificación y algunos señalizaciones de escritorio para el Módulo de Atención FIDERE III – San Lorenzo Tezonco y el Módulo de Atención FIDERE III – INVI, sean consideradas.

Responsable del Seguimiento	Revisó y Vo. Bo.		
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.	**Trimestre de Seguimiento**	2016/02
		Situación de la Observación	4

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 SEGUIMIENTO 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**	
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016	
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016	
Monto Observado		**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**				

Acciones Realizadas

.

Recomendación preventiva No. 01 y 02

Mediante oficio GRC/1725/2016 de fecha 21 de junio de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, informó que a efecto de supervisar que el personal de Atención Ciudadana presencial porte invariablemente el gafete el gafete y uniforme correspondiente al momento de brindar la atención, se estableció un Programa de Supervisión permanente, el cual llevará a cabo el Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana y la C. Elba Martina Olivera Trejo, realizando visitas de supervisión a las Áreas de Atención Ciudadana Presencial para que el personal cumpla con los elementos mínimos de obligatoriedad para su atención establecidos en el Lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana.

Por lo que esa Gerencia, solicitó a la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III y a las Subgerencias de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, de Control de Carteras y de Informática, que el personal que se encuentra registrado dentro del Padrón de Atención Ciudadana ante la Coordinación General de Modernización Administrativa de Oficialía Mayor (CGMA), realice el llenado de la Carta responsiva en la cual se comprometen a garantizar el desarrollo y aplicación del Modelo Integral de Atención Ciudadana, toda vez que los lineamientos contenidos son de observancia obligatoria para el FIDERE III; lo cual fue atendido mediante los oficios GALJ/389/2016 (2 cartas), SAERS/170/2016 (19 cartas), SI/044/2016 (1 carta) y SCC/169/2016 (4 cartas), de fecha 25 de abril, 09, 11 y 11 de mayo de 2016.

De igual forma, con oficios GALJ/582/2016, SAERS/213/2016 y SCC/217/2016 de fechas 15, 17 y 17 de junio de 2016, las subgerencias de Estadística, Riesgos y Seguros y de Control de Carteras, así como la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III, llevaron a cabo el requisitado de las cartas responsivas de la recepción de gafetes, las cuales se remitieron a la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III,

Adicionalmente, se proporcionó relación de 18 uniformes (chalecos) del personal que brinda Atención Ciudadana en la modalidad presencial.

Responsable del Seguimiento	Revisó y Vo. Bo.
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento	2016/02
Situación de la Observación	4

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 SEGUIMIENTO 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016
Monto Observado		**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**			

Acciones Realizadas

CONCLUSIÓN

Del análisis realizado por esta Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III a la documentación proporcionada por la Gerencia de Recuperación de Créditos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, para acreditar las acciones realizadas para la atención de la presente **Observación**, se considera **NO SOLVENTADA,** toda vez que las áreas para brindar la Atención Ciudadana: Espacio identificado como Ventanillas; Espacio reconocido como Convenios y Negociaciones; el segundo pasillo de acceso a oficinas de la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III y el espacio ubicado en el área que tiene la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III a un lado del centro de fotocopiado, dan cumplimiento parcial a Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, en cuanto a la Identidad Gráfica de Atención Ciudadana, en cuanto a:

- Los espacios destinados para brindar atención ciudadana no cuentan con la Identidad Gráfica de Atención Ciudadana, toda vez que no se cumple con:
  - La señalización establecida.
  - El identificador gráfico de las Áreas de Atención Ciudadana (marca).
  - El personal del de segundo pasillo de acceso a oficinas de la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III y el espacio ubicado en el área que tiene la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III a un lado del centro de fotocopiado, no portan el uniforme establecido.
  - No se cuenta con los carteles relativos a "Derechos y Obligaciones" y "Atención Prioritaria".
  - No se cuenta con la papeleta de sugerencias.
  - No se cuenta con el Directorio de funcionarios, así como de Trámites y Servicios y de Atención Prioritaria.

Responsable del Seguimiento	Revisó y Vo. Bo.
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento	2016/02
Situación de la Observación	4

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 SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**	21	06	2016

Acciones Realizadas

SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE DE 2016

El resultado del seguimiento realizado a la presente observación, se describe a continuación:

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:

1. 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 05 días hábiles posteriores al movimiento; asimismo, no se acreditaron en su totalidad las bajas del personal de dichos padrones.

2. 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 videncia documental que acreditara el envío del Padrón de Personal de Atención Ciudadana en la modalidad telefónica y digital.

3. 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.

4. 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.

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento			2016/02
Situación de la Observación			3
Hoja	1	**de**	6

REPORTE DE SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**	21	06	2016

Acciones Realizadas

5. 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.

6. 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.

7. De la verificación física a las Áreas de Atención Ciudadana se detectó que:

   a) 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).

   b) En la modalidad presencial y telefónica, personal Eventual Extraordinario ofrece Atención Ciudadana.

RECOMENDACIONES CORRECTIVAS

Recomendación correctiva 01

El Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC) deberá de 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.

Recomendación correctiva 02

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

Recomendación correctiva 03

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.

Responsable del Seguimiento	V°. Bo.
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento			2016/02
Situación de la Observación			3
Hoja	2	**de**	6

REPORTE DE SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**	21	06	2016

Acciones Realizadas

Recomendación correctiva 04

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.

RECOMENDACIONES PREVENTIVAS

Recomendación preventiva 01

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 05 días hábiles posteriores al movimiento.

Recomendación preventiva 02

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).

Recomendación preventiva 03

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).

Recomendación preventiva 04

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.

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento			2016/02
Situación de la Observación			3
Hoja	3	**de**	6

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

CGCDMX

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

REPORTE DE SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**
Área Especifica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**	21	06	2016
Acciones Realizadas												

ACCIONES REALIZADAS

Mediante oficio GRC/1725/2016 de fecha 21 de junio de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, informó a esta Contraloría Interna las acciones siguientes:

Recomendación correctiva 01

Con oficio GRC/1259/2016 de fecha 05 de mayo de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, solicitó a la Gerencia de Administración y Finanzas del FIDERE III, llevara a cabo los trámites procedentes para la actualización del Padrón del Personal de Atención Ciudadana en sus modalidades presencial, digital y telefónica

Con oficio GAF/0751/2016 de fecha 06 de mayo de 2016, la Gerencia de Administración y Finanzas del FIDERE III, envía a la Coordinación General de Modernización Administrativa de Oficialía Mayor (CGMA) el Padrón Actualizado del Personal de las Áreas de Atención Ciudadana en su modalidad Presencial, Digital y Telefónica, incluyendo 17 Formatos de Evaluación Laboral Final del personal de Atención Ciudadana.

Con oficio GAF/0876/2016 de fecha 25 de mayo de 2016, la Gerencia de Administración y Finanzas del FIDERE III, envió a la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, 21 gafetes de identificación para el personal de atención ciudadana, haciendo mención que de acuerdo a lo establecido en los numerales 25.8 y 29 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, el personal de Atención Ciudadana que renuncie, cambie de adscripción o solicite licencia, deberá entregar en forma inmediata a las Direcciones Generales, Ejecutivas, de área u homólogas de administración de los órganos u Órganos Político Administrativos (DGA), el gafete de identificación para su resguardo; asimismo, en caso de robo, extravío o destrucción del gafete de identificación, el titular del mismo, deberá levantar acta ante el Ministerio Público y entregar una copia de la misma a la DGA.

Con oficios GRC/1610/2016, GRC/1611/2016 y GRC/1612/2016, todos de fecha 14 de junio de 2016, el Gerente de Recuperación Crediticia del FIDERE III, remitió a la Subgerencia de Control de Carteras, 4 gafetes de identificación, a la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos 2 gafetes de identificación y a la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros 14 gafetes de identificación para el personal de atención ciudadana de cada una de las áreas, con la finalidad de que sean entregados y se realice el llenado de la Carta responsiva.

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento			2016/02
Situación de la Observación			3
Hoja	4	**de**	6

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 SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**	21	06	2016

Acciones Realizadas

Recomendación correctiva 02 y 03

Mediante oficios GRC/1649/2016, GRC/1654/2016, GRC/1655/2016 y GRC/1655/2016 todos de fecha 15 de junio de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, envió listados de personal autorizado para brindar atención ciudadana y solicitó a la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III, a las Subgerencias de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, así como a la de Control de Carteras, se instruya al área de Atención Ciudadana a partir del día 20 de junio de 2015, que únicamente el personal que se encuentre brindando atención sea aquel personal registrado en el padrón autorizado por la Coordinación General de Modernización Administrativa como Atención presencial Cobranza Administrativa de la Oficialía Mayor (CGMA) y que el personal que no haya sido registrado dentro del padrón y que no cuente con el gafete establecido por la Coordinación General de Modernización Administrativa de Oficialía Mayor (CGMA) no podrá realizar actividades de atención ciudadana.

Recomendación correctiva 04

Con oficio GALJ/388/2016 de fecha 22 de abril de 2016, la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III, indicó que el personal que llevará a cabo la Atención Ciudadana presencial será el Lic. Javier Moncayo Piña, Prof. de Servicios Especializados "A" con número de empleado TO-149 y el Lic. Bernardo Cruz Chávez Prof. de Servicios Especializados "A" con número de empleado TO-181.

Recomendación preventiva 01, 02, 03 y 04

Mediante oficio GRC/1725/2016 de fecha 21 de junio de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, Informó que con la finalidad de supervisar que el personal de Atención Ciudadana presencial porte invariablemente el gafete y uniforme correspondiente al momento de brindar atención, se estableció un programa de supervisión permanente que llevará a cabo el Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana del FIDERE III con el personal designado para dicha actividad (la C. Elba Martina Olvera Trejo) para que lleven a cabo visitas de supervisión para las áreas de Atención Ciudadana Presencial Cobranza Administrativa a efecto que el personal cumpla con los elementos mínimos de obligatoriedad para su atención establecidos en el Modelo Integral de Atención Ciudadana (MIAC).

Con oficios GRC/1087/2016 y GRC/1284/2016 de fechas 22 de abril y 09 de mayo de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, solicitó a la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III y a las Subgerencias de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, de Control de Carteras y de Informática, que el personal que se encuentra registrado dentro del Padrón de Atención Ciudadana ante la Coordinación General de Modernización Administrativa de Oficialía Mayor (CGMA), realice el llenado de la Carta responsiva en la cual se comprometen a garantizar el desarrollo y aplicación del Modelo Integral de Atención Ciudadana, toda vez que los lineamientos contenidos son de observancia obligatoria para el FIDERE III; lo cual fue atendido mediante los oficios GALJ/389/2016 (2 cartas), SAERS/170/2016 (19 cartas), SI/044/2016 (1 carta) y SCC/169/2016 (4 cartas), de fecha 25 de abril, 09, 11 y 11 de mayo de 2016.

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento			2016/02
Situación de la Observación			3
Hoja	5	**de**	6

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

CGCDMX

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

REPORTE DE SEGUIMIENTO DE OBSERVACIÓN 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**		2015 y 2016/01		
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Día**	**Mes**	**Año**
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**	31	03	2016
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.						**Compromiso**	21	06	2016
Monto Observado	-	**Aclarado**		**Transferido**		**Pendiente**		**Atención**	21	06	2016

Acciones Realizadas

De igual forma, con oficios GALJ/582/2016, SAERS/213/2016 y SCC/217/2016 de fechas 15, 17 y 17 de junio de 2016, las subgerencias de Estadística, Riesgos y Seguros y de Control de Carteras, así como la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE III, informaron del requisitado de las cartas responsivas de la recepción de gafetes, las cuales se remitieron a la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III.

CONCLUSIÓN

Del análisis realizado por esta Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III a la documentación proporcionada por la Gerencia de Recuperación de Créditos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, para acreditar las acciones realizadas para la atención de la presente **observación**, se considera **Solventada.**

Responsable del Seguimiento	Vo. Bo.
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento			2016/02
Situación de la Observación			3
Hoja	6	**de**	6