

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			
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.					Compromiso		
Monto Observado	-	Aclarado	Transferido		Pendiente	Atención			
Acciones Realizadas									

SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL TERCER 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 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

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

Vo. Bo.

Ing. Rocio Verónica Ramírez Cruz
Contraloría Interna.

Trimestre de Seguimiento

2016/03

Situación de la observación

3

Hoja

1

de

4



CDMX



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

REPORT 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.						31	03	2016		
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.					21	06	2016		
Monto Observado	-	Aclarado		Transferido		Pendiente		Atención	29	09	2016
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.

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.

Responsable del Seguimiento

C.P. Marlen TorresSerrano

JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.

Yo So.

Ing. Rocío Verónica Ramírez Cruz

Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento

2016/03

Situación de la observación

3

Hoja

2

de

4

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.			
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.		
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.			
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.		
Monto Observado	-	Aclarado	Transferido	Pendiente
Acciones Realizadas				
		Incurrencia	Día	Mes Año
		Compromiso	21	06 2016
		Atención	29	09 2016

ACCIONES REALIZADAS

En el seguimiento efectuado en el segundo trimestre de 2016, se dio atención a la recomendación correctiva 1 y preventivas 1 y 2; sin embargo, no se SOLVENTÓ toda vez que de la recomendación Correctiva 2, no se acreditó el apego al Manual de Identidad Gráfica Área de Atención Ciudadana en los Módulos del FIDERE, ubicados en las instalaciones del Instituto de Vivienda del Distrito Federal (INVI) y en la Tesorería de San Lorenzo Tezonco, de acuerdo 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.
- Señalización de módulos.- En ambos módulos, no son acordes al Manual de Identidad Gráfica.

Por lo anterior, mediante los oficios GRC/2246/2016 y GRC/3231/2016 de fechas 22 de julio y 29 de septiembre de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), informó a esta Contraloría Interna en el FIDERE las acciones siguientes:

En lo concerniente a la marca, impresos, papeletas de sugerencias y señalización de módulos; informó que con oficio GRC/1442/2016 de fecha 02 de junio de 2016 (se proporcionó copia), se requirió a la Gerencia de Administración y Finanzas del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), efectuar las gestiones necesarias ante la empresa Corporación Mexicana de Impresión, S.A. de C.V. (COMISA), para la impresión de las señalizaciones para las áreas de Atención Ciudadana del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), adjuntando para tal efecto, las imágenes gráficas con las especificaciones técnicas (se aportó copia del listado de señalizaciones con especificaciones, así como de las imágenes de 12 señalizaciones, los cuales forman parte del oficio GRC/1142/2016 antes mencionado).

Se aportó copia de los oficios GAF/932/2016 y GAF/996/2016 de fechas 06 y 14 de junio de 2016, con los cuales, la Gerencia de Administración y Finanzas del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), solicitó a la Dirección General de la empresa Corporación Mexicana de Impresión, S.A. de C.V. (COMISA), el material a colocar en los módulos de atención Ciudadana, con el fin de dar atención al oficio número OM/CGMA/DEDEAC/385/2016, emitido por la Dirección Ejecutiva de Diseño de Estrategias de Atención Ciudadana de la Coordinación General de Modernización Administrativa, referente al Modelo Integral de Atención Ciudadana.

De lo anterior, la Gerencia de Recuperación de Crédito del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), precisó que en cuanto la empresa Corporación Mexicana de Impresión, S.A. de C.V. (COMISA), entregara lo requerido, se procedería a colocarlos en las áreas de Atención Ciudadana para los Módulos de Atención de FIDERE III-INVI y FIDERE III- San Lorenzo Tezonco.

Responsable del Seguimiento	V. Bo.
C.P. Marlen TorresSerrano	
JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Ing. Rocío Verónica Ramirez Cruz Contraloría Interna.

Trimestre de Seguimiento	2016/03
Situación de la observación	3



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.					31	03	2016
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.				21	06	2016
Montó Observado	-	Aclarado		Transferido		Pendiente		
Acciones Realizadas								

Del análisis realizado por esta Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE) de la documentación proporcionada por la Gerencia de Recuperación de Créditos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), para acreditar las acciones realizadas para la atención de la presente **Observación**, se considera **SOLVENTADA**, toda vez que se acreditó el apego relativo al Manual de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana en cuanto a la marca, impresos, papelerías de sugerencia y señalización en los Módulos de Atención Ciudadana del FIDERE, ubicados en las instalaciones del Instituto de Vivienda del Distrito Federal (INVI) y en la Tesorería de San Lorenzo Tezomco.

C.P. Marlen TorresSerrano

JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.

Ing. Rocío Verónica Ramírez Cruz
Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento	2016/03
Situación de la observación	3

Hoja	4	de	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.				
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
Monto Observado		Aclarado	Transferido	Pendiente		
Acciones Realizadas						

SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL TERCER 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).
- El área no cuenta con la Identidad Gráfica de Atención Ciudadana

Responsable del Seguimiento

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

Revisó y Vo. Bo.

Ing. Rocío Verónica Ramírez Cruz
Contralora Interna.

Trimestre de Seguimiento

2016/03

Situación de la Observación

3

Hoja

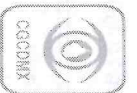
1

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 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					
Acciones Realizadas											

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).

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

Responsable del Seguimiento	Revisó y Vo. Bo.	Trimestre de Seguimiento	2016/03
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Ing. Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.	Situación de la Observación	3

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.							
Área Específica	Gerencias de Recuperación de Créditos, de Asuntos Legales y Jurídicos, y de Administración y Finanzas.								
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.				Incurrancia	31	03	2016
Monto Observado		Aclarado		Transferido		Compromiso	21	06	2016
Acciones Realizadas									

Recomendación preventiva No. 02

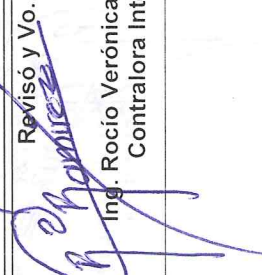
Asimismo, Coordinador de las Áreas de Atención Ciudadana (CORAC), deberá establecer un Programa de Supervisión permanente, a fin de verificar el cumplimiento de los Elementos Mínimos Obligatorios, señalados en el Manual de Identidad Gráfica Área de Atención Ciudadana.

ACCIONES REALIZADAS

En el seguimiento efectuado en el segundo trimestre de 2016, se dio atención a la recomendaciones Preventivas 01 y 02; sin embargo, no se SOLVENTÓ toda vez que se dio atención parcial a las recomendaciones Correctivas 01 y 02, debido a 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 y el espacio ubicado en el área que tiene la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE 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 (ahora Ciudad de México), en cuanto a la Identidad Gráfica de Atención Ciudadana, respecto a:

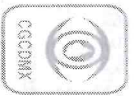
- Los espacios destinados para brindar atención ciudadana no cuentan con la Identidad Gráfica de Atención Ciudadana, toda vez que no se cumple con:
 - La señalización establecida.
 - El identificador gráfico de las Áreas de Atención Ciudadana (marca).
 - El personal del de segundo pasillo de acceso a 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 paleta de sugerencias.
 - No se cuenta con el Directorio de funcionarios, así como de Trámites y Servicios y de Atención Prioritaria.

Por lo anterior, mediante los oficios GRC/2246/2016 y GRC/3177/2016 de fechas 22 de julio y 28 de septiembre de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), informo a esta Contraloría Interna las acciones siguientes:}

Responsable del Seguimiento  C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Revisó y Vo. Bo.  Ing. Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna.	Trimestre de Seguimiento	2016/03
		Situación de la Observación	3



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		
Auditoría	410	Calidad Integral en el Servicio.				Compromiso		
Monto Observado		Aclarado		Transferido		Pendiente		Atención
Acciones Realizadas								

Recomendación correctiva No. 01 y 02:

En el oficio GRC/2246/2016 de fecha 22 de julio de 2016, la Gerencia de Recuperación de Créditos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), informó que en lo correspondiente a la señalización establecida, el identificador gráfico, chalecos, carteles, papeletas de sugerencia y Directorio de Funcionarios, se encontraba en espera de que la empresa Corporación Mexicana de Impresión, S.A. de C.V. (COMISA), llevara a cabo la entrega de las señalizaciones y uniformes para proceder a colocarlas en las áreas de Atención Ciudadana del Fideicomiso.

Posteriormente, a través del oficio GRC/3177/2016 de fecha 28 de septiembre de 2016, hace del conocimiento a esta Contraloría Interna en el FIDERE, que los puntos en cuanto a: la señalización establecida, el identificador gráfico, chalecos, carteles, papeletas de sugerencia y Directorio de Funcionarios; se encontraban debidamente atendidos, salvo por la señalización correspondiente a los módulos de negociaciones, debido a que se estaba en espera de su entrega por parte de la empresa Corporación Mexicana de Impresión, S.A. de C.V. (COMISA).

Para acreditar lo antes señalado, la Gerencia de Recuperación de Créditos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), entregó CD con evidencia fotográfica que acredita la identidad Gráfica de Atención Ciudadana, en cuanto a: la señalización establecida, el identificador gráfico, chalecos, carteles, papeletas de sugerencia y Directorio de Funcionarios.

Durante los meses de agosto y de septiembre de 2016, personal de esta Contraloría Interna en el FIDERE, verifiqué en el Almacén del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), las entregas del material de Atención Ciudadana; por otra parte, constató la colocación de dicho material: asimismo se constató que el personal que da atención a la Ciudadanía en las instalaciones del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), portara sus chalecos (uniformes) y gafetes correspondientes.

Se aportó copia de conocimiento electrónica del oficio GRC/3282/2016 de fecha 04 de octubre de 2016, mediante el cual, la Gerencia de Recuperación de Créditos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), comunicó a la Dirección Ejecutiva de Diseño de Estrategias de Atención Ciudadana de la Coordinación General de Modernización Administrativa, que posterior a la entrega del material por parte de la empresa Corporación Mexicana de Impresión, S.A. de C.V. (COMISA), se procedió a situarlo

Responsable del Seguimiento	Revisó y Vo. Bo.	Trimestre de Seguimiento	2016/03
C.P. Marlen Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Ing. Rocío Verónica Ramírez Cruz Contraloría Interna.	Situación de la Observación	3



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				
Acciones Realizadas										

en las áreas de Atención Ciudadana de acuerdo a los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública ;asimismo, le comunicó que en lo que refiere a los uniformes para el personal registrado dentro del padrón de Atención Presencial, ya se contaba con el 100% de los mismos; por lo que informó, haber dado cumplimiento a lo establecido en los citados Lineamientos, quedando solo pendientes de la empresa Corporación Mexicana de Impresión, S.A. de C.V. (COMISA), entregue la señalización correspondiente al área de negociaciones ubicada en las instalaciones del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE); se hace referencia que al oficio citado, se adjuntó evidencia en medio magnético.

CONCLUSIÓN

Del análisis realizado por esta Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE) de la documentación proporcionada por la Gerencia de Recuperación de Créditos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), para acreditar las acciones realizadas para la atención de la presente **Observación**, se considera **SOLVENTADA**, toda vez que se acreditó haber dado cumplimiento a los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, respecto a la Identidad Gráfica de Atención Ciudadana, en cuanto a: la señalización establecida, el identificador gráfico, chalecos, carteles, papeletas de sugerencia y Directorio de Funcionarios.

Cabe señalar, que esta Contraloría Interna dará seguimiento hasta su conclusión, a la colocación de la señalización correspondiente al área de negociaciones ubicada en las instalaciones del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE).

Responsable del Seguimiento C.P. Marlen-Torres Serrano JUD de Control Interno Administrativo y Presupuestal.	Revisó y Vo. Bo. Ing. Rocío Verónica Ramirez Cruz Contralora Interna.	Trimestre de Seguimiento	2016/03
		Situación de la Observación	3

