



ANEXOS

FORMATOS PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS

- Portada
- Declaratoria
- Índice



APLICACIÓN FIDERE- SERVICIOS

FIDEICOMISO DE RECUPERACIÓN CREDITICIA
DEL DISTRITO FEDERAL

LIC. MÁRIA YSAURA MORENO ALAMINA

CERTAMEN “INNOVACIONES TRASPARENCIA
2014”

29/10/2014

CERTAMEN “INNOVACIONES TRANSPARENCIA 2014”

DECLARATORIA

Hago constar que he revisado los LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN PARA EL CERTAMEN “*Innovaciones Transparencia 2014*”. En cumplimiento con la normativa anterior, declaro que las ideas que se presentan en este trabajo son propias o citan con precisión aquellas tomadas de otras obras previamente escritas o publicadas, y hago constar que este trabajo no ha sido presentado en emisiones anteriores del certamen Innovaciones en materia de transparencia y/o protección de datos personales, ni en otros análogos en cualquiera de los ámbitos y niveles posibles de participación.

**BAJO PROTESTA DE DECIR
VERDAD**

Lugar y Fecha

**C.JOSÉ AURELIO CHÁVEZ
CÁZARES**

**MEXICO D.F. A 10 DE OCTUBRE
DE 2014**

**AVAL DEL TITULAR DEL
ENTE OBLIGADO**

Lugar y Fecha

**LIC. MÁRIA YSAURA MORENO
ALAMINA**

**MEXICO D.F. A 10 DE OCTUBRE
DE 2014**

ÍNDICE

1.	RESUMEN EJECUTIVO	1
1.1	Objetivo General	1
1.2	Objetivos Particulares	1
1.3	Diagnóstico	1
1.4	Implementación y Replicabilidad de las Acciones.....	2
1.5	Principales Beneficios Obtenidos.....	2
2.	PRESENTACIÓN.....	3
3.	OBJETIVOS GENERAL Y PARTICULARES	4
4.	DIAGNÓSTICO	4
4.1	Plataforma de la Aplicación.....	5
5.	IMPLEMENTACIÓN Y REPLICABILIDAD DE LAS ACCIONES	6
5.1	Descarga de la aplicación	6
5.2	Menú principal.....	7
5.3	Noticias y Avisos	7
5.4	Módulos de Atención.....	8
5.5	Ubicación de Bancos para realizar tu pago.....	9
5.6	¡Promociones y Descuentos!	10
5.7	Revisa tu monto a pagar	10
5.8	Simuladores	11
5.8.1	Proyección de pagos	11
5.8.2	Cálculo de finiquito	11
5.9	Replicabilidad.....	12
6.	PRINCIPALES RESULTADOS O BENEFICIOS OBTENIDOS	12
7.	EVIDENCIA DE LO INÉDITO DE LAS ACCIONES REPORTADAS.....	13
8.	ANEXOS PROMOCIONES	14

1. RESUMEN EJECUTIVO

1.1 Objetivo General

Proveer a los acreditados de una herramienta gratuita y sencilla que les permita conocer los servicios que otorga el fideicomiso, así como información relevante relacionada a su crédito a cualquier hora del día prácticamente en la palma de su mano mediante su dispositivo móvil y lograr brindarle un servicio más cómodo y completo.

1.2 Objetivos Particulares

- Hacer llegar información oportuna de los acreditados para que éstos puedan realizar sus pagos sin contratiempos y lograr incrementar la recuperación.
- Atender a un mayor número de acreditados con un mínimo uso de recursos del fideicomiso.

1.3 Diagnóstico

El fideicomiso tiene como misión, el recuperar los créditos otorgados por el Gobierno del Distrito Federal y sus entidades; por instituciones públicas y privadas. Para ello, se establecieron módulos de atención que, además de participar en el proceso de recaudación, proporcionan otros servicios enfocados al cumplimiento de los compromisos de los acreditados con su crédito.

Actualmente los módulos de atención que ofrecen servicio en el Distrito Federal se encuentran ubicadas en las propias oficinas centrales del fideicomiso, en la sede del Instituto de Vivienda del Distrito Federal y en las Oficinas de la Tesorería (Unidad Tezonco) ubicadas en la delegación Iztapalapa.

Es por ello que se consideró la implantación de la aplicación *FIDERE-SERVICIOS* la cual ofrece algunos servicios a los acreditados sin éstos tengan que trasladarse a un módulo de atención y a cualquier hora del día.

Se determinó que los servicios factibles a proporcionar a través de un dispositivo móvil, son aquellos que no requieren de la firma de un documento, o la asesoría de un

funcionario; por lo tanto, se acordó ofrecer servicios de carácter informativo; sin poner en riesgo los datos personales del acreditado.

En lo que respecta a la plataforma de la aplicación, se resolvió en enfocarse en el diseño de la aplicación para que funcionase en el sistema operativo *Android* debido a que es el más utilizado en el mercado. Posteriormente, dependiendo de la demanda obtenida del uso de la aplicación, se considerará el desarrollarla para otras plataformas móviles.

Por otro lado, se seleccionó *Java* como el lenguaje para su desarrollo. Esto se debió a que este lenguaje funciona con el sistema operativo *Android*, es un lenguaje estable, además de no requerirse la compra de licencias.

1.4 Implementación y Replicabilidad de las Acciones

La implementación de la aplicación *FIDERE-SERVICIOS* se hace a través *Play Store*, disponible en los dispositivos con sistema operativo *Android*. El acreditado únicamente tiene que ingresar a *Play Store*, buscar la aplicación *FIDERE-SERVICIOS* e instalarla en su dispositivo.

Por otro lado, el concepto de esta aplicación no se limita al fideicomiso; puede ser utilizado en otras instituciones relacionadas con la recuperación de créditos.

1.5 Principales Beneficios Obtenidos

El principal beneficio es el acercar a los acreditados a los servicios del fideicomiso a través de su dispositivo móvil. Esto le permite al acreditado tomar decisiones en relación a su crédito; ahorrando tiempo y dinero por concepto de traslado, a algún módulo de atención.

2. PRESENTACIÓN

Derivado de los sismos suscitados en 1985 se implementó un programa denominado “**Programa Emergente de Renovación Habitacional Popular de la Ciudad de México**” y dio inicio por parte del fideicomiso el manejo de créditos que el Gobierno del Distrito Federal otorga para la adquisición de viviendas y desde entonces ha sufrido diversos cambios en su razón social.

No es sino hasta el 14 de septiembre de 2001 que el fideicomiso adoptó el nombre actual de **Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal (FIDERE III)**. También amplió su ámbito a la recuperación de créditos otorgados por el Gobierno del Distrito Federal y sus entidades, así como instituciones públicas o privadas.

La cartera original se constituyó por 43,035 créditos con un valor de \$132.9 millones de pesos; Actualmente el fideicomiso atiende a más de 230,000 acreditados.

El desafío de brindar una atención eficiente a los acreditados es colosal; El fideicomiso sólo dispone de módulos de atención en sus propias oficinas centrales, en la sede del Instituto de Vivienda del Distrito Federal y en las Oficinas de la Tesorería (Unidad Tezonco) ubicadas en la delegación Iztapalapa.

Es por ello que la tecnología de la información juega un papel primordial como medio para acercar a los acreditados a los servicios del fideicomiso.

En México, el uso de dispositivos móviles ha tenido un gran impacto. No existe un informe estadístico reciente sobre el número de usuarios de dispositivos móviles en el Distrito Federal y que provenga de una fuente oficial, pero se puede constatar a simple vista que los dispositivos móviles han penetrado en la población en un amplio rango de edades, niveles sociales y económicos. Basta con observar alrededor para ver al menos una persona utilizando alguno de estos dispositivos.

El uso de dispositivos móviles es variado. Mediante éstos es posible participar en juegos, acceder a noticias, libros, datos del tiempo, intercambiar mensajes de texto (*chat*) y demás. Esto es viable gracias a aplicaciones instaladas en el dispositivo las cuales en su mayoría son obtenidas de internet.

Este aspecto es una oportunidad para que el fideicomiso brinde una atención eficiente mediante el desarrollo de una aplicación que acerque los servicios a los acreditados de una manera más cómoda y accesible.

3. OBJETIVOS GENERAL Y PARTICULARES

El objetivo general es el proveer a los acreditados de una herramienta sencilla que les permita conocer los servicios que otorga el fideicomiso, así como información relevante relacionada a su crédito a cualquier hora del día.

Los objetivos particulares son: atender a un mayor número de acreditados con un mínimo uso de recursos del fideicomiso y hacer llegar información oportuna de los acreditados para que éstos puedan realizar sus pagos sin contratiempos.

4. DIAGNÓSTICO

El fideicomiso se encarga de recuperar los créditos otorgados por el Gobierno del Distrito Federal y sus entidades, así como instituciones públicas o privadas a través de módulos de atención. Las cargas de trabajo se concentran en los módulos ubicados en sus propias oficinas centrales, en la sede del Instituto de Vivienda del Distrito Federal y en las Oficinas de la Tesorería (Unidad Tezonco) ubicadas en la delegación Iztapalapa.

Es por ello que se consideró una solución que brinde algunos servicios a los acreditados sin que éstos tengan que trasladarse a un módulo de atención y a cualquier hora del día.

Es factible proporcionar servicios a través de una aplicación de dispositivo móvil, sin requerir de firmar un documento, ni de la asesoría de un funcionario y sin perder nunca de vista la protección de los datos personales del acreditado.

Para la realización de la aplicación móvil, el Fideicomiso observó que podrá ser desarrollada con recursos propios.

Por lo tanto, se determinó ofrecer los siguientes servicios de carácter informativo:

- Noticias y Avisos.

- Módulos de Atención.
- Ubicación de Bancos para realizar tu pago.
- Promociones y Descuentos.
- Revisa tu Monto a Pagar.
- Simuladores (Proyección de pagos adelantados y cálculo de finiquito).

4.1 Plataforma de la Aplicación

Un aspecto importante a considerar para su diseño fue el sistema operativo para el cual fue creado. No todas las aplicaciones funcionan en todos los aparatos móviles, dependen del sistema operativo con que funcione el dispositivo. Algunos ejemplos de sistemas operativos son *Android*, *iOS* de *Apple*, *Windows Phone* y *BlackBerry OS*.

Como primer fase se decidió enfocar el diseño de la aplicación para que funcionase en el sistema operativo *Android* debido a que es el más utilizado en el mercado.

En una segunda fase se desarrollara a otras plataformas móviles de acuerdo a la demanda obtenida en la primera fase.

La cuota de mercado de sistemas operativos móviles en el segundo trimestre de 2014 era el siguiente:¹

1. *Android* 84,7%
2. *Apple iOS* 11,7%
3. *Windows Phone* 2,5%
4. *BlackBerry OS* 0,5%
5. Otros 0,6%

Por otro lado, se seleccionó *Java* como el lenguaje para desarrollar la aplicación de acuerdo a los siguientes criterios:

¹ Fuente: Wikipedia: Sistema operativo móvil. Última modificación: 24 de septiembre de 2014

- Funciona con el sistema operativo Android
- Es un lenguaje estable
- No se requiere de la compra de licencias.

5. IMPLEMENTACIÓN Y REPLICABILIDAD DE LAS ACCIONES

5.1 Descarga de la aplicación

La aplicación *FIDERE-SERVICIOS* se distribuye a través de la aplicación *Play Store*, misma que está disponible en los dispositivos con sistema operativo *Android*.

Para descargar la aplicación el acreditado tiene que ingresar a *Play Store*, buscar la aplicación *FIDERE-SERVICIOS* e instalarla en su dispositivo.



El ícono es fácil de ubicar debido a los colores llamativos pero no agresivos, utilizados en su diseño.

Desde la página web del Fideicomiso, se ofrece a los acreditados manuales de ayuda (descarga y operación).

5.2 Menú principal

El menú principal es sencillo; su diseño está apegado a la tecnología y permite al acreditado seleccionar de manera directa el servicio que desea consultar.

Los iconos ayudan en gran manera a que el acreditado pueda identificar el servicio que desea utilizar. Están diseñados con imágenes sencillas y fáciles de comprender



La aplicación del FIDERE III logra llamar la atención de los acreditados, proporcionando la sensación de seguridad, confianza y emotividad, esto debido al conjunto de colores utilizados en su diseño, lo que le aporta un estilo propio y totalmente diferente.

5.3 Noticias y Avisos

En esta sección le permite al acreditado estar enterado sobre información relacionada al fideicomiso. Ejemplo de ellos son los sorteos llevados a cabo cada año, avisos sobre los horarios de servicio en días festivos, eventos de protección civil (simulacros) que afecten el servicio en oficinas centrales, así como recordatorio de pago etc.



Al instalar la aplicación queda habilitado un servicio donde el acreditado recibirá notificaciones del fideicomiso sobre las promociones vigentes sin ningún costo para el acreditado ni para el fideicomiso.

5.4 Módulos de Atención

Ofrece la ubicación y horarios de atención en las oficinas centrales y en los distintos módulos del fideicomiso, ubicados en Nezahualcoyotl 120 en la delegación Cuauhtémoc, en la sede del Instituto de Vivienda del Distrito Federal y en las Oficinas de la Tesorería (Unidad Tezonco) en la delegación Iztapalapa.

La información es complementada con el uso de mapas y el sistema de geo referencia de Google Maps, lo que hace la localización más práctica para el acreditado.



5.5 Ubicación de Bancos para realizar tu pago

Mediante este servicio, el acreditado puede buscar las sucursales bancarias y centros de cobro cercanos. Éste solo elige la delegación y colonia, y como resultado obtiene una lista de las sucursales cercanas.

La información es complementada con el uso de mapas y el sistema de geo referencia de Google Maps, lo que hace la localización más práctica para el acreditado.



5.6 ¡Promociones y Descuentos!

Pone a disposición del acreditado, información sobre las diferentes promociones y descuentos vigentes.



5.7 Revisa tu monto a pagar

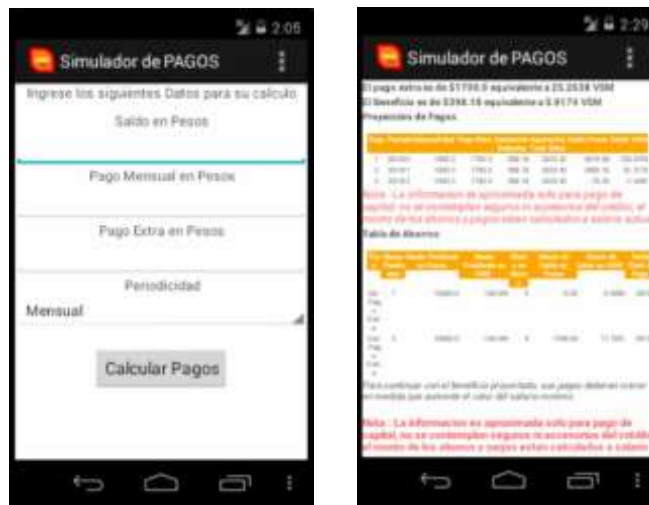
Con este servicio el acreditado puede consultar en cualquier momento el monto que debe pagar en el mes en curso. Asimismo, puede consultar el monto de los periodos vencidos; el acreditado sólo tiene que ingresar su clave personal, misma que utiliza para realizar sus pagos en las sucursales bancarias así como en las oficinas del Fideicomiso.



5.8 Simuladores

5.8.1 Proyección de pagos

Mediante este servicio, el acreditado puede ver el comportamiento de su deuda en el tiempo al realizar abonos a capital. El acreditado sólo define unos parámetros y obtiene el resultado pudiendo observar los beneficios a los que puede ser acreedor (descuentos y reducción de plazo).



5.8.2 Cálculo de finiquito

El acreditado puede calcular el monto aproximado a pagar si decidiera finiquitar su crédito. Sólo tiene que ingresar el saldo que viene en el estado de cuenta, y este servicio le proporciona el monto aproximado a pagar, tomando en consideración las promociones y descuentos vigentes a los que tiene derecho.



5.9 Replicabilidad

El concepto de esta aplicación no se limita al fideicomiso; puede ser utilizado en otras instituciones relacionadas con la recuperación de créditos.

6. PRINCIPALES RESULTADOS O BENEFICIOS OBTENIDOS

La principal aportación de la aplicación *FIDERE-SERVICIOS* a los objetivos del fideicomiso es el acercar a los acreditados proporcionándoles servicios de utilidad a través de su dispositivo móvil para la toma de decisiones en relación a su crédito; disminuyendo así la necesidad de ocupar tiempo para trasladarse a algún módulo de atención y obtener el mismo la información requerida. Lo anterior sin poner en riesgo en ningún momento sus datos personales.

7. EVIDENCIA DE LO INÉDITO DE LAS ACCIONES REPORTADAS

En el fideicomiso los servicios se proporcionaban de manera presencial en sus módulos de atención; posteriormente se creó la página de internet para proporcionar algunos servicios.

Como una innovación en la forma de proporcionar nuestros servicios surgió este proyecto, el cual usa las nuevas tecnologías y es el primero en el fideicomiso.

8. ANEXOS PROMOCIONES

Banners.

En la página web del FIDERE III, se muestra la aplicación. Enlace:
<http://www.fidere3.df.gob.mx>



Play Store. Publicación para su instalación. Enlace:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=df.gob.mx.serviciosfidere&hl=en>

Nota: No se cuenta con comentarios u opiniones, ya que su publicación se comenzó a partir del 20 de octubre del año en curso.

Se anexa volante de publicidad de la aplicación, en estatus de autorización, así como manuales de instalación y operación, impresos y en cd.



Fidere

¡ Conoce nuestra nueva app !

Fidere-Servicios



FIDERE está a la vanguardia y para servirte mejor te ofrece opciones fáciles y cómodas ahora en tu smartphone y tablet.

¿ para que sirve nuestra app ?

Es una herramienta para que el acreditado pueda conocer los diferentes servicios y promociones que ofrece el FIDERE III.

En la cual el acreditado podrá:

- Realizar búsqueda de bancos mediante su colonia y delegación arrojando las opciones más cercanas, mostrando también un mapa detallado y manipulable para una mejor localización de las sucursales bancarias
 - Encontrará información de los diferentes módulos del FIDERE, (invi, tezonco, fidere III) así como dirección y horarios de atención de cada módulo y un mapa que permite la mejor localización de los módulos.
 - Podrá ver las diferentes promociones y descuentos vigentes con sus bases respectivas para participar en ellas y recibirá notificaciones con las promociones y descuentos enviadas desde FIDERE III.
 - Sabrá en cualquier momento su monto a pagar del mes en curso y los periodos vencidos
 - Además el acreditado podrá ver el beneficio en tiempo y monto al realizar abonos a capital
 - Tendrá la oportunidad de calcular el monto para finiquitar su crédito aplicando promociones y descuentos vigentes
- Tambien visita nuestra página web:

www.fidere3.df.gob.mx



Fidere