



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



Gobierno del Distrito Federal
Contraloría General del Distrito Federal
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA		
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre
16 H	01	2015/04

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.		
Clave de la Auditoría:	410	Administración y Cobranza a los créditos de las Carteras Bancarias	

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL	RECOMENDACIONES
---	-----------------

OBSERVACIÓN: LIMITANTES NO INFORMADAS A LOS MANDANTES DE LAS CARTERAS BANCARIAS PARA LA REALIZACIÓN DE ACCIONES DE COBRANZA MEDIANTE LLAMADAS TELEFÓNICAS EN EL EJERCICIO 2014. Del análisis efectuado a los resultados obtenidos en la realización de 13,295 acciones de cobranza a través llamadas telefónicas durante el ejercicio 2014, a un total de 2,673 créditos de las carteras Bancarias administradas por el FIDERE III (2,341 de Banamex y 332 de Banorte), se determinó que de 4,823 acciones de cobranza (que representa el 36.28% del total de acciones por llamadas telefónicas), correspondientes a 1,383 créditos (1,166 de Banamex y 217 de Banorte), no se obtuvieron resultados favorables por las siguientes razones:	CORRECTIVA: La Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, deberá informar a los Mandantes de las Carteras Bancarias las limitantes identificadas en los resultados obtenidos en la realización de llamadas telefónicas a los acreditados de dichas carteras que impiden la localización de los acreditados por esa vía, a efecto de que estén informados para la toma de decisiones y/o instruyan lo conducente. PREVENTIVAS: La Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, en coordinación con la Subgerencia de Análisis, Estadística Riesgos y Seguros, en lo sucesivo deberán: a) Mantener informados a los Mandantes de las Carteras Bancarias administradas por el FIDERE III, de los resultados obtenidos en la realización de las acciones de cobranza a los acreditados de dichas carteras y en específico, de las limitantes que impiden su ejecución, a efecto de que estén informados para la toma de decisiones y/o instruyan lo conducente. b) Establecer un sistema de control que les permita identificar en tiempo aquellos créditos de las carteras Bancarias, que como resultado de la realización de acciones de cobranza a través de llamadas telefónicas, presentan alguna
---	---

Concepto	Número de acciones	
	BANAMEX	BANORTE
Celular	24	6
Llamada restringida	33	3
No valido	4	14
Teléfono equivocado	1,257	241
Teléfono no existe	2,628	377
Tono de fax	43	5
Otros*	92	96
Total:	4,081	742
		4,823

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE ATENCIÓN	
TITULAR	RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/AUTORIZÓ	
Lic. Andrés Gaya Arzani. Gerente de Recuperación de Créditos.	Escobedo Núñez María del Carmen Escobedo Núñez. JUD de Control Interno de Recuperación Crediticia.	Rodolfo Verónica Ramírez Cruz. Contraloría Interna.	



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



Go. no del Distrito Federal
Contraloría General del Distrito Federal
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
16 H	01	2015/04	

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.			Ejercicio Auditado:	2014	Criterio	02
Unidad Administrativa:	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.			Monto observado:		
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.			Fecha de Incurrencia:	31/12/2014		
Clave de la Auditoría:	410	Administración y Cobranza a los créditos de las Carteras Bancarias			Fecha Compromiso:	25/02/2015	

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL

RECOMENDACIONES

* Otros: No da línea, solicita número de extensión, marca y se corta, o indica que el número marcado no ha sido asignado.

De acuerdo a la Cláusula Tercera, inciso d) del Tercer Convenio Modificatorio del Contrato de Mandato a Título Oneroso celebrado entre Banco Nacional de México, S.A. y el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, el Fideicomiso tiene como obligación reportar mensualmente a Banamex o a quien éste designe, información relacionada con: la cartera vencida, clasificando los créditos por número de pagos devengados, monto devengado, número de pagos efectuados, monto pagado y número de pagos vencidos, monto vencido, así como las acciones de cobranza realizadas; en ese sentido, la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, acreditó documentalmente el envío de la información al Mandante de la Cartera Banamex, señalando que esa información se remite de acuerdo al formato "B" que forma parte integrante del Tercer Convenio Modificatorio y que dicho formato se ha ido adecuando conforme a las necesidades del Mandante.

limitante para su localización por esa vía, informando a esta Contraloría Interna, en qué consistirá dicho control.

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

Sin embargo, se observó que la información remitida al Mandante de la cartera Banamex relacionada con las acciones de cobranza, solo se señalan los resultados de las llamadas telefónicas de los créditos reestructurados, no así de los créditos vigentes, de los cuales, solo se indica el tipo de acción efectuada (llamada o aviso), por lo que no de todos los créditos conoce las limitantes que impiden las realización de acciones de cobranza a través de llamadas telefónicas.

TITULAR		ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE AUDITORÍA		REVISÓ/ AUTORIZÓ	
Lic. Andrés Goya Arzani. Gerente de Recuperación de Créditos.		RESPONSABLE DE ATENCIÓN		RESPONSABLE DE AUDITORÍA		REVISÓ/ AUTORIZÓ	
L.E. César García Zamudio Subgerente de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros.				María del Carmen Escobedo Núñez. JUD de Control Interno de Recuperación Crediticia.		Rocío Verónica Ramírez Cruz. Contraloría Interna.	



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



Gov. 10 del Distrito Federal
Contraloría General del Distrito Federal
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
16 H	01	2015/04	

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.		
Clave de la Auditoría:	410	Administración y Cobranza a los créditos de las Carteras Bancarias	
Ejercicio Auditado:	2014	Criterio	02
Monto observado:			
Fecha de Incurriencia:	31/12/2014		
Fecha Compromiso:	25/02/2016		

RECOMENDACIONES

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL

Asimismo y conforme a lo informado por la Gerencia de Recuperación de Créditos, respecto a la Cartera Banorte, se observó que no se comunica al Mandante sobre los resultados obtenidos de las acciones de cobranza realizadas a través de llamadas telefónicas y las limitantes que impiden su realización.

Por otra parte, se identificó que de los 1,383 créditos determinados con alguna limitante en la realización de acciones de cobranza a través de llamadas telefónicas, solo a 487 créditos de las Carteras Bancarias (347 de Banamex y 140 de Banorte) que representan el 35%, se les envió aviso por SEPOMEX y a los 896 créditos restantes **Anexo Único** (819 de Banamex y 77 de Banorte) que representa el 65%, no se les realizó otro tipo de acción.

Cartera	Créditos con limitantes en la realización de acciones de cobranza a través de llamadas telefónicas		
	Con acción por SEPOMEX	Sin ningún otro tipo de acción	Total
Banamex	347	819	1,166
Banorte	140	77	217
Total:	487	896	1,383
% respecto del total		35%	65%
			100%

Es importante señalar, que en el ejercicio 2014 se obtuvo el 90.16% de la meta de recuperación programada de las Carteras Bancarias administradas por el FIDERE III,

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/AUTORIZÓ
TITULAR	RESPONSABLE DE ATENCIÓN		
Lic. Andrés Gaya Arzani. Gerente de Recuperación de Créditos.	L.E. César García Zamudio Subgerente de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros.	Escobedo Nuñez X María del Carmen Escobedo Nuñez. JUD de Control Interno de Recuperación Crediticia.	R. Ramírez Rocio Verónica Ramírez Cruz. Contralora Interna.



CDMX
CIUDAD DE MEXICO



Go. no del Distrito Federal
Contraloría General del Distrito Federal
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORIA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
16 H	01	2015/04	

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.		
Clave de la Auditoría:	410	Administración y Cobranza a los créditos de las Carteras Bancarias	

Ejercicio Auditado:	2014	Criterio	02
Monto observado:			
Fecha de Incurrencia:	31/12/2014		
Fecha Compromiso:		25/02/20	

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL

lo cual pudo ser generado por la falta de localización de los acreditados para el cobro de sus adeudos.

Dentro de las funciones de la Gerencia de Recuperación de Créditos, se encuentra la de **coordinar con los dueños de las carteras las políticas, normas y procedimientos** de operación del Fideicomiso para la recuperación de créditos de carteras administradas por el FIDERE III; **supervisar y evaluar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de operación para la recuperación de créditos** de las carteras administradas por el Fideicomiso; **evaluar y supervisar las actividades entorno a la recaudación de créditos, saldos de cartera, morosidad de mensualidades, padrón de acreditados, acreditados morosos, atención a acreditados, etc.**, a fin de presentar en tiempo y forma el informe institucional al Comité Técnico del Fideicomiso y el correspondiente avance programático presupuestal a la Gerencia de Administración y Finanzas; **coordinar y supervisar la instrumentación, aplicación y seguimiento de estrategias para regularizar acreditados con potencial moroso, evitando riesgos crecientes y/o permanentes de morosidad, diseñando y aplicando estrategias previamente autorizadas** por la Dirección General del Fideicomiso, para que en forma personalizada se invite a los acreditados a realizar sus pagos, dando seguimiento hasta la regularización del adeudo.

De igual manera, en las funciones de la Subgerencia de Análisis Estadística, Riesgos y Seguros se indica, **diseñar las políticas, normas y procedimientos de cobranza para la recuperación de créditos** de carteras administradas por el

RECOMENDACIONES

TITULAR	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORIA	REVISÓ/AUTORIZÓ
---------	-------------------------	--------------------------	-----------------

Lic. Andrés Goya Arzani.
Gerente de Recuperación de Créditos.

L.E. Cesar García Zamudio
Subgerente de Análisis, Estadística,
Riesgos y Seguros.

Esabelo Núñez
María del Carmen Escobedo Núñez.
JUD de Control Interno
de Recuperación Crediticia.

Rocio Verónica Ramírez Cruz.
Contralora Interna.



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



Gobierno del Distrito Federal
Contraloría General del Distrito Federal
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
16 H	01	2015/04	

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.	Ejercicio Auditado:	2014
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.			
Clave de la Auditoría:	410	Administración y Cobranza a los créditos de las Carteras Bancarias	Monto observado:	
			Fecha de Incurrencia:	31/12/2014
			Fecha Compromiso:	25/02/2015

RECOMENDACIONES

Fideicomiso; supervisar el registro permanentemente y actualizado de directorios de representantes y acreditados de vivienda de las carteras administradas por el Fideicomiso; coordinar la creación de reportes para efectos de información, avances y problemáticas que incidan en el cumplimiento de su objetivo para ser reportado a la Gerencia de Recuperación de Créditos; supervisar la actualización del registro de datos de los acreditados de las diversas carteras que administra el FIDERE III.

Las funciones anteriores se encuentran establecidas en el Manual Administrativo del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, con número de registro MA-09FRC-13/04, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 19 de agosto de 2011.

CAUSAS:

- Falta de supervisión y seguimiento por parte de los servidores públicos del FIDERE III encargados de la realización de acciones de cobranza a los créditos de las carteras Bancarias, en informar a los Mandantes de esas carteras, las limitantes que impiden la localización de los acreditados de dichas carteras y/o la realización de acciones de cobranza a través de llamadas telefónicas, a efecto de que estén informado para la toma de decisiones y/o instruya lo conducente.

ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE AUDITORÍA	REVISÓ/AUTORIZÓ
TITULAR	RESPONSABLE DE ATENCIÓN		
Lic. Andrés Gaya Arzani. Gerente de Recuperación de Créditos.	L.E. Cesar García Zamudio Subgerente de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros.	Escobedo Núñez María del Carmen Escobedo Núñez. JUD de Control Interno de Recuperación Crediticia.	Rocio Verónica Ramírez Cruz. Contralora Interna.



CDMX
CIUDAD DE MEXICO



Go. no del Distrito Federal
Contraloría General del Distrito Federal
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORIA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
16 H	01	2015/04	

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.			Ejercicio Auditado:	2014	Criterio	02
Unidad Administrativa:	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III.			Monto observado:		
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.			Fecha de Incurrencia:	31/12/2014		
Clave de la Auditoría:	410	Administración y Cobranza a los créditos de las Carteras Bancarias			Fecha Compromiso:	25/02/2016	

OBSERVACIONES, CAUSA, EFECTO Y FUNDAMENTO LEGAL

RECOMENDACIONES

- Falta de supervisión por parte de la Gerencia de Recuperación de Créditos a la Subgerencia de Análisis, Estadísticas, Riesgos y Seguros, para que realice acciones de cobranza distinta a llamadas telefónicas, a aquellos créditos identificados con limitantes en la ejecución de acciones a través de llamadas telefónicas.

EFFECTOS:

- Que los Mandantes de las Carteras Bancarias desconozcan las limitantes que impiden la localización de los acreditados de dichas Carteras y/o la realización de acciones de cobranza a través de llamadas telefónicas para la toma de decisiones.
- Se propicia la no recuperación oportuna y el incremento de la morosidad de los créditos de las Carteras Bancarias administrados por el FIDERE III, así como la Cartera vencida irrecuperable, lo que podría ocasionar que no se cumpla con las metas programadas de recuperación.

FUNDAMENTO LEGAL:

Tercer Convenio Modificatorio del Contrato de Mandato a Título Oneroso celebrado entre Banco Nacional de México, S.A. y el Fideicomiso de

TITULAR		ÁREA AUDITADA		RESPONSABLE DE ATENCIÓN		RESPONSABLE DE AUDITORIA		REVISOR AUTORIZÓ	
Lic. Andrés Goya Arzani, Gerente de Recuperación de Créditos.		L.E. Cesar García Zamudio Subgerente de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros.		Escobedo Nuñez		Maria del Carmen Escobedo Nuñez. JUD de Control Interno de Recuperación Crediticia.		Rocío Verónica Ramírez Cruz. Contralora Interna.	



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



Gob. io del Distrito Federal
Contraloría General del Distrito Federal
Dirección General de Contralorías Internas en Entidades
Dirección de Contralorías Internas en Entidades "A"

REPORTE DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA			
Auditoría	No. de Observación	Año/Trimestre	
16 H	01	2015/04	

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.	Ejercicio Auditado:	2014
Área Específica:	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.		Monto observado:	
Clave de la Auditoría:	410	Administración y Cobranza a los créditos de las Carteras Bancarias	Fecha de Incurrencia:	31/12/2014
			Fecha Compromiso:	25/02/2016

RECOMENDACIONES

Recuperación Crediticia del Distrito Federal FIDERE III, de fecha 02 de enero de 2007.
Cláusula Tercera, inciso d)

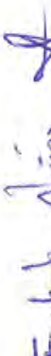
Manual Administrativo del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, con número de registro MA-09FRC-13/04, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 19 de agosto de 2011.

En su parte de Organización, apartado "Funciones":

Gerencia de Recuperación de Créditos, párrafos primero, segundo, noveno y décimo.

Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, párrafos primero, quinto, décimo y décimo noveno.

ÁREA AUDITADA

TITULAR	RESPONSABLE DE ATENCIÓN	RESPONSABLE DE AUDITORIA	REVISÓ/AUTORIZÓ
 Lic. Andrés/Gaya Arzani. Gerente de Recuperación de Créditos.	 LE Cesar García Zamudio Subgerente de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros.	 Escobedo Núñez María del Carmen Escobedo Núñez. JUD de Control Interno de Recuperación Crediticia.	 Rocío Verónica Ramírez Cruz. Contralora Interna.

