



Ciudad de México, a 12 de abril de 2017.

INFORME DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA

Número de auditoría: 02 J

Clave del Programa: 410

Descripción: Acciones de Cobranza Administrativas y Pre-judiciales a las Carteras Administradas por el FIDERE.

Unidad Administrativa: Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE).

Clave: 822

Área específica: Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos.

No. de Observaciones generadas: 02

INTRODUCCIÓN

Con fundamento en lo dispuesto por los Artículos 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 34 fracción XII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 113 fracciones II, IV y VIII del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; 102 último párrafo de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal; 120 del Reglamento de la Ley del Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal; 42 del Decreto de Presupuesto de Egresos del Distrito Federal para el ejercicio fiscal 2016; 43 del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México para el ejercicio fiscal 2017; y demás normativa aplicable; mediante oficio número CG/CIFIDERE/003/2017 de fecha 02 de enero de 2017, la Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), instruyó la auditoría Específica número 02 J, con Clave 410, denominada **"Acciones de Cobranza Administrativas y Pre-judiciales a las Carteras Administradas por el FIDERE"**, en específico a las Gerencias de Recuperación de Créditos y de Asuntos Legales y Jurídicos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), ubicadas en la Calle de Netzahualcóyotl número 120, onceavo piso, Ala Sur, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06080, en la Ciudad de México, con fecha de inicio del 02 de enero de 2017 y fecha de término del 31 de marzo de 2017, utilizando 24 semanas hombre.

OBJETIVO

Verificar que se hayan llevado a cabo las acciones de cobranza administrativa y pre-judicial en tiempo y forma con base a los Contratos de Mandato, Adendums y Convenios Modificatorios, a efecto de abatir la morosidad de los créditos.

T X



ALCANCE

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

- ♦ Se determinó que en el ejercicio 2016 se efectuaron 959,113 acciones de cobranza entre administrativas y prejudiciales a créditos de las Carteras Gubernamentales (942,622 acciones) y de las Carteras Bancarias (16,491 acciones), realizadas mediante llamadas telefónicas, y avisos entregados a través del Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX) y por personal de campo del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), a un total de 159,378 créditos de las Carteras Gubernamentales (155,638) y Carteras Bancarias (3,740), con la finalidad de verificar se hayan efectuado conforme a lo estipulado en los Contratos de Mandato e instrucciones de los Mandantes; así como identificar la aplicación y distribución de dichas acciones.
- ♦ Se verificó que el Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE) haya solicitado a los Mandantes de las Carteras administradas por el FIDERE, la información correcta y/o completa de aquellos acreditados identificados sin domicilio, domicilio incompleto, sin teléfono y de los que presentan alguna circunstancia que limite la realización de acciones de cobranza de forma adecuada.
- ♦ Se verificó que las 959,113 acciones de cobranza entre administrativas y pre judiciales realizadas en el ejercicio 2016 a los créditos de las Carteras Gubernamentales (942,622 acciones) y de las Carteras Bancarias (16,491 acciones), se efectuarán conforme a lo programado para el mismo ejercicio y se informaran al Comité Técnico del FIDERE.
- ♦ De una muestra de 155,917 créditos de las Carteras Gubernamentales (152,177 créditos) y Carteras Bancarias (3,740 créditos), que en el ejercicio 2016 se les efectuaron acciones de cobranza administrativas y pre judiciales, y que representa el 98% y 100.00% del total de créditos a los que se les efectuó acciones de cobranza en el ejercicio 2016 a esas Carteras, respectivamente; se identificaron aquellos que realizaron pagos, a fin de determinar tanto la efectividad de las acciones como el cumplimiento de pago de los acreditados.
- ♦ Se tomó una muestra de 83,520 créditos con un saldo moroso de \$4'952,862.27 miles de las Carteras Gubernamentales (81,613 créditos, con saldo moroso de \$4'659,240.37 miles) y de las Carteras Bancarias (1,907 créditos, con saldo moroso de \$293,621.90 miles), a efecto de constatar se les hayan efectuado acciones de cobranza en base a lo señalado en los Contrato de Mandato a Título Oneroso celebrados con los mandantes de ambas Carteras.
- ♦ Se comprobó que el Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), contara con un sistema informático de control para la distribución, aplicación, registro, seguimiento y reporte al Comité Técnico del Fideicomiso de las acciones de cobranza realizadas a los créditos de las Carteras administradas por el FIDERE.
- ♦ De un total de 131 casos que el Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), presentó ante el Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (CJA), correspondientes a 187 créditos de las carteras administradas por el Fideicomiso, para gestionar su adeudo, se verificó los expedientes de una muestra 121 casos correspondientes a 164 créditos, que representa el 92% del total de casos y el 89% del total de créditos, a efecto de verificar el seguimiento que se le dio a cada uno, determinando los pagos realizados por los acreditados.



- ♦ Se verificó que la que la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos tuviera establecidos controles en donde se registre el seguimiento de cada uno de los casos que tienen iniciado procedimiento en el Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (CJA), a efecto de constatar que dicho control se encuentre debidamente actualizado en base a la documentación integrada en cada expediente.

RESULTADOS

El Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), administra y realiza acciones de cobranza a créditos otorgados en su momento por el Gobierno del Distrito Federal y sus Entidades, así como Instituciones Públicas o Privadas, dichos créditos forman parte de Carteras que se clasifican en Gubernamentales, Bancarias, Sociales y Propias; las cuales, al 31 de diciembre de 2016, se encontraban integradas como se indica a continuación:

Cartera	No. Créditos	Saldos a diciembre 2016 (Miles de pesos)		Saldo (miles de pesos)
		Regulares	Morosos (miles de pesos)	
Gubernamental	155,551	11'986,783.51	5'473,781.85	17'460,565.36
% de la cartera Gubernamental respecto al total de las carteras administradas	96.53	99.90	94.16	98.03
Bancaria	1,907	11,626.54	293,621.90	305,248.44
% de la cartera Bancarias respecto al total de las carteras administradas	1.18	0.10	5.05	1.71
Social	2,622	0.00	11,009.29	11,009.29
% de la cartera Social respecto al total de las carteras administradas	1.63	0.00	0.19	0.06
Propia	1,060	0.00	35,085.31	35,085.31
% de la cartera Propia respecto al total de las carteras administradas	0.66	0.00	0.60	0.20
Gran Total:	161,140	11'998,410.05	5'813,498.35	17'811,908.40
% de créditos regulares y moroso		67.36	32.64	100.00
Suma de los % respecto al total de las carteras administradas	100.00	100.00	100.00	100.00

De los saldos anteriormente detallados es de destacarse que \$17'460,565.36 miles que representa el 98.03% de la Cartera total que administra el FIDERE, pertenece a la cartera Gubernamental, seguida por la Cartera Bancaria que asciende a \$305,248.44 miles que representa el 1.71% y por último las Carteras Sociales y Propias con un saldo de \$11,009.29 miles y \$35,085.31 miles, que representan el 0.06% y 0.20% de la cartera total administrada, respectivamente.

A diciembre de 2016, las Carteras Gubernamentales representaban el 98.03% del valor total de las carteras administradas por el FIDERE, con un total de 155,551 créditos (que representa el 96.53% del total de créditos administrados); por un monto moroso (mensualidades vencidas) de \$5'473,781.85 miles que representa el 96.16% del total moroso (mensualidades vencidas) de las carteras administradas por el FIDERE. Es decir, las carteras Gubernamentales representan la mayor parte de las carteras administradas por el FIDERE.



Morosidad de las Carteras administradas por el FIDERE:

Miles de Pesos

CARTERA	MOROSIDAD								
	ADELANTADOS	PUNTUALES	RIESGO	BAJA	MEDIA	ALTA	PROFUNDA	EXTREMA	TOTAL
	-	0	1 A 3	4 A 9	10 A 15	16 A 21	22 A 27	28 Y MAS	TODOS
BANCA RIA	0.00	0.00	298.75	384.90	258.17	328.84	421.92	291,929.32	293,621.90
GUBERNAMENTAL	0.00	0.00	31,776.46	66,549.23	108,600.60	127,003.82	165,928.11	4,973,923.63	5,473,781.85
FVDESJ	0.00	0.00	428.69	1,837.79	1,198.74	1,401.60	1,559.27	526,745.91	533,172.00
ICAPFO	0.00	0.00	102.36	244.16	469.69	723.65	-83.09	61,212.82	62,669.59
INVI	0.00	0.00	31,245.41	64,467.28	106,932.16	124,878.58	164,451.94	4,385,964.90	4,877,940.25
PRO PIAS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	35,085.31	35,085.31
SO CIAL	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	11,009.29	11,009.29
OTRAS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	11,009.29	11,009.29
TOTAL	0.00	0.00	32,075.21	66,934.13	108,858.77	127,332.66	166,350.03	5,311,947.54	5,813,498.34

El cuadro anterior, refleja que se tiene un monto moroso (mensualidades vencidas) de \$5'311,947.54 miles, catalogados con un índice de extrema morosidad (de 28 y más meses sin realizar pagos), representando el 91.37% del monto total moroso (mensualidades vencidas), del monto total moroso de la carteras administradas por el FIDERE, identificándose que la mayor parte de ese 91.37%, corresponde a las carteras Gubernamentales.

Por otra parte de la evaluación al rubro auditado y de acuerdo a los antecedentes con que cuenta esta Contraloría Interna, y a lo informado al Comité Técnico del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), se identificó que en los últimos tres ejercicios fiscales (2013, 2014 y 2015), no se obtuvo la meta programada, como se señala en el siguiente cuadro:

Carteras Gubernamentales	Meta Programada	Total recuperado	Diferencia	% de cumplimiento
	(Miles de pesos)			
Ejercicio 2013	1247379.5	1184726.34	-83,915.45	94.98
Ejercicio 2014	1247957.25	1178243.2	-42,580.75	94.41
Ejercicio 2015	1204153.6	1135960.69	5,288.61	94.34

Razón por la cual, es importante verificar la eficiencia y eficacia de las estrategias de cobranza administrativa y pre judicial de las carteras que administra el Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), y que éstas se realicen en apego a lo instruido por los Mandantes y para el caso de las carteras Propias de acuerdo a las políticas internas establecidas, con la finalidad de evitar que el monto de los créditos con mensualidades vencidas, no se vayan incrementando; aunado a que de algunas carteras existe lenta o nula recuperación.

Asimismo, es importante verificar que la Entidad este informando a los Mandantes de dichas carteras, respecto de la problemática que limita la realización de las gestiones de cobranza administrativa y pre judicial, a efecto de que ambas partes busquen alternativas de solución.

Por lo anterior, se llevó a cabo el análisis a las acciones de cobranza efectuadas a los créditos de las Carteras administradas por el FIDERE, obteniéndose los resultados siguientes:

ACCIONES DE COBRANZA ADMINISTRATIVA y PRE-JUDICIAL EFECTUADAS EN EL EJERCICIO 2016 PARA LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS.

De acuerdo a la información proporcionada por las áreas auditadas, se determinó que durante el ejercicio 2016, el Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), efectuó **959,113 acciones** de cobranza entre administrativas y prejudiciales a créditos de las **Carteras Gubernamentales** (942,622 acciones que representa el 98.28% del total de acciones) y de las **Carteras Bancarias** (16,491 acciones que representa el 1.72% del total de acciones)



administradas por el FIDERE; a un total de **159,378 créditos** de las **Carteras Gubernamentales** (155,638 que representa el 97.65% del total de créditos) y **Carteras Bancarias** (3,740 que representa el 2.35% del total de créditos).

Respecto a las **Carteras Sociales** administradas por el Fideicomiso, la Entidad informó que en el ejercicio 2016, no se les ejecutaron acciones de cobranza, por tratarse de carteras obsoletas con un costo alto y un beneficio corto; asimismo, se informó sobre las gestiones y acercamientos que el FIDERE ha tenido con los Mandantes de esa cartera, identificándose que desde el ejercicio 2012, no se había convocado a los Mandantes a reunión para analizar la morosidad de esas Carteras; fue durante el desarrollo de la presente Auditoría que en el mes de febrero de 2017, se solicitaron nuevamente dichas reuniones para analizar la factibilidad del desarrollo de estrategias de cobranza para que liquiden o regularicen su crédito; informando a esta Contraloría Interna que siempre y cuando exista algún beneficio para el Fideicomiso. Al cierre del presente informe, no se acreditó respuesta por parte de los Mandantes.

De la Cartera Social "Fondo de Mandato y Garantía", se tienen créditos, que tienen iniciado procedimiento ante el Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (ahora Ciudad de México), análisis que se informa más adelante.

En lo que corresponde a las **Carteras Propias** del FIDERE, se informó que la cobranza de los créditos se efectúa por la vía judicial (rubro no correspondiente a la presente Auditoría); asimismo, algunos créditos de las Carteras Propias "Renovación Habitacional Popular (R.H.P.)" y "Programa Suelo-FICAPRO-FIDERE", tienen iniciado procedimiento ante el Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (ahora Ciudad de México), análisis que se informa más adelante.

Las **959,113** acciones de cobranza fueron efectuadas por la Gerencia de Recuperación de Créditos a través la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, mediante llamadas telefónicas y avisos entregados por medio del Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX) y por personal de campo del FIDERE; dichas acciones fueron distribuidas de la siguiente manera:

Cartera	Llamadas Telefónicas	SEPOMEX	Campo	Total acciones		Total de créditos	
				Número	% respecto del total	Número	% respecto del total
Gubernamentales	426,054	460,793	55,775	942,622	98.28	155,638	97.65
Bancarias	7,453	6,563	2,475	16,491	1.72	3,740	2.35
Total	433,507	467,356	58,250	959,113	100.00	159,378	100.00
% respecto del total	45.20	48.73	6.07	100.00			

De los **159,378** créditos de las Carteras Gubernamentales (155,638 créditos) y Bancarias (3,740 créditos) a los que en el ejercicio 2016 se les realizaron acciones de cobranza; se identificaron 39,827 créditos a los que se les aplicó un tipo de acción, 102,993 a los que se les aplicó dos tipos de acción y 16,558 créditos que tuvieron los tres tipos de acciones: llamadas telefónicas y avisos entregados por medio del Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX) y por personal de campo del FIDERE.

Cartera	1 tipo de acción	2 tipos de acción	3 tipos de acción	Total
Gubernamentales	37,709	101,878	16,051	155,638
Bancarias	2,118	1,115	507	3,740
Total	39,827	102,993	16,558	159,378
% respecto del total	24.99	64.62	10.39	100.00



Se determinó que se realizaron desde 1 hasta 22 acciones de cobranza, identificándose que en promedio, al mayor número de créditos se les ejecutó entre 1 y 5 acciones de cobranza y al menor número de créditos se les realizaron entre 21 y 22 acciones de cobranza, como se refleja en la siguiente tabla:

Número de acciones	Número de Créditos a los que se les efectuaron acciones de cobranza				Total de Créditos Multiplicados por el número de acciones			
	Gubernamentales	% respecto del total	Bancarias	% respecto del total	Gubernamentales	% respecto del total	Bancarias	% respecto del total
1	9,555	6.14	715	19.12	9,555	1.01	715	4.34
2	15,109	9.71	654	17.49	30,218	3.21	1,308	7.93
3	23,171	14.89	569	15.21	69,513	7.37	1,707	10.35
4	27,481	17.66	441	11.79	109,924	11.66	1,764	10.70
5	22,700	14.59	386	10.32	113,500	12.04	1,930	11.70
6	9,018	5.79	140	3.74	54,108	5.74	840	5.09
7	7,395	4.75	241	6.44	51,765	5.49	1,687	10.23
8	5,833	5.75	139	3.72	46,664	4.95	1,112	6.74
9	7,750	4.98	102	2.73	69,750	7.40	918	5.57
10	5,223	3.36	87	2.33	52,230	5.54	870	5.28
11	2,772	1.78	90	2.41	30,492	3.23	990	6.00
12	2,181	1.40	49	1.31	26,172	2.78	588	3.57
13	2,124	1.36	25	0.67	26,612	2.93	325	1.97
14	2,147	1.38	18	0.48	30,058	3.19	252	1.53
15	3,377	2.17	16	0.43	50,655	5.37	240	1.46
16	3,197	2.05	11	0.29	51,152	5.43	176	1.07
17	2,602	1.67	14	0.37	44,234	4.69	238	1.44
18	1,906	1.22	9	0.24	34,308	3.64	162	0.98
19	1,329	0.85	16	0.43	25,251	2.68	304	1.84
20	681	0.44	13	0.35	13,620	1.44	260	1.58
21	73	0.05	5	0.13	1,533	0.16	105	0.64
22	14	1.01	0	0.00	308	0.03	0.00	0.00
Total	155,638	100.00	3,740	100.00	942,622	100.00	16,491	100.00

Asimismo, y del análisis efectuado a la aplicación de acciones de cobranza en el ejercicio 2016 a los créditos de las carteras Gubernamentales y Bancarias administradas por el FIDERE, se identificó lo siguiente:

a) Respecto de la cartera Bancaria Banamex:

- Se efectuaron acciones de cobranza a 4 créditos que durante todo el ejercicio 2016 se encontraron en proceso judicial.
- A 150 créditos que durante todo el ejercicio 2016 se mantuvieron con cero pagos vencidos sin morosidad, que en el mismo ejercicio se obtuvo recuperación de ellos y que su estatus a diciembre de 2016 es "Vigente", se les ejecutaron de 1 hasta 9 acciones de cobranza.

Lo anterior, se efectuó incorrectamente, todas ves que:

- Mediante oficio sin número de fecha 24 de julio de 2013, así como correo electrónico de fecha 29 de enero de 2014, el Mandante de la cartera Banamex, solicitó la ejecución de acciones de cobranza a los créditos con **morosidad de una a tres mensualidades vencidas**, toda vez que a partir de la cuarta mensualidad, sería turnado el caso a su área jurídica para iniciar la demanda respectiva.
- No se observó lo establecido en los Artículos 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 209 Bis del Código Penal para el Distrito Federal, que señalan:

Artículo 16.- Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, que **funde y motive** la causa legal del procedimiento.



Artículo 209 BIS. Al que con la intención de **requerir el pago de una deuda**, ya sea propia del deudor o de quien funja como referencia o aval, utilice medios ilícitos o **efectúe actos de hostigamiento e intimidación**, se le impondrá prisión de seis meses a dos años y una multa de ciento cincuenta a trescientos días de salario mínimo, además de las sanciones que correspondan si para tal efecto se emplearon documentación, sellos falsos o se usurparon funciones públicas o de profesión. Para la reparación del daño cometido se estará a lo dispuesto en el artículo 46 de este Código.

- b) En lo que corresponde a la cartera Gubernamental INVI, se identificaron 181 créditos, a los cuales se les ejecutaron de 1 hasta 7 acciones de cobranza; sin embargo, se encuentran identificados en los créditos que no se cuenta con información (domicilio y teléfono) para la realización de dichas acciones.

Por lo anterior, se genera el **Hallazgo no Sujeto a Observación número 01 "Acciones de cobranza efectuadas incorrectamente a acreditados de las carteras Banamex y Gubernamentales"**; del cual, la Gerencia de Recuperación de Créditos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), deberá **llevar a cabo las gestiones necesarias para que en lo subsecuente, las acciones de cobranza solo se efectúen conforme a las instrucciones de los Mandantes de las carteras administradas por el FIDERE; en base a la normativa establecida para tal efecto; así como solo a aquellos créditos que existe la viabilidad de su realización con la finalidad de no aplicar acciones innecesarias y erogar recursos ociosos.**

Como muestra, se analizó el resultado obtenido de las 7,453 acciones efectuadas por el FIDERE en el ejercicio 2016 mediante llamadas telefónicas a los créditos de las Carteras Bancarias; de lo cual, se identificó que únicamente del 8.31% de las llamadas (69 acciones), se pudo contactar al Titular del crédito, del 28.28% de las llamadas (2,108 acciones) no se pudo contactar al acreditado, por lo que se le dejó recado por contestadora o a familiar y del 63.14%, (4,706 acciones), no se obtuvieron resultados favorables.

Asimismo, se identificaron 20 llamadas (0.27% del total de llamadas), cuyo concepto corresponde a "Celular", siendo éstas acciones incorrectamente contabilizadas dentro del total de acciones efectuadas, toda vez, que conforme a lo informado por las áreas auditadas, el concepto refiere a que el número registrado para efectuar la acción de cobranza corresponde a teléfono celular, del cual, se encuentra restringida su marcación; por lo que dichas acciones no se efectuaron. Al respecto, la Gerencia de Recuperación de Créditos, deberá **llevar a cabo las acciones necesarias para que en lo subsecuente, las acciones de cobranza reportadas, correspondan a las efectivamente ejecutadas**; no se generó Hallazgo debido a que no es relevante el número de acciones reportadas con el concepto "Celular"; no obstante, dicha inconsistencia se encuentra vinculada con la **Observación número 02 "Inconsistencias en las acciones de cobranza reportadas al Comité Técnico en relación con las efectuadas en el ejercicio 2016 a los créditos de las Carteras Gubernamentales y Bancarias"**.

Concepto	Banamex		Banorte		Total Bancarias	
	No. Acciones	% respecto del total de llamadas Banamex	No. Acciones	% respecto del total de llamadas Banorte	No. Acciones	% respecto del total de llamadas Bancarias
Atendió la llamada el titular	568	8.35	51	7.82	619	8.31
Se dejó recado						
Se le dejó mensaje en la contestadora	806	11.85	62	9.51	868	11.65
Se le dejó recado (especificar parentesco)	988	14.53	120	18.40	1,108	14.87
Menor solo en casa	122	1.79	10	1.53	132	1.77
	1,916	28.17	192	29.45	2,108	28.28
Resultados no favorables						
No contestaron	1,045	15.37	104	15.95	1,149	15.42
No quisieron atender la llamada o colgaron	127	1.87	6	0.92	133	1.78



Concepto	Banamex		Banorte		Total Bancarias	
	No. Acciones	% respecto del total de llamadas Banamex	No. Acciones	% respecto del total de llamadas Banorte	No. Acciones	% respecto del total de llamadas Bancarias
Teléfono equivocado	623	9.16	80	12.27	703	9.43
Teléfono suspendido	425	6.25	32	4.91	457	6.13
Teléfono no existe	1,841	27.07	127	19.48	1,968	26.41
Registro no válido	7	0.10	5	0.77	12	0.16
Tono de fax	19	0.28	0	0.00	19	0.25
Descolgado o en reparación	50	0.74	5	0.77	55	0.74
Ocupado	125	1.84	8	1.23	133	1.78
Llamada restringida	2	0.03	0	0.00	2	0.03
Pide extensión, no da tono, registro inválido, número incompleto.	33	0.49	42	6.44	75	1.01
	4,297	63.18	409	62.73	4,706	63.14
Celular	20	0.29	0	0	20	0.27
Total:	6,801	100.00	652	100.00	7,453	100.00

De acuerdo a la Cláusula Tercera, inciso d, Anexo "B" del Tercer Convenio Modificatorio del Contrato de Mandato a Título Oneroso celebrado con el Banco Nacional de México, S.A. de fecha 02 de enero de 2007, el Fideicomiso tiene como obligación reportar mensualmente al mandante de la **Carteras 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, acreditó documentalmente el envío de la información al Mandante de la Cartera Banamex, a través de los reportes Lay out , en dicho reporte se refleja por crédito, las acciones de cobranza efectuadas y resultados de las mismas, por lo que el Mandante de esas carteras tiene pleno conocimiento de las limitantes que impiden la realización de acciones de cobranza por ese medio.

No obstante, del cotejo efectuado a las acciones de cobranza efectuadas por la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, con las acciones reportadas mensualmente al Mandante de la cartera Bancaria Banamex, por parte de la Subgerencia de Control de Carteras, a través de los reportes Lay out (reporte de acciones y resultados), correspondientes al ejercicio 2016; se identificaron variaciones respecto de lo ejecutado con lo enviado; a lo cual, la Subgerencia de Control de Carteras (encargada del envío de los Lay Out), informó que en base al oficio sin número de fecha 24 de julio de 2013, así como al correo electrónico de fecha 29 de enero de 2014, suscritos por el Mandante de la cartera Banamex; se informan las acciones efectuadas a los créditos con morosidad de una a tres mensualidades vencidas, toda vez que a partir de la cuarta mensualidad, el Mandante la turna a su área jurídica para iniciar la demanda respectiva; razón por la cual, solo se informa lo solicitado por el Mandante, independientemente que se efectúen acciones a créditos con estatus diferente; asimismo, acreditó documentalmente, que en reiteradas ocasiones, se ha informado a la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, los créditos a los cuales se les debe ejecutar acciones de cobranza en base a lo instruido por el Mandante, debido a que aplicó acciones a quienes no les correspondía, así como acciones no realizadas a créditos que sí les correspondía conforme a su status y morosidad.

Lo anterior, denota falta de observancia a las instrucciones dadas por el Mandante de la Cartera Banamex; por lo que se reitera la generación del **Hallazgo no Sujeto a Observación número 01 "Acciones de cobranza efectuadas incorrectamente a acreditados de las carteras Banamex y Gubernamentales"**, antes señalado.



Además, se acreditó documentalmente, que el FIDERE, informó durante el ejercicio 2016 y primer trimestre de 2017, a los Mandantes de las **carteras Gubernamentales y Bancarias**, la problemática respecto de la información que no se tiene correcta y/o completa de aquellos acreditados identificados con domicilio incompleto y/o de aquellos que presentan alguna circunstancia (predio en demolición, terreno baldío, no permiten el acceso, no reconocen adeudos, no se localiza el predio, no conocen a los acreditados) que limita la realización de acciones de cobranza, a efecto de hacerlo de su conocimiento y proporcionaran la información completa y/o correcta.

ACCIONES DE COBRANZA EFECTUADAS EN EL EJERCICIO 2016 CONTRA LAS PROGRAMADAS Y REPORTADAS AL COMITÉ TÉCNICO DEL FIDERE.

Respecto a la programación de las acciones de cobranza para el ejercicio 2016 a los créditos de las carteras administradas por el FIDERE, en la LVIII Sesión Ordinaria del Comité Técnico del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México FIDERE, celebrada el 02 de diciembre de 2015, mediante Acuerdo Número LVIII-1080/15, los Miembros del H. Órgano de Gobierno tomaron conocimiento y aprobaron el Programa de Trabajo para el ejercicio 2016; sin embargo, en la LX Sesión Ordinaria del Comité Técnico del FIDERE, celebrada el 09 de junio de 2016, mediante Acuerdo Número LX-1112/16, fue aprobada la actualización de dicho Programa de Trabajo, el cual fue modificado en razón de:

- Realización de mayores acciones de cobranza por medio del Servicio Postal Mexicano y personal del Fideicomiso, para los servicios brindados por el FIDERE como auxiliar de la Tesorería, brindando apoyo legal en materia fiscal para la recuperación de créditos fiscales de impuestos federales.
- Realización de **mayores acciones de cobranza** por medio del Servicio Postal Mexicano, a los acreditados vigentes y reestructurados con status de cobranza administrativa de la **Cartera Banamex**, derivado de los servicios que se establecen en el Tercer Convenio Modificatorios del Contrato de Mandato a Título Oneroso celebrado con el Banco Nacional de México.
- **Incremento de acciones de cobranza** en la **Cartera Gubernamental (INVI)** en el Programa de Vivienda en Conjunto a través del Servicio Postal Mexicano y llamadas telefónicas.

No obstante, e independientemente que se modificó el Programa de Trabajo 2016, a efecto de programar mayores acciones de cobranza de lo autorizado inicialmente a los créditos de las carteras Gubernamentales y Bancarias, se identificó que la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE, realizó 3,270 acciones de cobranza menos de las programadas para las Carteras Bancarias, así como 40,051 acciones de cobranza más de las programadas para las Carteras Gubernamentales, erogándose recursos no programados para la ejecución de acciones de cobranza, por \$60.89 miles:

Cartera	Sepomex			Llamadas			Personal de Campo del FIDERE		
	Programadas	Realizadas	Diferencia	Programadas	Realizadas	Diferencia	Programadas	Realizadas	Diferencia
Gubernamental	460,000	460,793	793	385,074	426,054	40,980	57,497	55,775	-1,722
Bancarias	7,445	6,563	-882	8,376	7,453	-923	3,940	2,475	-1,465
Total:	467,445	467,356	-89	393,450	433,507	40,057	61,437	58,250	-3,187
				Costo unitario de llamada		\$ 1.52			
				Costo total		<u>60,886.64</u>			



Cartera	Total		
	Programadas	Realizadas	Diferencia
Gubernamental	902,571	942,622	40,051
Bancarias	19,761	16,491	-3,270
Total:	922,332	959,113	<u>36,791</u>

Por lo que se genera el Hallazgo no Sujeto a Observación número 02 "Inconsistencias en las acciones de cobranza efectuadas conforme a lo programado"; de lo cual, la Gerencia de Recuperación de Créditos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), deberá llevar a cabo las acciones necesarias para que en lo subsecuente, se efectúe una adecuada programación de acciones de cobranza, y que éstas se realicen conforme al Programa Operativo Anual autorizado, con la finalidad de no erogar recursos no programados de manera representativa; asimismo, sustente debidamente la variación de las acciones efectivamente realizadas con las programadas.

Por otro lado, las acciones de cobranza realizadas en el ejercicio 2016 a los acreditados de las carteras Gubernamentales y Bancarias, fueron informadas al Comité Técnico del FIDERE en su LXIII Sesión Ordinaria celebrada el 09 de marzo de 2017; no obstante, se identificó que se reportaron a dicho Comité Técnico, 967 acciones de cobranza más de las efectuadas.

Cartera	Acciones		
	Realizadas	Reportadas	Diferencia
Gubernamentales	942,622	941,681	941
Bancarias	16,491	18,399	-1,908
TOTAL	959,113	960,080	-967

Es importante señalar que personal de esta Contraloría Interna, tuvo acceso a los Controles en los que se registraron las acciones de cobranza efectuadas en el ejercicio 2016 a los créditos de las carteras Gubernamentales y Bancarias administradas por el FIDERE; sin embargo, la información asentada en dichos controles, no corresponde a la plasmada en las bases de datos de acciones de cobranza, proporcionadas para el desarrollo de la presente Auditoría.

Por lo anterior, se generó la Observación número 02 "Inconsistencias en las acciones de cobranza reportadas al Comité Técnico en relación con las efectuadas en el ejercicio 2016 a los créditos de las Carteras Gubernamentales y Bancarias", asimismo, se anexa al presente informe, el "Reporte de Observaciones de Auditoría".

Cabe mencionar, que:

- Respecto a las acciones de cobranza efectuadas a los créditos de las carteras Bancarias por personal de campo adscrito al FIDERE, la Subgerencia de Análisis, Estadística Riesgos y Seguros, indicó que la Jefatura de Unidad Departamental de Regulación y Control de Carteras Bancarias y Sociales le entrega avisos para su gestión, sin embargo, no cuentan con las bases de datos respectivas, motivo por el cual, no fueron entregadas a la Contraloría Interna en FIDERE, para el desarrollo de la presente Auditoría, por lo que no se consideraron en la contabilización de acciones de cobranza de esas Carteras; por otro lado, la Jefatura de Unidad Departamental de Regulación y Control de Carteras Bancarias y Sociales informó, que remite a la Subgerencia de Análisis, Estadística Riesgos y Seguros avisos para su entrega correspondientes a acreditados con status de término de plazo ya que son créditos a los que se les terminó de devengar su saldo pero presentan monto por pagar, así como para acreditados con algún tipo de aclaración respecto a su crédito, como puede ser un pago duplicado.



- Adicionalmente, se identificó que al Comité Técnico del FIDERE, se reportaron 9,143 visitas a los créditos de las Carteras Sociales y Propias administradas por la Entidad, de lo cual, la Subgerencia de Análisis, Estadística Riesgos y Seguros informó que correspondían a requerimientos de pago; sin embargo, las bases de esas acciones, no fueron proporcionadas a la Contraloría Interna en FIDERE para su análisis; informando dicha Subgerencia, que esa información le es entregada por parte de la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE, para su gestión, pero que no cuentan con las bases de datos respectivas.
- Asimismo, se observó que se informaron 34,531 acciones de cobranza vía correo electrónico, a lo que la misma Subgerencia indicó, que correspondía a gestiones de cobranza efectuadas a los créditos de la cartera INVI; no obstante, las bases de esas acciones, tampoco fueron proporcionadas para el desarrollo de la presente Auditoría; informando que a partir del segundo semestre de 2016, esa información es generada por la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, ya que lo correspondiente al primer semestre de ese mismo año, fue generado por la Subgerencia de Informática del FIDERE.

Lo anterior, denota falta de coordinación entre las áreas adscritas al FIDERE, para el control e informe de las acciones de cobranza ejecutadas; **por lo que se recomienda mayor observancia a lo remitido para revisión y fiscalización.**

RECUPERACIÓN EN EL EJERCICIO 2016 DE LOS CRÉDITOS A LOS QUE SE LES GESTIONÓ ACCIONES DE COBRANZA EN EL MISMO EJERCICIO.

De una muestra de 155,917 créditos que representa el 97.83% de los 159,378 créditos de las Carteras Gubernamentales y Bancarias, a los cuales en el ejercicio 2016 se les efectuaron acciones de cobranza, que al ser confrontados con la recuperación obtenida en el mismo ejercicio; se determinó que de 79,782 créditos, que representa el 51.17% de la muestra, se recibieron pagos por un importe de \$1'019,594.10 miles, como se desglosa a continuación:

Cartera	Créditos a los que se les realizaron acciones de cobranza				% respecto del total de créditos a los que en el ejercicio 2016 se les efectuaron acciones
	Con pago		Sin pago	Total de la Muestra	
	Créditos	Monto pagado (miles de pesos)			
Gubernamentales	77,718	989,276.07	74,459	152,177	97.78% de los 155,638 créditos con acciones
Porcentaje respecto del total	51.07		48.93	100.00	
Bancarias	2,064	30,318.03	1,676	3,740	100.00% de los créditos con acciones
Porcentaje respecto del total	55.19		44.81	100.00	
Total Créditos:	79,782	1'019,594.10	76,135	155,917	97.83% de los 159,378 créditos con acciones
Porcentaje respecto del total	51.17		48.83	100.00	

Cabe señalar, que dentro de los 2,064 créditos de las carteras Bancarias que en el ejercicio 2016 se les efectuaron acciones de cobranza y que en el mismo ejercicio realizaron pagos, se encuentran incluidos los 150 créditos de la cartera Banamex, señalados con anterioridad con recuperación, que se mantuvieron con cero pagos vencidos sin morosidad, que su estatus a diciembre de 2016 es "Vigente".

ANÁLISIS DE ACCIONES DE COBRANZA APLICADAS EN EL EJERCICIO 2016 A UNA MUESTRA DE CRÉDITOS.

Con la finalidad de verificar que las acciones de cobranza a los créditos de las carteras administradas por el Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE),

[Handwritten signature]



se hayan efectuado conforme a los Contratos de Mandato formalizados con el FIDERE, instrucciones del Mandante y/o políticas internas establecidas y autorizadas, se llevó a cabo el análisis a una muestra de 83,520 créditos con un saldo moroso de \$4'952,862.27 miles de las Carteras Gubernamentales (81,613 créditos, con saldo moroso de \$4'659,240.37 miles) y de las Carteras Bancarias (1,907 créditos, con saldo moroso de \$293,621.90 miles), obteniéndose los siguientes resultados:

- a) De un universo de 149,114 créditos de la Cartera Gubernamental INVI, con un saldo moroso de \$4'877,940.25 miles, se tomó una muestra de 81,613 créditos que corresponden a la totalidad de créditos que reflejan más de 15 mensualidades vencidas con un saldo moroso de \$4'659,240.37 miles, y que representa el 54.73% del total de créditos y el 95.52% del saldo moroso de esa cartera al 31 de diciembre de 2016; lo cuales, fueron confrontados con las 935,612 acciones de cobranza administrativas y pre judiciales realizadas a dicha cartera en el ejercicio 2016, mediante llamadas telefónicas (425,736) y avisos entregados a través del Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX) (455,752) y por personal de campo del FIDERE (54,124); con la finalidad de constatar se hayan efectuado conforme a lo establecido en la Cláusula Décima Tercera del Contrato de Mandato a Título oneroso celebrado con el Instituto de Vivienda del Distrito Federal (INVI), modificada el 29 de mayo de 2006, en la que se estipula que *la entrega y distribución de recordatorios de pago, de la cobranza que el "INVI" le haya encomendado o le encomiende al "FIDERE III", se regirán bajo lo siguiente: a).- EL "FIDERE III" se obliga a realizar la cobranza y elaborar y distribuir en los domicilios de los acreditados 3 (TRES) recordatorios de pago ...*"; resultado del análisis, se identificó lo siguiente:
- No se efectuaron acciones de cobranza a un total de 2,328 créditos; no obstante, se identificaron créditos suspendidos o dados de baja (357), créditos ilocalizables (1,157), créditos que corresponden a predios problemáticos (596) y créditos que se encuentran en proceso judicial (6); resultando un total de 212 créditos con un saldo moroso a diciembre de 2016 de \$24,426.86 miles que reflejan de 17 y más mensualidades vencidas, a los cuales se les debieron efectuar acciones de cobranza por no presentar alguna circunstancia que lo impidiera.
 - Se identificaron 5,258 créditos con un saldo moroso a diciembre de 2016 de \$390,615.67 miles, con 16 y más mensualidades vencidas, a los cuales, solo se les efectuaron de 1 a 2 acciones de cobranza administrativas y/o prejudiciales en el ejercicio 2016 y de los que no se obtuvo recuperación alguna; incumpliendo lo establecido en el Contrato de Mandato respecto de realizar la cobranza y distribuir a los acreditados 3 (TRES) recordatorios de pago.
 - De 215 créditos con un saldo moroso a diciembre de 2016 de \$12,699.48 con 49 y más mensualidades vencidas, que solo se les efectuaron de 1 a 2 acciones de cobranza, incumpliendo lo establecido en el Contrato de Mandato a Título Oneroso respecto de realizar la cobranza y distribuir a los acreditados 3 (TRES) recordatorios de pago; se observó que se obtuvo recuperación de dichos créditos; no obstante, esa recuperación corresponde solo a 6 o menos mensualidades, lo que se considera que no es justificación de haberles efectuado de 1 a 2 acciones de cobranza y no las 3 que establece el Contrato de Mandato a Título Oneroso.

Cabe señalar, que en el resultado obtenido, se identificaron créditos a los que en contraparte se efectuaron hasta 22 acciones de cobranza, lo que demuestra mala distribución en la aplicación de acciones de cobranza; asimismo, se descartaron aquellos créditos suspendidos y/o dados de baja (698 créditos), ilocalizables (1,207 créditos), de predios problemáticos (665 créditos) y los que se encuentran en proceso judicial (6 créditos).



Por lo anterior, **se generó la Observación número 01 "Inconsistencias en la ejecución de las acciones de cobranza a acreditados de la Cartera Gubernamental INVI, durante el ejercicio 2016"**, se anexa al presente informe, el "Reporte de Observaciones de Auditoría".

b) Del total de créditos vigentes (1,907 créditos) al 31 de diciembre de 2016 de las carteras Bancarias Banamex (1,762 créditos) y Banorte (145 créditos), con un saldo moroso de \$293,621.90 miles, se identificó que:

- Se efectuaron acciones de cobranza a 419 créditos de la cartera Banamex, identificándose que los 1,343 restantes, de 2 créditos se obtuvo recuperación y 1,341 créditos se encuentran en proceso judicial directamente por el Mandante.
- De la carteras Banorte se identificó que no se les gestionaron acciones de cobranza a 7 créditos con hasta 209 mensualidades vencidas que reflejan un saldo moroso de \$3,243.94 miles; cabe señalar, que del análisis efectuado, se descartaron aquellos créditos que durante todo el año se mantuvieron en cero mensualidades vencidas y de los que se obtuvo recuperación (11 créditos) así como aquellos en cobranza judicial (28 créditos).

Por lo que se genera **el Hallazgo no Sujeto a Observación número 03 "Acciones de cobranza no efectuadas a 7 créditos de la cartera Bancaria Banorte con hasta 209 mensualidades vencidas"**; de lo cual, la Gerencia de Recuperación de Créditos del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), deberá **informar las razones por lo cual no se les aplicaron acciones de cobranza a los 7 créditos de la Cartera Banorte identificados; asimismo, y en caso de ser procedente, se les deberá realizar las acciones de cobranza necesarias.**

CONTROLES PARA LA DISTRIBUCIÓN, APLICACIÓN, REGISTRO, SEGUIMIENTO Y REPORTE AL COMITÉ TÉCNICO DEL FIDEICOMISO, DE LAS ACCIONES DE COBRANZA.

En lo que corresponde a controles para la distribución, aplicación, registro, seguimiento y reporte al Comité Técnico del Fideicomiso, de las acciones de cobranza realizadas a los créditos de las Carteras administradas por el FIDERE, personal de esta Contraloría Interna tuvo acceso a los Controles en los que se registran en electrónico, las acciones de cobranza efectuadas a los créditos de las carteras Gubernamentales (carteras con mayor número de créditos respecto de las carteras administradas por el FIDERE), para efectos de identificar los créditos susceptibles de aplicarles acciones de cobranza; dichos controles corresponden a hojas de cálculo en Excel, en las que se manobra información para obtener el resultado de los créditos susceptibles de aplicarles acciones de cobranza y que no presenten alguna circunstancia que impida se les efectúen dichas acciones; en esos controles, se observaron créditos a los cuales no se les efectuaron acciones de cobranza y que NO presentan circunstancias que limiten su ejecución; por lo que se reitera la generación de la **Observación número 01 "Inconsistencias en la ejecución de las acciones de cobranza a acreditados de la Cartera Gubernamental INVI, durante el ejercicio 2016"**, antes referida.

Además, y como se plasmó con anterioridad, se tuvo acceso a los Controles en los que se registraron las acciones de cobranza efectuadas en el ejercicio 2016 a los créditos de las carteras Gubernamentales y Bancarias administradas por el FIDERE y que sirven de base para el reporte al Comité Técnico del FIDERE; sin embargo, se advierte que la información asentada en dichos controles, no corresponde a la plasmada en las bases de datos de acciones de cobranza, proporcionadas para el desarrollo de la presente Auditoría; por lo que se reitera la



generación de la **Observación número 02 "Inconsistencias en las acciones de cobranza reportadas al Comité Técnico en relación con las efectuadas en el ejercicio 2016 a los créditos de las Carteras Gubernamentales y Bancarias"**, arriba señalada.

Adicionalmente, mediante el Sistema Integral de Carteras (SIC), a través del Multi Modular, se lleva el registro de las acciones de cobranza efectuadas a los créditos de las carteras administradas por el FIDERE, no obstante, se observó que el resultado de las acciones efectuadas y registradas en dicho sistema, se obtiene crédito por crédito, lo cual no es funcional para efectos de identificar los créditos a los que aún no se les realizan acciones de cobranza conforme a lo instruido por los Mandantes; asimismo, se identificaron créditos que pese a que se les gestionaron acciones de cobranza, esas acciones no se encontraban registradas en dicho Sistema.

Cabe señalar, que se encuentra en proceso la implementación de un sistema informático para el registro de las acciones de cobranza administrativas y pre judiciales de los créditos de las carteras que administra; del cual, se informó que se inició el "Módulo de creación y seguimiento de programas", con un avance del 40%.

CASOS GESTIONADOS EN EL CENTRO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL (CJA) EN EL EJERCICIO 2016.

Como se informó con anterioridad, se determinó que en el ejercicio 2016, la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE realizó trámites ante el Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (ahora Ciudad de México) a un total de 131 casos correspondientes a 187 créditos de la cartera Sociales Fondo de Mandato y Garantía y de las Carteras Propias "Renovación Habitacional Popular (R.H.P.)" y "Programa Suelo-FICAPRO-FIDERE"; que reflejan un saldo moroso a diciembre de 2016, por \$1,492.86 miles.

De los 131 casos gestionados ante el Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (CJA), se tomó una muestra de 121 casos correspondientes a 164 créditos, que representa el 92% del total de casos y el 89% del total de créditos:

Cartera	Universo		Muestra		Saldo (miles de \$)
	Casos	Créditos	Casos	Créditos	
Fondo de Mandato y Garantía	96	152	91	134	1,019.04
Renovación Habitacional Popular (R.H.P.)	10	10	10	10	340.97
Programa Suelo-FICAPRO-FIDERE	25	25	20	20	132.85
Total:	131	187	121	164	1,492.86

Del análisis efectuado a los expedientes de los 121 casos de la muestra, se determinó que:

- ♦ Se cuenta con el acuse de recepción de CJA de los casos gestionados.
- ♦ En los expedientes respectivos se encuentra integrada la documentación que acredita su presentación ante el CJA.
- ♦ De 3 casos correspondientes al mismo número de créditos de la Cartera Sociales "Fondo de Mandato y Garantía", los acreditados firmaron convenios de pagos y finiquitaron su adeudo
- ♦ 9 casos correspondientes al mismo número de créditos de la Cartera Sociales "Fondo de Mandato y Garantía" finiquitaron su adeudo en el ejercicio 2016 (incluidos los 3 que firmaron convenio de pago), por un monto de \$4.41 miles (monto neto aplicando descuentos).
- ♦ De las Carteras Propias "Renovación Habitacional Popular (R.H.P.)" y "Programa Suelo-FICAPRO-FIDERE", no se obtuvo recuperación alguna en el ejercicio 2016.
- ♦ Se formalizó un Convenio de pago.



Controles para seguimiento de casos presentados ante el CJA:

Se constató la existencia de controles por parte de la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos del FIDERE, en donde se lleva el seguimiento de cada uno de los casos que tiene iniciado procedimiento en el Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (CJA); asimismo, se confirmó que en términos generales dichos controles se encuentran actualizados conforme a la documentación integrada en cada expediente.

LIMITANTES

Mediante oficio CG/CIFIDERE/004/2017 de fecha 02 de enero de 2017, se realizó el requerimiento de información para el desarrollo de la presente Auditoría; al cual, se dio contestación hasta el 20 y 24 de enero de 2017 a través de los oficios GRC/0254/2017 y GRC/0265/2017.

Sin embargo, y debido a que no se entregó la documentación e información completa, con oficio CG/CIFIDERE/040/2017 de fecha 25 de enero de 2017, se requirió lo faltante; lo cual fue entregado con oficio GRC/0349/2017 de fecha 08 de febrero de 2017.

Adicionalmente, con oficio CG/CIFIDERE/028/2017 de fecha 17 de enero de 2017, se efectuó un segundo requerimiento de información, mismo que fue atendido mediante el oficio GALJ/045/2017 de fecha 24 de enero de 2017.

Por otro lado, con oficio CG/CIFIDERE/060/2017 de fecha 13 de febrero de 2017, se realizó un tercer requerimiento de información, que fue atendido con los oficios GALJ/099/2017 y GRC/0607/2017 de fechas 17 de febrero y 02 de marzo de 2017.

Finalmente, el 02 de marzo de 2017, se efectuó un último requerimiento de información mediante oficio CG/CIFIDERE/083/2017, el cual fue atendido el 07 de marzo de 2017 a través del oficio GRC/0622/2017.

Es importante mencionar, que no se entregó información completa y bases de datos fueron sustituidas debido a que fueron modificadas o completadas.

Derivado del atraso en la entrega de la documentación e información requerida; así como a las inconsistencias en la misma, se vieron afectados los tiempos programados para el desarrollo de la presente auditoría; lo que causo limitantes en la obtención de muestras más amplias del universo seleccionado a revisar.

CONCLUSIÓN

Derivado del análisis realizado a las acciones de cobranza para la recuperación de los créditos de las Carteras administradas por el Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), se constató que en el periodo verificado, en términos generales, las acciones de cobranza administrativas y pre-judiciales efectuadas a los créditos de las Carteras, se ejecutó de conformidad con lo establecido en los Contratos de Mandato a Título Oneroso y Convenios Modificatorios a dichos Contratos y políticas internas establecidas.

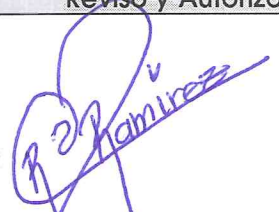


No obstante, se determinaron **dos Observaciones** relativas a: "Inconsistencias en la ejecución de las acciones de cobranza a acreditados de la Cartera Gubernamental INVI, durante el Ejercicio 2016" e "Inconsistencias en las acciones de cobranza reportadas al Comité Técnico en relación con las efectuadas en el ejercicio 2016 a los créditos de las Carteras Gubernamentales y Bancarias"; así como **tres Hallazgos no Sujetos a Observación** referentes a "Acciones de cobranza efectuadas incorrectamente a los acreditados de la cartera Bancaria Banamex", "Inconsistencias en las acciones de cobranza efectuadas conforme a lo programado" y "Acciones de cobranza no efectuadas a 7 créditos de la cartera Bancaria Banorte con hasta 209 mensualidades vencidas"; Observaciones y Hallazgos que por su importancia deben ser considerados para mejorar la operación del área auditada y elevar su eficiencia y eficacia en el desempeño de la misma, se deberán implementar las medidas de control interno; informando a esta Contraloría Interna en el FIDERE y anexando los soportes documentales que acrediten la atención correspondiente.

Para pronta referencia, se adjuntan como parte integrante del presente informe dos formatos de Reporte de Observación de Auditoría, en los cuales se estableció **como fecha compromiso para la atención** de los mismos, el **14 de junio de 2017**.

Elaboró:

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

Revisó y Autorizó:

Ing. Rocío Verónica Ramírez Cruz Contralora Interna en FIDERE.