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**
16 H	01	2015/04

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Ejercicio**		2014	
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	12	2015
Auditoría	410	Administración y Cobranza a los créditos de las Carteras Bancarias.						**Compromiso**	25	02	2016
Monto Observado	0	**Aclarado**	0	**Transferido**	0	**Pendiente**	0	**Atención**	25	02	2016

Acciones Realizadas

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.***

SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE DE 2016

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

CORRECTIVA 1

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.

Mediante oficio GRC/554/2016 de fecha 25 de febrero de 2016, el Gerente de Recuperación de Créditos del FIDERE III, remitió a esta Contraloría Interna la documentación para la atención de la recomendación correctiva 1, como se indica a continuación: 0-3 1-2/47

- A través del oficio GRC/0024/2016 de fecha 8 de enero de 2016, el Gerente de Recuperación de Créditos del FIDERE III, instruyó al Subgerente de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, informara a esa Gerencia las limitantes identificadas en los resultados obtenidos en la realización de llamadas telefónicas a los acreditados de las Cartearas Bancarias que impiden la localización de los acreditados por esa vía, **para que de manera conjunta**, se informara a los Mandantes de los resultados obtenidos de las acciones de cobranza y en específico de las limitantes que impiden su ejecución, a efecto de que estén informados para la toma de decisiones e instruyeran lo conducente. 0-3 3/47
- En ese sentido, con oficio SAERS/072/2016 de fecha 25 de febrero de 2016, el C. Javier Alberto Villarreal Sánchez, Encargado del Despacho de los Asuntos Competencia de la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, según oficio GRC/0290/2016 de fecha 29 de enero de 2016, informó al Gerente de Recuperación de Créditos del FIDERE III, que mediante oficios SAERS/029/2016 y SAERS/067/2016 de fechas 20 de enero y 22 de febrero de 2016, informó al Subgerente de Control de Carteras (con copia electrónica al Gerente de Recuperación de Créditos), que mediante correos electrónicos le envió en formato Excel, los archivos que contienen las acciones efectuadas en los meses de diciembre de 2015 y enero de 2016, a los créditos vigentes y reestructurados de las carteras Bancarias, con saldos al mes de noviembre de 2015, los cuales, mostraban el resultado de las llamadas, así como el análisis que derivaba de los mismos; de igual manera, le informó de las limitantes que imposibilitaron la realización de las acciones de cobranza en algunos créditos de dichas carteras, anexando cuadros que contienen el total de casos de las limitantes presentadas por cada programa, así como el porcentaje que éstas representan. 0-3 4/47 0-3 5/47 0-3 4 14/47 0-3 15/47

Responsable del Seguimiento	**Revisó y Vo. Bo.**
Escobedo Núñez	Ramírez
C. María del Carmen Escobedo Núñez	**Rocío Verónica Ramírez Cruz**
JUD de Control Interno de Recuperación Crediticia.	**Contralora Interna.**

Trimestre de Seguimiento	2016/01
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
16 H	01	2015/04

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Ejercicio**	2014			
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	12	2015	
Auditoría	410	Administración y Cobranza a los créditos de las Carteras Bancarias.						**Compromiso**	25	02	2016	
Monto Observado	0	**Aclarado**	0	**Transferido**	0	**Pendiente**	0	**Atención**	25	02	2016	

Acciones Realizadas

- De la información remitida por el C. Javier Alberto Villarreal Sánchez, Encargado del Despacho de los Asuntos Competencia de la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, respecto de las acciones realizadas a los créditos de las carteras Bancarias y los resultados obtenidos de las mismas, la Subgerencia de Control de Carteras, llevó a cabo las siguientes acciones:

D-3 8-10 /47

De la cartera **Bancaria Banamex**, mediante correos electrónicos de fechas 19 y 20 de enero, así como del 16 de febrero de 2016, remitió al Mandante de dicha cartera, el archivo Lay out (archivo que se remite de manera mensual al Mandante de **la cartera Banamex**, con diversa información de los créditos que la conforman, en cumplimiento a lo establecido en el Contrato de Mandato a Título Oneroso) en el que se incluyeron las acciones de cobranza realizadas en los meses de diciembre 2015 y enero 2016, a los acreditados de esa cartera, así como los resultados obtenidos de las mismas (se proporcionaron los archivos electrónicos y se cotejó en los correos enviados en las fechas citadas, que corresponden a los mismos archivos remitidos al Mandante).

D-3 17 y 21 /47

En lo que corresponde a la **Cartera Banorte**, a través de correos electrónicos de fechas 27 de enero y 10 de febrero de 2016, envió al Mandante de dicha cartera, el reporte de la morosidad a los meses de diciembre de 2015 y enero de 2016, adicionando a dicho reporte, las acciones de cobranza vía llamadas telefónicas realizadas y los resultados obtenidos de las mismas (se proporcionó el archivo electrónico y se cotejó en el correo enviado en la fecha citada, que corresponden a los mismos archivos remitidos al Mandante).

D-3 12/47 (A)

Con fecha 15 de febrero de 2016 se recibió correo electrónico por parte de Banorte mediante el cual solicita la integración del Lay out, de cómo se está gestionando la cartera. Como resultada de esa solicitud, se requiere a Banorte actualice el reporte de los créditos demandados, a fin de identificar los créditos en los cuales el FIDERE III debe realizar las acciones de cobranza administrativa y adicionalmente se precise como se debe integrar el Lay out, que requiere el Banco; situación que se encuentra pendiente de definir por parte de Banorte. D-3 23 24/47

Del análisis realizado por esta Contraloría Interna a la documentación proporcionada por la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, para acreditar las acciones realizadas para la atención de la recomendación correctiva 1, la **recomendación** se considera **SOLVENTADA,** toda vez que se informó a los Mandantes de las carteras Bancarias, los resultados obtenidos en la realización de llamadas telefónicas a los acreditados de dichas carteras.

PREVENTIVA 1

La Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, en coordinación con la Subgerencia de Análisis, Estadística Riesgos y Seguros, en lo sucesivo deberán 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.

Responsable del Seguimiento	Revisó y Vo. Bo.
Escobedo Núñez	
C. María del Carmen Escobedo Núñez **JUD de Control Interno de Recuperación Crediticia.**	**Rocío Verónica Ramírez Cruz** **Contralora Interna.**

Trimestre de Seguimiento	2016/01
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
16 H	01	2015/04

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.								**Ejercicio**		2014	
Unidad Administrativa	822	Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.								**Día**	**Mes**	**Año**
Área Especifica	Gerencias de Recuperación de Créditos; de Asuntos Legales y Jurídicos; y de Administración y Finanzas.							**Incurrencia**		31	12	2015
Auditoría	410	Administración y Cobranza a los créditos de las Carteras Bancarias.						**Compromiso**		25	02	2016
Monto Observado	0	**Aclarado**	0	**Transferido**	0	**Pendiente**	0	**Atención**		25	02	2016

Acciones Realizadas

Mediante oficio GRC/554/2016 de fecha 25 de febrero de 2016, el Gerente de Recuperación de Créditos del FIDERE III, remitió a esta Contraloría Interna la documentación para la atención de la recomendación preventiva 1, como se indica a continuación: 03 1-2/47

- A través del oficio GRC/0024/2016 de fecha 8 de enero de 2016, el Gerente de Recuperación de Créditos del FIDERE III, instruyó al Subgerente de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, **para que de manera conjunta**, mantuvieran informados a los Mandantes de las carteras Bancarias, los resultados obtenidos de las acciones de cobranza y en específico de las limitantes que impiden su ejecución, a efecto de que estén informados para la toma de decisiones e instruyeran lo conducente. 03 3/47

- En seguimiento, se adjuntaron correos electrónicos mediante los cuales, se informa a los Mandantes de las carteras Bancarias, las acciones de cobranza vía llamadas telefónicas realizadas y los resultados obtenidos de las mismas, correspondientes a los meses de diciembre de 2015 y enero de 2016 (meses intermedios a la firma de la observación y a la fecha cumplimiento para su atención). 03 8-10 4 17 421 /47

Del análisis realizado por esta Contraloría Interna a la documentación proporcionada por la Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, para acreditar las acciones realizadas para la atención de la recomendación preventiva 1, la **recomendación** se considera **SOLVENTADA,** toda vez que se acreditó, el informar **(en lo sucesivo)** a los Mandantes de las carteras Bancarias, de los resultados obtenidos en la realización de las acciones de cobranza a los acreditados de dichas carteras y las limitantes que impiden su ejecución.

PREVENTIVA 2

La Gerencia de Recuperación de Créditos del FIDERE III, en coordinación con la Subgerencia de Análisis, Estadística Riesgos y Seguros, en lo sucesivo deberán 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 limitante para su localización por esa vía, informando a esta Contraloría Interna, en qué consistirá dicho control.

Mediante oficio GRC/554/2016 de fecha 25 de febrero de 2016, el Gerente de Recuperación de Créditos del FIDERE III, remitió a esta Contraloría Interna la documentación para la atención de la recomendación preventiva 2, como se indica a continuación: 03 1-2/47

- A través del oficio GRC/0024/2016 de fecha 8 de enero de 2016, el Gerente de Recuperación de Créditos del FIDERE III, instruyó al Subgerente de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, **estableciera a la brevedad un sistema de control que permitiera identificar en tiempo** aquellos créditos de las carteras Bancarias que como

Responsable del Seguimiento	Revisó y Vo. Bo.
Escobedo Núñez **C. María del Carmen Escobedo Núñez** **JUD de Control Interno de Recuperación Crediticia.**	Ramírez **Rocío Verónica Ramírez Cruz** **Contralora Interna.**

Trimestre de Seguimiento	2016/01
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**
16 H	01	2015/04

Emisor:	Contraloría Interna en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III.							**Ejercicio**		2014		
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	12	2015	
Auditoría	410	Administración y Cobranza a los créditos de las Carteras Bancarias.						**Compromiso**	25	02	2016	
Monto Observado	0	**Aclarado**	0	**Transferido**	0	**Pendiente**	0	**Atención**	25	02	2016	

Acciones Realizadas

resultado de la realización de acciones de cobranza a través de llamadas telefónicas, presentan alguna limitante para su localización por esa vía. D-3 8/47

D-3 4/47 D-3 5/47

- En atención a lo instruido, con oficio SAERS/072/2016 de fecha 25 de febrero de 2016, el C. Javier Alberto Villarreal Sánchez, Encargado del Despacho de los Asuntos Competencia de la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros, según oficio GRC/0290/2016 de fecha 29 de enero de 2016, informó al Gerente de Recuperación de Créditos del FIDERE III, que como sistema de control, se implementó el mecanismo de integrar mensualmente de acuerdo a los reportes de las acciones de cobranza por llamadas telefónicas, el análisis de la incidencia de los factores que inciden en la recuperación con el propósito de identificar los créditos con la constante de resultado de números de teléfono inexistente, equivocados, suspendidos, para informar a los Bancos y modificar las estrategias de recuperación que realiza el Fideicomiso.

  Asimismo, se estableció que a partir del mes de enero del presente año, de manera mensual y permanente, **se proporcionaría** por escrito y plenamente identificados aquellos créditos de las carteras Bancarias, que como resultado de la realización de acciones de cobranza a través de llamadas telefónicas, presenten alguna limitante para su localización por esa vía. D-3 12/47 (C)

  Por parte de la Subgerencia de Control de Carteras, se informa que una vez que Banorte, defina la estructura del Lay out que debe enviarse sobre la gestión de la cartera administrada, se enviará mensualmente el informe de las acciones de cobranza realizadas, así como los factores que inciden en la recuperación, entre tanto, se continuará informando con base al oficio y reporte emitido por la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros. D-3 13/47 (A)

- Adicional se informa, la implementación en el Sistema integral de Cartera a través de Intranet, la actualización de datos del acreditado en cuanto a domicilio y números telefónicos, esto con el propósito de mantener la base de datos de la cartera actualizada y poder efectuar las acciones de llamadas con efectividad. D-3 13/47 (B)

  Personal de esta Contraloría Interna acudió al área de Atención al Acreditado en "Ventanillas", a efecto de verificar en el Sistema integral de Cartera a través de Intranet, el proceso para la actualización de datos de los acreditados, a lo que se tomaron fotografías a las pantallas de cada uno de los pasos realizados. D-3 28-47/47

Del análisis realizado por esta Contraloría Interna a la documentación proporcionada por la Gerencia de Recuperación de Créditos para acreditar las acciones realizadas para la atención de la recomendación preventiva 2, la **recomendación** se considera **SOLVENTADA,** toda vez que se estableció un sistema de control **que identifica** los créditos que en la realización de acciones de cobranza a través de llamadas telefónicas, presenten alguna limitante para su localización.

Toda vez que tanto la recomendación correctiva como las preventivas fueron atendidas y solventadas esta Observación se considera **SOLVENTADA.**

Responsable del Seguimiento	**Revisó y Vo. Bo.**		
Escobedo Núñez		**Trimestre de Seguimiento**	2016/01
C. María del Carmen Escobedo Núñez **JUD de Control Interno de Recuperación Crediticia.**	**Rocío Verónica Ramírez Cruz** **Contralora Interna.**	**Situación de la Observación**	3