FIDEICOMISO DE RECUPERACIÒN CREDITICIA DE LA CIUDAD DE MEXICO FIDERE

PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2017

ANEXO 3

1.- DIAGNÓSTICO

1.1 CONTEXTO GENERAL

El Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México FIDERE, antes del Distrito Federal (FIDERE III), es un Fideicomiso Público integrante de la Administración Pública Paraestatal del Gobierno de la Ciudad de México, por conducto de la Secretaría de Finanzas en su carácter de Fideicomitente. El FIDERE tiene su origen en el Fideicomiso Programa de Remodelación Urbana de la Ciudad de México creado en 1972. Con fecha 1º de junio de 1987 se amplió su objeto principal que consiste en recuperar el producto de los créditos otorgados a beneficiaros por el entonces Distrito Federal y sus entidades, así como instituciones públicas o privadas, conforme a las condiciones definidas en los contratos o convenios suscritos con los beneficiarios de los créditos, así como liquidar y transferir el importe de la cobranza a las entidades, institutos u organismos financieros que atiendan programas de financiamiento en el Distrito Federal y a las instituciones no gubernamentales, de acuerdo con los esquemas financieros de los contratos de apertura de crédito respectivos.

Derivado de la actividad preponderante del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México FIDERE antes Distrito Federal (FIDERE), se administran y recuperan los créditos de las carteras que le han sido encomendadas a través de acciones de cobranza administrativa, extrajudicial y judicial, así como de registrar, regular y controlar los pagos efectuados por los acreditados; teniendo como uno de los objetivos principales el abatimiento de la morosidad de las carteras administradas.

En razón de lo anterior, durante el ejercicio anual del 2015 se obtuvo una recuperación de **1,135,960.69** miles de pesos, cifra que representa un cumplimiento del **94.34%** contra la meta que fue de **1,204,153.60** miles de pesos; es decir **68,192.91** miles de pesos menos de lo programado.

Al mes de julio del 2016, la recuperación total ascendió a **650,099.49** miles de pesos, que representa un cumplimiento del **95.87%** respecto a la meta programada de **678,089.41** miles de pesos para dicho periodo. La recuperación total se compone por un ingreso neto de **616,259.74** miles de pesos, más **33,839.75** miles de pesos en descuentos y/o beneficios autorizados por los dueños de las carteras, misma que se desglosa de la siguiente manera:

En la **Cartera Gubernamental** la recuperación ascendió a **639,051.91** miles de pesos, que representa un cumplimiento del **97.20%** respecto a la meta programada por **657,467.89** miles de pesos. De los programas **FICAPRO** y **FIVIDESU**, se recuperaron **9,888.98** miles de pesos que representa un cumplimiento del **77.39%** respecto a la meta programada, mientras que en el **INVI**, la recuperación ascendió a **629,162.93** que representa un cumplimiento de meta de un **97.88%** por **642,784.41** miles de pesos, con una variación de **13,621.48** miles de pesos.

De la recuperación total alcanzada, la correspondiente a la **Cartera Bancaria** ascendió a **10,645.00** miles de pesos, que equivale a un cumplimiento del **52.30%** respecto a la meta programada por **20,353.43** miles de pesos.

En cuanto a la **Cartera Social**, la recuperación durante el periodo del informe, ascendió a **168.48** miles de pesos que significó un cumplimiento del **129.30%** respecto a la meta programada por **130.36** miles de pesos

Finalmente, en la **Cartera Propia** la recuperación ascendió a **234.10** miles de pesos, que representa un cumplimiento del **169.97%** respecto a la meta programada por **137.73** miles de pesos.

Una vez identificada la recuperación obtenida por el FIDERE durante el ejercicio anual del 2015 y primer semestre de 2016, es de relevancia señalar que al 30 de junio de 2016, se cuenta con un padrón de **162,178** créditos, conformados en cuatro orígenes sustantivos: Cartera Gubernamental con **156,332**

créditos; Cartera Bancaria con **2,223** créditos; Cartera Social con **2,635** créditos; y la Cartera Propia con **988** créditos.

PROGRAMACIÓN ESTIMADA DE RECUPERACIÓN Y ACREDITADOS, DEL CIERRE DEL 2016

Factores a considerar en la Integración de la estimación de la programación del Programa Operativo Anual del cierre de 2016

1.- Cartera Bancaria

a) Promedio de créditos finiquitados de enero a julio de 2016, por número de casos e importe.
b) Promedio de créditos reestructurados de enero a julio de 2016, por número de casos e importe.
c) Número de Créditos con status de demandado a julio de 2016.
d) Determinación de la recuperación promedio obtenida de enero a julio de 2016.

2.- Cartera Gubernamental

a) Promedio de créditos con inicio de recuperación de enero a julio de 2016, por número de casos e importe.
b) Promedio de Créditos finiquitados de enero a junio de 2016, por número de casos e importe.
c) Determinación de la recuperación promedio obtenida de enero a julio de 2016.

3.- Cartera Social

a) Promedio de créditos con inicio de recuperación de enero a julio de 2016, por número de casos e importe.
b) Promedio de créditos finiquitados de julio de 2016, por número de casos e importe.
c) Determinación de la recuperación promedio obtenida de enero a julio de 2016.

4.- Cartera Propia

a) Promedio de créditos finiquitados de enero a julio de 2016, por número de casos e importe.
b) Determinación de la recuperación promedio obtenida de enero a julio de 2016.

Considerando las promociones que al respecto realicen el INVI y los organismos financieros que atienden programas de vivienda en el Distrito Federal y a los organismos privados que otorgaron créditos hipotecarios, de acuerdo a los esquemas financieros de Contratos de Apertura de Créditos, se estima administrar al cierre de diciembre de 2016 a **161,409** acreditados, de los cuales **1,942** corresponderían a la Cartera Bancaria; **155,845** a la Gubernamental, **988** a la Cartera Propia y **2,634** a la Cartera Social; se hace la aclaración que se actualizó la recuperación real al mes de julio 2016, obteniéndose como resultado una recuperación estimada para el cierre del ejercicio 2016 de **1,140,523.16** miles de pesos, conforme a los plazos otorgados en los contratos de apertura de crédito, distribuidos de la siguiente forma:

CARTERA	RECUPERACIÓN (miles de pesos)
BANCARIA	18,260.65
GUBERNAMENTAL	1,121,564.94
PROPIA	364.68
SOCIAL	332.88
TOTAL	1,140,523.16

Es importante mencionar que para la estimación del cierre del ejercicio 2016, podría disminuir o incrementar la cartera en administración antes señalada. En este sentido la meta de recuperación que se establece en

este Programa Operativo Anual, estará sujeta a variación por la incorporación de créditos para su recuperación.

Perspectiva económica para el año 2017

El gobierno Federal estima que México crecerá **2.3%** en 2017, de acuerdo con el paquete económico para el próximo año entregado por el Titular de la Secretaría de Hacienda.

En el "Informe sobre la inflación abril-junio 2015" presentado por el Banco de México, se reconoció que el balance de riesgo se ha deteriorado, aun así, para el 2016 el Banco de México pronosticó una inflación del **3.0%**, misma que al inicio del 2016.

Con base a lo anterior y a las diferentes estimaciones sobre el impacto mundial en el crecimiento o decrecimiento de la economía, los resultados muestran una inflación equivalente al crecimiento de la economía dando como resultado un crecimiento real de **1.2%** para el 2017.[1]

PROGRAMACIÓN ESTIMADA PARA LA RECUPERACIÓN Y ACREDITADOS DEL CIERRE DEL 2017

Factores específicos a considerar en la Integración de la estimación del Programa Operativo Anual del 2017

1.- Cartera Bancaria

a) Promedio de créditos finiquitados de julio a diciembre 2015 y de enero a julio de 2016, por número de casos e importe.
b) Promedio de créditos reestructurados de julio a diciembre 2015 y de enero a julio de 2016, por número de casos e importe.
c) Número de Créditos con status de demandado a julio de 2016.
d) Actualización del incremento al salario mínimo vigente diario de un **4.0%.**
e) Determinación de la recuperación promedio obtenida de julio a diciembre 2015 y de enero a julio de 2016.

2.- Cartera Gubernamental

a) Promedio de créditos con inicio de recuperación de julio a diciembre 2015 y de enero a julio de 2016, por número de casos e importe.
b) Promedio de Créditos finiquitados de julio a diciembre 2015 y de enero a julio de 2016, por número de casos e importe.
c) Actualización de la unidad de cuenta de medida de la Ciudad de México de un **4.0%.**
d) Determinación de la recuperación promedio obtenida de julio a diciembre 2015 y de enero a julio de 2016.

3.- Cartera Social

a) Promedio de créditos finiquitados de julio a diciembre 2015 y de enero a julio de 2016, por número de casos e importe.
b) Determinación de la recuperación promedio obtenida de julio a diciembre 2015 y de enero a julio de 2016.

4.- Cartera Propia

a) Promedio de créditos finiquitados de julio a diciembre 2015 y de enero a julio de 2016, por número de casos e importe.
b) Determinación de la recuperación promedio obtenida de julio a diciembre 2015 y de enero a julio de 2016.

Resultado de los factores que se consideran en la integración de la estimación del Programa Operativo Anual de 2017, se identifica lo siguiente:

[1] Banco de México informe sobre la inflación abril-junio 2016.

En la **Cartera Bancaria** integrada por los créditos otorgados por BANAMEX y BANORTE, no existe altas de nuevos créditos, la cartera tiende a una baja acelerada en la administración y recuperación de los créditos vigentes, esto derivado de varios factores en los que se mencionan:

El incremento de créditos finiquitados y reestructurados con status Judicial y/o vigentes, con la aplicación del Programa de Beneficios para Apoyar a los Acreditados Finales del Programa FOVI-DDF, mediante el cual se otorgan descuentos y condonaciones al momento de finiquitar y/o, reestructurar el crédito

El incremento de créditos demandados por los Bancos, y créditos adjudicados por la ejecución de la sentencia judicial, en estos casos, el Fideicomiso ya no realiza acciones de cobranza extrajudicial y judicial, correspondiendo a los Bancos estas acciones derivado de lo pactado con BANAMEX y BANORTE, por lo que esto significa una disminución en la estimación de la recuperación para el año 2016.

De la misma forma, una vez que un acreditado reestructura su crédito, se migra la recuperación y administración del crédito al Sistema de Administración de los Bancos, por lo que en estos casos ya no se obtiene recuperación por parte de FIDERE.

Cartera Gubernamental.- Cartera INVI, Se estima la reducción hasta de un 23.95**%** en las altas de nuevos créditos considerando que en el primer semestre del 2016 se ha recibido **3,661** nuevos créditos y en el mismo periodo del ejercicio 2015 se contaba con **4,817** altas en este periodo, el efecto que se observa en contraposición, es que se ha incrementado hasta en un **50%** comparando el ejercicio 2015 y lo alcanzado en el ejercicio 2016 el número de créditos finiquitados a través de los programas de beneficios (25% de descuento, 15% ayuda final) o por terminación del pago mensual del crédito al plazo establecido, por lo que se trasgrede el efecto revolvente de la cartera y genera una tendencia de abatimiento de la cartera vigente.

Cartera FIVIDESU y FICAPRO.- No existen altas de nuevos créditos, en estas carteras se aplica el beneficio de descuento del 50% sobre saldo y condonación del 100% de intereses moratorios devengados, por lo que también se considera el agotamiento de la cartera vigente y en consecuencia disminución de la recuperación estimada.

Cartera Social.- únicamente se considera factible la recuperación por la vía judicial de la cartera Fondeco Mypes Federales, ya que el resto de las carteras son créditos otorgados a Asociaciones por expropiación de suelo y créditos de vivienda otorgados a través de fundación de ayuda a la comunidad.

Cartera Propia.- Estas carteras se recuperan a través de la vía judicial, por lo que se tiene contemplado que una vez que se concluyan dichos procesos se agote de igual forma la recuperación de la cartera.

Adicional a lo anterior, es de relevancia manifestar que actualmente el Instituto de la Vivienda del Distrito Federal es la única entidad que continúan otorgando créditos y que son administrados por el FIDERE.

Factores generales a considerar en la Integración de la estimación del Programa Operativo Anual del 2017

En relación a lo manifestado, es necesario tomar en consideración otros factores que son de igual manera relevantes para realizar una estimación correcta para la elaboración del Programa Operativo Anual del 2017.

a) Promedio de créditos que iniciaron su recuperación durante el 2016 vs. años anteriores.
b) Promedio de créditos finiquitados durante el 2016 vs. años anteriores.
c) Promedio de recuperación mensual durante el primer semestre de 2016.
d) Análisis de pagos de la cartera en recuperación durante el 2016.
e) Recuperación histórica mensual.
f) Obtener el valor de la mensualidad promedio durante el primer semestre de 2016 y de los créditos dados de alta por ese mismo periodo.
g) Calendario anual 2017
h) Días festivos.
i) Cierres de mes en días inhábiles.
j) Eventos especiales.
k) Promedio del incremento o decremento de la cartera por recuperar en 2017.

l) Periodos de sorteos y/o incentivos de recuperación para 2017.
m) Tasa de proyección del crecimiento o decremento de la Economía para el 2016.

CALENDARIO 2017

Para el año 2017 se identifican 21 días festivos incluidos en el periodo de enero a diciembre que inciden en la recuperación de la cartera, así también es importante señalar que observa que en los meses de abril, septiembre y diciembre 2017, el día último de recuperación será en fin de semana, lo que afecta la recuperación del mes, debido a que el último día de cada mes se registra una mayor recuperación.

2 0 1 7				
MES	**DIA ULTIMO**		**DIAS HABILES**	**DIAS FESTIVOS HABILES**
ENERO	MARTES	31	22	**
FEBRERO	MARTES	28	19	Lunes, 6 de Febrero 2017 Día de la Constitución Mexicana
MARZO	VIERNES	31	22	Lunes, 20 de Marzo 2017 Natalicio de Benito Juárez
ABRIL	DOMINGO	30	18	Jueves, 13 de Abril 2017 Jueves Santo
				Viernes, 14 de Abril 2017 Viernes Santo
MAYO	MIERCOLES	31	22	Lunes, 1 de Mayo 2017 Día del Trabajo
JUNIO	VIERNES	30	22	**
JULIO	LUNES	31	21	**
AGOSTO	JUEVES	31	23	**
SEPTIEMBRE	SABADO	30	21	**
OCTUBRE	MARTES	31	22	**
NOVIEMBRE	JUEVES	30	20	Jueves, 2 de Noviembre 2017 Día de Muertos
				Lunes, 20 de Noviembre 2017 Revolución Mexicana
DICIEMBRE	DOMINGO	31	21	**
			253	

Nota: La información es en base a la información pública disponible en internet

En total se esperan 253 días hábiles de recuperación para todo el año 2017 un promedio de 21 días al mes.

Con base en la expectativa descrita en el presente diagnostico, se programa la administración de una cartera para el año 2017, consistente en **158,877** acreditados, de los cuales **1,426** corresponderían a la Cartera Bancaria, **153,853** a la Cartera Gubernamental, **988** a la Cartera Propia y **2,610,** a la Cartera Social; con una recuperación total estimada de **1,152,392.49** miles de pesos, misma que se integra por un ingreso en efectivo de **1,092,336.53** miles de pesos, más **60,056.96** miles de pesos en descuentos y/o beneficios a los acreditados (resultado que arroja la recuperación promedio por descuentos o beneficios), según los plazos otorgados en los contratos de apertura de crédito y distribuidos de la siguiente forma:

CARTERA	RECUPERACIÓN (miles de pesos)
BANCARIA	17,350.67
GUBERNAMENTAL	1,134,565.81
PROPIA	211.89
SOCIAL	264.12
TOTAL	1,152,392.49

Asimismo, con la recuperación de los créditos otorgados y su respectiva reintegración a los dueños de las carteras, se estará en condición de continuar financiado programas de vivienda entre las clases de menores

recursos, con lo cual el FIDERE contribuye en el contexto integral del Programa de Vivienda del Distrito Federal.

Ingresos por comisiones de la recuperación estimada

Es importante mencionar que para el ejercicio 2016, se ha considerado iniciar con los trabajos de recuperación de los créditos fiscales de impuestos federales coordinados a cargo de la Tesorería de la Secretaria de Finanzas del Distrito Federal, a través de emisión mensual de requerimientos citatorios y actas de notificación, se estima en el año 2017 se realicen **21,813** notificaciones, lo que redituara en comisiones a favor de FIDERE por un importe de **7,185.18** miles de pesos.

Como resultado de la recuperación estimada para el ejercicio 2017, se considera percibir por concepto de comisiones por la recuperación esperada un importe de **41,574.10** miles de pesos y por concepto de cuotas de altas de nuevos créditos un importe de **3,489.97** miles de pesos, **123.63 miles** de pesos por ingresos de cartera propia, más **1,494.18** miles de pesos por comisiones de recuperación de créditos reestructurados cartera Bancaria y por notificaciones de créditos fiscales **7,182.72** miles de pesos. en total se estiman recibir ingresos propios por un importe de **53,864.60** miles de pesos, como se integra a continuación:

) DE RECUPERACIÓN CREDITICIA DEL DISTRITO FEDERAL	FIDERE III
PROGRAMACION 2017	
(MILES DE PESOS)	
CARTERA	**COMISIONES FIDERE 111**
BANCARIA	**323.05**
(15) BANAMEX	248.51
(13) BANORTE (BANCRECER)	74.54
GUBERNAMENTAL	**41,221.91**
FIVIDESU	**515.82**
FICAPRO	**159.82**
INVI	**40,546.79**
SOCIAL	**29.14**
INGRESOS POR RECUPERACION DE TERCEROS	**41,574.10**
INGRESOS POR CUTOAS DE COBRANZA	**3,489.97**
INGRESOS POR CARTERA PROPIA	**123.63**
INGRESOS POR COMISION CRÉDITOS REESTRUCTURADOS BANCARIA	**1,494.18**
INGRESOS POR NOTIFICACIONES FISCALES	**7,182.72**
TOTAL DE INGRESOS	**53,864.60**

No obstante lo anterior, se reitera que el FIDERE determina el Programa Operativo Anual 2017 con base en las expectativas de programas de otorgamientos de créditos que desarrollen los diversos organismos y que éstos encomienden al Fideicomiso la administración de la cobranza, así como de la capacidad económica de los acreditados, ya que existen diversos factores ajenos al fideicomiso que influyen en la recuperación de las carteras, como es la colocación de los créditos, estudios socioeconómicos de los solicitantes del crédito, que los acreditados realicen el pago de sus mensualidades en cuentas del Fideicomiso y no en las de los mandantes, la situación económica nacional, entre otras.

1.2 CONTEXTO DE GÉNERO

Atendiendo la Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en el Distrito Federal y al Programa General de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México y para dar cumplimiento a la Ley en su artículo 6 establece:

"La igualdad entre mujeres y hombres implica la eliminación de toda forma de discriminación en cualquiera de los ámbitos de la vida, que se genere por pertenecer a cualquier sexo…"

Así como también en cumplimiento al Programa General de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres de la ciudad de México, por lo que en el inciso III, numeral 1 que tiene por título "POLITICA PÚBLICA Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL", y el cual tiene por objetivo Consolidar una administración pública que asegure la igualdad y no discriminación al interior de sus prácticas institucionales y en la generación de políticas públicas, mediante el mecanismo de transversalización desde la perspectiva de género en toda la práctica gubernamental, particularmente la asignación presupuestal, la cultura institucional, la política laboral y en general todas las actividades que surjan del ejercicio de gobierno, para que en conjunto garanticen el cumplimiento de la ley de igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en el Distrito Federal.

Asimismo dicho programa busca un cambio significativo en la elaboración de informes institucionales con datos desagregados por sexo, que posibilite conformar y consolidar una base de datos que contribuya a visualizar la circunstancia de mujeres y hombres en la ciudad.

De lo anterior y haciendo referencia al Programa de Igualdad de Género de la Secretaría de Finanzas del Gobierno de la Ciudad de México, en el que hace mención que una de las prioridades de la presente Administración es la promoción de la Igualdad de Género, por lo que la igualdad de género además de ser un acto de justicia social, es un precepto que permite incrementar los niveles de productividad del país, ya que al promover que las mujeres aprovecen sus capacidades se sientan las bases para una economía más fuerte.

2.- OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El objetivo institucional del Fideicomiso es el "Recuperar los créditos, tanto de vivienda de interés social otorgados por diversas entidades financieras, organismos y organizaciones de los sectores privado, público y social, como de habilitación o avío y refaccionarios, concedidos por diversos Fondos de Apoyo, establecidos la Ciudad de México", el FIDERE realiza un conjunto de acciones de carácter administrativo, extrajudicial y judicial, para la recuperación de las carteras que le han sido encomendadas.

El abatir de forma considerable el índice de morosidad actual de la cartera vencida al cierre de junio 2016, teniendo como objetivo principal que las acciones a implementar sean enfocadas a la optimización de los recursos humanos y materiales.

Regularizar la cartera administrada mediante la promoción de programas de beneficio y liquidación anticipada, transfiriendo el producto recuperado a los organismos titulares de los créditos, para que a su vez con ese producto se financien nuevos programas.

Coadyuvar en el Programa Sectorial de Vivienda del Distrito Federal, mediante la administración de la cobranza de carteras derivadas del otorgamiento de créditos para dicho Programa, tanto por organismos públicos como privados, contribuyendo a consolidar el patrimonio familiar de acreditados de vivienda de interés social.

Controlar y reducir la morosidad de los acreditados que se ven seriamente afectados en su situación económica por diversas causas dado el nivel social en que se desenvuelven, para tal efecto se contempla continuar en la instrumentación conjunta con los dueños de las carteras, de programas para otorgar beneficios a los acreditados que regularicen sus adeudos, así como premiar al acreditado regular.

Recuperar los créditos que cuya administración y cobranza es transferida al FIDERE por las instituciones u organismos financieros privados que atienden Programas de Vivienda en el Distrito Federal y a las instituciones gubernamentales y sociales.

Garantizar la recuperación de las carteras provenientes de programas de vivienda, concertados con el Gobierno de la Ciudad de México, mediante fondos colaterales constituidos al efecto.

Controlar y reducir el número de acreditados morosos, estableciendo estrategias con los dueños de las carteras para la regularización y reestructuración de adeudos y el establecimiento de programas de beneficios y liquidación anticipada.

Buscar la autosuficiencia de FIDERE, a través del cobro de los servicios que este Fideicomiso presta y de la administración de los recursos que le son encomendados.

3.- LÍNEAS DE ACCIÓN

Las líneas de acción para la cobranza de los créditos se sustentarán en las condiciones definidas en los contratos o convenios suscritos con los organismos titulares de las carteras, considerando los contratos pactados entre éstos y los beneficiarios de los créditos.

Se otorgarán las facilidades necesarias para que los beneficiarios de los créditos realicen sus pagos, incentivando el pago por medio de promociones y descuentos; en los casos de morosidad se tendrá como política la concertación a efecto de regularizar los adeudos vencidos de los acreditados.

Establecer una estrecha coordinación con las instituciones dueñas de las carteras, con el propósito de agilizar la comunicación y propiciar una oportuna toma de decisiones.

Continuar y/o concluir los procesos administrativos, jurídicos y financieros relacionados o derivados de la recuperación crediticia.
Intensificar la comunicación con los acreditados puntales y morosos mediante requerimientos de pago a través de llamadas telefónicas, envío de avisos y visitas domiciliarias, con la finalidad de orientarlos respecto a su situación crediticia a efecto de que paguen puntualmente sus respectivos créditos.

Se llevarán a cabo diversas actividades consistentes en notificaciones o requerimientos que se les enviarán a los acreditados con mensualidades vencidas, con objeto de que se regularicen en sus pagos, la mayoría de estas acciones consistirán en avisos, recordatorios de pago y citatorios.

Para la realización de requerimientos de pago, previamente referidos se tomará como base para el ejercicio 2016 la segmentación de las carteras por índice de morosidad y se determinarán los siguientes criterios a través de un Comité de Cobranza que secciona cada semana para determinar las acciones de recuperación a realizar de acuerdo a lo siguiente:

RANGOS DE MOROSIDAD	RANGO EN MENSUALIDADES
PUNTUALES	0
RIESGO BAJO	1 A 9
PAGOS IRREGULARES “A”	10 A 21
PAGOS IRREGULARES “B”	22 A 27
	28 Y MÁS

El criterio general de la implementación de acciones de requerimientos de pago será el siguiente:

a) **Riesgo Bajo:** Se ejercerán acciones vía Centro de Llamadas y avisos por el Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX).
b) **Pagos Irregulares “A”:** Se ejercerán acciones vía Centro de Llamadas, por el personal de éste Fideicomiso asignado al área de campo y Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX).
c) **Pagos Irregulares “B”:** Se ejercerán acciones vía Centro de Llamadas, por el personal de éste Fideicomiso asignado al área de campo y Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX).
d) **Extrema 28 y Más:** Acciones pre-judicial y procedimientos judiciales, determinadas por la Gerencia Jurídica del fideicomiso, considerando el rango de morosidad de más de 39 mensualidades.

Adicionalmente de las acciones de requerimiento de pago previamente referidas, es de relevancia manifestar que se han implementado acciones adicionales, que se continuarán llevando a cabo, las cuales se hacen referencia a continuación:

Tipo de Acción
Recuperación de pagos vía telefónica
Avisos con personal de Campo
Avisos vía SEPOMEX
Entrega de recibos y/o credenciales
Reconocimientos de adeudo
Atención en ventanillas del FIDERE
Acciones vía correo electrónico
Acciones Judiciales en proceso
Acciones pre judiciales SEPOMEX
Llamadas telefónicas extrajudiciales
Atención al acreditado vía medios electrónicos

Se brindará servicio de atención al acreditado en las instalaciones del FIDERE, en su Módulo de Atención al

Acreditado FIDERE (TEZONCO), el Módulo de Atención al Acreditado FIDERE, ubicado en las oficinas del Instituto de Vivienda del Distrito Federal y a través de la página Web y vía telefónica del FIDERE.

Se continuará implementando la integración de datos generales de los acreditados con la finalidad de mantener actualizada la base de información del FIDERE, dicha integración se continuará realizando a través de investigaciones vía personal de campo y vía avisos por medio del Servicio Postal Mexicano, para que posteriormente se envíe a los propietarios de las carteras para su validación y depuración.

Se continuará implementando la segmentación de las carteras por densidad poblacional, colonia y delegación, con la finalidad de incrementar significativamente el promedio de entrega de avisos a través del personal de campo de éste fideicomiso.

Se continuará implementando el seguimiento de los créditos de inicio de recuperación, con la finalidad de fomentar una cultura de pago y evitar así el incremento de la morosidad de las carteras.

Se continuará trabajando con los dueños de las carteras en la depuración de la información de los créditos enviados a FIDERE a recuperar.

Las acciones de cobranza a implementar durante el 2017 serán de forma dinámica, buscando tener un seguimiento puntual y preciso cada mes.

Continuar con la modernización del sistema informático acorde con la operación del Fideicomiso y la administración de las diferentes carteras, así como evaluar la viabilidad de establecer líneas de comunicación directa con los sistemas de cómputo de las entidades.

Continuar con el programa de impresión de recibos de la página WEB del Fideicomiso.

Continuar con la Implementación de Indicadores de Gestión, de Calidad y de Información Pública.

Durante el ejercicio de 2017 se continuará con la capacitación del personal del FIDERE con respecto a mejorar la atención de los acreditados e incrementar la recuperación.

Adicionalmente a lo ya referido, proseguir las líneas de acción que se especifican a continuación:

a) Emisión, impresión y distribución oportuna a domicilio, de talonarios y/o credenciales de pago.

b) Registro y control de la cobranza a través del sistema bancario.

c) Manejo individualizado de saldos por acreditado.

d) Campañas de regularización de pagos.

e) Emisión individualizada de estado de cuenta.

f) Registro sobre saldos insolutos.

g) Control de la cartera vencida.

h) Evaluación de la cobranza mensual.

i) Enteros mensuales de la recuperación a las instituciones públicas y/o privadas que participen en el otorgamiento de créditos.

j) Difusión entre los beneficiarios de los esquemas de pago.

k) Distribución de recordatorios de pago.

l) Cobranza extrajudicial y judicial.

PROGRAMA DE TRABAJO DE ENERO A DICIEMBRE 2017

Derivado de lo referido anteriormente, del diagnostico realizado y de los promedios de efectividad generados durante el año 2015 y primer semestre de 2016, así como de los criterios establecidos a continuación, se proyectó para el 2017 el estimado de acciones de requerimiento de pago a través de avisos vía personal de campo, avisos a través del Servicio Postal Mexicano, llamadas de requerimiento de pago y de entrega de recibos de pago.

Número de acciones realizadas durante el segundo semestre del ejercicio 2015.

Histórico de Acciones realizadas durante el ejercicio 2016.

Probable fecha del siguiente sorteo a realizarse en enero 2017.

Bases de datos con las que a la fecha se cuentan, con la finalidad de poder determinar los programas de acciones a ejecutar.

Tendencias de los programas de acciones del segundo semestre 2015 y primer semestre 2016, tomando en consideración picos de recuperación.

Número de acreditados atendidos en el área de ventanillas, así como cantidad de cartas compromiso de pago firmados por los acreditados durante el ejercicio 2015 y primer semestre de 2016.

Capacidad técnica y humana con la que a la fecha se cuenta, buscando en todo momento optimizar los recursos disponibles y abatir costos de operación.

Promedio de acciones mensuales realizadas por cada programa (campo, centro de llamadas y Servicio Postal Mexicano).

Días hábiles por mes, considerando días feriados y posibles puentes.

Promedios de recuperación por acreditado en función a los programas de acciones (campo, centro de llamadas y Servicio Postal Mexicano).

Estrategias implementadas en los tres medios de difusión, con la finalidad de incrementar la recuperación.
Todos los puntos en conjunto que se mencionaron con anterioridad, nos llevaran a cumplir el objetivo del Fideicomiso logrando un incremento en la recuperación programada y un mayor grado de satisfacción en los acreditados

Proyectado de acciones:

Con estas acciones, el FIDERE procura coadyuvar a la consolidación del patrimonio familiar de acreditados de la vivienda de interés social y de apoyo a la actividad económica de pequeños empresarios, cuyos resultados derivados de acciones objetivas, se reflejan en una sola Actividad Institucional que es: “Recuperar créditos en forma eficiente mediante acciones de cobranza, registro, control y rendición de cuentas”.

PROGRAMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA													
Avisos	-	40	-	-		-	-	-	40	-	-	-	80
Llamadas	25,300	25,300	25,300	25,300	25,300	25,300	25,300	25,300	25,300	25,300	25,300	25,300	303,600
Sepomex	29,085	29,085	29,085	29,085	29,085	58,170	14,110	29,085	29,085	29,085	58,170	14,110	377,240
VIVIENDA EN CONJUNTO													
Avisos	3,000	6,000	6,000	6,000	3,000	6,000	6,000	6,000	3,000	6,000	6,000	6,000	63,000
Llamadas	9,700	9,700	9,700	9,700	9,700	9,700	9,700	9,700	9,700	9,700	9,700	9,700	116,400
Sepomex	5,915	5,915	5,915	5,915	5,915	11,830	2,890	5,915	5,915	5,915	11,830	2,890	76,760
BANAMEX													
Avisos	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	160	1,920
Recibos	2,676	-	-	-	2,676				2,676				8,028
Llamadas	650	650	650	650	650	650	650	650	650	650	650	650	7,800
Sepomex	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	10,800
BANORTE													
Avisos	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600
Recibos	384	-	-	-	384	-	-	-	384	-	-	-	1,152
Llamadas	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	900
FIVIDESU													
Avisos	150	100	100	100	150	100	100	100	150	100	100	100	1,350
Recibos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sepomex	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	6,000
FICAPRO													
Sepomex	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	600
CREDITOS FISCALES													
Avisos	2,500	-	2,500	-	2,500	-	2,500	-	2,500	-	2,500	-	15,000
Sepomex	1,500	-	1,500	-	1,500	-	1,500	-	1,500	-	1,500	-	9,000
TOTAL MENSUAL													
AVISOS	**5,860**	**6,350**	**8,810**	**6,310**	**5,860**	**6,310**	**8,810**	**6,310**	**5,900**	**6,310**	**8,810**	**6,310**	**81,950**
LLAMADAS	**35,725**	**35,725**	**35,725**	**35,725**	**35,725**	**35,725**	**35,725**	**35,725**	**35,725**	**35,725**	**35,725**	**35,725**	**428,700**
RECIBOS	**3,060**	**-**	**-**	**-**	**3,060**	**-**	**-**	**-**	**3,060**	**-**	**-**	**-**	**9,180**
SEPOMEX	**37,950**	**36,450**	**37,950**	**36,450**	**37,950**	**71,450**	**19,950**	**36,450**	**37,950**	**36,450**	**72,950**	**18,450**	**480,400**
GRAN TOTAL	**82,595**	**78,525**	**82,485**	**78,485**	**82,595**	**113,485**	**64,485**	**78,485**	**82,635**	**78,485**	**117,485**	**60,485**	**1,000,230**

Adicionalmente a lo anterior se considera realizar en el ejercicio 2017 un total de **261,843** acciones adicionales administrativas, extrajudiciales y judiciales de acuerdo al desglose siguiente:

TIPO DE ACCION	NÚMERO DE ACCIONES
RECONOCIMIENTOS DE ADEUDO	319
ATENCION EN VENTANILLAS	220,436
ACCIONES DE COBRANZA VÍA CORREO ELECTRONICO	35,480
DEMANDAS POR PRESENTAR	150
CENTRO DE JUSTICIA ALTERNATIVA	700
ACCIONES JUDICIALES	200
REQUERIMIENTOS EXTRAJUDICIALES	500
ATENCION AL ACREDITADO VIA MEDIOS ELECTRONICOS	4058
TOTAL	261,843

4.- ACCIONES A REALIZAR EN MATERIA DE EQUIDAD DE GÉNERO

En referencia al Programa General de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación Hacia las Mujeres de la Ciudad de México y en cumplimiento a el objetivo del programa y a las líneas de acción con numerales 1.3.1 y 1.3.5 que establecen lo siguiente:

"1.3.1 Establecer mecanismos en las dependencias central y delegacional del Gobierno de la Ciudad de México para integrar la formación y capacitación en género así como estrategias para el cumplimiento a la ley de igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en el Distrito Federal y al programa General de Igualdad de Oportunidades y no discriminación Hacia las Mujeres de la Ciudad de México.
1.3.5 Asegurar la transversalidad de género mediante la generación de registros y datos estadísticos de información desagregada por sexo."

De lo antes descrito y en seguimiento al Programa de Igualdad de Género de la Secretaría de Finanzas del Gobierno de la Ciudad de México, en el cual manifiesta que una de las prioridades de la presente Administración es la promoción de la Equidad de Género, y que dentro de los resultados del programa se otorgaron créditos de habilitación o refaccionarios, microcréditos y créditos rurales a mujeres que radican en

las 16 delegaciones políticas del Distrito Federal.

Por lo anterior el FIDERE realizará la segmentación de los registros y datos con los que cuenta, a través de la clasificación de las bases de datos por género de los acreditados beneficiados con un crédito administrado por el Fideicomiso.

Del resultado reflejado en el numeral 1.2 denominado Contexto de Género, es posible identificar que del total de créditos administrados al cierre de junio de 2016, solamente se encuentra segmentado un total de **102,262** créditos, de los cuales existe una diferencia por segmentar de **54,113**

Derivado de lo anterior las acciones a realizar para el ejercicio anual del 2017 será perfeccionar y coordinar los sistemas estadísticos para un mejor conocimiento y segmentar por Género la totalidad de los créditos y una vez identificado el resultado, utilizarlo para identificar la efectividad de la recuperación crediticia entre hombres y mujeres y así realizar acciones de recuperación mejor dirigidas y poder obtener un incremento en la recuperación, esto para dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 1.3.5 del punto 1 que tiene por nombre Política Pública y Fortalecimiento Institucional del Programa General de Igualdad de Oportunidades y no discriminación Hacia las Mujeres de la Ciudad de México.

Asimismo el FIDERE segmentara por mujer y hombre a todos los nuevos créditos que sean enviados para su administración y recuperación.

De lo anterior se buscara realizar estrategias de recuperación destinadas al tipo de género y focalizar la morosidad de las carteras.

De esta manera y para dar cumplimiento a la Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en la Ciudad de México, el FIDERE realizará diagnósticos para poder identificar las carencias y lograr las mejoras en torno a la igualdad sustantiva entre hombres y mujeres y así poder erradicar cualquier tipo de discriminación, violencia y/o acoso que exista por razón del sexo, así como también lograr la eliminación de los estereotipos que existan y fomentan la discriminación y violencia en función del sexo.

Por lo anterior se realizarán acciones para garantizar que exista la igualdad entre mujeres y hombres y que en la atención no exista diferencia alguna por razón de su sexo, del mismo modo lograr la concientización sobre la importancia de la igualdad entre mujeres y hombres y promover la utilización de un lenguaje con perspectiva de género.

Del mismo modo se impulsaran acciones para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, promoviendo una cultura de denuncia y así poder dar cumplimiento a la Ley de Igualdad Sustantiva entre mujeres y Hombres en el distrito Federal y al Programa General de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México.

PROGRAMA ESPECIAL DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN HACIA LAS MUJERES DE LA CIUDAD DE MÉXICO 2015-2018. En dicho programa participa el Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México FIDERE en cumplimiento a los numerales.

4.1 ATENCIÓN A POBLACIÓN FEMENINA QUE SE ENCUENTRA EN SITUACIÓN DE POBREZA
4.1.1. Impulsar la planeación participativa desde la perspectiva de género para el diseño de programas que permita mejorar las condiciones laborales para mujeres especialmente en condiciones de vulnerabilidad y en extrema pobreza o con algún tipo de discapacidad

4.2.3 Fortalecer el emprendimiento económico de mujeres.

Sin embargo por las actividades que realiza el fideicomiso sería más viable participar en el siguiente numeral:

5.1 PROMOCIÓN DE PROGRAMAS INTEGRALES PARA ELIMINAR DESIGUALDADES DE GÉNERO
5.1.17 Implementar capacitación para que las personas servidoras públicas cuenten con herramientas para garantizar el respeto de los derechos de las mujeres y el acceso a una vida libre de violencia
5.1.19. Emprender acciones en las áreas de recursos humanos para lograr la paridad entre mujeres y hombres en los Entes públicos.