

VII.6. FUNCIÓN DE GASTO 2 “VIVIENDA Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD”, ACTIVIDAD INSTITUCIONAL 326 “RECUPERACIÓN CREDITICIA”

(FIDEICOMISO DE RECUPERACIÓN CREDITICIA)

Auditoría ASCM/167/19

FUNDAMENTO LEGAL

La presente auditoría se llevó a cabo con fundamento en los artículos 122, apartado A, base II, sexto y séptimo párrafos, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 62 de la Constitución Política de la Ciudad de México; 13, fracción CXI, de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; 1; 2, fracciones XIV y XLII, inciso a); 3; 8, fracciones I, II, IV, VI, VII, VIII, IX, XXVI y XXXIII; 9; 10, incisos a) y b); 14, fracciones I, VIII, XVII, XX y XXIV; 22; 24; 27; 28; 30; 32; 33; 34; 35; 36; 37; 61; y 62 de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México; y 1; 4; 5, fracción I, inciso b); 6, fracciones VI, VII, VIII y 31 del Reglamento Interior de la Auditoría Superior de la Ciudad de México; y de conformidad con el Programa General de Auditoría aprobado.

ANTECEDENTES

En la revisión del Informe de Cuenta Pública de 2019, Eje 5 “Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción”, se identificó que el Fideicomiso de Recuperación Crediticia (FIDERE), reportó para la actividad institucional 326 “Recuperación crediticia”, un avance físico mayor en 91,727 millones de pesos (8.7 %) respecto a su programación original de 1,050,816 millones de pesos. Por otra parte, el presupuesto aprobado fue de 46,135.0 miles de pesos, y el ejercido de 40,197.0 miles de pesos, por lo cual existe una diferencia de 5,938.0 miles de pesos, lo que representa el 12.9 %.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Esta auditoría se planteó de conformidad con los criterios siguientes, contenidos en el Manual de Selección de Auditorías vigente:

“Propuesta e Interés Ciudadano”, en virtud de ser una actividad de impacto social, que permitió recuperar créditos financieros otorgados por el Gobierno de la Ciudad de México, abatiendo la morosidad; y “Presencia y Cobertura”, a fin de garantizar que eventualmente se revisen todos los rubros susceptibles de ser auditados, por estar contenidos en la Cuenta Pública de la Ciudad de México.

OBJETIVO

El objetivo de la revisión consistió en Fiscalizar las acciones del FIDERE, para cumplir las metas y objetivos establecidos en la actividad institucional 326 “Recuperación crediticia”, consistentes en recuperar créditos financieros otorgados por el Gobierno de la Ciudad de México, abatiendo la morosidad por medio de la cobranza judicial y coadyuvar con la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México, fungiendo como auxiliar para prestar servicios de tesorería.

ALCANCE Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Se evaluaron los resultados obtenidos por el FIDERE, respecto de la actividad institucional 326 “Recuperación crediticia”. La revisión comprendió las vertientes Evaluación del Control Interno, Competencia de los Actores, Eficacia, Eficiencia y Economía.

Respecto a la Evaluación del Control Interno, se revisaron los mecanismos implementados por el sujeto fiscalizado para contar con una seguridad razonable, en cuanto al cumplimiento de metas y objetivo de la actividad institucional y la normatividad aplicable, considerando los componentes Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control Interno, Información y Comunicación, y Supervisión y Mejora Continua.

Por lo que se refiere a Competencia de los Actores, se determinó si el sujeto fiscalizado fue competente para realizar las acciones contenidas en la actividad institucional en revisión; si el FIDERE contó con perfiles de puesto; y si el personal asignado a la actividad institucional cubrió sus requisitos. Asimismo, se verificó si los servidores públicos recibieron la capacitación respectiva, conforme a la normatividad aplicable.

Para el caso de la vertiente Eficacia, se revisaron los resultados alcanzados respecto de los objetivos y metas establecidos, así como la transparencia y rendición de cuentas, específicamente lo reportado en el Informe de Cuenta Pública, la información publicada en su portal de transparencia, y los mecanismos de medición y evaluación implementados.

En relación con la vertiente Eficiencia, se midió y calificó cómo se utilizaron los recursos humanos, materiales y financieros; para ello, se identificaron y analizaron los instrumentos, métodos y procedimientos con los cuales operó el sujeto fiscalizado para cumplir los objetivos planteados en la actividad institucional.

En lo concerniente a la vertiente Economía, se verificó que el sujeto fiscalizado haya tenido medidas de racionalidad y austeridad, y si éstas contribuyeron al logro de los objetivos de la actividad institucional en revisión.

Para la determinación de las muestras en las vertientes Competencia de los Actores, Eficacia, Eficiencia y Economía, se utilizó la técnica de muestreo dirigido o intencional, que consiste en seleccionar las unidades elementales de la población, según el juicio del auditor y de acuerdo con su experiencia y criterio.

Respecto del Control Interno, se aplicó un cuestionario a los servidores públicos responsables de la operación de la recuperación crediticia, con la finalidad de evaluar el grado de conocimiento de los procedimientos aplicados en el desarrollo de sus actividades.

Respecto a la vertiente Competencia Profesional de los servidores públicos se revisó el 100.0% de expedientes que corresponde a siete servidores públicos de estructura que participaron y fueron responsables de las acciones de recuperación crediticia, para verificar que cumplieron los perfiles y capacitación de acuerdo con la normatividad aplicable.

Para el caso de la vertiente Eficacia, se consideró la revisión de los archivos electrónicos que muestran la recuperación mensual por tipo de cartera y crédito recuperado durante el ejercicio 2019. Se analizaron las bases de datos de acciones de recuperación: llamadas telefónicas y envío de avisos por el personal del Fideicomiso y del Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX).

Respecto de la vertiente Eficiencia, se revisaron los registros e informes internos, los mecanismos de control, supervisión y de seguimiento implementados, la evidencia documental de la utilización de los recursos humanos, materiales y financieros, así como de los resultados obtenidos.

En cuanto a los recursos humanos, se revisó la información correspondiente al personal que en 2019 operó en el FIDERE, y que fue responsable de la actividad en revisión, la cual pertenece básicamente a la Gerencia de Recuperación de Créditos, que cuenta con una gerencia y seis Jefaturas de Unidad Departamental (de Análisis y Evaluación de Carteras, de Estadística, Riesgos y Seguros, de Orientación y Promoción del Pago, de Consolidación Contable, de Regularización y Control de Carteras, y de Administración de Procesos).

Asimismo, se revisaron cuatro procedimientos aplicados en el 2019 para la operación y administración de la actividad institucional 326 "Recuperación crediticia": "Cobranza Local", "Cobranza Administrativa Vía Recordatorio de Pago Dirigido a Acreditados de las Carteras Administradas por el FIDERE", "Acciones de Cobranza mediante Avisos entregados a los Créditos Administrados por el Fideicomiso de Recuperación Crediticia (FIDERE)" y "Acciones de Cobranza Vía Telefónica para la Regularización de los Créditos Administrados por el Fideicomiso de Recuperación Crediticia (FIDERE)".

En cuanto a los recursos materiales, se revisó la información proporcionada respecto de los bienes muebles y equipo del área de Recuperación de Créditos, con objeto de comprobar que los bienes asignados hayan sido suficientes para cubrir las necesidades del personal a cargo de la actividad institucional en revisión.

En lo referente a los recursos financieros, se revisaron los registros auxiliares proporcionados por el FIDERE, el Programa Operativo Anual 2019 y los informes trimestrales del Avance Programático-Presupuestal de actividades institucionales. Derivado de esto, en la etapa de ejecución se determinó revisar una muestra significativa por su importancia relativa, para lo cual se solicitaron seis pólizas de las nóminas de enero, julio y diciembre de 2019 del personal de mandos medios y superiores; además, de 20 pólizas correspondientes a tres cuentas de servicios generales que tienen relevancia en la actividad institucional en revisión, y que pertenecen a Servicios Postales y Telegráficos, Servicios Financieros y Comerciales, y Conservación y Mantenimiento, las cuales correspondieron a 6,336.7 miles de pesos y significaron el 15.8%

del presupuesto ejercido (40,197.0 miles de pesos). Lo anterior, con la finalidad de verificar si el fideicomiso contó con los recursos financieros para el desarrollo de sus funciones.

En la vertiente Economía, y en relación con las medidas de racionalidad y austeridad, se revisaron las políticas que al respecto determinó el FIDERE para ello durante el ejercicio 2019, así como los resultados generados en sus áreas derivados de su aplicación.

Las áreas de FIDERE, donde se llevó a cabo la auditoría fueron la Dirección General, la Gerencia de Recuperación de Créditos y la Gerencia de Administración y Finanzas.

PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS Y OBSERVACIONES

Evaluación del Control Interno

1. Resultado

Con objeto de conocer el grado de confiabilidad del sistema de control interno implementado, se aplicaron las técnicas de auditoría, de estudio general, análisis, investigación y cálculo.

Respecto al estudio y evaluación del control interno, se consideró lo establecido en el artículo 62, fracción III, de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México, vigente en 2019, el cual dispone que entre las atribuciones de la Auditoría Superior de la Ciudad de México (ASCM) está: verificar que los sujetos fiscalizados establezcan sistemas adecuados de control interno, que proporcionen seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos y el adecuado uso de los recursos; asegurar que los controles se apliquen y funcionen de manera que garanticen el exacto cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, y que se evalúe periódicamente la eficacia de los sistemas de control, de conformidad con el Manual del Proceso General de Fiscalización de la Auditoría Superior de la Ciudad de México, en el Subapartado "B" Fase de Ejecución, numeral 1. "Control Interno", así como del numeral 3 de su Anexo Técnico, que establece una metodología de revisión del control interno, que incluye: planes, métodos, programas, políticas y procedimientos utilizados para alcanzar el mandato, la misión y el plan estratégico, así como la aplicación de un cuestionario de control interno de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública.

Derivado de lo anterior y como resultado del estudio de la información obtenida y recopilada del Fideicomiso de Recuperación Crediticia (FIDERE), se tuvo conocimiento de lo siguiente:

Ambiente de Control

Se observó que el sujeto fiscalizado contó con el Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México, para que en su actuación imperara una conducta digna que respondiera a las necesidades de la sociedad y que orientara su desempeño en el ejercicio del gasto y el uso de bienes públicos, el cual fue publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 26, el 7 de febrero de 2019; sin embargo, no presentó evidencia de que el documento fue difundido entre el personal del Fideicomiso.

De igual forma, se comprobó que el FIDERE tuvo con un Código de Conducta cuya finalidad es transmitir los valores y principios que rijan la actuación de las personas servidoras públicas, y que ejecuten sus funciones, empleos, cargos o comisiones, de forma íntegra, ética, responsable y transparente. Se verificó su publicación en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm.88 del 10 de mayo de 2019, así como su difusión a todo el personal del fideicomiso mediante la circular núm.GAF-027-2019 del 13 de mayo de 2019, emitida por la Gerencia de Administración y Finanzas, para su conocimiento y sujeción.

El sujeto fiscalizado, señaló que los instrumentos para mantener, demostrar y asegurar las habilidades necesarias de un desempeño efectivo, eficiente y suficiente en la comprensión del control interno son: la Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm.146 Ter., el 1o. de septiembre de 2017; los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 235, el 8 de enero de 2018; y el Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional del FIDERE, registrado por la Coordinación General de Evaluación, Modernización y Desarrollo Administrativo con el núm. MEO-157/050819-E-SEAFIN-FIDERE-40/010119.

Se observó que el FIDERE, tuvo con cuatro comités y dos subcomités formalmente establecidos y registrados ante la autoridad correspondiente, para la atención de funciones operativas:

Comité Técnico; Comité de Transparencia; Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional; Comité Técnico Interno de Administración de Documentos; Subcomité de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios; y Subcomité Mixto de Capacitación, Adiestramiento y Productividad.

Se comprobó que el FIDERE, contó con el dictamen de estructura orgánica núm. E-SEAFIN-FIDERE-40/010119 con vigencia a partir del 1o. de enero de 2019, el cual fue entregado por la Subsecretaría de Capital Humano y Administración de la Secretaría de Administración y Finanzas mediante el oficio núm. SAF/SSCHA/000019/2019 del 2 de enero de 2019 a la Dirección General del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México. La estructura orgánica autorizada para el ejercicio de 2019 consideró 21 puestos, conformados de la siguiente manera: 2 de la Oficina de la Dirección General del Fideicomiso de Recuperación Crediticia, 7 de la Gerencia de Recuperación de Créditos, 3 de la Gerencia de Asuntos Jurídicos, 6 de la Gerencia de Administración y Finanzas y 3 del Órgano Interno de Control.

El FIDERE, dispuso de un manual administrativo vigente para el ejercicio de 2019, registrado mediante el oficio núm. OM/CGMA/3028/2018, del 26 de octubre de 2018, por la Coordinación General de Modernización Administrativa con el núm. MA-17/261018-E-SEFIN-FIDERE-13/2004; la publicación del Aviso por el que se dio a conocer la dirección electrónica donde podía ser consultado fue la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 458, del 23 de noviembre de 2018.

De la revisión al manual referido, se identificó que se integró por misión, visión y objetivos institucionales; marco jurídico de actuación y estructura básica con funciones y atribuciones definidas y delimitadas jerárquicamente para dar cumplimiento a las obligaciones del sujeto fiscalizado; en esa estructura se establecen las líneas de comunicación de información entre los funcionarios superiores y los responsables jerárquicos de las áreas o unidades administrativas, para lo cual se cuenta con 10 procesos (4 sustantivos, 1 estratégico y 5 de apoyo) y 85 procedimientos.

En el desarrollo de sus actividades para la recuperación de créditos, el FIDERE considera básicamente cuatro procedimientos: "Cobranza Local", "Cobranza Administrativa Vía Recordatorio de Pago dirigido a Acreditados de las Carteras Administradas por el FIDERE", "Acciones

de Cobranza mediante Avisos entregados a los Créditos Administrados por el FIDERE” y “Acciones de Cobranza Vía Telefónica para la Regularización de los Créditos Administrados por el FIDERE”.

Se observó que el FIDERE tiene establecido un catálogo de puestos, el cual señala nombre del puesto, área o unidad de adscripción, supervisión ejercida o recibida, categoría y nivel, ubicación dentro de la estructura organizacional, descripción de las principales funciones, perfil requerido y resultados esperados.

En la revisión de la plantilla del personal del FIDERE al 31 de diciembre de 2019, se observó que para el desarrollo de la actividad institucional 326 “Recuperación crediticia”, participó el personal de la Gerencia de Recuperación de Créditos, la cual estuvo conformada por 7 plazas de mandos medios con puestos de estructura y 44 de nivel técnico-operativo (en total, 51 servidores públicos).

Respecto a la capacitación, el FIDERE presentó el documento correspondiente a la Tercera Sesión Ordinaria del Subcomité Mixto de Capacitación, Adiestramiento y Productividad (SMCAP) del 10 de diciembre de 2019, en el que se informa sobre las actividades respecto de la ejecución del Programa Anual de Capacitación (PAC) para el ejercicio 2019, y se señala que durante noviembre y diciembre se impartieron cuatro cursos de capacitación al personal del Fideicomiso de Recuperación Crediticia: “Equidad de Género en el Trabajo”, “Conocimiento en primeros auxilios y plan de emergencia”, “Conocimiento en paquetería Office” e “Interpretación y Aplicación de Leyes, Reglamento, Códigos, Normas entre otros”, los cuales fueron resultado del diagnóstico de necesidades de capacitación. A estos cursos se inscribieron 233 servidores públicos (114 mujeres y 119 hombres, que representaron el 48.9% y 51.1%, respectivamente).

Los cursos se comenzaron a impartir en noviembre y terminaron en diciembre, debido a que el Subcomité Mixto de Capacitación, Adiestramiento y Productividad fue autorizado el 11 de septiembre de 2019 durante la Tercera Sesión Ordinaria del Comité Técnico del FIDERE, con el acuerdo núm. CT-030/12/2019 por lo que la Primera Sesión Ordinaria del Subcomité fue el 4 de octubre de 2019.

De acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, para el componente Ambiente de Control, se consideró en un rango medio, ya que se requiere atender las áreas de oportunidad para fortalecer el control interno institucional.

Administración de Riesgos

El FIDERE cuenta con la Gerencia de Administración y Finanzas para atender y dar seguimiento a todo lo relacionado con el control interno, debido a que entre sus funciones principales está planear, coordinar y supervisar la administración de los recursos humanos, materiales y servicios del fideicomiso, así como supervisar y verificar la aplicación de los aspectos normativos establecidos en la materia.

Para medir el cumplimiento o efectividad de las operaciones y actividades del fideicomiso, la Gerencia de Recuperación de Créditos generó indicadores estratégicos y de gestión correspondientes a los mecanismos de medición y evaluación aplicados durante el ejercicio de 2019, con objeto de conocer los resultados alcanzados en la actividad institucional en revisión en cuanto al cumplimiento de metas y objetivos fijados, desempeño del personal asignado, e impacto en los resultados presupuestales como consecuencia de la aplicación de medidas de racionalidad y austeridad, estos indicadores son: Índice de Cumplimiento Programático, Índice de Efectividad de Acciones, Índice de Rentabilidad, Índice de Comportamiento Presupuestal, Índice del Costo de la Recuperación, Índice de Rentabilidad, Índice de Ingresos Obtenidos por la Recuperación e Índice del Cumplimiento de Acciones de Cobranza.

El sujeto fiscalizado dispuso de un Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional (CARECI) formalmente constituido, lo cual se verificó en el acta correspondiente a la sesión de su instalación, el 18 de enero de 2018, firmada y rubricada por los miembros del Comité.

Se comprobó que el FIDERE tuvo el Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación del Control Interno Institucional del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, FIDERE III, registrado por la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA) con el núm. MEO-205/011118-OD-FIDERE-13/2004,

y el Aviso por el que se dio a conocer el Enlace Electrónico donde pudo ser consultado, se publicó en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 460, del 27 de noviembre de 2018. Posteriormente, la Coordinación General de Evaluación, Modernización y Desarrollo Administrativo registró el Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE) con el número MEO-157/050819-E-SEAFIN-FIDERE-40/010119, y el Aviso por el que se dio a conocer el Enlace Electrónico donde puede ser consultado, se publicó en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm.171, del 4 de septiembre de 2019.

De la revisión a su manual, se verificó que el Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional se integró según lo dispuesto en el lineamiento Noveno, numeral 2, de los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 235, el 8 de enero de 2018.

Entre las atribuciones del Comité se encuentra encargarse de que el FIDERE, en su calidad de ente obligado, realice las actividades relativas a la planeación, programación, verificación, resultados, conclusión y dictaminación, así como que dé cumplimiento a los plazos, procedimientos y formas que deben observarse en la implementación y aplicación del control interno y demás normatividad aplicable a la materia.

Se proporcionó el Informe Anual de Control Interno del Órgano Interno de Control en el FIDERE, correspondiente al ejercicio de 2019, en el que se presenta el estado que guardan los controles internos implementados en ese período. Para ello, se anexó el oficio núm. SCG/OICFIDERE/029/2020 del 20 de enero de 2020, con el que el titular del Órgano Interno de Control en el FIDERE, solicitó a la Dirección General del fideicomiso incorporar como punto de acuerdo el mencionado informe anual, en el que se señala que, de acuerdo con el Programa Anual de Control Interno del ejercicio de 2019 (PACI), autorizado por la entonces Dirección General de Contralorías Internas en Entidades de la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México (hoy Dirección General de Coordinación de Órganos Internos de Control Sectorial de la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México), se programaron para su revisión dos controles internos:

1. Control Interno núm. 01/2019, clave 04 denominada “Actualización de saldos de créditos de las Carteras Gubernamental (FIVIDESU, FICAPRO e INVI)”, cuyo objetivo fue revisar y analizar los procesos de actualización de saldos de las carteras gubernamentales administradas por el FIDERE, a efecto de que se hayan realizado conforme a los tiempos establecidos y disponer de los registros contables en tiempo y forma para la emisión de la información financiera y presupuestal para la toma de decisiones, se consideró un riesgo de impacto/probabilidad de ocho, que lo ubicó en el cuadrante I, lo que significa que era un riesgo de atención inmediata, crítico, debido a su alta probabilidad de ocurrencia y grado de impacto.
2. Control Interno núm. 02/2019, clave 03 denominada “Automatización de procesos de altas y de acciones de cobranza de nuevos créditos”, cuyo objetivo fue verificar el proceso de altas de nuevos créditos, a efecto de tener toda la información necesaria para su registro e inicio de recuperación y, en su caso, sea posible realizar las acciones de cobranza, por lo cual se consideró un riesgo de impacto de ocho con probabilidad de nueve, que lo ubicó en el cuadrante I, lo que significa que es un riesgo de atención inmediata, crítico, debido a su alta probabilidad de ocurrencia y grado de impacto.

Como resultado de la revisión a los procesos y procedimientos, así como a la información y documentación proporcionada por las áreas involucradas en la implementación del control interno, se señala que para el núm. 01/2019, se generaron dos recomendaciones y para el núm. 02/2019, seis recomendaciones, las cuales al 31 de diciembre de 2019 se encontraban en proceso de solventación.

El sujeto fiscalizado no mostró evidencia de haber considerado dentro de sus actividades de identificación y administración de riesgos, el correspondiente a la corrupción.

De acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, para el componente Administración de Riesgos, se consideró un rango medio, ya que se requiere atender las áreas de oportunidad para fortalecer el control interno institucional.

Actividades de Control Interno

De la revisión al manual administrativo del FIDERE, vigente en el ejercicio de 2019, se observó que contiene una estructura organizacional en la que se define la responsabilidad, así como la delegación de las funciones y atribuciones entre las unidades administrativas que lo conforman y su personal, mandos medios y operativos, para la realización de sus actividades. El manual incluye los procesos y procedimientos de operación establecidos para el cumplimiento de sus objetivos y es acorde con la estructura orgánica autorizada, que para el caso de la Gerencia de Recuperación de Créditos corresponde a siete puestos de estructura, los cuales trabajan en conjunto con 44 personas de personal técnico-operativo.

Como parte de las actividades de control interno, se elaboran una serie de informes en relación con la actividad institucional 326 "Recuperación crediticia", por lo que el sujeto fiscalizado proporcionó el oficio núm. GRC/0065/2020 del 7 de enero de 2020, mediante el cual la Gerencia de Recuperación de Créditos remitió a la Gerencia de Administración y Finanzas el Informe Programático-Presupuestal de Metas, relativo a los resultados alcanzados en el desarrollo de las actividades institucionales conforme al Programa Operativo Anual 2019, correspondiente al período de enero-diciembre de 2019.

De igual forma, mediante el oficio núm. GRC/0024/2020 del 7 de enero de 2020, la Gerencia de Recuperación de Créditos remitió a la Gerencia de Administración y Finanzas el reporte consolidado de la recuperación y datos de las comisiones a favor de FIDERE, por concepto de administración de las carteras con cifras definitivas a diciembre de 2019, así como el acumulado en el período enero-diciembre de 2019.

Además, se presentaron un índice 2019 de recuperación para el período, un comparativo entre lo programado y la recuperación enero-diciembre 2019, un reporte consolidado de recuperación obtenida del 1 al 31 de diciembre de 2019 y datos para el cobro de comisiones (definitivo), así como un reporte consolidado de recuperación obtenida de enero a diciembre de 2019 y datos para el cobro de comisiones (definitivo).

Para el fortalecimiento del control interno, el FIDERE señaló que dispone de un Programa Anual de Control Interno, el cual consideró para el ejercicio de 2019 dos controles internos

determinados, debidamente firmados por la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, los cuales se remitieron mediante el oficio núm. SCG/OICFIDERE/025/2019 del 22 de enero de 2019, a efecto de que fueran incorporados en la carpeta de la Sesión del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional del FIDERE.

Con relación a los sistemas informáticos que apoyaron las actividades y operaciones de los recursos del rubro en revisión durante el 2019, el sujeto fiscalizado contó con el “Sistema Multi-Modular” y el “Sistema de Carteras Administradas”, los cuales están básicamente diseñados para la consulta, impresión y actualización de la información relacionada con las actividades y operaciones de recuperación crediticia solicitada por las diversas áreas del FIDERE.

El “Sistema Multi-Modular” es la plataforma informática desarrollada por el personal del FIDERE, mediante la cual se proporcionan diferentes servicios que solicitan las áreas que conforman el fideicomiso. En general, los módulos disponibles en este sistema están diseñados para la consulta, impresión y actualización de la información relacionada con los créditos que administra el FIDERE.

El fideicomiso tuvo un sistema implementado para la recepción y atención de quejas y denuncias presentadas por la ciudadanía en relación con la actividad institucional en revisión: se tuvo conocimiento de que se colocó un buzón de acrílico para quejas y sugerencias, debidamente señalizado y bajo llave con la finalidad de proteger la información y datos personales de las personas acreditadas, las cuales encontrarán un formato denominado Quejas y/o Sugerencias con la imagen institucional, en el cual pueden anotar su inconformidad o comentarios, para después depositarlo en el buzón.

Adicionalmente, el sujeto fiscalizado generó informes trimestrales de Avance Programático-Presupuestal de actividades institucionales, los cuales incluyen una explicación a las variaciones, así como una descripción de las acciones realizadas para la consecución de sus metas.

De igual forma, al término del ejercicio, se elaboró el Informe Anual de Actividades con la información correspondiente a la recuperación de créditos de enero a diciembre de 2019, así como los resultados de las acciones de cobranza.

Para medir el cumplimiento o efectividad de las operaciones y actividades del fideicomiso, la Gerencia de Recuperación de Créditos generó indicadores estratégicos y de gestión para los mecanismos de medición y evaluación aplicados durante el ejercicio de 2019, con objeto de conocer los resultados alcanzados en la actividad institucional en revisión en cuanto al cumplimiento de metas y objetivos fijados, desempeño del personal asignado, e impacto en los resultados presupuestales, como consecuencia de haber aplicado medidas de racionalidad y austeridad.

De acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, para el componente Actividades de Control Interno, se consideró en un rango medio, ya que se requiere atender las áreas de oportunidad para fortalecer el control interno institucional.

Información y Comunicación

De la revisión a la información proporcionada por el fideicomiso mediante el oficio núm. GAF/1177/2020 del 21 de septiembre de 2020, se observó que el FIDERE cuenta con un manual administrativo que es el documento en el cual se establece la estructura básica de la institución, misión, visión y objetivos, así como su marco jurídico de actuación, funciones y atribuciones, además de la organización, procesos y procedimientos, para el cumplimiento de sus metas y objetivos.

El sujeto fiscalizado tiene un Reglamento Interior de Trabajo que rige las relaciones laborales en el FIDERE, en el cual se establecen las disposiciones y normas obligatorias, tanto para los trabajadores, como para el fideicomiso, conforme a las cuales se desarrollan sus labores. Desde el momento en que un servidor público se integra al FIDERE, se le comunica cuáles son los objetivos y las obligaciones que adquiere al contratarse, para lo cual se le solicita una serie de documentos para la integración de su expediente personal, así como el llenado y firma de algunos manifiestos: para saber si tiene un empleo fuera de la Administración Pública de la Ciudad de México y si se aplica el subsidio para el empleo; no haber sido sujeto de jubilación mediante incorporación a programas de retiro con apoyo económico; no tener contratado crédito alguno con las carteras que administra el FIDERE; saber si tiene contratado un crédito con el INFONAVIT o INFONACOT; no prestar servicios personales a otro empleador (ISR);

y de aceptación de ingreso al Fondo de Ahorro, con los que se compromete y autoriza al fideicomiso a realizar los trámites correspondientes.

Para dar seguimiento al funcionamiento del sistema de control interno, se llevan a cabo reuniones periódicas, las cuales se calendarizan trimestralmente, salvo que haya algún asunto que tratar, en tales reuniones, se expone la situación que guarda el control interno, y se notifica con anterioridad a los participantes los temas a tratar.

Asimismo, el Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional, es el encargado de: comunicar a las áreas correspondientes lo necesario para el cumplimiento oportuno de sus metas y objetivos con enfoque a resultados; instruir a las áreas competentes a dar seguimiento a la administración de riesgos, dando prioridad a los que requieren de atención inmediata; notificar a las áreas para que establezcan los mecanismos en la prevención de la materialización de los riesgos, atendiendo su raíz; establecer acciones para atender en tiempo y forma las recomendaciones y acciones preventivas y correctivas, efectuadas por las autoridades correspondientes; dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos, lineamientos y observaciones; y en general, supervisar las actividades de control interno, con base en la normatividad aplicable.

El sujeto fiscalizado generó el Informe de Actividades correspondiente al cuarto trimestre de 2019, que presentó ante el Comité Técnico en su primera Sesión Ordinaria para el ejercicio de 2020, realizada el 5 de marzo del presente.

Como parte de las acciones realizadas para atender los riesgos detectados durante el ejercicio de 2019 en la actividad que nos ocupa, la Gerencia de Recuperación de Créditos solicitó a la Gerencia de Administración y Finanzas algunos requerimientos de personal para la supervisión, trabajo de campo y administrativo especializado, con la finalidad de dar cumplimiento a las obligaciones y tareas que tiene encomendadas. Se verificó que se dio seguimiento a esta solicitud de manera escrita, por medio de una serie de oficios en donde se reiteraba la importancia de su atención.

Derivado de lo anterior, se identificó que el FIDERE cuenta con un sistema de comunicación, entre las distintas áreas que lo conforman, tanto escrito (oficios, circulares, notas informativas),

como verbal (de manera directa por parte de los mandos medios y superiores al personal técnico-operativo) y por medios electrónicos (correo electrónico y CD); este sistema está formalmente establecido en los diferentes documentos normativos, lo que permite realizar solicitudes, comunicar decisiones, transmitir instrucciones y generar reportes e informes de distintos tipos (de actividades, presupuestales, de avances, de recuperación de créditos, de control interno), a fin de trabajar para alcanzar las metas y objetivos; esto apoyado en el sistema informático “Sistema Multi-Modular”.

De acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, para el componente Información y Comunicación, se consideró en un rango medio, ya que se requiere atender las áreas de oportunidad para fortalecer el control interno institucional.

Supervisión y Mejora Continua

De la información proporcionada por el FIDERE, por medio de la Gerencia de Administración y Finanzas, con los oficios núms. GAF/0949/2020 y GAF/1177/2020 del 7 de agosto y 21 de septiembre, ambos de 2020, respectivamente, se observó que el fideicomiso promueve la mejora de los controles internos mediante una serie de acciones y documentos de carácter obligatorio, entre los cuales se encuentra su manual administrativo, del cual fue publicado el Aviso por el que se dio a conocer la dirección electrónica donde podía ser consultado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 458, el 23 de noviembre de 2018, con lo que se reconoce la estructura de su organización, las obligaciones y políticas operacionales, así como los objetivos y procedimientos de control, el cual ha sido actualizado.

El sujeto fiscalizado cuenta con una comunicación adecuada entre los distintos niveles de la organización, que involucra a toda su estructura, así como a los sujetos externos con los que mantiene relación.

Asimismo, FIDERE tiene establecidos cuatro comités y dos subcomités integrados por los titulares de las áreas del fideicomiso, para dar atención y seguimiento a sus funciones operativas, los cuales llevan a cabo reuniones programadas para tratar los temas que requieren de atención,

a fin de revisar las acciones realizadas y evaluar si se han cumplido los objetivos y metas establecidos.

Como mecanismos de supervisión, el sujeto fiscalizado presentó distintos oficios con los que dio seguimiento a las acciones realizadas para disminuir los riesgos que se consideraron durante el ejercicio de 2019; éstos correspondieron a septiembre y noviembre de 2019, así como enero, febrero y marzo de 2020. De igual forma, se realizaron reuniones y mesas de trabajo para tratar las situaciones que requirieron de atención, tanto programada como inmediata, de lo cual se generaron actas y oficios.

Dentro de sus acciones se consideraron aquellas que permiten atender en tiempo y forma las recomendaciones y acciones preventivas y correctivas, generadas por las autoridades correspondientes.

De acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, para el componente Supervisión y Mejora Continua, se consideró en un rango medio, ya que se requiere atender las áreas de oportunidad para fortalecer el control interno institucional.

Derivado de la evaluación de los componentes de control interno, de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, se obtuvo la siguiente valoración: el componente Ambiente de Control se ubicó en un rango medio; el de Administración de Riesgos en un rango medio; el de las Actividades de Control Interno en un rango medio; el de Información y Comunicación en un rango medio; y el componente Supervisión y Mejora Continua en un rango medio.

Del estudio general y análisis realizado al control interno aplicado por el FIDERE, durante el ejercicio de 2019, y del cuestionario aplicado de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, se concluye, que la valoración general del control interno es medio, ya que se advirtió que contribuyó a proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos institucionales; sin embargo, se requiere atender las áreas de oportunidad que fortalezcan el control interno institucional, de acuerdo con la valoración del desarrollo particular de cada

uno de los componentes descritos, ya que se advirtió que el FIDERE no presentó evidencia documental de que el Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México haya sido difundido entre su personal, además de que no contó con la identificación de riesgos de corrupción, ni con una evaluación de riesgos, que permitieran generar acciones para su administración y mitigación.

En la confronta realizada por escrito el 9 de diciembre de 2020, notificada al sujeto fiscalizado mediante oficio núm. DGAE-A/20/249 del 24 de noviembre de 2020, en atención a la publicación en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 413 de fecha 20 de agosto de 2020 del “Acuerdo por el que se sustituye la modalidad de las reuniones de confrontas presenciales, derivadas de los resultados de auditoría, correspondientes a la revisión de Cuenta Pública 2019”, FIDERE proporcionó información adicional respecto del presente resultado, mediante el oficio núm. GAF/1536/2020, presentó la circular núm. GAF/0055/2020 del 18 de noviembre de 2020, por medio de la cual informa a todos los gerentes, subgerentes y jefes de departamento del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México que todas las personas servidoras públicas deben cumplir sus deberes de capacitación y desarrollo profesional, en sujeción a los valores y principios éticos de la Administración Pública de la Ciudad de México, por lo que se determinó que todo el personal del fideicomiso (sin importar su forma de contratación) que no hayan podido realizar esta obligación, deberá tener conocimiento del Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México, para lo cual, se señalan los vínculos electrónicos en donde se puede consultar; también se indicó que se llenará un formulario, de lo cual se solicita se presente evidencia, a fin de tener la relación de personas que realizaron esta actividad. Sin embargo, esta acción corresponde al ejercicio 2020, mientras que el ejercicio fiscalizado fue 2019.

Por otra parte, el sujeto fiscalizado presentó el oficio núm. GRC/1379/2020 del 3 de diciembre de 2020, en el que señala que, con la finalidad de erradicar y evitar actos de corrupción, realizó las siguientes actividades: se cancelaron las atenciones personalizadas que otorgaba el personal de la Gerencia de Recuperación de Créditos a los acreditados, con la intención de que únicamente fueran atendidos en los Módulos de Atención; se cancelaron los pagos en efectivo que los acreditados realizaban por medio de la Compañía Mexicana de Traslado de Valores, S.A. de C.V., o con personal del FIDERE, y como única opción de pago el realizado en ventanillas de las instituciones bancarias que trabajan con FIDERE (anexa oficio núm. GRC/2835/2018

del 20 de diciembre de 2018); se implementó la emisión de estados de cuenta y recibos de pago, por medio de una página electrónica, con la intención de que los acreditados emitieran sus recibos de pago y estados de cuenta desde su domicilio y acudieran a la institución más cercana a realizar sus pagos, sin necesidad de presentarse directamente al fideicomiso, lo cual se informó a los acreditados mediante la página de FIDERE y redes sociales; y por último, se señala que durante el segundo semestre de 2019, se trabajó con BBVA Bancomer y Banco Azteca en la apertura de nuevos canales de recaudación para dar más opciones de pago a los acreditados (anexó los oficios núms. GRC/2358/2020 y GRC/2725/2020 del 26 de septiembre y 5 de noviembre, ambos de 2019). Sin embargo, ninguna de estas acciones estuvo considerada dentro de las actividades de identificación y administración de riesgos de corrupción que pudiera indicarse como objeto de revisión en el Programa Anual de Control Interno 2019 (PACI).

Adicionalmente, se proporcionaron las minutas de trabajo núms. 01, 02, 03, 04 y 05 de fecha 12, 15, 20, 21 y 23 de noviembre de 2018, en el mismo orden, con objeto de definir y establecer las actividades a realizar en relación con el PACI 2019, y en las que participaron el Órgano Interno de Control en el FIDERE, la Coordinación de Información Institucional, la Gerencia de Administración y Finanzas, la Gerencia de Recuperación de Créditos, y la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos. En estas minutas se determinaron los riesgos que podían indicarse como objeto de revisión para cada una de las cuatro áreas del FIDERE que participaron, y se incluyeron anexos de acuerdo con lo siguiente:

Para el caso de la minuta de trabajo núm. 02, se incluyó un manifiesto de la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos en el que señala que por parte de esa gerencia, no existe riesgo que pudiera indicarse como objeto de revisión en el Programa Anual de Control Interno 2019; en la minuta de trabajo núm. 03, se integró un inventario y un mapa de riesgos que presentó la Coordinación de Información Institucional; y en las minutas de trabajo núms. 04 y 05, se anexó una cédula de evaluación de riesgos que presentaron la Gerencia de Recuperación de Créditos y la Gerencia de Administración y Finanzas, respectivamente; sin embargo, de la información proporcionada no se identificaron acciones para a la administración y mitigación de los riesgos, por lo que el resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-167-19-1-FIDERE

Es necesario que el Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México, por medio de la Gerencia de Administración y Finanzas, difunda entre su personal el Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México, para su conocimiento y aplicación, de acuerdo con la Disposición General, Décima Primera del citado Código, correspondiente a la Capacitación y Difusión del Código de Ética, vigente.

Recomendación

ASCM-167-19-2-FIDERE

Es conveniente que el Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México, por medio de la Gerencia de Administración y Finanzas, establezca una metodología que le permita identificar, administrar y mitigar los riesgos internos y externos, incluyendo el de corrupción, que pudieran afectar el cumplimiento de las metas y objetivos de la actividad institucional 326 “Recuperación crediticia”.

Competencia de Actores

2. Resultado

Competencia Legal del Sujeto Fiscalizado

Con el objetivo de verificar la competencia legal del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE), para llevar a cabo las acciones correspondientes a la actividad institucional 326 “Recuperación crediticia”, se analizó la normatividad aplicable siguiente:

Los artículos 97, 98, 101 y 102 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el 26 de julio de 1994; y su última reforma publicada en el *Diario Oficial de la Federación* del 27 de junio de 2014 y vigente para el ejercicio en revisión, que indican lo siguiente:

“Artículo 97 Los organismos descentralizados, las empresas de participación estatal mayoritaria y los Fideicomisos Públicos, integran la Administración Pública Paraestatal.”

“Artículo 98 Los organismos descentralizados serán las entidades con personalidad jurídica y patrimonio propio, creadas por decreto del Jefe de Gobierno del Distrito Federal o por Ley de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, cualquiera que sea la estructura legal que adopten. La fusión, extinción o liquidación de organismos descentralizados se realizará conforme al procedimiento seguido para su creación. Las empresas de participación estatal mayoritaria y los Fideicomisos Públicos serán aquellos que se constituyan en los términos y con los requisitos que señale la Ley Orgánica que regule la Administración Pública del Distrito Federal.”

“Artículo 101 El Jefe del Gobierno aprobará, la participación del gobierno de la entidad en las empresas, sociedades y asociaciones civiles o mercantiles, ya sea para su creación, para aumentar su capital o patrimonio, y, en su caso, adquirir todo o parte de éstos. Dicha aprobación también será indispensable para constituir o aumentar fideicomisos públicos. Las autorizaciones a que se refiere este artículo serán otorgadas por conducto de la Secretaría que determine la Ley Orgánica, la cual será fideicomitente única de dichos fideicomisos”.

“Artículo 102 La ley determinará las relaciones entre el Jefe de Gobierno y las entidades paraestatales, o entre éstas y las Secretarías para fines de congruencia global de la administración pública paraestatal, con el sistema de planeación y los lineamientos generales en materia de gasto, financiamiento, control y evaluación”.

Por su parte, los artículos 47, 61, 64 párrafo primero y 68 párrafo primero, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, Publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 471 Bis, el 13 de diciembre de 2018, vigente para el ejercicio en revisión, señalan que:

“Artículo 47 Los Fideicomisos Públicos son aquellos contratos mediante los cuales la Administración Pública de la Ciudad, a través de la Secretaría de Administración y Finanzas en su carácter de fideicomitente, destina ciertos bienes a un fin lícito determinado, encomendando la realización de ese fin a una institución fiduciaria, con el propósito de auxiliar al Jefe de Gobierno o a las Alcaldías, en la realización de las funciones que legalmente le corresponden.”

“Artículo 61 La persona titular de la Jefatura de Gobierno, por conducto de la dependencia coordinadora de sector, nombrará a los servidores públicos que deban ejercer las facultades que

impliquen la titularidad de las acciones o partes sociales que integren el capital social de las empresas de participación estatal mayoritaria.”

“Artículo 64 Los fideicomisos públicos que se establezcan por la Administración Pública, incluso aquellos que se constituyan para auxiliar a las y los titulares de las Alcaldías, serán los que se consideren entidades conforme lo dispuesto en esta Ley y quedarán sujetos a la misma.”

“Artículo 68 En los contratos de los fideicomisos se deberán precisar las facultades especiales, si las hubiere, que en adición a las que establece esta Ley para los Órganos de Gobierno, determine la persona titular de la Jefatura de Gobierno para el Comité Técnico, indicando cuales asuntos requieren de la aprobación del mismo, para el ejercicio de acciones y derechos que correspondan al fiduciario, entendiéndose que las facultades del citado cuerpo colegiado constituyen limitaciones para la institución Fiduciaria.”

El FIDERE, 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. Y el 1o de junio de 1987 se amplió su objeto principal que consiste en recuperar el producto de los créditos otorgados a beneficiarios por el entonces Distrito Federal y sus entidades, o 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 la Ciudad de México y a las instituciones no gubernamentales, de acuerdo con los esquemas financieros pactados en los contratos de apertura de crédito del beneficiario. El FIDERE elabora sus respectivos programas operativos anuales y anteproyecto de presupuesto orientados a destinar los recursos presupuestarios el cumplimiento eficaz de los objetivos y metas planteados en el programa institucional; por tanto, la implementación de las acciones y el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Programa reportarán los resultados obtenidos con base en las metas e indicadores correspondientes.

De lo anterior, su competencia también se encuentra determinada por cada uno de los contratos y convenios celebrados con las diferentes instituciones públicas o privadas, ya que de conformidad

con las condiciones definidas en los contratos o convenios suscritos con los mandantes y que de manera genérica se refieren a la administración y cobranza de la cartera de crédito, sobre los créditos que otorgan cada una de las citadas instituciones, se deberá liquidar y transferir el importe de la cobranza a las entidades, institutos u organismos financieros, así como realizar el correspondiente pago de comisiones por los servicios prestados por el FIDERE.

Como resultado del análisis de los citados ordenamientos, se concluye que el FIDERE, tuvo las atribuciones legales para llevar a cabo la operación de la actividad institucional 326 “Recuperación crediticia”.

3. Resultado

Competencia Profesional de los Servidores Públicos

Con el propósito de verificar la competencia profesional y experiencia laboral de los servidores públicos del FIDERE, se aplicaron los procedimientos de estudio general, análisis y verificación de la información proporcionada, a fin de conocer si la experiencia laboral y profesional del personal encargado de la recuperación de créditos, fue la apropiada para el cargo y la responsabilidad que representa.

El artículo 106, fracción XIV del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 1 Bis, del 2 de enero de 2019, vigente en 2019, y última reforma del 31 de agosto de 2020, establece:

“Coordinar la aplicación de las normas y procedimientos para la Evaluación Integral que les son aplicables a todas las personas aspirantes o servidoras públicas de la Administración Pública de la Ciudad de México, a un puesto de estructura orgánica previamente dictaminado, a los prestadores de servicios (folios mayores), cuya remuneración sea equivalente a la de las personas servidoras públicas de estructura, y en aquellos casos que se presenten con la debida justificación, mediante las siguientes etapas: verificación de perfiles, recepción documental, aplicación de pruebas, evaluación socioeconómica, evaluación psicológica”.

En tanto que el artículo 109 del mismo ordenamiento señala lo siguiente en sus fracciones II y IX:

“II. Ejecutar la aplicación de las normas y procedimientos para la Evaluación Integral que les son aplicables a todas las personas aspirantes o servidoras públicas de la Administración Pública de la Ciudad de México, a un puesto de estructura orgánica previamente dictaminado, a los prestadores de servicios (folios mayores), cuya remuneración sea equivalente a la de las personas servidoras públicas de estructura, y en aquellos casos que se presenten con la debida justificación, mediante las siguientes etapas: verificación de perfiles, recepción documental, aplicación de pruebas, evaluación socioeconómica, evaluación psicológica [...]

“IX. Evaluar el cumplimiento del perfil de puesto, ético, competencial y psicológico necesarios para la realización de las funciones encomendadas.”

Por esta razón, se solicitaron 16 expedientes correspondientes al 31.4% del total de servidores públicos encargados de la actividad institucional 326 y que pertenecen a el personal de estructura de la Gerencia de Recuperación Crediticia como área responsable, así como personal operativo que ejecutó acciones de recuperación crediticia durante el ejercicio de 2019.

Se solicitó la información sobre los servidores públicos que durante el ejercicio de 2019 fueron responsables de operar la actividad institucional 326 y desarrollar acciones de recuperación crediticia, para verificar mediante el estudio general, análisis e investigación, que el FIDERE cuente con los perfiles de puesto correspondientes y que el personal a cargo cumpla la experiencia profesional y laboral que se requiere para el desempeño adecuado de sus funciones.

Al respecto, se proporcionaron las Cédulas de Evaluación de Puesto para Enlace, Líder Coordinador de Proyectos, Mandos Medios y Superiores, emitidas por la Oficialía Mayor, hoy Oficialía Mayor del Gobierno de la Ciudad de México, las cuales presentan una vigencia a partir del 6 de marzo de 2009 y con las cuales operó el FIDERE durante el ejercicio de 2019.

En su revisión se observó que éstas se integran de nueve apartados, en los cuales se describe información correspondiente a los siguientes rubros:

1. Profesiograma. Se hace referencia a la denominación del puesto y la unidad administrativa a la que se adscribe.

2. Tramo de control. Según el puesto de referencia, se muestran las áreas a quién debe reportar, y las áreas a quién debe supervisar.
3. Funciones. Según el puesto, las clasifica en genéricas y específicas.
4. Habilidad. Considera lo referente a los conocimientos y la experiencia con la que se debe contar según el puesto.
5. Responsabilidades. Las cuales se encuentran integradas por los resultados del puesto que se desempeñe, por la supervisión y dirección del personal a su cargo, y las de discreción, por la guarda y custodia de información y documentación.
6. Liderazgo. Por las alternativas de solución ante hechos o acciones del puesto a que se refiere, y por la toma de decisiones ante problemas o situaciones internas o externas inherentes al puesto.
7. Relaciones internas. Estas se dan entre las diferentes áreas que integren la institución, así como la externa la cual se establece con otras áreas o entes de la administración pública.
8. Cadena de mando superior. Con las áreas o unidades a las que el puesto se subordina jerárquicamente.
9. Cadena de mando inferior. Con las áreas o unidades subordinadas al puesto que se refiera.

De estas cédulas, se seleccionaron las correspondientes a la Gerencia de Recuperación Crediticia como área mandante en las acciones de recuperación crediticia, así como las demás áreas de la estructura orgánica y jerárquicamente subordinadas a ella: Jefatura de Unidad Departamental de Orientación y Promoción al Pago, Jefatura de Unidad Departamental de Regularización y Control de Carteras, Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Evaluación de Carteras, Jefatura de Unidad Departamental de Consolidación Contable, Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Procesos, Jefatura de Unidad Departamental de Estadística, Riesgos y Seguros.

Con los criterios establecidos en las cédulas de evaluación de puesto, se revisaron los expedientes de personal de todos aquellos servidores públicos que durante el ejercicio 2019 fueron los titulares de dichas áreas, y se observó que, entre otro tipo de documentación, se presentan los comprobantes del grado máximo de estudios, currículum vitae en los cuales se describe información correspondiente a la trayectoria laboral y profesional de estos servidores públicos. También se encuentran los comprobantes de inhabilitación y de identificación fiscal, nombramiento u oficio para su contratación, cuestionarios de entrevista para puesto o vacante en el fideicomiso y la correspondiente solicitud de empleo.

Los expedientes del personal de estructura revisados (siete) cumplieron estos requisitos. Para el caso de los expedientes del personal operativo (nueve), sólo uno careció del comprobante de grado de estudios.

Se observó que el 68.7% de este personal (once) cuenta con estudios a nivel de licenciatura y de ellos, dos se encuentran trancos o los están ejecutando. El 25.0% (cuatro), cuenta con carrera técnica, y el restante 6.3% del personal (uno), no presenta esta información.

Al considerar sólo las plazas de estructura, se observa que el 85.7% cuenta con un nivel máximo de estudios a nivel licenciatura, y el restante 14.3% a nivel carrera técnica. Para el caso del personal técnico operativo, los estudios a nivel licenciatura estuvieron presentes en el 55.6% de su personal.

Los 16 expedientes revisados corresponden a una muestra del 31.4% del total de personal con el cual se desempeñó la Gerencia de Recuperación Crediticia durante el ejercicio de 2019, según se constató en las plantillas de personal revisadas; los expedientes consideraron al 100.0% del personal de estructura.

Para el caso de titular del puesto de la Gerencia de Recuperación Crediticia, la cédula de evaluación de puesto señala que deberá contar con el título de la Licenciatura en Administración de Empresas, experiencia en manejo de créditos hipotecarios y en el área de crédito y cobranza, manejo de relaciones públicas y conocimiento de la normatividad del Gobierno de la Ciudad de México, así como disponer de experiencia de cinco años en actividades afines a dichas temáticas.

De la información revisada en su expediente personal se observó que se ajusta a la temporalidad de experiencia señalada, al conocimiento de la normativa del Gobierno de la Ciudad de México y al perfil académico, ya que cuenta con estudios a nivel licenciatura. En cuanto a los conocimientos sobre las temáticas de créditos hipotecarios y cobranza, no se encontró información o documentación en su expediente de personal que dé cuenta de ello. Se destaca que su ingreso como empleado del FIDERE se realizó el 1o. de junio de 2019.

Para el caso del titular de la Jefatura de Unidad Departamental de Orientación y Promoción al Pago, la cédula de evaluación de puesto señala que éste deberá contar con carrera técnica, conocimientos en computación, manejo de personal, logística y diseño de rutas para entrega de documentos en campo. También se precisa de una experiencia de dos años en computación, y tres en manejo de personal y en logística y diseño de rutas de entrega.

En la revisión a la documentación del expediente laboral personal, se identificó que se ajusta al perfil académico ya que cuenta con la carrera técnica de Analista Programador, así como de diversos cursos en el área computacional, según las constancias que obran en el expediente. Se observa que éste servidor público fue promovido a la jefatura en cuestión a partir del 16 de agosto de 2001, estuvo vigente hasta el ejercicio en revisión, con lo cual se verifica la temporalidad de experiencia, manejo de personal, logística y diseño de rutas.

Para el caso del titular de la Jefatura de Unidad Departamental de Estadística, Riesgos y Seguros, la cédula de evaluación de puesto señala que éste deberá contar con la Licenciatura en Administración o Contabilidad, conocimientos en administración de carteras de crédito, conocimientos de Microsoft Office y sobre la elaboración de conciliaciones de créditos; también se requiere experiencia de cinco años.

En la revisión a la documentación del expediente laboral personal, se observó que se ajustó al perfil académico ya que cuenta con una doble licenciatura al tener estudios a nivel licenciatura en Administración y Contabilidad, la documentación refiere que existe conocimiento de la paquetería Microsoft office, así como de la elaboración de conciliaciones. En cuanto a la temporalidad de experiencia solicitada, de la revisión a la documentación que obra en su expediente se encontró trayectoria laboral a partir del año 2009 y se ha mantenido en activo hasta la realización de los trabajos de auditoría.

Para el caso del titular de la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Evaluación de Carteras, la cédula de evaluación de puesto señala que éste deberá contar con Licenciatura en Economía, así como adicionales en calidad en el servicio y atención al cliente, relaciones públicas. También se requiere una experiencia de cuatro años.

En la revisión de la documentación del expediente laboral, del servidor público que durante 2019 fungió como titular de dicha área, se observó que no se ajustó al perfil académico señalado, ya que se encuentra cursando la Licenciatura en Comunicación y Periodismo, inició funciones como empleado del FIDERE el 16 de enero de 2019. En cuanto a la experiencia solicitada, de la revisión a la documentación que obra en su expediente, se refiere trayectoria laboral a partir de 2012 en el sector público y privado, desarrollando funciones que guardan relación con las señaladas en la cédula de evaluación del puesto.

Para el caso del titular de la Jefatura de Unidad Departamental de Consolidación Contable, la cédula de evaluación de puesto señala que éste deberá contar con estudios terminados o constancia en profesiones comprendidas en el área de las ciencias sociales, siendo idóneas las de Contaduría y las de Administración Pública; tener conocimientos de Contabilidad General y Administración Pública, conciliaciones aplicadas en informática, consolidación de información, planeación, evaluación y control.

Al revisar la documentación del expediente laboral, se observó que se ajustó al perfil académico señalado ya que cuenta con estudios a nivel Licenciatura en Administración, pero sin concluir, condición señalada en la cédula de evaluación de puesto. La cédula no señala una temporalidad de experiencia en las funciones desarrolladas, por lo que carece de un parámetro para determinar si se ajustó o no. De la revisión a la documentación que obra en su expediente, se refiere trayectoria laboral a partir de 1989 en el sector público y privado, desarrollando funciones que guardan relación con las señaladas en cédula de evaluación del puesto.

Para el caso del titular de la Jefatura de Unidad Departamental de Regulación y Control de Carteras, la cédula de evaluación de puesto señala que éste deberá contar con Licenciatura en Administración, Informática Administrativa, Contabilidad o Economía, y conocimientos en manejo de bases de datos; tener experiencia de dos años en créditos hipotecarios y manejo de bases de datos.

En la revisión a la documentación del expediente laboral personal, se observó que no se ajustó al perfil académico señalado, ya que tiene estudios a nivel Licenciatura en Relaciones Internacionales. De la revisión a la documentación que obra en su expediente de personal, se refiere trayectoria laboral a partir de 2013 en el sector público y privado, pero las funciones desarrolladas en su trayectoria laboral no guardan relación con las señaladas en cédula de evaluación del puesto.

Para el caso del titular de la Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Procesos, la cédula de evaluación de puesto señala que éste deberá tener conocimientos a nivel técnico en Informática, Computación, Sistemas Computacionales o carreras afines con Contabilidad, Finanzas o Economía; también refiere una experiencia de dos años ejecutando o elaborando sus procesos.

En la revisión a la documentación del expediente laboral personal, se observó que se ajustó al perfil académico señalado, ya que tiene estudios a nivel Licenciatura en Ingeniería en Sistemas de la Computación. De la revisión a la documentación que obra en su expediente de personal, se refiere trayectoria laboral a partir de 2003 en el sector público y privado, ingreso al FIDERE como empleado a partir de 2006, fue promovido en diversas ocasiones, siendo la última el 1o. de marzo de 2019, cuando asume la titularidad del área en comento. Se observa que las funciones desarrolladas en su trayectoria laboral guardan relación con las señaladas en la cédula de evaluación del puesto.

En cuanto al personal técnico operativo, y de la revisión a la documentación que obra en sus expedientes de personal, cinco de ellos refieren una trayectoria laboral de más de 18 años en el sector público, tres cuentan con una experiencia mayor a cinco años y sólo uno de más de un año; todos dentro del FIDERE, desarrollan funciones en su trayectoria laboral que guardan relación con la recuperación crediticia.

De lo anterior se concluye que, para determinar la competencia profesional de los servidores públicos, de la revisión a la documentación de los expedientes de personal seleccionados y respecto de los perfiles de puesto que requiere el personal de las áreas responsables (estructura) para desarrollar la actividad institucional 326, se ajustaron a lo establecido en

las cédulas de evaluación de puesto; sin embargo, en tres casos no se cumplieron de manera general los requerimientos establecidos.

En la confronta realizada por escrito con fecha 9 de diciembre de 2020, notificada al sujeto fiscalizado mediante oficio núm. DGAE-A/20/249 del 24 de noviembre de 2020, en atención a la publicación en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 413 de fecha 20 de agosto de 2020 del “Acuerdo por el que se sustituye la modalidad de las reuniones de confrontas presenciales, derivadas de los resultados de auditoría, correspondientes a la revisión de Cuenta Pública 2019”, FIDERE proporcionó información adicional respecto del presente resultado, con oficio núm. GAF/1536/2020 del 7 de diciembre de 2020. De manera específica para este resultado se remitió el oficio núm. JACH/0676/2020 del 4 de diciembre de 2020, mediante el cual la Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Capital Humano, anexa escrito del trabajador que no cuenta con comprobante de nivel de estudios, y explica el extravío de dicha información, señala un lapso de 30 días para la entrega de dicha documental, ya que se realizarán los trámites para obtener un duplicado.

También se remitió el oficio núm. GRC/1379/2020 del 3 de diciembre de 2020, respecto de los servidores públicos que no se ajustaron al perfil señalado en la cédula de evaluación del puesto, mediante el cual la Gerencia de Recuperación Crediticia señala que “al respecto se ha evaluado la capacidad y desempeño del servidor público referido, obteniendo resultados favorables para considerar su estancia en el puesto”; no obstante, no remitió dichas evaluaciones. Del análisis a la información proporcionada no se encontraron elementos que desvirtuaran los hallazgos determinados, por lo que el resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-167-19-3-FIDERE

Es necesario que el Fideicomiso de Recuperación Crediticia por medio de la Gerencia de Recuperación Crediticia, una vez recibida la documental faltante del servidor público señalado, la integre al expediente correspondiente a fin de que éste se encuentre actualizado, de acuerdo con la normatividad aplicable. Asimismo, deberá emitir una circular a la Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Capital Humano, señalando el total de la documentación necesaria, para la correcta integración de los expedientes de personal, a fin de que no se repita dicha falla.

Es necesario que el Fideicomiso de Recuperación Crediticia, por conducto de su área denominada Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Capital Humano, encargada de los procesos de contratación de personal, se sujete a los aspectos y criterios señalados de perfil profesional y de experiencia laboral, señalados en las Cédulas de Evaluación de Puesto para su personal de estructura, según el puesto a desempeñar y de conformidad con la normatividad aplicable.

4. Resultado

Capacitación

En el presente resultado, se aplicaron los procedimientos del estudio general, análisis y revisión de la información proporcionada por el FIDERE, y como prueba de auditoría, la revisión y análisis de dicha información, a fin de identificar si los servidores públicos encargados de la recuperación crediticia en el Fideicomiso, recibieron capacitación para el mejor desempeño de sus funciones y actividades.

De acuerdo con el llineamiento Séptimo, fracción IV. Señalan que: fracción IV, de los Lineamientos para el Funcionamiento de los Subcomités Mixtos de Capacitación en las Dependencias, en los Órganos Desconcentrados y en los Órganos Político-Administrativos, de la Administración Pública del Distrito Federal, publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 1433, el 6 de septiembre de 2012, señala lo siguiente:

“IV. Validar el DNC que servirá de base para la integración del PAC,

”V. Aprobar los cursos que se integren a la propuesta de PAC,

”VI. Acordar las modificaciones al PAC que se propondrán a la DCDP para su autorización.”

Derivado de lo anterior, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara el diagnóstico de necesidades de capacitación, así como el Programa Anual de Capacitación del ejercicio de 2019, a fin de verificar si esta actividad aportó estrategias, técnicas o conocimientos en

el personal responsable de la actividad institucional 326 “Recuperación crediticia” y mejoró las tareas realizadas en materia de recuperación de créditos.

Al respecto se proporcionaron los oficios núms. JAHC/0461/2019, JAHC/0462/2019, JAHC/0463/2019 y JAHC/0464/2019, todos del 27 de junio de 2019, mediante los cuales la Jefatura de Unidad Departamental de Capital Humano solicita a las áreas del Fideicomiso la selección de cursos de capacitación.

También se proporcionaron los oficios núm. GAF/1416/2019 del 1 de julio de 2019, emitido por la Gerencia de Administración y Finanzas; GRC/1718/2019 del 2 de julio de 2019, de la Gerencia de Recuperación de Créditos; GAJ/392/2019 del 2 de julio de 2019, correspondiente a la Gerencia de Asuntos Jurídicos, y DG/370/2019 del 2 de julio de 2019, de la Dirección General, todos con las propuestas de cursos de capacitación por cada una de esas áreas.

De manera específica, el correspondiente a la Gerencia de Recuperación de Créditos solicitó cursos de capacitación con las siguientes denominaciones:

1. Redacción de documentos con unidad y coherencia.
2. Office (Word/Excel).
3. Interpretación y Aplicación de Leyes, Reglamentos, Códigos, Normas, entre otros.

También se proporcionó la documentación correspondiente a la Tercera Sesión Ordinaria del Subcomité Mixto de Capacitación, Adiestramiento y Productividad del FIDERE, en la cual se sintetizan los cursos de capacitación impartidos al personal del Fideicomiso en 2019, como se muestra a continuación:

Nombre del curso	Horas	Período		Personal inscrito		Porcentaje
		Inicia	Finaliza	Mujeres	Hombres	
Equidad de género en el trabajo.	3	7/XI/19	15/XI/19	90	80	100.0
Conocimiento en primeros auxilios y plan de emergencia.	9	9/XI/19	9/XI/19	9	11	100.0
Conocimiento en Paquetería Office (Programación Web, NET y C# con Microsoft Visual).	20	11/XI/19	15/XI/19	1	5	100.0
Conocimiento en Paquetería Office (Administrador de Microsoft Windows Server 2016).	20	19/XI/19	25/XI/19	0	7	100.0
Conocimiento en Paquetería Office (Access).	20	26/XI/19	2/XII/19	8	6	100.0
Interpretación y Aplicación de Leyes, Reglamentos, Códigos, Normas entre otros.	20	12/XII/19	18/XII/19	6	10	100.0

A fin de verificar lo anterior, se solicitaron las listas de asistencia a dichos cursos, así como las constancias de terminación de la capacitación referida. Respecto de las listas de asistencia, se observó que se generó una para cada día que duró la capacitación y en ellas se registró la información del participante: como nombre, firma y área de adscripción, denominación de la capacitación impartida y la fecha en que se otorgó. En cuanto a las constancias de acreditación en ellas se refiere el nombre de la institución que impartió la capacitación, la denominación del curso, su periodicidad (inicio y término), la calificación obtenida y el nombre del servidor público capacitado.

Tanto en las listas de asistencia como en las constancias de capacitación, se verificó que las denominaciones de los cursos impartidos, así como su periodicidad, corresponden a lo registrado en el Programa Anual de Capacitación del FIDERE para el ejercicio de 2019. El análisis a dicha información también mostró que el 58.8% de los servidores públicos adscritos a la Gerencia de Recuperación Crediticia, área sujeta a revisión, accedieron a un solo curso de capacitación; el 35.3%, a dos cursos de capacitación, y el 2.0%, a tres cursos de capacitación. Lo anterior representa que el 96.1% recibió capacitación durante el ejercicio 2019, en las temáticas aprobadas en su Programa Anual de Capacitación de ese año. El 3.9% restante no recibió capacitación porque estaba de incapacidad, conforme a lo registrado en la Tercera Sesión Ordinaria del Subcomité Mixto de Capacitación, Adiestramiento y Productividad del 10 de diciembre de 2019.

Por lo anterior se concluye que, durante el ejercicio de 2019 el FIDERE, proporcionó capacitación al personal de la Gerencia de Recuperación Crediticia, lo que contribuyó al desempeño de sus funciones y actividades, consistentes en la recuperación de créditos, y conforme a lo propuesto por el área encargada de la actividad institucional 326 "Recuperación crediticia" sujeta a revisión.

Eficacia

5. Resultado

Programación de la Meta Física

Con objeto de comprobar si durante el ejercicio de 2019, el FIDERE empleó una metodología para la recuperación de créditos de las diferentes carteras crediticias a su cargo, se aplicaron los procedimientos de estudio general y análisis, y como prueba de auditoría, se revisaron los registros internos correspondientes.

Con base en la información del informe de Cuenta Pública 2019 del FIDERE, apartado AR “Acciones Realizadas para la Consecución de las Metas de las Actividades Institucionales”, y en el marco de la actividad institucional 326 “Recuperación crediticia”, al cierre de ese ejercicio fiscal, “se realizaron 848,906 acciones de cobranza las cuales se integraron de 363,617 llamadas telefónicas vía *Call-Center*, 15,068 entrega de avisos con el personal de campo asignado al fideicomiso, 470,221 envíos de avisos por medio del Servicio Postal Mexicano SEPOMEX, adicionalmente se realizó la impresión de recibos de pago, emisión de estados de cuenta, aclaraciones, y servicios en general de ventanilla”. También se refiere, que se “realizaron 4,500 acciones de cobranza prejudicial”.

Por su parte, en el apartado APP “Avance Programático-Presupuestal de Actividades Institucionales” del informe citado, en esa misma actividad institucional, se registró la siguiente información respecto de la meta física:

(Miles de esos)

AI	Denominación	Unidad de medida	Meta física		
			Original	Modificado	Alcanzado
326	Recuperación crediticia	Miles de pesos	1,050,815.5	1,050,815.5	1,142,543.0

La meta física original programada, encuentra relación con lo reportado en el Programa Operativo Anual 2019 (POA), autorizado para dicho ejercicio es decir 1,050,815.5 miles de pesos.

De lo anterior, se solicitó al FIDERE, que proporcionara los criterios o metodología utilizados para determinar la meta física en la actividad institucional 326 durante el ejercicio 2019. A este respecto, mediante el oficio núm. GRC/0857/2020 del 4 de agosto de 2020, se informó que la metodología utilizada consideró lo siguiente:

Cartera bancaria:

1. Promedio de créditos finiquitados de agosto a diciembre 2017 y de enero a julio de 2018, por número de casos e importe.
2. Promedio de créditos reestructurados de agosto a diciembre 2017 y de enero a julio de 2018, por número de casos e importe.
3. Número de créditos con status de demandado a julio de 2018.
4. Actualización del incremento al salario mínimo vigente diario de un 7%.
5. Determinación de la recuperación promedio obtenida de agosto a diciembre 2017 y de enero a julio de 2018.

Cartera gubernamental:

1. Promedio de créditos con inicio de recuperación de los ejercicios 2017 y de enero a diciembre 2018, por número de casos e importe.
2. Promedio de Créditos finiquitados de agosto a diciembre 2017 y de enero a julio de 2018, por número de casos e importe.
3. Actualización de la unidad de medida y actualización de la Ciudad de México de un 7.0%.
4. Determinación de la recuperación promedio obtenida de los ejercicios 2015, 2016, 2017 y de enero a diciembre 2018.

Cartera social:

1. Promedio de créditos finiquitados de agosto a diciembre 2017 y de enero a julio de 2018 número de casos e importe.
2. Determinación de la recuperación promedio obtenida de agosto a diciembre 2017 y de enero a julio de 2018.

Cartera propia:

1. Promedio de créditos finiquitados de agosto a diciembre 2017 y de enero a julio de 2018, por número de casos e importe.
2. Determinación de la recuperación promedio obtenida de agosto a diciembre 2017 y de enero a julio de 2018.

Adicionalmente, como factor para la recuperación de créditos, se señalan los días inhábiles y feriados, de los cuales el fideicomiso consideró 13 de enero a diciembre. También se destaca que, para cuatro meses de ese año, el último día de recuperación será en fin de semana, lo que afecta la captación de recuperación del mes, ya que los cierres son de alta incidencia de pago.

Finalmente, se señala que se consideró la administración de una cartera para 2019, consistente en 167,259 acreditados, de los cuales 1,343 corresponderían a la cartera bancaria, 162,392 a la cartera gubernamental, 954 a la cartera propia y 2,570, a la cartera social; con una recuperación total estimada de 1,050, 815.5 miles de pesos, la que se integra por un ingreso en efectivo de 997,305.5 miles de pesos, más 53,510.0 miles de pesos en descuentos y beneficios a los acreditados (conforme a los contratos de apertura de crédito), distribuidos de la siguiente forma:

(Miles de pesos)

Cartera	Importe de la recuperación
Bancaria	3,514.6
Gubernamental	1,046,616.3
Propia	309.6
Social	375.0
Total	<u>1,050,815.5</u>

En este orden de ideas, en el POA 2019 se señaló que a partir del diagnóstico realizado y de los promedios de efectividad generados durante 2017 y primer semestre de 2018, se proyectó para el ejercicio de 2019, un estimado de acciones de requerimientos de pago por medio de avisos vía personal de campo, y del Servicio Postal Mexicano, llamadas de requerimiento de pago y de entrega de recibos de pago, así como de los criterios que se señalan a continuación:

1. Número de acciones realizadas durante el segundo semestre del ejercicio 2018.
2. Histórico de acciones realizadas durante el ejercicio 2017.
3. Probable fecha del siguiente sorteo a realizarse en enero 2019.
4. Bases de datos con las que se dispone a la fecha, a fin de determinar las acciones a ejecutar.
5. Tendencias de los programas de acciones del segundo semestre 2017 y primer semestre 2018, tomando en consideración picos de recuperación.
6. Número de acreditados atendidos en el área de ventanillas, así como cantidad de cartas compromiso de pago firmados por los acreditados durante el ejercicio 2017 y primer semestre de 2018.
7. 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.
8. Promedio de acciones mensuales realizadas por cada programa (campo, centro de llamadas y Servicio Postal Mexicano).
9. Días hábiles por mes, considerando días feriados y posibles puentes.
10. Promedio de recuperación por acreditado en función a los programas de acciones (campo, centro de llamadas y Servicio Postal Mexicano).
11. Estrategias implementadas en medios de difusión, con la finalidad de incrementar la recuperación.

De lo anterior, se proyectaron las siguientes acciones de manera mensual:

Ac	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1	3,293	7,640	7,613	7,613	4,213	7,023	7,613	7,813	4,258	7,813	7,023	6,085
2	37,095	37,595	37,595	37,595	37,595	37,595	37,595	37,595	37,595	37,455	37,595	37,095
3	43,650	43,650	43,650	43,650	43,650	87,750	43,650	43,650	43,650	43,650	87,750	43,650

Ac: Acción, 1: Avisos, 2: Llamadas, 3: SEPOMEX

Se observó que en el POA 2019 también se definieron líneas de acción para la cobranza de los créditos entre las que destacan:

1. Sujetarse a las condiciones definidas en los contratos o convenios suscritos con los organismos titulares de las carteras (INVI, Banamex, Banorte, etc.); dar facilidades para que los beneficiarios de los créditos realicen sus pagos; incentivar el pago por medio de promociones y descuentos; en los casos de morosidad, se consideró como política la concertación a efecto de regularizar los adeudos vencidos de los acreditados.
2. Coordinarse con las instituciones dueñas de las carteras, a fin de propiciar una oportuna toma de decisiones. Intensificar la comunicación con los acreditados puntales y morosos mediante requerimientos de pago por medio 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.
3. Enviar notificaciones o requerimientos a los acreditados con mensualidades vencidas, con objeto de que se regularicen en sus pagos, avisos, recordatorios de pago y citatorios; continuar o concluir procesos administrativos, jurídicos y financieros relacionados o derivados de la recuperación crediticia.

De manera específica se señala que durante el ejercicio 2019, para el requerimiento de pago, la morosidad se segmentó de acuerdo con los siguientes rangos:

1. Morosidad en riesgo: Se ejercerán acciones vía Centro de Llamadas, llamadas y avisos por el Servicio Postal Mexicano (1 a 3 mensualidades vencidas).
2. Morosidad baja: Se ejercerán acciones vía Centro de Llamadas, por el personal del fideicomiso asignado al área de campo y Servicio Postal Mexicano, (4 a 9 mensualidades vencidas).

3. Morosidad media: Se ejercerán acciones vía Centro de Llamadas, por el personal del fideicomiso asignado al área de campo y Servicio Postal Mexicano (10 a 15 mensualidades vencidas).
4. Morosidad alta: Acciones administrativas a través del Call Center, Servicio Postal Mexicano y personal de campo del fideicomiso (16 a 21 mensualidades vencidas).
5. Morosidad profunda: Acciones administrativas y Servicio Postal Mexicano en coordinación con la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos del fideicomiso (22 a 27 mensualidades vencidas).
6. Morosidad extrema: Acciones judiciales en coordinación con la Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos, por medio del Servicio Postal Mexicano y Grupo especializado de cobranza, así como acciones coordinadas en conjunto con el Instituto de Vivienda del Distrito Federal (28 y más mensualidades vencidas).

Para verificar lo anterior, se revisó el formato Calendario de Metas por Actividad Institucional 2019 (resumen trimestral), en el cual se muestra un avance trimestral equivalente a lo registrado a los Informes de Avance Trimestral 2019 también revisados; en ellos, se observaron los siguientes datos:

(Miles de pesos)

AI	Denominación	Unidad de medida	Meta física			Acciones de cobranza alcanzadas
			Informe de Avance Trimestral	Programado	Alcanzado	
326	"Recuperación crediticia"	Miles de pesos	I-Trimestre	276,391.0	302,428.0	116,574.0
			II-Trimestre	532,657.0	571,701.0	326,911.0
			III-Trimestre	852,748.0	852,784.0	562,054.0
			IV-Trimestre	1,050,543.0	1,142,543.0	849,906.0

Del análisis realizado se concluye que, durante el ejercicio 2019, el FIDERE implementó una metodología y criterios para la programación de la meta física en su actividad institucional 326 "Recuperación crediticia" y éstas se ajustaron a las condiciones que presenta cada cartera crediticia a su cargo.

6. Resultado

Cumplimiento de la Meta Física

En el presente resultado, se aplicaron los procedimientos de análisis y revisión de la información proporcionada por el FIDERE y como prueba de auditoría la revisión de los registros auxiliares, para determinar el cumplimiento de metas.

El manual administrativo vigente para el ejercicio 2019, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 458, del 23 de noviembre de 2018, señala como Función Principal 1, para el puesto de Gerencia de Recuperación de Créditos, la de “coordinar la ejecución de estrategias y actividades de la recuperación que sean encomendadas por la Dirección General del Fideicomiso. Supervisar, evaluar y coordinar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de cobranza, levantamiento de estudios socioeconómicos, operación y aplicación de las diferentes modalidades de pago, promociones y/o beneficios para la recuperación de créditos de las carteras administradas por el Fideicomiso”.

Dentro de sus funciones básicas se destacan las señaladas en los numerales 1.1 y 1.3, las cuales refiere que será la encargada de: “supervisar la aplicación de pagos por concepto de mensualidades vigentes, vencidas, anticipos, finiquitos, modalidades promocionales de beneficios, descuentos y/o reestructuras con la finalidad de poder contar con una información real en tiempo y forma” y “coordinar y supervisar el diseño de acciones de cobranza por los medios de recuperación con los que cuenta el fideicomiso como son llamadas telefónicas, envío de avisos vía servicio postal mexicano y entrega de avisos con personal del fideicomiso asignado al área de campo”.

Por su parte, la Función Principal 3 refiere que será la responsable de: “coordinar, evaluar, supervisar, administrar y autorizar de forma continua la elaboración de reportes y el desarrollo de actividades por las áreas correspondientes en relación a la recaudación, aplicación del recurso establecido para el Fondo Colateral de Garantía, cifras de cierre, padrón de acreditados, elaboración de enteros, saldos y morosidad de las carteras que administra el fideicomiso, con el objetivo de transferir el importe de la cobranza a las entidades, institutos y organismos

financieros que atienden programas de financiamiento en el Distrito Federal y a las instituciones no Gubernamentales”.

Dentro de sus funciones básicas se destacan las señaladas con los numerales 3.1, 3.2, 3.3 y 3.4 las cuales refieren que la Gerencia de Recuperación Créditos será la encargada de: “coordinar la aplicación de las instrucciones giradas por los dueños de las carteras para el cumplimiento de los procesos operativos para el registro de altas de nuevos créditos, emisión de credenciales, desfase en el inicio de recuperación, desarrollo y/o modificación de la corrida financiera conforme a los términos establecidos, envío de emisiones a los bancos que prestan el servicio de recepción de pagos a los acreditados, supervisar la aplicación en los procesos informáticos para la recuperación de créditos entorno a los programas, líneas de crédito y modalidades financieras, acorde con las reglas de operación y políticas de administración crediticia de los dueños de las carteras administradas por el fideicomiso; y asegurar que se genere la información en relación a la morosidad de las carteras Gubernamental, Bancaria, Social y propia, supervisar la elaboración y entrega de los reportes de recuperación en relación a cierres, enteros y saldos de las carteras que administra el fideicomiso para llevar a cabo el registro en cuentas de orden. Coordinar los procesos inherentes a la conciliación de los saldos de las carteras administradas a fin de contar con la validación por parte de los dueños de las carteras, así como asistir a las reuniones de trabajo para tratar asuntos respecto los créditos de las carteras y supervisar y asegurar el cumplimiento de las actividades en torno a la recuperación de créditos, saldos de cartera y morosidad, para que estas concluyan en tiempo y forma con la integración de las cifras requeridas que formarán parte del informe al Comité Técnico del Fideicomiso, la entrega del avance programático presupuesta a la Gerencia de Administración y Finanzas así como para la elaboración de los indicadores de gestión”, entre otras.

A fin de verificar que la Gerencia de Recuperación Crediticia como área encargada de las acciones enunciadas en el marco de la actividad institucional 326 y reportadas en su informe de Cuenta Pública de 2019, se analizaron los registros auxiliares que muestren la evolución mensual de los importes generados por la recuperación durante el ejercicio 2019.

De su revisión se observó que en dicho registro se integra por el tipo de cartera a que se refiere: bancaria, gubernamental, propia y social, éstas a su vez se dividen por el tipo de ente que las integra y crédito otorgado.

Para cada una de estas carteras y sus correspondientes líneas de financiamiento, se describe el importe programado a recuperar y el efectivamente recuperado por mes. Al respecto, se muestra el acumulado al cierre del ejercicio 2019 para cada una de las carteras enunciadas. Se observa que los importes por concepto de recuperación crediticia, programado y recuperado (original y alcanzado) corresponden a lo registrado en su informe de cuenta pública como se muestra a continuación:

(Miles de pesos)

Cartera	Total	
	Programado	Recuperado
Bancaria	3,514.6	1,756.2
(15) BANAMEX	3,301.3	1,541.0
(13) BANORTE (BANCRECER)	213.3	215.3
Gubernamental	1,046,617.3	1,139,913.7
FIVIDESU	8,554.3	8,702.3
(34) Ordinario Condiciones 02, 03, 04, 05, Y 07	7,564.8	6,683.9
(55) FOVI - Plutarco Elías Calles	218.2	18.7
(56) Rescate Financiero	492.9	601.3
(AN) Adquisición De Vivienda INVI - FIVIDESU	278.4	1,398.3
FICAPRO	2,520.0	2,304.2
(10) BANOBRAS	17.2	0.0
(27) Hipoteca	3.2	113.6
(58) Sustitución de Vivienda 98 y Cartera II	1,163.9	1,276.6
(75) FICAPRO - FOVI I y II	12.9	29.1
(81) Sustitución de Vivienda Autoadministración	141.7	0.2
(AG) Sustitución de Vivienda - INVI - FICAPRO	1,180.1	884.6
INVI	1,035,543.0	1,128,907.2
(11) INVI-SEDUVI	0.0	0.0
(24) INVI-DDF	0.0	0.0
Sustitución De Vivienda	22,554.4	12,901.8
(51) Adquisición de Suelo	524.4	95.5
(61) Estudios y Proyectos	0.9	3.9
(65) Sustitución de Vivienda de Alto Riesgo	9,723.2	7,032.2
(84) Edificación II	12,306.0	5,770.2
Mejoramiento de Vivienda En Lotes Familiares	11,057.8	4,776.7
(60) Construcción y Mejoramiento - Módulos	11,057.8	4,776.7
COFINANCIADOS	1,138.4	724.7
(67) FOSOVI	21.5	66.2
(69) COPEVI	0.0	52.1
(57) La Draga - Cofinanciamiento	1,116.9	606.4
Adquisición de Vivienda	53,634.2	61,362.7

Continúa...

... Continuación

Cartera	Total	
	Programado	Recuperado
(63) Adquisición de Vivienda	474.3	102.5
(64) Vivienda en Uso	178.0	89.7
(85) Rehabilitación	109.5	92.1
(88) Adquisición a Terceros	684.5	467.2
(AB) Adquisición de Vivienda en uso y Rehabilitación	1,684.6	1,964.3
(AC) Adquisición de Vivienda a Terceros	50,503.1	58,646.9
Vivienda En Conjunto	414,014.3	541,753.4
(89) Edificación III	40.1	24.7
(AA) Estudios y Proyectos y Edificación	2,248.6	1,827.5
(AD) Adquisición de Suelo y Edificación	4,984.5	4,669.4
(AE) Adquisición de Suelo y Estudios y Proyectos	732.1	282.6
(AF) Demolición, Estudios y Proyectos y Edificación	52,297.7	50,510.5
(AH) Suelo, Estudios y Proyectos y Edificación	16,842.9	13,795.7
(AI) Adquisición de Suelo	1,490.4	369.1
(AJ) Vivienda Nueva Terminada Edificación INVI II	18,275.4	15,994.8
(AK) Suelo, Estudios y Proyectos y Edificación INVI II	317,102.4	454,279.0
Mejoramiento de Vivienda	1,141.6	1,146.6
(AL) Suelo, Construcción y Mejoramiento	1,141.6	1,146.6
Construcción de Vivienda en Lote Familiar	485,654.3	438,248.1
(90) Construcción y Mejoramiento II - Módulos	485,654.3	438,248.1
Construcción de Vivienda en Lote Familiar	29,192.4	53,525.0
(92) Créditos Emergentes para Reparación de Vivienda	29,192.4	53,525.0
Rescate Hipotecario – Pesos	239.7	426.0
(83) SERFIN - FIVIDESU – INVI	239.7	426.0
Rescate de Cartera – VSM	9.0	0.0
(78) Xanambres No. 1	9.0	0.0
Vivienda en Conjunto con Interés Ordinario	16,715.8	13,845.4
(80) Vivienda Nueva Terminada Edificación	16,715.2	13,845.4
(AM) Adquisición de Vivienda	0.6	0.0
Vivienda en Conjunto Anualidades	191.2	196.8
(86) Vivienda en Conjunto	191.2	196.8
Propia	309.5	470.8
RHP	123.9	56.2
(16) Congelados (a enero 2000)	69.0	35.2
(16) Congelados (a julio 2003)	54.9	20.9
(09/49) Suelo-FICAPRO-FIDERE	0.0	3.1
FONDECO D.F.	151.5	216.2
(93) FONDECO MYPES Local	151.5	143.4
(93) Cartera Vigente	0.0	0.0
(93) Cartera Vencida (Litigiosa)	151.5	143.4
(95) FONDECO Empresarial	0.0	72.8
(94) FOCOMI MYPES	34.1	195.4

Continúa...

... Continuación

Cartera	Total	
	Programado	Recuperado
Social	375.1	402.0
(07) FAC	0.0	10.0
Fondo de Mandato y Garantía	201.9	10.4
(91) Fondo de Mandato (Individual)	142.6	5.3
(91) Fondo de Mandato (Organizaciones)	44.5	5.1
(91) Fondo de Garantía	14.8	0.0
FONDECO D.F.	173.2	347.0
(93) FONDECO MYPES Federal	173.2	347.0
(93) Cartera Vencida (Litigiosa)	173.2	347.0
OTRAS	0.0	34.6
(69) Nueva Generación "El Molino II"	0.0	34.6
Total	<u>1,050,815.5</u>	<u>1,142,542.7</u>

Según lo anterior, al cierre del ejercicio, la recuperación total ascendió a 1,142,542.7 miles de pesos, con un incremento del 8.7% (91,726.2 miles de pesos) respecto a la meta originalmente programada de 1,050,816.5 miles de pesos para dicho período. El importe recuperado se integró por los ingresos que ascendieron a 1,084,214.7 miles de pesos, más 58,328.1 miles de pesos en descuentos y beneficios autorizados por los dueños de las carteras.

De manera particular, para el caso de la cartera bancaria se obtuvo una recuperación de 1,756.2 miles de pesos; es decir, un avance del 50.0% respecto a la meta originalmente programada de 3,514.6 miles de pesos.

En cuanto a la cartera gubernamental, su recuperación ascendió a 1,139,913.7 miles de pesos; es decir, 93,296.4 miles de pesos (8.9%) por arriba de la meta originalmente programada de 1,046,617.3 miles de pesos. La mayor recuperación se originó en las carteras del FIVIDESU y del INVI, las cuales presentaron recaudaciones por arriba de lo planeado, no así para el caso de la cartera de FICAPRO, la cual quedó por debajo de su recaudación originalmente programada.

Respecto a la cartera propia, la recuperación ascendió a 470.8 miles de pesos, superior en 161.3 miles de pesos 52.1%, respecto de su recaudación originalmente programada de 309.5 miles de pesos. En cuanto a la cartera social, su recuperación ascendió a 401.9 miles de pesos, que significó un incremento de 26.8 miles pesos (7.2 %) respecto a la meta de recuperación programada originalmente por 375.1 miles de pesos.

Como porcentaje del total de la recuperación del ejercicio 2019, la participación de las carteras fue la siguiente:

(Miles de pesos)

Cartera	Recuperación 2019	Participación %
Bancaria	1,756.20	0.15
Gubernamental	1,139,913.70	99.77
Propia	470.80	0.04
Social	402.00	0.04
Total	1,142,542.70	100.00

De lo anterior se observa que los importes de recuperación registrados en el informe de Cuenta Pública 2019, se sustentan en los registros auxiliares que muestra la evolución mensual para cada tipo de cartera y crédito administrado por el FIDERE.

En cuanto a las acciones de cobranza ejecutadas durante el ejercicio de 2019, se observó que desde la fase de planeación de POA se determinó un programa de trabajo con las acciones por ejecutar como se muestra a continuación:

Cartera / programa / acción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Mejoramiento de vivienda													
Avisos	0	45	0	0	0	0	0	0	45	0	0	0	90
Llamadas	25,900	25,900	25,900	25,900	25,900	25,900	25,900	25,900	25,900	25,900	25,900	25,900	310,800
Sepomex	34,000	34,000	34,000	34,000	34,000	67,000	34,000	34,000	34,000	34,000	67,000	34,000	474,000
Vivienda en conjunto													
Avisos	3,000	7,300	7,300	7,300	3,900	6,500	7,300	7,500	3,900	7,500	6,500	5,800	73,800
Llamadas	10,100	10,600	10,600	10,600	10,600	10,600	10,600	10,600	10,600	10,460	10,600	10,100	126,060
Sepomex	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000	19,000	8,000	8,000	8,000	8,000	19,000	8,000	118,000
Banamex													
Avisos	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	65	780
Recibos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Llamadas	840	840	840	840	840	840	840	840	840	840	840	840	10,080
Sepomex	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	4,800
Banorte													
Avisos	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	696
Recibos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Llamadas	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	540

Continúa...

... Continuación

Cartera / programa / acción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
FIVIDESU													
Avisos	170	172	190	190	190	400	190	190	190	190	400	162	2,634
Recibos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Llamadas	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	2,520
Sepomex	1,150	1,150	1,150	1,150	1,150	1,250	1,150	1,150	1,150	1,150	1,250	1,150	14,000
FICAPRO													
Sepomex	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1,200
Total Avisos	3,293	7,640	7,613	7,613	4,213	7,023	7,613	7,813	4,258	7,813	7,023	6,085	78,000
Total Recibos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Llamadas	37,095	37,595	37,595	37,595	37,595	37,595	37,595	37,595	37,595	37,455	37,595	37,095	450,000
Total Sepomex	43,650	43,650	43,650	43,650	43,650	87,750	43,650	43,650	43,650	43,650	87,750	43,650	612,000
Total Acciones Cobranza	84,038	88,885	88,858	88,858	85,458	132,368	88,858	89,058	85,503	88,918	132,368	86,830	1,140,000

A fin de verificar que dicha programación de acciones de cobranza se hubiera llevado a la práctica, se revisó el Reporte Mensual de Acciones Ejecutadas a diciembre de 2019, información generada por la Jefatura de Unidad Departamental de Consolidación Contable, y en la cual se observa el total de acciones realizadas de manera mensual según el tipo de cobranza que se haya ejecutado, como se muestra a continuación:

Mes	Llamadas	Avisos personal en campo (FIDERE)	Recibos	Avisos Servicio Postal Mexicano	
				Cobranza administrativa	Cobranza pre judicial
Enero	9,751	1,248	0	0	0
Febrero	26,206	409	0	14,530	0
Marzo	27,839	2,408	0	34,182	1,500
Abril	21,887	1481	0	22,118	1,500
Mayo	46,941	455	0	40,385	1,500
Junio	32,255	169	0	40,270	0
Julio	37,834	157	0	41,666	0
Agosto	34,456	164	0	40,246	0
Septiembre	32,869	2,128	0	45,500	0
Octubre	39,798	2,088	0	49,916	0
Noviembre	27,299	2,173	0	90,540	0
Diciembre	26,482	2,188	0	50,868	0
Total	363,617	15,068	0	470,221	4,500

Desagregado por tipo de cartera crediticia, la distribución fue la siguiente:

Cartera	Llamadas	Avisos personal en campo (FIDERE)	Recibos	Avisos Servicio Postal Mexicano	
				Cobranza administrativa	Cobranza pre judicial
FICAPRO/FIVIDESU	1,527	514	0	20,351	0
INVI	358,930	12,931	0	441,379	0
BANCARIAS	2,959	1,323	0	1,716	0
Social y Propia	201	300	0	6,775	4,500
Total	363,617	15,068	0	470,221	4,500

Para el caso específico de la cartera crediticia del INVI, esta se integró de la siguiente manera:

Programa / Crédito	Llamadas	Avisos personal en campo (FIDERE)	Recibos	Avisos Servicio Postal Mexicano	
				Cobranza administrativa	Cobranza pre judicial
Mejoramiento de vivienda	273,889	470	0	296,940	0
Vivienda en conjunto	85,041	12,461	0	131,669	0
Construcción de vivienda en lote familiar	0	0	0	12,770	0
Total	358,930	12,931	0	441,379	0

Con base en la información revisada y los análisis realizados, se concluye que al cierre del ejercicio 2019, el FIDERE recuperó, de manera global, un mayor importe de recursos crediticios que los originalmente programados en su actividad institucional 326 "Recuperación crediticia". Los importes registrados en el informe de cuenta pública coinciden con los observados en sus registros auxiliares, por lo que se observa el cumplimiento de su meta establecida.

7. Resultado

Cumplimiento del Objetivo

Con la finalidad de comprobar el grado de cumplimiento del objetivo señalado en su decreto de creación, se aplicaron los procedimientos de estudio general y análisis; y como pruebas de auditoría, se revisó su decreto de creación y las últimas modificaciones; el manual administrativo y los registros internos, informes y demás información y documentación de las acciones desarrolladas por el Fideicomiso durante el ejercicio de 2019.

De la revisión al manual administrativo del Fideicomiso de Recuperación Crediticia del Distrito Federal, con número de registro MA-17/261018-E-SEFIN-FIDERE-13/2004 vigente para el ejercicio 2019, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 458, del 23 de noviembre de 2018, se aprecia que la misión del fideicomiso es “recuperar los créditos otorgados por el Gobierno de la Ciudad de México a través de sus diversas instituciones, dotando al acreditado de las herramientas necesarias que faciliten el cumplimiento espontáneo mediante una atención personalizada, procesos ágiles que permitan canalizar los recursos y fortalecer la Política Social del Gobierno de la Ciudad de México, en beneficio de las familias de esta Ciudad. Asimismo, coadyuvar con la Secretaría de Finanzas de la Ciudad de México, fungiendo como auxiliar para prestar Servicios de Tesorería, realizando notificaciones fiscales en términos de la normatividad aplicable, fortaleciendo la Política Fiscal del Gobierno de la Ciudad de México”.

Por otra parte, su objetivo institucional es: “la recuperación óptima de los créditos otorgados por el Gobierno de la Ciudad de México, a través de la implementación permanente de mejoras que nos permitan elevar nuestro índice de resultados para alcanzar las metas establecidas y, de esta manera contribuir con la política económica, social, y fiscal de la Ciudad de México”.

Dichos postulados encuentran relación con el objeto señalado en el decreto de creación y las modificaciones del Fideicomiso, de manera específica con lo señalado en la cláusula tercera, del convenio modificatorio del 15 de mayo de 2015 y referido por la Gerencia de Asuntos Jurídicos del fideicomiso, la cual estipuló lo siguiente:

“TERCERA.-El Objetivo del Fideicomiso será:

”1. Recuperar el producto de los créditos otorgados por el Distrito Federal y sus entidades, así como instituciones públicas y privadas, conforme a las condiciones definidas en los contratos o convenios suscritos con los beneficiarios.

”2. 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 a los esquemas financieros de los contratos de apertura de créditos respectivos.

"3. La liquidación y transferencia de la cobranza se debe efectuar a las entidades y programas antes mencionados y se sujetará a las previsiones y lineamientos que sobre la materia dicte la Secretaría de Finanzas relativos al fondo de garantía que deberá administrara el FIDERE bajo el esquema concebido; así como las normas de operación que se deriven de los convenios y contratos de crédito y financiamiento que se celebren.

"4. La promoción y manejo del ahorro previo para los distintos programas del Gobierno del Distrito Federal que soliciten los fondeadores y/o aspirantes individuales de un crédito.

"5. La recuperación de los Créditos Fiscales que le encomiende la Secretaría de Finanzas del Distrito Federal, previa autorización de dicha Dependencia.

"6. Fungir como auxiliar de la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México, previa autorización de esta última para prestar servicios de Tesorería en términos de la normatividad aplicable.

"7. Todo aquello que autorice su Órgano de Gobierno".

De acuerdo con lo anterior, se verificó que el FIDERE desempeñó dichas actividades durante el ejercicio en revisión. En este sentido, se analizaron los registros auxiliares que muestran la evolución mensual de recuperación por cartera y tipo de crédito, el informe anual de actividades de 2019 del Fideicomiso, el programa de trabajo de acciones de cobranza a desarrollar durante el ejercicio 2019, así como el reporte de las acciones realmente alcanzadas; los contratos a título oneroso celebrados entre el FIDERE y diversa instituciones públicas y privadas (INVI, Banamex, Banorte, Fundación para el Apoyo a la Comunidad "FAC", Organización de Colonos y Solicitantes de Vivienda Nueva Generación Asociación Civil El Molino II, Movimiento Habitacional Torres Frente 10; Cooperativa de Vivienda y Servicios Habitacionales Francisco Villa), que muestran las condiciones y alcance de la cobranza a desarrollar por parte del fideicomiso.

Se examinaron registros electrónicos, de la gestión de operadores telefónicos, los cuales muestran el desempeño del servidor público, así como la forma de operar el Centro de Atención Telefónica del FIDERE (*Call-Center*).

También se analizaron los reportes de saldos y enteros que el FIDERE remite a sus mandantes (dueños de las carteras de crédito) y que muestran los alcances desempeñados por el fideicomiso a fin de recuperar la cartera de créditos administrada, así como las condiciones para el pago de las comisiones correspondientes.

Las acciones plasmadas en dichos documentos se sintetizan en el importe recuperado durante el ejercicio de 2019, y el cual fue programado en 1,050,816.5 miles de pesos y al cierre del ejercicio ascendió a 1,142,542.7 miles de pesos, con lo que dicha meta fue superior en 91,726.2 miles de pesos (8.7%). De esta forma, se constata lo señalado en su decreto de creación y sus modificaciones, y la misión del fideicomiso, determinada en su manual administrativo. Con base en la información revisada y analizada, se concluye que el FIDERE dio cumplimiento a su objetivo.

8. Resultado

Mecanismos de Medición y Evaluación

A fin de verificar cuáles fueron los mecanismos de medición y evaluación aplicados por el FIDERE, se revisaron el manual administrativo, y la información y documentación solicitadas por medio de los requerimientos de información.

En este sentido, el artículo 74, fracción VII, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 471 Bis, el 13 de diciembre de 2018, señala que se deberá: establecer y mantener un sistema de estadísticas que permita determinar los indicadores de gestión de la Entidad Paraestatal.

Se solicitó al Fideicomiso que proporcionara los indicadores y mecanismos de evaluación utilizados en materia de atención ciudadana durante el ejercicio de 2019.

En respuesta, mediante el oficio núm. GRC/0857/2020 del 4 de agosto de 2019, emitido por la Gerencia de Recuperación Crediticia, el sujeto fiscalizado proporcionó la relación de indicadores implementados durante el ejercicio de 2019, así como los resultados obtenidos a su cierre.

Indicadores de Gestión 2019

Nombre del indicador	Fórmula	Unidad de medida	Montos utilizados	Resultado
Índice de cumplimiento programático	Recuperación alcanzada / Meta programada	Porcentaje	1,142,542,749.44 1,050,816,505.89	108.73%
Índice de efectividad de las acciones	Recuperación alcanzada / Acciones ejecutadas	Pesos	1,142,542,749.44 957,197	1,193.63 por acción
Índice del comportamiento presupuestal	Presupuesto ejercido / Presupuesto programado	Porcentaje	57,640,997.93 76,996,374.79	74.86%
Índice del costo de la recuperación	Presupuesto ejercido / Recuperación alcanzada	Pesos	57,640,997.93 1,142,542,749.44	\$0.0504 por cada peso
Índice de rentabilidad	Presupuesto ejercido / Ingresos propios	Porcentaje	57,640,997.93 67,790,013.81	85.03%
Índice de ingresos obtenidos por la recuperación	Ingresos por la recuperación alcanzada / Ingresos por la recuperación programada	Porcentaje	45,619,637.90 44,159,425.63	103.31%
Índice del cumplimiento de acciones de cobranza	Acciones alcanzadas / Acciones programadas	Porcentaje	853,406,0 1,140,000.0	74.86%

De acuerdo con lo anterior, los indicadores tienen los siguientes objetivos:

El índice de cumplimiento programático: Mide el porcentaje de cumplimiento del POA, al comparar la recuperación alcanzada dividida entre la meta programada y da como resultado el porcentaje de cumplimiento de la meta programada.

Índice de efectividad de las acciones: Determina el costo promedio de las acciones ejecutadas, al comparar la recuperación alcanzada entre el número de acciones realizadas en el período.

Índice de comportamiento presupuestal: Determina el porcentaje del presupuesto ejercido contra el presupuesto programado.

Índice del costo de la recuperación: Establece el costo que representa el presupuesto ejercido contra la recuperación alcanzada.

Índice de rentabilidad: Establece el porcentaje que representa la obtención de los ingresos propios contra el presupuesto ejercido.

Índice de Ingresos obtenidos por la recuperación: Con base en la recuperación obtenida de las carteras administradas y de acuerdo con los porcentajes de comisiones pactadas con los mandantes, se determinan los ingresos correspondientes al FIDERE. Asimismo, se consideran las cuotas de cobranza con base en las altas de créditos y las comisiones de los créditos reestructurados en la cartera bancaria.

Índice del cumplimiento de acciones de cobranza: Determina el porcentaje de cumplimiento entre las acciones programadas y las acciones realmente ejecutadas.

Con el oficio núm. GRC/0857/2020 del 4 de agosto de 2019, el sujeto fiscalizado proporcionó también los indicadores que fueron utilizados durante los ejercicios de 2017 y 2018, como se muestra a continuación:

Comparativo Indicadores 2017-2019

Nombre del indicador	2017		2018		2019	
	Montos utilizados	Resultado	Montos utilizados	Resultado	Montos utilizados	Resultado
Índice de cumplimiento programático	1,070,788,090.00	92.92%	1,116,947,240.00	96.85%	1,142,542,749.44	108.73%
	1,152,392,490.00		1,153,256,890.00		1,050,816,505.89	
Índice de efectividad de las acciones	1,070,788,090.00	\$1,141.18 por acción	1,116,947,240.00	\$1,184.89 por acción	1,142,542,749.44	\$1,193.63 por acción
	938,315.00		942,658.00		957,197.00	
Índice del comportamiento presupuestal	73,929,940.00	81.93%	73,717,030.00	80.07%	57,640,997.93	74.86%
	90,230,440.00		92,060,950.00		76,996,374.79	
Índice del costo de la recuperación	73,929,940.00	\$0.0690 por cada peso	73,717,030.00	\$0.0660 por cada peso	57,640,997.93	\$0.0504 por cada peso
	1,142,542,749.44		1,116,947,240.00		1,142,542,749.44	
Índice de rentabilidad	73,929,940.00	129.38%	73,717,030.00	119.29%	57,640,997.93	85.03%
	57,139,850.00		67,790,013.81		67,790,013.81	

Además, se anexaron los contratos de mandato de las carteras administradas por el FIDERE, en los cuales se especifican las acciones por realizar del fideicomiso. De acuerdo con las solicitudes de dichos contratos, es la Gerencia de Recuperación Crediticia de Créditos, quien realiza las acciones de cobranza de los créditos administrados. Para verificar lo anterior, se revisaron los oficios núms. GAF/1773/2019, SGF/357/2019, SGF/420/2019, SGF/500/2019, SGF/561/2019, del 21 de agosto, 9 de septiembre, 10 de octubre, 14 de noviembre, 12 de diciembre, todos de 2019 y SGF/029/2020 del 14 de enero de 2020 respectivamente, mediante los cuales la Gerencia de Administración y Finanzas envió la información para la realización de los indicadores de gestión del ejercicio de 2019.

Con base en la información revisada y analizada se concluye que el FIDERE implementó y evaluó la gestión y los resultados obtenidos en su actividad institucional 326 “Recuperación crediticia” a lo largo del último trienio por medio de indicadores de gestión. Los resultados obtenidos, le permiten al sujeto fiscalizado tomar decisiones de carácter prioritario en el desempeño del fideicomiso, específicamente, la recuperación crediticia.

9. Resultado

Rendición de Cuentas y Transparencia

En el presente resultado, se aplicaron los procedimientos de análisis y revisión de la información proporcionada por el FIDERE, a fin de verificar los resultados obtenidos con la aplicación de mecanismos de rendición de cuentas durante el ejercicio de 2019.

En este sentido, el manual administrativo, vigente para el ejercicio 2019, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 458, del 23 de noviembre de 2018, señala en su función principal 5 del puesto de Gerencia de Asuntos Legales y Jurídicos: “Suministrar al área competente del FIDERE, la información que competa para la publicación, integración y actualización en el portal de internet de esta Entidad, de conformidad con la Ley de Transparencia, acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, en los plazos que para tal efecto se establezcan; así como supervisar la información pública y acceso, rectificación, corrección y oposición que en materia de protección de datos personales, que competan a la Gerencia”.

Se revisaron los informes de avance trimestral del FIDERE, a fin de verificar el avance de los recursos ejercidos en materia de recuperación crediticia, identificados por medio de la actividad institucional 326. En ellos se observa el siguiente avance presupuestal:

(Miles de pesos)

Período	Importe
Enero-marzo de 2019	6,597.7
Enero-junio de 2019	14,345.9
Enero-septiembre de 2019	24,470.6
Enero-diciembre de 2019	40,197.0

Se observó que la obligación de informar, señalada en el artículo 164 de la Ley de Austeridad, Transparencia y Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, fue atendida de manera general, conforme a dicho ordenamiento.

Se revisó el Informe Anual de Actividades del FIDERE 2019 mediante el cual se informa a su H. Órgano de Gobierno, sobre los aspectos logrados por el fideicomiso, tales como la recuperación crediticia de las carteras que administra, el resultado de las acciones de cobranza realizadas durante el ejercicio en revisión, el informe financiero, el informe programático-presupuestal, de adquisiciones y contratación de servicios del FIDERE, así como de las obligaciones de transparencia que se deben publicar en la plataforma nacional de transparencia, entre otros.

En este apartado del Informe, de las obligaciones de transparencia, se presentan las solicitudes de acceso a la información pública y de datos personales recibidas por medio del sistema INFOMEX, la Plataforma Nacional de Transparencia y las realizadas de manera presencial en la Unidad de Transparencia de fideicomiso, de acuerdo con lo siguiente:

Solicitudes de información pública	
Total de solicitudes de información pública	277
Tramitadas y atendidas	173
Pendientes	101
Prevenida	1
Canceladas en las que el solicitante no atendió la prevención	2
Canceladas a petición del solicitante	0

Solicitudes de datos personales	
Total de solicitudes de datos personales	14
Solicitudes ARCO en trámite	0
Solicitudes ARCO procedentes	9
Solicitudes ARCO improcedente	3
Solicitudes ARCO prevenida	0
Solicitudes ARCO canceladas en las que el solicitante no atendió la prevención	2
Solicitudes ARCO canceladas a petición del solicitante	0

Recurso de revisión	
Total de recursos de revisión	14
Información pública	0
Datos personales	9

En cuanto a las obligaciones de transparencia, el INFOCDMX le informó al FIDERE sobre los resultados obtenidos en la 1a. Evaluación Vinculante de las Obligaciones de Transparencia que los sujetos obligados de la Ciudad de México deben publicar en sus portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia. Respecto del ejercicio 2018 y la 3a. Evaluación Vinculante 2019, respecto de las recomendaciones y observaciones emitidas en la 1a. Evaluación Vinculante 2019, y en la cual se obtuvo un índice de cumplimiento global de 99.47%.

A este respecto se proporcionaron las evaluaciones realizadas por el INFOCDMX aplicadas al FIDERE en materia de transparencia y rendición de cuentas. Asimismo, también proporcionaron para su revisión los reconocimientos (constancias), mediante los cuales el INFOCDMX certifica la capacitación y el desempeño en los trabajos realizados por el FIDERE, en materia de transparencia y acceso a la información pública de la Ciudad de México.

En el informe de actividades citado también se informa sobre el avance de la cobranza prejudicial y judicial, en algunas de las carteras que administra el FIDERE de enero a diciembre de 2019.

De lo anterior, se concluye que el FIDERE, contó y operó con los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas en los que se incluye lo correspondiente a la recuperación crediticia, a cargo de la Gerencia de Recuperación Crediticia.

Eficiencia

10. Resultado

Instrumentos, Métodos y Procedimientos

Para comprobar los instrumentos, métodos y procedimientos aplicados en el 2019, en la operación del FIDERE, se realizó el estudio general del Manual Administrativo del Fideicomiso de

Recuperación Crediticia de la Ciudad de México (FIDERE) con número de registro MA-17/261018-E-SEFIN-FIDERE-13/2004 vigente para el ejercicio 2019, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 458, del 23 de noviembre de 2018, así como el análisis de la información proporcionada, y como prueba de auditoría se revisaron las acciones realizadas por el fideicomiso.

El presente resultado se desarrolló con base en la información que el sujeto fiscalizado proporcionó con los oficios núms. GAF/0949/2020 y GAF/1177/2020, del 7 de agosto y 21 de septiembre de 2020, ambos firmados por la Gerencia de Administración Finanzas del FIDERE, en respuesta a los oficios núms. DGAE-A/20/155 del 17 de julio de 2020 y DGAE-A/20/207 del 11 de septiembre de 2020, mediante los cuales se requirió la información.

De la revisión al manual administrativo del FIDERE, se identificaron cuatro procedimientos aplicados en el 2019 para la operación y administración de la actividad institucional 326 “Recuperación crediticia”: “Cobranza Local”, “Cobranza Administrativa Vía Recordatorio de Pago dirigido a Acreditados de las Carteras Administradas por el FIDERE”, “Acciones de Cobranza mediante Avisos entregados a los Créditos Administrados por el Fideicomiso de Recuperación Crediticia (FIDERE)” y “Acciones de Cobranza vía Telefónica para la Regularización de los Créditos Administrados por el Fideicomiso de Recuperación Crediticia (FIDERE)”, los que se describen a continuación:

En el caso del procedimiento “Cobranza Local”, su objetivo general: llevar a cabo la recuperación de los créditos de la Carteras Gubernamentales, Propias y Sociales, mediante el servicio que proporciona el fideicomiso a los acreditados que se presenten a realizar sus pagos a través del servicio de recepción de pagos instaladas en sus oficinas, con el fin de obtener la recuperación de los acreditados que acuden a las oficinas del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México”, y se desarrolla como sigue:

1. La Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Evaluación de Carteras atiende al acreditado y expide los recibos a pagar.
2. Por su parte, la Jefatura de Unidad Departamental de Regulación y Control de Carteras Gubernamentales obtiene del servicio de recepción de pagos, los reportes de la recaudación

efectuado por medio de recibos de pago de los acreditados, así como los recibos pagados; coordina la captura de cada uno de los paquetes de recibos de pago, entregados por la(s) cajera(s) del servicio de recepción de pagos, con una lectora que identifica el código de barras de los recibos emitidos, una vez que se verifica la captura correcta, éstos se ingresan al Sistema y se entregan los recibos y reportes de la recaudación a la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Evaluación de Carteras.

3. La Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Evaluación de Carteras traslada los recibos y reportes a las oficinas de FIDERE y los entrega en la Jefatura de Unidad Departamental de Regulación y Control de Carteras Gubernamentales, la cual, a su vez, procede a verificar en el Sistema; actualiza los pagos capturados en la opción “totales por paquete” y emite el reporte final, que contiene el total de los pagos cobrados y el importe aplicado. Emite oficio a la Subgerencia de Informática, dando cuenta del total de recibos recaudados por cartera, el monto cobrado y, en su caso, el número de recibos ingresados por inconsistencia. Al final del día, efectúa la separación de todos los recibos que presentaron inconsistencia y fueron rechazados dentro del proceso de captura en el Sistema, los cuales son reportados a la Jefatura de Unidad Departamental de Procesos para su corrección dentro de cada uno de los programas que conforman la cartera.
4. Por su parte, la Jefatura de Unidad Departamental de Sistemas recibe los documentos rechazados, turna a cada uno de los responsables de operar las diversas carteras para su corrección, realiza la modificación y regresan los recibos de pago a la Jefatura de la Unidad Departamental de Regulación y Control de Carteras Gubernamentales para su recepción.
5. La Jefatura de la Unidad Departamental de Regulación y Control de Carteras Gubernamentales recibe los documentos con las modificaciones efectuadas, verifica su correcta aplicación en el Sistema, informa a la Subgerencia de Informática, procede a clasificarlos por Programa y línea de crédito y los turna al archivo del Centro de Documentación y Archivo Maestro, para finalmente, elaborar oficio dirigido a la Jefatura de Unidad Departamental de Tesorería, en el que informa el total de la recuperación obtenida en el día.

El tiempo aproximado de ejecución de este procedimiento es de ocho días hábiles.

En cuanto al procedimiento: “Cobranza Administrativa Vía recordatorio de Pago dirigido a Acreditados de las Carteras Administradas por el FIDERE”, su objetivo general consiste en: “abatir la morosidad mediante acciones de Cobranza Administrativa a aquellos acreditados que presenten adeudos, con el fin de incentivar la recuperación”, y se desarrolla de la siguiente manera:

1. La Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Evaluación de Carteras realiza el análisis correspondiente de los acreditados que serán visitados en el mes que corresponda; mediante un oficio turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Orientación y Promoción del Pago la base de datos de los avisos que serán impresos para su revisión del pago.
2. Por su parte, la Jefatura de Unidad Departamental de Orientación y Promoción del Pago recibe el oficio con la base de datos de los avisos que serán impresos. Si la información no está completa, entonces la devuelve para su corrección, pero si está correcta, imprime los avisos correspondientes a las bases turnadas por la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Evaluación de Carteras.
3. En el caso de que la entrega de avisos no sea por medio del Servicio Postal Mexicano, la Jefatura de Unidad Departamental de Orientación y Promoción del Pago planea las rutas del personal, así como los vehículos a utilizar y la entrega de los avisos en el domicilio de los acreditados. Sin embargo, si la entrega de avisos es por medio del Servicio Postal Mexicano, entonces se reciben de la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Evaluación de Carteras las bases correspondientes a los acreditados morosos a quienes se les realizarán las acciones de cobranza, realiza el doblado y etiquetado de los avisos, los franquea y entrega en las oficinas del Servicio Postal Mexicano. Después de esto, informa a la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros los resultados de las entregas.
4. Posteriormente, la Jefatura de Unidad Departamental de Orientación y Promoción del Pago captura en el sistema integral los resultados de la visita, que se encuentran en el acuse de recibo del recordatorio de pago (1 día por cada 300 acuses) y actualiza los datos del

acreditado en caso de ser necesario; obtiene la base de datos del sistema integral con los datos capturados de los acuses de entrega y archiva los acuses.

5. Por último, mediante correo electrónico turna la base de datos a la Jefatura de Unidad Departamental de Estadística, Riesgos y Seguros para su análisis y seguimiento.

Este procedimiento tiene un tiempo aproximado de ejecución de 55 días hábiles.

En cuanto al procedimiento "Acciones de Cobranza mediante Avisos entregados a los Créditos Administrados por el Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México, FIDERE", su objetivo general consiste en: "Informar al acreditado mediante recordatorio, la situación actualizada de su crédito, identificando a los acreditados que presenten morosidad, con la finalidad de iniciar el proceso de Regularización de los Créditos Administrados por el fideicomiso para el fortalecimiento de la recuperación", y se desarrolla de la siguiente manera:

1. La Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Evaluación de Carteras elabora y propone los Programas de Trabajo, determina el tipo de acción, así como la cantidad de avisos a generar; le designa nombre al Programa de Trabajo y mediante oficio los turna a la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros para su autorización. Ésta recibe el oficio y revisa los Programa de Avisos, según las estrategias de recuperación implementadas; si no autoriza el Programa de Avisos, entonces lo regresa para su análisis o corrección; si lo autoriza, entonces firma y proporciona el oficio a la Gerencia de Recuperación de Créditos para su revisión y visto bueno.
2. Por su parte, la Gerencia de Recuperación de Créditos revisa la propuesta del Programa de Avisos, si no da el visto bueno, turna el oficio sin firma a la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros para su análisis o corrección. En el caso de dar el visto bueno, entonces firma y turna el oficio a la misma área para la ejecución del Programa de Trabajo, y mediante oficio, instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Evaluación de Carteras, para la ejecución de dicho Programa, y una vez que recibe la autorización para la generación de las acciones de cobranza, turna a la Jefatura de Unidad Departamental de Orientación y Promoción del Pago vía correo electrónico, las bases

de datos para realizar el proceso de impresión de los avisos correspondientes al Programa de Trabajo autorizado.

3. Finalmente, la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Evaluación de Carteras incluye en el registro de folios el Programa de Trabajo y el oficio de las acciones de cobranza generadas.

El procedimiento considera un tiempo aproximado de ejecución de ocho días hábiles.

Por último, el procedimiento “Acciones de Cobranza Vía Telefónica para la Regularización de Créditos Administrados por el Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México, FIDERE”, cuyo objetivo general consiste en: “contactar con los titulares de los créditos vía telefónica, identificando a los acreditados que presentan morosidad en sus créditos y determinar las acciones de cobranza que se desarrollarán, con la finalidad de invitarlos a reincorporarse al pago, e iniciar el proceso de regularización de los créditos administrados por el Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México, FIDERE”, y se desarrolla como sigue:

1. La Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Evaluación de Carteras elabora y propone los Programas de Trabajo, determina el tipo de acción, así como la cantidad de llamadas a desarrollar; designa el nombre al Programa de Trabajo y mediante oficio lo turna a la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros para su autorización; ésta recibe oficio y revisa el Programa de Trabajo, según las estrategias de recuperación implementadas. Si no lo autoriza, lo regresa para su análisis o corrección; si lo autoriza, firma y proporciona el oficio a la Gerencia de Recuperación de Créditos para su revisión y visto bueno.
2. Si una vez que se revisa la propuesta del Programa de Llamadas, no se da el visto bueno, se regresa el oficio sin firma para su análisis y/o corrección. Si por el contrario, se da el visto bueno, entonces se firma y se turna a la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros para la ejecución del Programa de Trabajo, la cual a su vez, mediante oficio, instruye a la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Evaluación de Carteras para que lleve a cabo dicha acción. Una vez que lo recibe, registra el programa de control de

folios y mediante correo electrónico designa al Centro de Llamadas, el Programa de Llamadas a ejecutar.

3. Derivado de esto, se genera un reporte semanal de llamadas, en el cual se indican los avances de cada programa, así como al cierre de cada mes; dicho reporte se envía vía correo electrónico a la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Evaluación de Carteras, la cual recopila la información y resultados de cada operador al concluir el Programa de Llamadas, además realiza un reporte general de cada programa concluido.
4. Se crea un archivo electrónico de los programas concluidos y se turna el programa totalmente terminado mediante correo electrónico a las áreas involucradas.
5. Por su parte, la Subgerencia de Análisis, Estadística, Riesgos y Seguros recibe información para su análisis y estadística.

El tiempo aproximado de ejecución de este procedimiento es de nueve días hábiles.

De la revisión a la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, se observó que las actividades desarrolladas durante el ejercicio de 2019 para cumplir las metas y objetivos de la actividad institucional 326 “Recuperación crediticia”, se sujetaron a los procedimientos antes descritos; sin embargo, de la información solicitada para verificar las acciones de cobranza realizadas en sus distintas modalidades para la recuperación de créditos, se identificó que se mencionan los procedimientos que se llevaron a cabo, así como los documentos que se generaron, los cuales no fueron proporcionados en su totalidad.

Como instrumento de apoyo para el desarrollo de la actividad institucional 326 “Recuperación de créditos”, el FIDERE contó con el “Sistema Multi-Modular” y el “Sistema de Carteras Administradas”. El primero es la plataforma informática desarrollada por personal del FIDERE, mediante el cual se proporcionan diferentes servicios que solicitan las diferentes áreas del fideicomiso. En general, los módulos están diseñados para la consulta, impresión y actualización de información relacionada con los créditos que administra el FIDERE. Y el “Sistema de Carteras Administradas”, también conocido como “Sistema Integral”, fue el sistema predecesor al “Sistema Multi-Modular”, en él se integraron los servicios de consulta, impresión y

actualización de créditos que administra el FIDERE; sin embargo, la tecnología utilizada para su desarrollo se volvió obsoleta, por lo que se optó por migrar esos archivos al nuevo “Sistema Multi-Modular”, actividad que aún está en proceso.

Por otra parte, cuando algún servidor público deja de laborar en la institución, se solicita la cancelación de acceso a bases de datos y sistemas informáticos, para lo cual el área solicitante debe enviar un oficio o correo electrónico a la Gerencia de Recuperación de Créditos, y solicitar la cancelación de acceso a base de datos y sistemas informáticos del personal que laboró en el FIDERE, para que se gire instrucciones a la Jefatura de Unidad Departamental de Administración y Procesos para su cancelación. Cabe señalar que, mediante el oficio núm. GAF/177/2020 del 21 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó evidencia, que consistió en dos oficios de requerimiento para cancelación de accesos a bases de datos y servicios informáticos, dirigidos a la Gerencia de Recuperación de Créditos, uno del 15 de julio y el otro del 3 de agosto, ambos de 2020, debido a que los usuarios señalados, dejaron de prestar sus servicios en el fideicomiso.

En cuanto al sistema implementado para la recepción y atención de quejas y denuncias presentadas por la ciudadanía en relación con la actividad institucional en revisión, se tuvo conocimiento de que dentro de las instalaciones del Área de Atención Ciudadana se colocó un buzón de quejas y sugerencias de acrílico, debidamente señalado y bajo llave con la finalidad de proteger la información y datos personales de las personas acreditadas, las cuales encontrarán un formato denominado Quejas y/o Sugerencias con la imagen institucional, en el cual pueden anotar su inconformidad o comentarios, para después depositarlo en dicho buzón.

Asimismo, el proceso implementado para la recepción y atención de quejas y denuncias presentadas por la ciudadanía respecto de la actividad institucional en revisión, señala lo siguiente:

1. La persona acreditada toma un formato de sugerencias en donde manifiesta por escrito su inconformidad o comentarios.
2. Los formatos de sugerencias y quejas se recaban cada semana y son archivados por mes.

3. La información de dichos formatos es capturada en una base de datos de Excel, y en caso de requerir atención, ésta se proporciona de manera oportuna.

De igual forma, se encuentra a disposición de las personas acreditadas el correo electrónico *atencionfidere@finanzas.cdmx.gob.mx* y redes sociales como Facebook y *Twitter@FIDERECDMX*, en el caso de que las personas interesadas deseen manifestar alguna queja o denuncia por medio de medios digitales.

Derivado de lo anterior, se concluye que durante 2019, el FIDERE contó con los instrumentos, procedimientos y herramientas informáticas que de manera general le permitieron registrar y administrar sus operaciones para el cumplimiento de sus objetivos; sin embargo, careció de evidencia documental suficiente que permitiera realizar las pruebas de cumplimiento necesarias para verificar los tramos de control y confirmar que las actividades se desarrollaron en sujeción a los procedimientos establecidos en el manual administrativo de FIDERE, el sujeto fiscalizado no proporcionó información adicional en la confronta realizada por escrito con fecha 9 de diciembre de 2020, respecto del presente resultado.

Recomendación

ASCM-167-19-5-FIDERE

Es necesario que el Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México por medio de la Gerencia de Recuperación de Créditos implante mecanismos de control que le permitan recabar evidencia documental de los tramos de control en el proceso de sus operaciones, de conformidad con los procedimientos establecidos en el manual administrativo.

11. Resultado

Utilización de los Recursos Humanos,
Materiales y Financieros

Para comprobar la utilización de los recursos humanos, materiales y financieros, se aplicaron los procedimientos de estudio general, recálculo, observación y análisis del manual administrativo del FIDERE, la estructura orgánica, y los listados de los bienes muebles y del personal, correspondientes al fideicomiso, y como prueba de auditoría, se revisó la evidencia documental relativa a los recursos utilizados en 2019.

El presente resultado se desarrolló con base en la información que el sujeto fiscalizado proporcionó por medio de los oficios núms. GAF/0949/2020, GAF/1177/202 y GAF/1327/2020 del 7 de agosto, 21 de septiembre y 26 de octubre de 2020, remitidos por la Gerencia de Administración Finanzas del FIDERE, en respuesta a los oficios núms. DGAE-A/20/155 del 17 de julio de 2020, DGAE-A/20/207 del 11 de septiembre de 2020 y DGAE-A/20/224 del 19 de octubre de 2020, mediante los cuales se requirió la información.

Con la finalidad de conocer la administración de los recursos humanos, materiales y financieros utilizados en 2019, en la operación de la actividad institucional 326 “Recuperación crediticia” del FIDERE, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara el dictamen de su estructura orgánica, el manual administrativo vigente durante el período analizado, y las relaciones de los recursos materiales utilizados, así como las del personal adscrito al FIDERE, en la actividad y período en revisión.

El Fideicomiso de Recuperación Crediticia (FIDERE) contó con un manual administrativo vigente para el ejercicio de 2019, registrado mediante el oficio núm. OM/CGMA/3028/2018 del 26 de octubre de 2018, por la Coordinación General de Modernización Administrativa con el núm. MA-17/261018-E-SEFIN-FIDERE-13/2004; en tanto que, la publicación del Aviso por el que se dio a conocer la dirección electrónica para ser consultado fue en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 458, del 23 de noviembre de 2018. Cabe señalar que no fue posible, tener acceso a la liga registrada en la publicación; sin embargo, el manual administrativo vigente en 2019 fue proporcionado en formato electrónico por el sujeto fiscalizado para su análisis.

Se comprobó que el FIDERE contó con el dictamen de estructura orgánica núm. E-SEAFIN-FIDERE-40/010119 con vigencia a partir del 1o. de enero de 2019, el cual fue entregado por la Subsecretaría de Capital Humano y Administración de la Secretaría de Administración y Finanzas mediante el oficio núm. SAF/SSCHA/000019/2019 del 2 de enero de 2019 a la Dirección General del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México. La estructura orgánica autorizada para el ejercicio de 2019 consideró un total de 21 puestos, conformados de la siguiente manera: 2 de la Oficina de la Dirección General del Fideicomiso de Recuperación Crediticia, 7 de la Gerencia de Recuperación de Créditos,

3 de la Gerencia de Asuntos Jurídicos, 6 de la Gerencia de Administración y Finanzas y 3 del Órgano Interno de Control.

En el caso de la Gerencia de Recuperación de Créditos, el área estuvo integrada por 7 puestos de estructura y 44 de personal técnico-operativo, lo que da un total de 51 personas que conformaron la plantilla de personal al 31 de diciembre de 2019, la cual registró un sueldo bruto anual para el ejercicio de 2019 por 11,692.3 miles de pesos, que representan el 29.2% del total ejercido en la actividad 326, 41.6% del total ejercido en el capítulo de servicios personales y 31.6% de los recursos propios. Lo anterior, permitió observar la relevancia de esta gerencia dentro del FIDERE, ya que se le asignó casi la tercera parte del presupuesto determinado para la actividad en revisión, y que básicamente correspondió a recursos propios que se asignaron para cubrir requerimientos en el capítulo 1000 “Servicios Personales”.

Cabe señalar, que en el caso del personal de estructura, el número de plazas asignadas corresponde a siete y coincide con lo establecido en la estructura orgánica autorizada para el ejercicio 2019.

Categoría	Número de personas	Porcentaje %
Estructura	7	13.7
Gerencia de Recuperación de Créditos		
Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Evaluación de Carteras		
Jefatura de Unidad Departamental de Estadística, Riesgos y Seguros		
Jefatura de Unidad Departamental de Orientación y Promoción del Pago		
Jefatura de Unidad Departamental de Consolidación Contable		
Jefatura de Unidad Departamental de Regularización y Control de Carteras		
Jefatura de Unidad Departamental de Administración de Procesos		
Técnico-operativo	44	86.3
Total	51	100.0

El FIDERE proporcionó un reporte fotográfico de las instalaciones del *call-center*, donde se aprecia que el personal que labora en él, cuenta con el Centro de Contacto Telefónico, se dispone de cinco equipos de cómputo, cinco diademas con micrófono y cinco líneas telefónicas,

que fueron proporcionadas por la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México, además de que portan un chaleco con el nombre del fideicomiso.

El espacio del que se dispone consta de cinco módulos que se encuentran separados por un muro del resto de las áreas del FIDERE, a fin de reducir el ruido exterior y permitir que las demás actividades se realicen sin interrupciones; además, cuenta con un equipo adicional que funciona como servidor, donde se concentran las bases de datos.

De la revisión al Manual Administrativo del Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México, FIDERE, vigente en 2019, se identificó que la Gerencia de Recuperación de Créditos tuvo funciones y atribuciones específicas contenidas en el manual administrativo, respecto a coordinar la ejecución de estrategias y actividades de la recuperación que sean encomendadas por la Dirección General del fideicomiso; supervisar, evaluar y coordinar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de cobranza, levantamiento de estudios socioeconómicos, operación y aplicación de las diferentes modalidades de pago, promociones y/o beneficios para la recuperación de créditos de las carteras administradas por el fideicomiso, entre otras actividades.

De igual forma, para el caso de cada uno de los puestos de estructura de esta área, se verificó que tienen funciones y atribuciones específicas, que les permite el correcto desempeño de sus actividades. Por lo anterior, se considera que el FIDERE dispuso de personal específico para realizar acciones que contribuyeron al cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.

En cuanto a los recursos materiales, se solicitó al FIDERE que proporcionara la relación de los bienes inmuebles, así como de los equipos de cómputo, mobiliario, vehículos y demás recursos materiales utilizados en el desarrollo de la actividad institucional 326 “Recuperación crediticia”, durante el ejercicio de 2019, señalando número de inventario, año de adquisición, estado físico y su ubicación, de lo cual se obtuvo lo siguiente.

De la información proporcionada por el FIDERE, se señala que derivado de las medidas de austeridad implementadas para el presente ejercicio y como consecuencia del cambio de domicilio a las instalaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas, todos los bienes reportados se ubican actualmente, en el inmueble de las oficinas de Doctor Lavista núm. 144, en

la colonia Doctores. Se reporta un total de 714 activos fijos de los cuales, 616 pertenecen a la Gerencia de Recuperación de Créditos, 72 se ubican en la Gerencia de Asuntos Jurídicos y 26 en el área de Tesorería, adscrita a la Gerencia de Administración y Finanzas, lo que representa que el 86.3% de los bienes muebles está bajo el resguardo de la Gerencia de Recuperación de Créditos. En cuanto al estado físico de los bienes, se señala que se encuentran en buen estado y en uso.

De la revisión y análisis de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, se observó la descripción de cada uno los bienes que corresponden a la Gerencia de Recuperación de Créditos y la cantidad que de ellos se tiene inventariada. El registro muestra que son 72 tipos de bienes materiales diferentes, que corresponden a equipo de oficina, como: muebles (anaqueles, archiveros, credenzas, escritorios, mesas, libreros, sillas, sillones, ventiladores, módulo para computadora), aparatos de oficina (ventilador, equipo de aire acondicionado, sopladora, etiquetadora, franqueadora, dobladora), equipo de cómputo (micro y minicomputadoras, impresoras, pistola láser, concentrador, *No break, rack, switch*, servidores, fuente de poder, regulador de voltaje, caudín), equipo telefónico y faxes, así como, bienes intangibles (*Firewall* “memoria”, programas, sistemas, cómputo, *software* de creación y licencias), lo que da un total de 616 bienes con los que la Gerencia de Recuperación de Créditos trabajó para el cumplimiento de sus metas y objetivo.

De acuerdo con lo anterior, se identificó que durante 2019 el FIDERE tuvo el espacio físico, mobiliario y equipo de oficina que le permitió realizar sus actividades sustantivas de supervisar, evaluar y coordinar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de cobranza, levantamiento de estudios socioeconómicos, operación y aplicación de las diferentes modalidades de pago, promociones y beneficios para la recuperación de créditos de las carteras administradas por el fideicomiso.

Respecto de los recursos tecnológicos, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara información relacionada con los sistemas informáticos empleados en la operación del FIDERE, por lo que respondió que cuenta con dos sistemas informáticos: el “Sistema Multi-Modular” y el “Sistema de Carteras Administradas”. El primero es la plataforma informática desarrollada por personal del FIDERE, mediante el cual se proporcionan diferentes servicios que solicitan las diferentes áreas del fideicomiso. En general, los módulos están diseñados para la consulta,

impresión y actualización de información relacionada con los créditos que administra el FIDERE, y el “Sistema de Carteras Administradas”, también conocido como “Sistema Integral”, fue el sistema predecesor al “Sistema Multi-Modular”, en él se integraron los servicios de consulta, impresión y actualización de créditos que administra el FIDERE; sin embargo, la tecnología utilizada para su desarrollo se volvió obsoleta, por lo que se optó por migrar esos archivos al nuevo “Sistema Multi-Modular”, actividad que aún está en proceso.

De lo expuesto, se observa que el FIDERE dispuso de los recursos tecnológicos y de comunicaciones que le permitieron realizar sus actividades sustantivas.

En cuanto a los recursos financieros, se revisaron los registros auxiliares proporcionados por el FIDERE, el Programa Operativo Anual 2019 y los informes trimestrales del Avance Programático-Presupuestal de Actividades Institucionales.

En el Programa Operativo Anual, en el apartado 5.5.1. “Impulsar el crecimiento de las fuentes propias de financiamiento para contar con los recursos necesarios y las condiciones de sustentabilidad que garanticen una adecuada provisión de bienes y servicios públicos, así como la continuidad de programas sociales, al tiempo que favorezcan un ambiente óptimo para la inversión y el crecimiento económico de la Ciudad de México”; en su área funcional 2.2.7.326 “Recuperación Crediticia”, se contó con una meta financiera de 46,135.0 miles de pesos, de los cuales 25,522.3 miles de pesos (55.3%) eran para servicios personales, 1,483.9 miles de pesos (3.2%) para materiales y suministros y 19,128.8 miles de pesos (41.5%) para servicios generales.

Cabe señalar que el dato corresponde al presupuesto aprobado registrado en el Informe de Cuenta Pública 2019; en tanto que, al concluir el ejercicio el presupuesto ejercido fue de 40,197.0 miles de pesos, que corresponden al 87.1% del presupuesto aprobado, el cual se distribuyó de la siguiente manera: 28,095.0 miles de pesos (69.9%) en servicios personales, 1,087.1 miles de pesos (2.7%) en materiales y suministros, 10,081.5 miles de pesos (25.1%) en servicios generales y 933.4 miles de pesos (2.3%) en bienes muebles, inmuebles e intangibles.

Por otra parte, del presupuesto ejercido (40,197.0 miles de pesos), 37,030.0 miles de pesos fueron recursos propios y 3,167.0 miles de pesos de recursos fiscales, lo que representa el 92.1% y 7.9%, respectivamente.

Derivado de lo anterior y del análisis al reporte de auxiliares correspondiente al período de enero a diciembre de 2019 proporcionado por el sujeto fiscalizado, se determinó revisar una muestra significativa por su importancia relativa. Por ello, se solicitaron las nóminas de enero, julio y diciembre de 2019 del personal de mandos medios y superiores, con sus respectivas pólizas; además, de 20 pólizas correspondientes a tres cuentas de servicios generales que tienen relevancia en la actividad institucional en revisión, y que pertenecen a Servicios Postales y Telegráficos, Servicios Financieros y Comerciales, y Conservación y Mantenimiento.

De la información proporcionada se observó que, para el caso de las pólizas correspondientes a servicios generales, el monto de las pólizas de egresos es el mismo que el de las pólizas de diario, y el importe total de esta muestra fue de 4,840.9 miles de pesos, que comparados con el total ejercido en este capítulo, que fue de 10,081.5 miles de pesos, la muestra representó el 48.0%.

En cuanto a la muestra solicitada para revisar la nómina del personal de mandos medios y superiores, de enero, julio y diciembre de 2019, el sujeto fiscalizado proporcionó seis pólizas de diario que suman un importe por 2,008.6 miles de pesos, y sus respectivas pólizas de egresos que registraron un monto por 1,495.8 miles de pesos, lo que arroja una diferencia de 512.8 miles de pesos. Esta variación se debió a que los registros de las pólizas de diario consideran, además de la nómina, cargos por diversos conceptos (I.S.R. por sueldos y salarios, amortización de crédito INFONAVIT, ahorro) que no se toman en cuenta en las pólizas de egresos.

(Miles de pesos)

Cuenta	Concepto	Póliza diario Importe	Póliza egresos Importe	Diferencia
5134-2-01-3181	Servicios Postales y Telegráficos	1,518.5	1,518.5	-
5134-2-01-3411	Servicios Financieros y Comerciales	3,016.8	3,016.8	-
5134-2-01-3511	Conservación y Mantenimiento	305.6	305.6	-
Subtotal		4,840.9	4,840.9	-
Nómina		2,008.6	1,495.8	512.8
Total		<u>6,849.5</u>	<u>6,336.7</u>	512.8

De esta muestra, los 6,336.7 miles de pesos, que son el monto registrado en las pólizas de egresos, correspondieron al 15.8% del presupuesto ejercido (40,197.0 miles de pesos) y al 17.1% de los recursos propios ejercidos (37,030.0 miles de pesos) en la actividad institucional 326 "Recuperación crediticia".

Como prueba de cumplimiento, se requirió al FIDERE que presentara las pólizas de diario y egresos con su documentación soporte, la cual fue verificada. Para el caso de las pólizas de diario, su soporte constó de: un volante de afectación contable, desglose de nómina correspondiente al personal de mandos medios y superiores, solicitud de autorización de pago de nómina, pago de pensión alimenticia, oficio de solicitud de transferencia electrónica de fondos para el pago de nómina y el acuse de recibido de un archivo de texto para dispersión de la nómina de la mandos medios y superiores.

En el caso de las pólizas de egresos, su soporte documental consistió en volante de afectación contable, comprobante bancario (Scotiabank Inverlat, S.A.) de consulta de movimientos, comprobante bancario de envío de transferencia, detalle del movimiento bancario, reporte de archivos enviados y recibidos, transferencia de archivos, comprobante bancario de autorización de archivo, copia de cheques, oficio con el que se envían los comprobantes de transmisión electrónica de las nóminas de personal mando medio y superior y técnico-operativo, oficio con el que se solicita se elaboren las transferencias interbancarias por concepto de pago de pensión alimenticia, impresión de comprobante bancario de traspasos en otros bancos y relación de préstamos a corto plazo otorgados al personal.

De la información analizada, se observó que, durante el ejercicio de 2019, el Fideicomiso de Recuperación Crediticia de la Ciudad de México contó con los recursos financieros para el desarrollo de sus funciones.

Por lo anterior, se concluye que durante 2019, el sujeto fiscalizado dispuso de recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, que le permitieron realizar sus actividades en cumplimiento de su objetivo.

Economía

12. Resultado

Medidas de Racionalidad y Austeridad

Con el propósito de comprobar la aplicación de medidas de racionalidad y austeridad por parte del FIDERE y saber si contribuyeron al logro de sus acciones, se aplicaron los procedimientos de estudio general, análisis y verificación de la información proporcionada.

Se solicitó al fideicomiso, que proporcionara las políticas, lineamientos y documentos con los que el FIDERE promovió la racionalidad y austeridad en el uso de bienes y servicios durante 2019.

Mediante el oficio GAF/1327/2020 del 26 de octubre de 2020, se remitió la circular núm. GAF/0706/2019 del 13 de marzo de 2019, emitida por la Gerencia de Administración y Finanzas, mediante la cual se incentiva a todo el personal del FIDERE a hacer un uso óptimo de la energía eléctrica en todas las actividades que desarrollan las distintas áreas del fideicomiso, para lo cual se refirió adoptar las siguientes medidas:

1. Aprovechar la energía solar y permitir que el sol entre a las oficinas, levantando cortinas y persianas.
2. Encender sólo lo necesario, e iluminar el área que se necesite.
3. Apagar las luces cuando se tenga suficiente aporte de luz natural por ventanas o domos.
4. Apagar las luces de la oficina cuando se ausente por más de 20 minutos.
5. Si se requiere la computadora encendida pero no se va a utilizar, apagar la pantalla.
6. Al acabar la jornada laboral, apagar su computadora y pantalla, la impresora, la fotocopidora y todos aquellos equipos ofimáticos cuyo uso dependa del servidor público.

De igual forma, se remitió la circular núm. GAF/038/2019 del 22 de julio de 2019, emitida por la Gerencia de Administración y Finanzas, mediante la cual se conmina a todo el personal del

FIDERE a que, en la medida de lo posible, evite hacer uso de copias a color, así como del uso excesivo de papel.

En este sentido, también proporcionó el Programa de Fomento de Ahorro del Ejercicio 2020, y de su revisión se observa que en su apartado Presentación, se describen las acciones realizadas durante el ejercicio 2019 y los resultados alcanzados como se explica a continuación:

En cuanto a la energía eléctrica, se señala que: se dio mantenimiento preventivo y correctivo de la red de circuitos de alumbrado, contactos de energía normal y contactos de energía regulada. Respecto del agua potable, se realizó la supervisión en fugas de agua en llaves y tuberías, a fin de mantener en buenas condiciones las instalaciones.

Para el caso del fotocopiado, se refiere que se realizó la supervisión y restricción para la reproducción de documentos que no tengan el carácter de oficiales. En materia de impresión, se reporta que se han continuado los trabajos de impresión con Corporación Mexicana de Impresión S.A de C.V (COMISA).

Respecto a inventarios, se informa que: se ha reutilizado de forma continua materiales de consumo como carpetas, cajas de archivo entre otros. Referente a la adquisición de vehículos nuevos en 2019, ésta no se realizó, por lo que se continuó con el mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular ya existente a fin de tenerlos en óptimas condiciones.

El programa también presentó un reporte con un comparativo, de los conceptos y erogaciones acumulados correspondientes a los ejercicios de 2018 y 2019, de su revisión, se obtuvo lo siguiente:

(Miles de pesos)

Concepto	Importe ejercicio en 2018	Importe ejercicio en 2019	Resultado
Energía eléctrica	543.8	0.2	543.6
Agua potable	49.2	0.5	48.7
Servicio fotocopiado	382.7	352.0	30.7
Materiales de impresión	0.2	102.5	(102.3)
Inventarios	531.9	933.4	(401.5)
Telefonía tradicional	309.7	54.0	255.7

El reporte explica que en cuanto a la energía eléctrica, el importe ejercido durante el ejercicio de 2018 corresponde al pago por este servicio en sus instalaciones que ocupó el fideicomiso en el domicilio ubicado en Nezahualcóyotl, núm. 120, piso 11, ala Sur, colonia Centro; y las ubicadas en Insurgentes Sur, núm. 552, piso 1, 2 y 3 colonia Roma Sur; y por el inmueble propiedad del fideicomiso, ubicado en la colonia Guerrero. Para el ejercicio 2019, se presentó una reducción significativa, derivado del cambio de domicilio de FIDERE a las instalaciones de la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF), ubicadas en Dr. Lavista, núm. 144, acceso 1, tercer piso, colonia Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, que al ser propiedad de la SAF, está absorbió el gasto del servicio.

Condición similar se explica sobre consumo de agua potable y servicio de telefonía tradicional, ya que el ahorro obtenido se derivó del cambio de domicilio del Fideicomiso a Dr. Lavista núm. 144, propiedad de la SAF, la cual absorbió el gasto de esos servicios.

En cuanto al servicio de fotocopiado, se explica que éste se realizó por medio de multifuncionales, lo cual reflejó una cifra positiva de ahorro.

Respecto a materiales de impresión, se señala que los incrementos se derivaron de solicitudes de las diferentes áreas del fideicomiso que los requirieron, así como por el cambio de imagen institucional del gobierno y el cambio de domicilio del FIDERE a Dr. Lavista núm. 144.

En materia de inventarios se refiere que no se obtuvo ningún tipo de ahorro debido a que el fideicomiso realizó la actualización de los aparatos tecnológicos por su obsolescencia, motivo por lo que se realizó la adquisición de material tecnológico y mobiliario; dichas adquisiciones fueron aprobadas en diversas sesiones del Órgano de Gobierno del fideicomiso.

Derivado del análisis, revisión y verificación de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, respecto a las medidas de austeridad en el ejercicio 2019, se concluye que el FIDERE promovió medidas de racionalidad; y de su aplicación se obtuvieron algunos ahorros como quedó registrado en el reporte que fue proporcionado para su revisión y análisis, y el cual fue aprobado por el H. Comité Técnico del FIDERE.

RESUMEN DE OBSERVACIONES

Se determinaron 12 resultados; de éstos, 3 resultados generaron 5 observaciones, las cuales corresponden a 5 recomendaciones.

La información contenida en el presente apartado refleja las acciones derivadas de la auditoría que hasta el momento se han detectado por la práctica de pruebas y procedimientos de auditoría; sin embargo, podrían sumarse observaciones y acciones adicionales a las señaladas, producto de los procesos institucionales, de la recepción de denuncias y del ejercicio de las funciones de investigación y sustanciación a cargo de esta entidad de fiscalización superior.

JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES

La documentación proporcionada a esta entidad de fiscalización superior de la Ciudad de México por el sujeto fiscalizado con motivo de la confronta realizada por escrito, fue analizada con el fin de determinar la procedencia de desvirtuar o modificar las observaciones incorporadas por la Auditoría Superior de la Ciudad de México en el Informe de Resultados de Auditoría para Confronta, cuyo resultado se plasma en el presente Informe Individual, que forma parte del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México.

En atención a las observaciones señaladas, el sujeto fiscalizado remitió el oficio núm. GAF/1536/2020 del 7 de diciembre de 2020, mediante el cual presentó información y documentación con el propósito de atender lo observado; no obstante, derivado del análisis efectuado por la unidad administrativa de auditoría a la información y documentación proporcionadas por el sujeto fiscalizado, los resultados núms. 1 y 3 se consideran no desvirtuados.

DICTAMEN

La auditoría se realizó con base en las guías de auditoría, manuales, reglas y lineamientos de la Auditoría Superior de la Ciudad de México; las Normas Profesionales del Sistema de Fiscalización; las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores, emitidas

por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores; y demás disposiciones de orden e interés público aplicables a la práctica de la auditoría.

Este dictamen se emite el 14 de enero de 2021, fecha de conclusión de los trabajos de la auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, que es responsable de su veracidad. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría, cuyo objetivo fue Fiscalizar las acciones del Fideicomiso de Recuperación Crediticia, para cumplir las metas y objetivos establecidos en la actividad institucional 326 “Recuperación crediticia”, consistentes en recuperar créditos financieros otorgados por el Gobierno de la Ciudad de México, abatiendo la morosidad por medio de la cobranza judicial y coadyuvar con la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México, fungiendo como auxiliar para prestar servicios de tesorería, y específicamente respecto de las muestras revisadas que se establecen en el apartado relativo al alcance y determinación de la muestra, se concluye que, en términos generales, el sujeto fiscalizado cumplió parcialmente las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia.

PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS A CARGO DE REALIZAR LA AUDITORÍA

En cumplimiento del artículo 36, párrafo decimotercero, de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México, se enlistan los nombres y cargos de las personas servidoras públicas de la Auditoría Superior de la Ciudad de México involucradas en la realización de la auditoría:

Persona servidora pública	Cargo
Lic. Víctor Manuel Martínez Paz	Director General
Lic. Raúl López Torres	Director de Área
C.P. Ricardo Santana Rodríguez	Subdirector de Área
Lic. Juan de Dios Lázaro Rodríguez	Auditor Fiscalizador “D”
Lic. Irma Arias Chinas	Auditora Fiscalizadora “A”