

Ente: Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Registro: 06086

Área auditada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda.

Clave de programa y descripción de auditoría: 800; Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda

LIC. CARLOS GUILLERMO ESCUDERO BASURTO
Director de Seguros de Crédito a la Vivienda de Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.
Ejército Nacional 180, piso 10.
Col. Anzures, C.P. 11590, Alcaldía Miguel Hidalgo
Ciudad de México.

SOCIEDAD HIPOTECARIA
FEDERAL, S.N.C.
Ciudad de México

★ 02 SEP 2019 ★
Claudia Ortega
DIRECCION GENERAL

OFICIO No. OIC-AAI-SCV-19/2019
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO
Ciudad de México

SEGUROS DE CRÉDITO A LA
VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.
RECIBIDO
★ 02 SEP 2019 ★
11:54 am
DIRECCION DE SEGUROS
DE CRÉDITO A LA VIVIENDA

En relación con la orden de auditoría No. **19/2019** de fecha 14 de junio de 2019, con número de oficio OIC-AAI-SCV-19/2019 y de conformidad con los artículos, 6, primer párrafo de la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 305, 306, 307, 309 y 311 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 62, fracción III de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 34, primer párrafo de su Reglamento; Ley General de Responsabilidades Administrativas, 7, fracción I; TERCERO, numerales 14, 15 y 16 del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de Inspección, publicadas en DOF el 10 de julio de 2010, en concordancia con el segundo transitorio del acuerdo por el que se modifica el diverso por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de Inspección; 99, fracción II, del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública; 24 Quáter, tercer párrafo de la Ley Orgánica de Sociedad Hipotecaria Federal; y, de la Auditoría Interna, numeral 3.4.3., fracción II de la Circular Única de Seguros y Fianzas se adjunta el informe de la auditoría practicada a Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.

En dicho informe se presenta el resultado de la revisión realizada y que estuvo enfocada a "Revisar que los mecanismos de control interno implementados, garanticen la protección de los recursos de la Institución y permita la oportuna toma de decisiones para corregir desviaciones.", por el periodo comprendido de enero a diciembre del 2018, se informa que se determinaron cinco (5) aspectos, sin detectar incumplimientos en la operación, conforme a los lineamientos y normatividad referente al Seguros de Crédito a la Vivienda, sin embargo este Órgano Interno de Control realizó cinco (5) recomendaciones referentes a:

1. Procedimientos de SCV desactualizados (Reaseguro de SCV; Operaciones de Tesorería y Mesa de Dinero; Cierre Técnico; Cálculo de Cuotas; Inversiones de Reservas Técnicas y Capital Mínimo de Garantía).

SOCIEDAD HIPOTECARIA
FEDERAL, S.N.C.
Ciudad de México

★ 02 SEP 2019 ★
Joc
ÓRGANO INTERNO
DE CONTROL

ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA

Ente: Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Registro: 06086

Área auditada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda.

Clave de programa y descripción de auditoría: 800; Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda

2. Manual de políticas y procedimientos del SCV, desactualizado y con deficiencias en su contenido (I. Introducción, II. Objetivos, IV. Marco Conceptual, V. Marco Regulatorio, VI. Facultades, VII. Políticas).
3. El procedimiento de Aprobación de Nuevos Productos Específicos para el SCV contiene deficiencias en su contenido.
4. El procedimiento de Firma del Contrato de SCV con deficiencias en su contenido.
5. El procedimiento de Emisión de Pólizas de SCV con deficiencias en su contenido.
6. No cuentan con procedimiento de Suscripción del SCV.

Al respecto le solicito girar las instrucciones que considere pertinentes, a fin de que se implementen las medidas correctivas y preventivas acordadas conforme a los términos y plazos establecidos con la unidad auditada en las cédulas de observaciones correspondientes. Informo a usted que, a partir de la fecha comprometida para su atención, realizaremos el seguimiento de las observaciones determinadas hasta constatar su solución definitiva.

Atentamente
El Titular



Mtro. Arturo Roberto Calvo Serrano

Firmando en ausencia del Titular del Área de Auditoría Interna, el Titular del Área de Responsabilidades con fundamento en el artículo 104 último Párrafo del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública y en términos del oficio Número OIC/SHF/19/2019, de fecha 3 de junio del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.

c.c.p. **Mtro. Jorge Alberto Mendoza Sánchez.** - Director General de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.

c.c.p. **Mtra. María Guadalupe Pérez Estrada.** - Titular del Órgano Interno de Control en Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.

ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA

No. de Auditoría: 9/2019

Ente: Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Registro: 06086

Área auditada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda

Clave de programa y descripción de auditoría:

800; Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda

ÍNDICE

	Hoja
I. Antecedentes de la auditoría.....	2
II. Objeto y periodo revisado.....	3
III. Resultado de los trabajos desarrollados.....	5
IV. Conclusión.....	7
V. Cédulas de Observaciones.....	8



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.

Hoja No.: 2 de 39

No. de Auditoría: 9/2019

ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA

Ente: Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Registro: 06086

Área auditada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda

Clave de programa y descripción de auditoría:

800; Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda

I. Antecedentes de la Auditoría

Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V. (SCV-SHF) es una Institución de Seguros, en cuyo capital participa Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., la cual tiene por objeto asegurar créditos destinados a la adquisición y mejora de vivienda, preferentemente de interés social; mitigando el riesgo de crédito de una cartera hipotecaria en caso de que el acreditado final presente incumplimiento de pago.

Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V. para el ejercicio de sus funciones se apoya en la estructura administrativa de SHF, en términos de las disposiciones aplicables y de acuerdo con lo dispuesto en el párrafo tercero del artículo 24 Quáter de la Ley Orgánica de Sociedad Hipotecaria Federal (SHF).

Para tal efecto, mediante el oficio No.: OIC-AAI-SCV-16/2019 de fecha 14 de junio de 2019 enviado a la Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda, enviado por el Mtro. Arturo Roberto Calvo Serrano, Titular del Área de Responsabilidades en Seguros de Crédito a la Vivienda, S.A. de C.V. y Encargado del Despacho de los Asuntos del Área de Auditoría Interna, con fundamento en el artículo 104 último párrafo del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública y en términos del oficio número OIC/SHF/119/2019, de fecha 3 de junio de 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control, Mtra. María Guadalupe Pérez Estrada, donde notifica la Orden de auditoría número 19/19, comisionando como auditor responsable de la coordinación de la auditoría al Titular Mtro. Arturo Roberto Calvo Serrano, como Coordinador de la auditoría, adscrito al Órgano Interno de Control en Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.

La auditoría inició en la semana 24 (14 de junio de 2019) y estaba programada para ser concluida en la semana 35 (30 de agosto de 2019).

La unidad auditada, como ya fue mencionado, fue:

La Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda de SHF, cuyo objetivo primordial del área es:

*"Dirigir y coordinar la contratación y ejercicio del Seguro de Crédito a la Vivienda.
Realizar el pago de las diferentes garantías otorgadas por Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. y FOVI, así como efectuar las Reservas Técnicas del SCV-SHF y el Reaseguro del mismo"*

ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA

Ente: Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Registro: 06086

Área auditada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda

Clave de programa y descripción de auditoría:

800; Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda

II. Objeto y periodo revisado

II.1 Objeto

"Revisar que los mecanismos de control interno implementados, garanticen la protección de los recursos de la Institución y permita la oportuna toma de decisiones para corregir desviaciones."

II.2 Periodo revisado

El periodo que comprendió la auditoría fue del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, el concepto evaluado fue la revisión del Manual de Políticas y Procedimientos del Seguro de Crédito a la Vivienda, el lapso revisado fue del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018:

1. Carátula de firmas
2. Introducción
3. Objetivos
4. Alcance
5. Marco conceptual
6. Marco regulatorio
7. Facultades
8. Políticas
9. Procedimientos:
 - 9.1. Probación de Nuevos Esquemas de SCV
 - 9.2. Firma del Contrato de Seguro de Crédito a la Vivienda
 - 9.3. Emisión
 - 9.4. Administración del Seguros de Crédito a la Vivienda
 - 9.5. Reaseguro de SCV
 - 9.6. Operaciones de Tesorería y Mesa de Dinero

ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA

Ente: Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Registro: 06086

Área auditada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda

Clave de programa y descripción de auditoría:

800; Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda

- 9.7. Cierre Técnico
- 9.8. Cálculo de Cuotas
- 9.9. Inversión de Reservas Técnicas y Capital Mínimo de Garantía
10. Glosario
11. Referencia Histórica
12. Matriz de Indicadores de Resultados

La muestra de la auditoría fue la que a continuación se detalla:

1. Carátula de firmas
2. Introducción
3. Objetivos
4. Alcance
5. Marco conceptual
6. Marco regulatorio
7. Facultades
8. Políticas
9. Procedimientos:
 - 9.1. Aprobación de Nuevos Esquemas de SCV
 - 9.2. Firma del Contrato de Seguro de Crédito a la Vivienda
 - 9.3. Emisión
10. Matriz de Indicadores de Resultados

ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA

Ente: Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Registro: 06086

Área auditada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda

Clave de programa y descripción de auditoría:

800; Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda

La revisión se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría Pública y se aplicaron los procedimientos de auditoría que se consideraron necesarios en cada caso, como:

- Estudio general.
- Análisis.
- Investigación.
- Inspección.

III. Resultado de los trabajos desarrollados

Con el propósito de comprobar que los tramos de control que le corresponde a la Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda, en materia de los mecanismos de control interno implementados, se analizó conforme a la disposición que se indican en la Circular Única de Seguros y de Fianzas en el capítulo 3.4. de la Auditoría Interna, numeral 3.4.3., fracción II.

Derivado de la revisión a los puntos de la muestra que ya fueron mencionados, se determinaron cinco observaciones, existiendo las siguientes áreas de oportunidad:

1. PROCEDIMIENTOS DE SCV DESACTUALIZADOS

De los 10 procedimientos que integran el Manual de Políticas y Procedimientos de Seguros de Crédito a la Vivienda, se observó que 5 de estos se encuentran desactualizados:

- 1.1. Reaseguro de la Cobertura del Seguro de Crédito a la Vivienda.
- 1.2. Operaciones de Tesorería y Mesa de Dinero
- 1.3. Cierre Técnico
- 1.4. Cotización de Carteras del Seguro de Crédito a la Vivienda.
- 1.5. Inversiones de Reservas Técnicas y Capital Mínimo de Garantías

ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA

Ente: Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Registro: 06086

Área auditada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda

Clave de programa y descripción de auditoría:

800; Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda

2. MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SCV, DESACTUALIZADO Y CON DEFICIENCIAS EN SU CONTENIDO.

Se observaron deficiencias en las siguientes secciones del manual de políticas y procedimientos del SCV: Introducción; Objetivos; Marco Conceptual; Marco Regulatorio; Facultades; y, Políticas.

3. EL PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS ESPECÍFICOS PARA EL SCV CONTIENE DEFICIENCIAS EN SU CONTENIDO

Al llevar a cabo la revisión del procedimiento de aprobación de nuevos productos específicos para el SCV, se observaron de manera de manera general deficiencias en las políticas generales y diagrama de flujo (el detalle puede ser visto en las cédulas de observaciones)

4. EL PROCEDIMIENTO DE FIRMA DEL CONTRATO DE SCV CON DEFICIENCIAS EN SU CONTENIDO

Al llevar a cabo la revisión del procedimiento de firma del contrato del SCV, se observaron de manera de manera general deficiencias en las políticas generales y diagrama de flujo (el detalle puede ser visto en las cédulas de observaciones)

5. EL PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE PÓLIZAS DE SCV CON DEFICIENCIAS EN SU CONTENIDO

Al llevar a cabo la revisión del procedimiento de aprobación de nuevos productos específicos para el SCV, se observaron de manera de manera general deficiencias en las políticas generales y diagrama de flujo (el detalle puede ser visto en las cédulas de observaciones)

6. NO CUENTAN CON PROCEDIMIENTO DE SUSCRIPCIÓN DEL SCV

Al llevar a cabo la revisión del Manual de Políticas y Procedimientos de Seguros de Crédito a la Vivienda, Se observó que no existe un manual de procedimientos de suscripción tal como se indica en la Circular Única de Seguros y Fianzas en su numeral 3.11.2., fracción II, inciso (b; y, artículo 70, fracción IV, primer párrafo de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA

Ente: Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Registro: 06086

Área auditada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda

Clave de programa y descripción de auditoría:

800; Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda

Asimismo, se revisó la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del programa presupuestario E-020 Aseguramiento de crédito a la vivienda conforme el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), los indicadores verificados que tenía a su cargo la Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda fueron:

1. Porcentaje de cumplimiento de la meta institucional relacionada al número de créditos originados con Seguro de Crédito a la Vivienda.
2. Porcentaje de créditos originados con un seguro de crédito a la vivienda destinados a la población no afiliada a la seguridad social.
3. Porcentaje de cartera hipotecaria asegurada por parte de las Entidades Financieras.
4. Promedio de días transcurridos entre la fecha de respuesta y la fecha de presentación del siniestro.

De estos cuatro indicadores mencionados, los puntos 1 y 2 no cumplieron con la meta; estos indicadores no cumplieron con sus metas debió a:

- 1) Se cerró con el 85% de la meta establecida en pólizas, derivado de que no se cerraron negociaciones con HSBC y Afirme (la meta eran 23,936 [total de créditos individuales asegurados con SCV], totales de créditos asegurados programados en las metas institucionales: 28,000)), y
- 2) Del total suscrito en los productos bancarios, la mayoría de los créditos fueron otorgados al sector afiliado, es decir, 3,486, lo que da un avance de la meta del 15% (3,486/23,936), la meta programada era de un 20%.

E020 "ASEGURAMIENTO DE CRÉDITO A LA VIVIENDA"			
NIVEL	INDICADOR	META 2018	AVANCE ALCANZADO 2018
FIN	Porcentaje de cumplimiento de la meta institucional relacionada al número de créditos originados con Seguro de Crédito a la Vivienda (SCV)	28,000	23,936
PROPOSITO	Porcentaje de créditos originados con un seguro de crédito a la vivienda destinados a la población no afiliada a la seguridad social	20%	15%
COMPONENTE	Porcentaje de cartera hipotecaria asegurada por parte de las Entidades Financieras	21%	24%
ACTIVIDAD	Promedio de días transcurridos entre la fecha de respuesta y la fecha de presentación del siniestro.	25 días	25 días



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.**

ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA

Hoja No.: 8 de 39

No. de Auditoría: 9/2019

Ente: Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Registro: 06086

Área auditada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda

Clave de programa y descripción de auditoría:

800; Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda

Se recomienda como medidas de control interno, que la Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda, de seguimiento a los indicadores que tiene asignados, pero en particular a aquellos que no lograron la meta, dicho seguimiento podría realizarse trimestralmente (ejemplo), independientemente de que la frecuencia de revisión del indicador sea anual, de esta forma se pueden medir los avances y en la posibilidad de ajustar la meta de manera oportuna.

a. Conclusión

Como resultado del estudio general, análisis, investigación e inspección sobre la documental proporcionada y la verificación del Manual de Políticas y Procedimientos de Seguros de Crédito a la Vivienda, se determinaron 6 observaciones, la primera referente a PROCEDIMIENTOS DE SCV DESACTUALIZADOS, las observaciones de la segunda a la quinta, están en caminadas a: Manual de Políticas y Procedimientos; Los Procedimientos de Aprobación de Nuevos Productos Específicos; Firma del Contrato; y, El Procedimiento de Emisión de Pólizas del SCV con deficiencias en su contenido, respectivamente, en cuanto a la sexta observación esta se encuentra dirigida a que No Cuentan con Procedimiento de Suscripción del SCV

Referente a las observaciones determinadas se concluye que no hay incumplimientos en la operación, ya que la revisión fue dirigida a Revisar que los mecanismos de control interno implementados, garanticen la protección de los recursos de la Institución y permita la oportuna toma de decisiones para corregir desviaciones, conforme a los lineamientos y normatividad en la materia.

En general podemos concluir que, conforme a la revisión realizada, se comprobó que Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., cuenta con mecanismos institucionales, sin embargo, la muestra seleccionada nos indica deficiencias en las secciones del manual que fueron verificadas, lo que podría en un momento determinado no garantizar eficiente y eficazmente los recursos de la institución. Por lo que resulta importante, no tan solo actualizar el manual, si no realizar las correcciones necesarias que permitan minimizar el riesgo de una afectación a los recursos de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.

**b. Cédulas de Observaciones
Observaciones**