



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	9 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	01
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	800;	Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.	

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
-------------	-----------------

<p>19-19-01 PROCEDIMIENTOS DE SCV DESACTUALIZADOS.</p> <p>Durante la revisión 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, mismos que se relacionan a continuación junto con la última fecha de aprobación del Consejo de Administración:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reaseguro de la Cobertura del Seguro de Crédito a la Vivienda. Fecha de aprobación del Consejo de Administración de SCV-SHF: 21/12/2017. 2. Operaciones de Tesorería y Mesa de Dinero. Fecha de aprobación del Consejo de Administración de SCV-SHF: 20/12/2012. 3. Cierre Técnico. Fecha de aprobación del Consejo de Administración de SCV-SHF: 20/12/2012. 4. Cotización de Carteras del Seguro de Crédito a la Vivienda. Fecha de aprobación del Consejo de Administración de SCV-SHF: 20/12/2012. 	<p>Para que este Órgano Interno de Control (OIC), de por atendida esta observación, deberán proporcionar evidencia documental de que cada uno de los puntos de las acciones correctivas y preventivas fueron aplicados.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>CORRECTIVA: Actualizar los manuales de procedimientos de SCV conforme a las disposiciones internas y externas que indica que estos deben ser actualizados por lo menos una vez al año. Así mismo, deberán acreditar las modificaciones a los procedimientos mencionados.</p> <p>PREVENTIVA: Girar las instrucciones necesarias al personal del área, para que tome conocimiento de que los manuales deben ser revisados por lo menos una vez al año y realizarles las adecuaciones necesarias cuando la normatividad de la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas y la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas sean modificados y estas adecuaciones a la norma provoquen que los manuales deban ser ajustados.</p>
--	---

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor.

Lic. 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/119/2019, de fecha 3 de junio del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	10 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	01
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	DE Y	800; Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.	

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p>5. Inversiones de Reservas Técnicas y Capital Mínimo de Garantías Fecha de aprobación del Consejo de Administración de SCV-SHF: 20/12/2012.</p> <p>CAUSA:</p> <ol style="list-style-type: none"> Falta de revisión a los manuales de políticas y procedimientos del SCV que permita determinar si estos deben ser actualizados. Falta de Supervisión. Desconocimiento del Manual para la documentación de políticas, elaboración y mejora de procesos y procedimientos. <p>EFFECTO:</p> <ol style="list-style-type: none"> Los procedimientos desactualizados pueden provocar errores operativo y posibles omisiones en la aplicación de las disposiciones normativas de autoridades y del Control Interno. Incumplimiento del contrato de prestación y servicios entre Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V. y Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. 	<p style="text-align: center;">Fecha de firma: <u>30 de Agosto de 2019</u></p> <p style="text-align: center;">Fecha compromiso: <u>04 de Noviembre de 2019</u></p> <p style="text-align: center;">Responsable: Lic. Carlos Guillermo Escudero Basurto. Director de Seguros de Crédito a la Vivienda.</p> <p style="text-align: center;"> Firma</p>

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor.

Lic. 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/119/2019, de fecha 3 de junio del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	11 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	01
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
----------	--	---------	----------	--------------------	-------

UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	800; Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.
-----------------	---	--	--

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
-------------	-----------------

<p>FUNDAMENTO LEGAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual para la documentación de políticas, elaboración y mejora de procesos y procedimientos, políticas operativas, políticas generales, punto 2. Contrato de prestación de servicios entre SHF y SCV SHF, S.A. de C.V., anexo único del contrato de prestación de servicios corporativos entre SHF y SCV, Inciso 2 (gestión cumplimiento regulatorio), punto 12. 	<p>Enlace: Lic. Mariana Sánchez Arias. Subdirectora de Estructuración y Cobertura.</p>  <p>_____ Firma</p>
--	---



L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
 Auditor.



Lic. 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/119/2019, de fecha 3 de junio del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	12 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	02
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	800;	Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.	

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p>19-19-02 MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SCV, DESACTUALIZADO Y CON DEFICIENCIAS EN SU CONTENIDO.</p> <p>Se observaron deficiencias en las siguientes secciones del manual de políticas y procedimientos del SCV (Introducción; Objetivos; Marco Conceptual; Marco Regulatorio; Facultades; Políticas) lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los documentos mencionados se encuentran desactualizados, la fecha de aprobación por el Consejo de Administración de SCV es 20 de diciembre del 2012, en la sesión ordinaria 21. 2. Se observaron deficiencias en el manual, mismas que a continuación se mencionan aquellas que fueron detectadas durante la revisión: <p>Introducción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página 9, 2º párrafo: La Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda (DSCV) reporta directamente a la Dirección General de SHF y la Dirección General Adjunta de Crédito, Garantías y Seguros (ahora la DGA de Crédito) esto indica la desactualización de la introducción. 	<p>Para que este Órgano Interno de Control (OIC), de por atendida esta observación, deberán proporcionar evidencia documental de que cada uno de los puntos de las acciones correctivas y preventivas fueron aplicados.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>CORRECTIVA: Cumplir y hacer cumplir el contrato de prestación de servicios entre SCV y SHF, ya que este contiene en el anexo único, inciso A. Principales funciones contempladas en el contrato de prestación de servicios: punto 3. Gestión de Sostenimiento de Negocios y Gobierno Corporativo. Elaboración y actualización de manuales.</p> <p>Instruir al personal del área se lleve a cabo la revisión del Manual de Políticas y Procedimientos del SCV y se realicen las modificaciones que sean necesarias, a fin de que dicho manual sea eficiente y eficaz.</p> <p>PREVENTIVA: Instruir las acciones que correspondan para garantizar la revisión y actualización permanente del Manual de Políticas y Procedimientos del SCV, conforme a lo que se indica manual para la documentación de políticas, elaboración y mejora de procesos y procedimientos.</p>

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor.

Lic. 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/119/2019, de fecha 3 de junio del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	13 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	02
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	DE LA	800; Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.	

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<ul style="list-style-type: none"> Página 9, 5° párrafo, última viñeta: La Ley de Ahorro y Crédito Popular que se menciona, es del 27 de mayo de 2005 y esta disposición cuenta con una última reforma publicada el 10 de enero de 2014. <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Página 13, Séptima viñeta: "Integrar las facultades en relación con el SCV, de los órganos de decisión y <i>funcionarios de SCV-SHF</i>". (SCV-SHF no cuenta con estructura, el único funcionario es el Director General de SCV SHF). <p>Marco Conceptual:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inciso f) Reserva y Contabilidad, segundo párrafo, menciona La Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros (esta Ley se encuentra derogada de 2014). <p>Marco Regulatorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Punto 2.- Regulación externa, tercer viñeta, Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, artículos 7, 8, 29 bis y 29-bis 1 (esta Ley se encuentra derogada de 2014). 	<p style="text-align: center;">Fecha de firma:</p> <p style="text-align: center; font-size: 1.2em;"><u>30 de Agosto de 2019</u></p> <p style="text-align: center;">Fecha compromiso:</p> <p style="text-align: center; font-size: 1.2em;"><u>04 de Noviembre de 2019</u></p>

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor.

Lic. 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/119/2019, de fecha 3 de junio del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	14 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	02
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	800;	Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.	

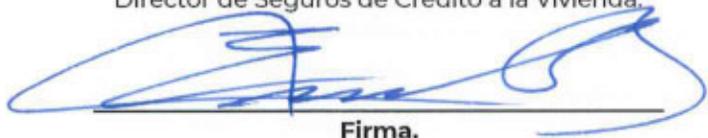
OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
-------------	-----------------

- Punto 4.- Regulación Aplicable al personal de SHF. – segunda viñeta. - Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos (Ley abrogada en julio de 2017, la nueva disposición es la Ley General de Responsabilidades Administrativas).

Facultades:

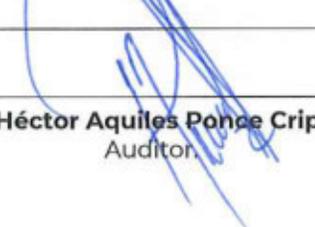
- VI.- Facultades de las instancias colegiadas de decisión. 1. Consejo de Administración de SCV SHF: La Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, cambia a la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
- VI.- Facultades de las instancias colegiadas de decisión, 2. Comité de Suscripción de SCV SHF, 1. proponer la aprobación..., inciso a) El Manual que contenga las políticas y normas en materia de suscripción y emisión de SCV, no existe un manual de suscripción, este hecho contraviene a la CUSF 3.11.2, fracción II, inciso (b).
- VI.- Facultades de las instancias colegiadas de decisión, 2. Comité de Suscripción de SCV SHF, 1. proponer la aprobación..., inciso a) El Manual que contenga las políticas y normas en materia de suscripción y emisión de SCV..., numeral ii; No se establecen facultades de los funcionarios autorizados para la emisión (se verifico el manual de emisión del SCV y no se encontró el establecimiento de facultades para los funcionarios).

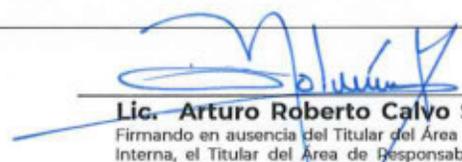
Responsable:
Lic. Carlos Guillermo Escudero Basurto.
Director de Seguros de Crédito a la Vivienda.


Firma.

Enlace:
Lic. Mariana Sánchez Arias.
Subdirectora de Estructuración y Cobertura.


Firma.


L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor.


Lic. 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/119/2019, de fecha 3 de junio del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	15 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	02
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	800;	Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.	

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<ul style="list-style-type: none"> VI.- Facultades de las instancias colegiadas de decisión, 2. Comité de Suscripción de SCV SHF, 2. La aprobación de la suscripción del SCV. En el manual de suscripción se deberá contener las facultades que se otorguen al citado Comité y funcionarios en materia de aprobación del SCV, ... No existe manual de suscripción. VI.- Facultades de las instancias colegiadas de decisión, 5. Comité de Riesgos de SCV SHF, fracción I. Proponer para aprobación del Consejo de Administración de SCV: Inciso b). ... La Circular S-11.6, ya no se encuentra vigente. <p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> VII. Políticas. 4. Contratación. Viñeta 5. Se observa que se menciona la circular 6.1 (Incorporación de nuevas entidades financieras), debe ser la circular 3.1, según la web interna en los manuales de SHF. VI. Políticas. 4. Contratación. Viñeta 16. Se menciona que los anexos del contrato de SCV, podrán ser modificados de manera unilateral por SCV SHF, ... No se mencionan las causas por las que podrán ser modificados dichos anexos de manera unilateral. 	

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor.

Lic. 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/119/2019, de fecha 3 de junio del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	16 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	02
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	800; Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.		

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<ul style="list-style-type: none"> VI. Políticas. 4. Contratación. Viñeta 18. Antes Distrito Federal, ahora Ciudad de México. VI. Políticas. 5. Emisión. A) Condiciones Generales. Viñeta 3. No se menciona cual es puntaje mínimo establecido por el Comité de Suscripción de SCV SHF. VI. Políticas. 5. Emisión. A) Condiciones Generales. Viñeta 4. Precisar cuál es el score crediticio mínimo con el que se debe cumplir. VI. Políticas. 5. Emisión. A) Condiciones Generales. Viñeta 5. Precisar cuál es el score crediticio que deben cumplir. VI. Políticas. 5. Emisión. A) Condiciones Generales. Viñeta 7. En esta viñeta se observa que la Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda (DSCV) es responsable de desarrollar y proponer, pero también analiza y valida; se recomienda que estas actividades sean realizadas por áreas diferentes. VI. Políticas. 5. Emisión. A) Condiciones Generales. Viñeta 9. No se menciona cuáles son las excepciones a la operación del SCV consideradas como relevantes. VI. Políticas. 6. Administración. A) Prima. Viñeta 9. Se observa que se le informa a la DSCV sobre las primas cobradas, así como de aquellas que fueron dadas de baja, ya que esta información afecta al flujo de efectivo, mismo que es considerado en la determinación de las reservas, sin embargo, no se menciona nada sobre las primas no cobradas. 	

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor.

Lic. 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/119/2019, de fecha 3 de Junio del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	17 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	02
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	DE Y	800; Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.	

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<ul style="list-style-type: none"> VI. Políticas. 7. Mitigación de pérdida. Viñeta 1. No hay una métrica que permita ver que es una desviación considerable. <p>CAUSA:</p> <ol style="list-style-type: none"> Falta de supervisión. Desconocimiento del manual para la documentación de políticas, elaboración y mejora de procesos y procedimientos. Deficiencias en la elaboración del Manual de Procedimientos del SCV. <p>EFECTO:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ineficiencia administrativa. Incumplimiento del contrato de prestación de servicios. 	

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor.

Lic. 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.



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	18 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	02
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	DE Y	800; Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.	

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
-------------	-----------------

<p>FUNDAMENTO LEGAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual para la documentación de políticas, elaboración y mejora de procesos y procedimientos, Políticas Operativas. Políticas generales. Punto 2. Contrato de Prestación de servicios. Anexo único. 3 Gestión de sostenimiento de negocio y gobierno corporativo. Viñeta 2. Elaboración y actualización de manuales. Acuerdo por el que emiten las Disposiciones en materia de control interno y manual administrativo de aplicación general en materia de control interno. Artículo Tercero. Numeral 14. fracción II. Sub-fracción II. Primera, Ambiente de Control. Inciso e). 	
--	--

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor.

Lic. 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/119/2019, de fecha 3 de junio del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	19 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	3N/A
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
----------	--	---------	----------	--------------------	-------

UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	800; Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.
-----------------	---	---	--

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
-------------	-----------------

19-19-03 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 general deficiencias en las políticas generales y diagrama de flujo:

Política General:

- Políticas Operativas. Octava viñeta.
La Subdirección de Operación de Seguros y Garantías **recibe** las Solicitudes de Servicio de Tecnologías de la Información (SSTI), para su conocimiento y posteriormente **asignarlas** a la unidad administrativa correspondiente para que se **ejecuten** en el Sistema SCV-SHF los cambios/actualizaciones necesarias, parametrización o ajustes conforme al nuevo producto.
Tal como se presenta este punto parece más una actividad, ya que una política es un plan general de acción y tal como se encuentra redactada se observan por lo menos 3 actividades.

Para que este Órgano Interno de Control (OIC), de por atendida esta observación, deberán proporcionar evidencia documental de que cada uno de los puntos de las acciones correctivas y preventivas fueron aplicados.

RECOMENDACIÓN:

CORRECTIVA:

Cumplir y hacer cumplir el contrato de prestación de servicios entre SCV y SHF, ya que este contiene en el anexo único, inciso A. Principales funciones contempladas en el contrato de prestación de servicios: punto 3. Gestión de Sostenimiento de Negocios y Gobierno Corporativo. Elaboración y actualización de manuales.

Instruir al personal del área se lleve a cabo la revisión del Manual de Políticas y Procedimientos del SCV y se realicen las modificaciones que sean necesarias, a fin de que dicho manual sea eficiente y eficaz.

PREVENTIVA:

Instruir las acciones que correspondan para garantizar la revisión y actualización permanente del Manual de Políticas y Procedimientos del SCV, conforme a lo que se indica manual para la documentación de políticas, elaboración y mejora de procesos y procedimientos.

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor.

Lic. 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/119/2019, de fecha 3 de junio del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	20 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	3N/A
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	800;	Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.	

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
-------------	-----------------

2. Política operativa, novena viñeta.
La Subdirección de Automatización de Procesos de Garantías, Seguros y Tesorería es la encargada de adecuar el sistema de SCV-SHF para el nuevo producto, de acuerdo a la solicitud que realice la Subdirección de Estructuración y Coberturas, a través de la Subdirección de Operación de Seguros y Garantías.
Se observa una triangulación en la operación.

3. Políticas Operativas. Décima viñeta.
"La Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda es la responsable de la difusión del nuevo producto a la Entidad Financiera y, de ser necesario, a las unidades administrativas involucradas".
No se menciona cuando es necesario y cuando no es necesario hacer la difusión del nuevo producto a las unidades administrativas involucradas.

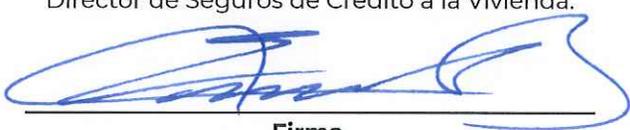
Diagrama de Flujo:

1. Se observa de manera general que ninguna de las actividades del diagrama de flujo se encuentran numeradas, situación que impide relacionar el diagrama con el procedimiento descriptivo, con la matriz de riesgos y operación, y con la matriz de niveles de servicios.

Fecha de firma:
30 de Agosto de 2019

Fecha compromiso:
04 de Noviembre de 2019

Responsable:
Lic. Carlos Guillermo Escudero Basurto.
Director de Seguros de Crédito a la Vivienda.


Firma.

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor.


Lic. 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 10º 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 del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	21 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	3N/A
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	800;	Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.	

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p>2. Se observa que el diagrama de flujo no contiene la simbología que identifique los riesgos.</p> <p>3. El procedimiento descriptivo muestra deficiencias en su elaboración, omitiendo actividades y puntos de decisión.</p> <p>CAUSA:</p> <ol style="list-style-type: none"> Falta de supervisión. Desconocimiento de las actividades desarrolladas en el área usuaria del procedimiento al momento de la elaboración de los manuales. Deficiencias en la elaboración del Manual de Procedimientos del SCV. <p>EFFECTO:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ineficiencia administrativa. Incumplimiento del contrato de prestación de servicios. 	<p>Enlace: Lic. Mariana Sánchez Arias. Subdirectora de Estructuración y Cobertura.</p>  <hr/> <p>Firma.</p>

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor.

Lic. 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/119/2019, de fecha 3 de junio del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	22 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	3N/A
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	800;	Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.	

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
-------------	-----------------

<p>FUNDAMENTO LEGAL:</p> <ol style="list-style-type: none"> Manual para la documentación de políticas, elaboración y mejora de procesos y procedimientos, Políticas Operativas. Políticas generales. Punto 2. Contrato de Prestación de servicios. Anexo único. 3 Gestión de sostenimiento de negocio y gobierno corporativo. Viñeta 2. Elaboración y actualización de manuales. Acuerdo por el que emiten las Disposiciones en materia de control interno y manual administrativo de aplicación general en materia de control interno. Artículo Tercero. Numeral 14. fracción II. Sub-fracción II. Primera, Ambiente de Control. Inciso e). 	
--	--

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor.

Lic. 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/119/2019, de fecha 3 de junio del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	23 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	04
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	800;	Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.	

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p>19-19-04 EL PROCEDIMIENTO DE FIRMA DEL CONTRATO DE SCV CON DEFICIENCIAS EN SU CONTENIDO.</p> <p>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:</p> <p>Política General:</p> <p>Cuarta viñeta. Esta política operativa es parcialmente una política, ya que, al ver el procedimiento descriptivo, se constató que la actividad 18 se encuentra incluida en parte de dicha política.</p> <p>Política Operativa:</p> <p>"La Subdirección de Certificación y Supervisión es la responsable de llevar a cabo la certificación, al menos, de los procesos de originación, administración y cobranza cuando la entidad financiera interesada en contratar el SCV nunca haya operado con SHF o SCV-SHF y así lo solicite la Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda (DSCV) o la Subdirección de Estructuración y Cobertura".</p>	<p>Para que este Órgano Interno de Control (OIC), de por atendida esta observación, deberán proporcionar evidencia documental de que cada uno de los puntos de las acciones correctivas y preventivas fueron aplicados.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>CORRECTIVA: Cumplir y hacer cumplir el contrato de prestación de servicios entre SCV y SHF, ya que este contiene en el anexo único, inciso A. Principales funciones contempladas en el contrato de prestación de servicios: punto 3. Gestión de Sostenimiento de Negocios y Gobierno Corporativo. Elaboración y actualización de manuales.</p> <p>Instruir al personal del área se lleve a cabo la revisión del Manual de Políticas y Procedimientos del SCV y se realicen las modificaciones que sean necesarias, a fin de que dicho manual sea eficiente y eficaz.</p> <p>PREVENTIVA: Instruir las acciones que correspondan para garantizar la revisión y actualización permanente del Manual de Políticas y Procedimientos del SCV, conforme a lo que se indica manual para la documentación de políticas, elaboración y mejora de procesos y procedimientos.</p>

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor.

Lic. 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/119/2019, de fecha 3 de junio del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
 SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
 S.A. DE C.V.
 ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
 CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	24 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	04
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	800;	Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.	

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p>Procedimiento Descriptivo: Actividad 18.- "Recibe información y solicita por escrito a la Subdirección de Certificación y Supervisión se realice la visita a la Entidad Financiera para analizar, al menos, sus procesos de originación, administración y cobranza, anexando a dicha solicitud la información recibida para efectuar la visita de certificación".</p> <p>Al revisar la política se observa que hacen uso de las palabras: "Al menos", al respecto, surgen una pregunta ¿Si los procesos de originación, administración y cobranza, es el mínimo necesario a revisar, cuantos procesos y cuáles son los que se deberían revisar?</p> <p>Al comparar la política Operativa vs la actividad 18 del procedimiento descriptivo, observamos que ambas son lo mismo; por otro lado, la actividad 18, muestra deficiencias: lleva a cabo 2 actividades al mismo tiempo (<u>recibe</u> y <u>solicita</u>) y al igual que la política usa las palabras "Al menos"...</p> <p>Política Operativa: 2. Décimo segunda viñeta. "La Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda es la responsable de verificar que los documentos del Check List (resultado del análisis de riesgos "opinión favorable," semáforo de riesgo de concentración y administrador, la aceptación por escrito de la cotización por parte de la Entidad Financiera, solicitud de firma de contrato y certificación de acuerdo) estén completos</p>	<p style="text-align: center;">Fecha de firma: <u>30 de Agosto de 2019</u></p> <p style="text-align: center;">Fecha compromiso: <u>04 de Noviembre de 2019</u></p> <p style="text-align: center;">Responsable: Lic. Carlos Guillermo Escudero Basurto. Director de Seguros de Crédito a la Vivienda.</p> <p style="text-align: center;"> Firma.</p>

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
 Auditor

Lic. 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/119/2019, de fecha 3 de junio del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	25 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	04
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	800; Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.		

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p>para las carteras que requieran presentarse ante el Comité de Suscripción, previo a la firma del contrato de SCV".</p> <p>Procedimiento Descriptivo: Actividad 42. El Director Verifica que los documentos del Check List estén completos y correctos, dichos documentos son los siguientes: análisis de riesgos (opinión favorable), semáforo de riesgo de concentración y administrador, cálculo de las Reservas Técnicas generadas por la operación, aceptación por escrito de la cotización por parte de la Entidad Financiera, solicitud de firma de contrato y, en los casos que aplique, certificación de acuerdo.</p> <p>La política y el procedimiento descriptivo en la actividad 42 es lo mismo. Se observan dos situaciones: 1.- la actividad es diferente a la política, ya que esta incluye un documento que es el cálculo de las Reserva Técnica y, 2.- la actividad no lo especifica y la política no lo contiene sobre en qué casos aplica la certificación de acuerdo y en qué casos no aplica.</p> <p>Política Operativa: 3. Décima cuarta viñeta. "La Dirección de Estructuración y Coberturas es responsable de solicitar a la Subdirección de Seguridad Informática la habilitación de la entidad financiera en la plataforma correspondiente para la operación del producto por el cual se firmó el contrato de SCV.</p>	<p style="text-align: center;">Enlace: Lic. Mariana Sánchez Arias. Subdirectora de Estructuración y Cobertura.</p> <div style="text-align: center;">  <hr style="width: 20%; margin: auto;"/> <p>Firma.</p> </div>

L.C. Héctor Aquiles Ponce Grippa.
Auditor.

Lic. 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/119/2019, de fecha 3 de junio del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	26 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	04
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	DE 800;	Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.	

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p>Procedimiento Descriptivo: Actividad 57. "Envía correo electrónico a mesa de ayuda una solicitud para habilitar el acceso a la entidad financiera en la plataforma correspondiente para que opere el producto de SCV".</p> <p>Se observa que la Política y la actividad del procedimiento descriptivo son iguales. Se observa que, según la política, la solicitud es realizada a la Subdirección de Seguridad Informática y el procedimiento, en la actividad 57, indica que es a mesa de ayuda. Se observó también que, dentro de las funciones establecidas en el Manual de Organización General, no hay actividades de mesa de control en la Subdirección de Seguridad Informática. Así mismo se pudo observar que la solicitud debe ser hecha a la Subdirección de Ingeniería de Sistemas (ver MOG SIS, página 172, inciso i).</p> <p>Política Operativa: 4. Décima quinta viñeta. "La Subdirección de Seguridad Informática es la responsable de habilitar en la plataforma correspondiente a la Entidad Financiera para operar el producto para el cual se firmó el contrato de SCV, de conformidad con la solicitud recibida".</p>	

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor

Lic. 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/119/2019, de fecha 3 de junio del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	27 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	04
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	800;	Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.	

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p>Procedimiento Descriptivo: Actividad 59. "Recibe solicitud y realiza las gestiones necesarias conforme a sus políticas y procedimientos para habilitar el acceso a la plataforma correspondiente del Sistema de SCV-SHF a la Entidad Financiera para que opere el producto de SCV, cumpliendo con el nivel de servicio establecido".</p> <p>Se observa: La política operativa es una actividad. La política y procedimiento son iguales. La actividad 59 del procedimiento descriptivo efectúa dos actividades al mismo tiempo, solicita y realiza. Se aprecia un error que se repite en la actividad 57 y conforme al Manual de Organización General, la Subdirección que debe realizar estas actividades es la Subdirección de Ingeniería de Sistemas (ver Manual de Organización General, Subdirección de Ingeniería de Sistemas, página 172).</p> <p>Diagrama de Flujo:</p> <p>1. Se observa de manera general que ninguna de las actividades del diagrama de flujo se encuentran numeradas, situación que impide relacionar el diagrama con el procedimiento descriptivo, con la matriz de riesgos y operación, y con la matriz de niveles de servicios.</p>	

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor.

Lic. 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.

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	28 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	04
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	DE 800;	Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.	

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p>2. Se observa que el diagrama de flujo no contiene la simbología que identifique los riesgos.</p> <p>3. El procedimiento descriptivo muestra deficiencias en su elaboración, omitiendo actividades y puntos de decisión.</p> <p>CAUSA:</p> <ol style="list-style-type: none"> Falta de supervisión. Desconocimiento de las actividades desarrolladas en el área usuaria del procedimiento al momento de la elaboración de los manuales. Deficiencias en la elaboración del Manual de Procedimientos del SCV. <p>EFFECTO:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ineficiencia administrativa. Inadecuada inducción a nuevos colaboradores. No permite la integración de todos los colaboradores, así como la funcionalidad integral del personal. Derroche de esfuerzos y recursos. 	

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor.

Lic. 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 04 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 del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	29 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	04
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	800;	Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.	

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p>FUNDAMENTO LEGAL:</p> <ol style="list-style-type: none"> Manual para la documentación de políticas, elaboración y mejora de procesos y procedimientos, Políticas Operativas. Políticas generales. Punto 2. Contrato de Prestación de servicios. Anexo único. 3 Gestión de sostenimiento de negocio y gobierno corporativo. Vñeta 2. Elaboración y actualización de manuales. Acuerdo por el que emiten las Disposiciones en materia de control interno y manual administrativo de aplicación general en materia de control interno. Artículo Tercero. Numeral 14. fracción II. Sub-fracción II. Primera, Ambiente de Control. Inciso e). 	

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor.

Lic. 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 194 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 del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	30 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	05
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
----------	--	---------	----------	--------------------	-------

UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	800; Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.
-----------------	---	---	--

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
-------------	-----------------

19-19-05 EL PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE PÓLIZAS DE SCV CON DEFICIENCIAS EN SU CONTENIDO.

Al llevar a cabo la revisión del procedimiento de emisión de SCV, se observaron deficiencias de manera general en su estructura (políticas generales y diagrama de flujo):

Política General:

Manual de Emisión de Pólizas de SCV, Políticas Operativas, tercera viñeta. Se aprecia una triangulación en la solicitud de la información (este mismo hecho se repite en la novena viñeta, de las políticas operativas del manual de aprobación de nuevos productos del SCV):

La Subdirección de Estructuración y Coberturas es la responsable de solicitar a la Subdirección de Automatización de Procesos de Garantías, Seguros y Tesorería la implementación de las validaciones aplicables para el otorgamiento del SCV por tipo de producto en el sistema de SCV-SHF, a través de la Subdirección de Operación de Seguros y Garantías.

Para que este Órgano Interno de Control (OIC), de por atendida esta observación, deberán proporcionar evidencia documental de que cada uno de los puntos de las acciones correctivas y preventivas fueron aplicados.

RECOMENDACIÓN:

CORRECTIVA:
Cumplir y hacer cumplir el contrato de prestación de servicios entre SCV y SHF, ya que este contiene en el anexo único, inciso A. Principales funciones contempladas en el contrato de prestación de servicios: punto 3. Gestión de Sostenimiento de Negocios y Gobierno Corporativo. Elaboración y actualización de manuales.

Instruir al personal del área se lleve a cabo la revisión del Manual de Políticas y Procedimientos del SCV y se realicen las modificaciones que sean necesarias, a fin de que dicho manual sea eficiente y eficaz.

PREVENTIVA:
Instruir las acciones que correspondan para garantizar la revisión y actualización permanente del Manual de Políticas y Procedimientos del SCV, conforme a lo que se indica manual para la documentación de políticas, elaboración y mejora de procesos y procedimientos.

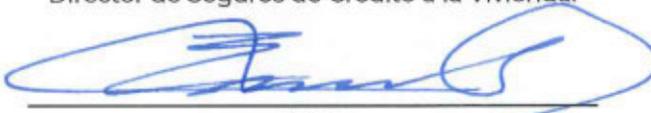
L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor.

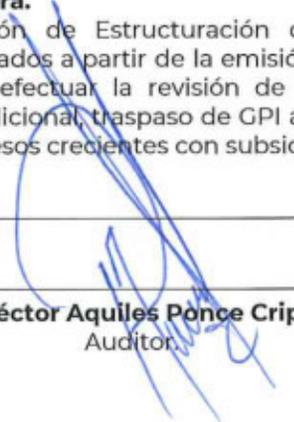
Lic. Arturo Roberto Calvo Serrano
Firmando en ausencia del Titular del Área de Auditoría Interna, el Titular del Área de Responsabilidades con fundamento en el artículo 104 último Párrafo del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública y en términos del oficio Número OIC/SHF/119/2019, de fecha 3 de junio del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
 S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES

HOJA No:	31 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	05
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	DE 800;	Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.	

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p>Manual de Emisión de Pólizas de SCV, Políticas Operativas, cuarta; décima; décima primera; décima séptima, viñetas.</p> <p>Cuarta. La Subdirección de Operación de Seguros y Garantías recibe las solicitudes de servicio de Tecnologías de la Información (SSTI's), para su conocimiento y posteriormente asignarlas a la unidad administrativa correspondiente para que se ejecuten en el sistema de SCV-SHF los cambios / actualizaciones correspondientes.</p> <p>Décima. La Subdirección de Estructuración y Coberturas es responsable de revisar los créditos abiertos en 5 días hábiles contados a partir de la recepción y aprobación de la información requerida en el apartado requerimientos para solicitar el SCV del anexo A del contrato de SCV.</p> <p>Décima Primera. La Subdirección de Estructuración de Coberturas, cuenta con 60 días naturales contados a partir de la emisión del certificado provisional de pólizas de SCV para efectuar la revisión de los expedientes de crédito, para los productos tradicional, traspaso de GPI a SCV, Subsidio "Esta es tu casa", pesos crecientes y pesos crecientes con subsidio.</p>	<p>Fecha de firma: <u>30 de Agosto de 2019</u></p> <p>Fecha compromiso: <u>04 de Noviembre de 2019</u></p> <p>Responsable: Lic. Carlos Guillermo Escudero Basurto. Director de Seguros de Crédito a la Vivienda.</p> <p> Firma.</p>

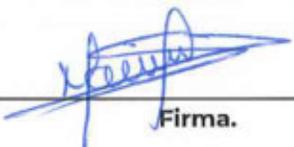

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
 Auditor


Lic. 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.

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	32 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	05
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	800;	Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.	

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p>Décima Séptima. La Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda es la responsable de verificar que los documentos del Check List (resultado del análisis de riesgos "Opinión Favorable", semáforo de riesgo de concentración y administrador, el cálculo de las reservas técnicas generadas por la operación, la aceptación por escrito de la cotización por parte de la Entidad Financiera, solicitud de firma de contrato y certificación de acuerdo) estén completos para las carteras que requieran presentarse ante el Comité de Suscripción, previo a la firma del Contrato de SCV.</p> <p>Se observa que no cumplen con las características de una política operativa y si con los de una actividad. (es importante mencionar que la política operativa son declaraciones generales adoptadas por una institución y en las que se establecen lo que representa un área y cuáles son sus objetivos).</p> <p>Décimo Segundo. La Dirección de Administración de Riesgos Financieros y No Discrecionales es la encargada de evaluar si las carteras hipotecarias se ajustan a los límites, objetivos, políticas, procedimientos para la administración integral de riesgos, para los otros tipos de originación, se valorará si se puede seguir realizando la emisión, con base en los informes de riesgos mensuales. Para ello la Subdirección de Estructuración y Coberturas notificará a la Subdirección</p>	<p align="center">Enlace: Lic. Mariana Sánchez Arias. Subdirectora de Estructuración y Cobertura.</p>  <p align="center">_____ Firma.</p>

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor

Lic. 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/119/2019, de fecha 3 de junio del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	33 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	05
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	DE Y LA	800; Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.	

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
-------------	-----------------

de Administración de Riesgos de Aseguradora sobre todos los créditos que se pretendan asegurar o hayan sido asegurados.

se observa que esta política operativa debe ser ajustada, ya que la mitad es una política operativa como tal y la otra mitad describe una actividad.

Manual de Emisión de Pólizas de SCV, en las Políticas Operativas, décimo cuarta viñeta, se aprecia lo siguiente:

Décimo Cuarto.
El Comité de Suscripción de SCV-SHF es el responsable de aprobar el otorgamiento del SCV para las carteras hipotecarias mayores a cinco mil créditos o que el monto de la suma asegurada de la cartera es mayor a 156 millones de UDIS, en términos de la información que se les presenta.

Diagrama de Flujo:

1. Se observa de manera general que ninguna de las actividades del diagrama de flujo se encuentran numeradas, situación que impide relacionar el esquema con el procedimiento descriptivo, con la matriz de riesgos y operación, y con la matriz de niveles de servicios.

RECOMENDACIONES

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor

Lic. 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/119/2019, de fecha 3 de junio del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	34 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	05
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	800;	Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.	

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p>2. Se observa que el diagrama de flujo no contiene la simbología que identifique los riesgos.</p> <p>3. El procedimiento descriptivo muestra deficiencias en su elaboración, omitiendo actividades y puntos de decisión.</p> <p>CAUSA:</p> <p>1. Falta de supervisión.</p> <p>2. Desconocimiento de las actividades desarrolladas en el área usuaria del procedimiento al momento de la elaboración del mismo.</p> <p>EFFECTO:</p> <p>1. Ineficiencia administrativa.</p> <p>2. Incumplimiento del contrato de prestación de servicios.</p>	

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor

Lic. 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.



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	35 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	05
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	DE Y	800; Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.	

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p>FUNDAMENTO LEGAL:</p> <ol style="list-style-type: none"> Manual para la documentación de políticas, elaboración y mejora de procesos y procedimientos, Políticas Operativas. Políticas generales. Punto 2. Contrato de Prestación de servicios. Anexo único. 3 Gestión de sostenimiento de negocio y gobierno corporativo. Viñeta 2. Elaboración y actualización de manuales. Acuerdo por el que emiten las Disposiciones en materia de control interno y manual administrativo de aplicación general en materia de control interno. Artículo Tercero. Numeral 14. fracción II. Sub-fracción II. Primera, Ambiente de Control. Inciso e). 	

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor

Lic. 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.

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	36 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	06
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	800; Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.		

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p>19-19-06 NO CUENTAN CON PROCEDIMIENTO DE SUSCRIPCIÓN DEL SCV.</p> <p>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.</p> <p>CAUSA:</p> <ol style="list-style-type: none"> Falta de supervisión. Procedimiento de suscripción de SCV no elaborado. <p>EFECTO:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ineficiencia administrativa. No permite la integración de todos los colaboradores, así como la funcionalidad integral del personal. Derroche de esfuerzos y recursos. Incumplimiento en el logro de los objetivos establecidos. 	<p>Para que este Órgano Interno de Control (OIC), de por atendida esta observación, deberán proporcionar evidencia documental de que cada uno de los puntos de las acciones correctivas y preventivas fueron aplicados.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>CORRECTIVA:</p> <p>Elaborar el manual 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.</p> <p>Cumplir y hacer cumplir el contrato de prestación de servicios entre SCV y SHF, ya que este contiene en el anexo único, inciso A. Principales funciones contempladas en el contrato de prestación de servicios: punto 3. Gestión de Sostenimiento de Negocios y Gobierno Corporativo. Elaboración y actualización de manuales.</p>

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor.

Lic. 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/119/2019, de fecha 3 de junio del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	37 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	06
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	800;	Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.	

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p>FUNDAMENTO LEGAL:</p> <ol style="list-style-type: none"> Manual para la documentación de políticas, elaboración y mejora de procesos y procedimientos, Políticas Operativas. Políticas de solicitud de Actualización / elaboración de Manual. Punto 2. Contrato de Prestación de servicios. Anexo único. 3 Gestión de sostenimiento de negocio y gobierno corporativo. Viñeta 2. Elaboración y actualización de manuales. Circular Única de Seguros y Fianzas en su numeral 3.11.2., fracción II, inciso (b). Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas artículo 70, fracción IV, primer párrafo. 	<p>Deberá considerarse el: Establecer controles que administren el riesgo de suscribir más de cinco mil (5,000) pólizas, sin la aprobación del Comité de Suscripción de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., identificando aquellos factores de riesgo que pueden ocasionar incumplimientos, generando un plan de acción que asegure el logro de los objetivos establecidos.</p> <p>Asimismo, deberán Establecer niveles de responsabilidad en la autorización del otorgamiento del SCV, en el supuesto de que no pudiera reunirse el Comité de Suscripción como sucedió en diciembre de 2017, con la autorización de 5,917 BBVA</p> <p>PREVENTIVA: Instruir las acciones que correspondan para garantizar la revisión y actualización permanente del Manual de Políticas y Procedimientos del SCV, conforme a lo que se indica Manual para la documentación de políticas, elaboración y mejora de procesos y procedimientos.</p>

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor.

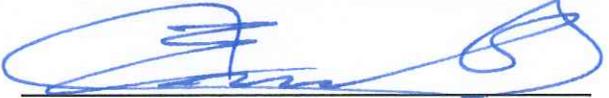
Lic. Arturo Roberto Calvo Serrano
Firmando en ausencia del Titular del Área de Auditoría Interna, el Titular del Área de Responsabilidades con fundamento en el artículo 104 último Párrafo del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública y en términos del oficio Número OIC/SHF/119/2019, de fecha 3 de junio del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	38 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	06
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	800; Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.		

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
	<p>Fecha de firma: <u>30 de Agosto de 2019</u></p> <p>Fecha compromiso: <u>04 de Noviembre de 2019</u></p> <p>Responsable: Lic. Carlos Guillermo Escudero Basurto. Director de Seguros de Crédito a la Vivienda.</p>  <p>Firma.</p>

L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor.

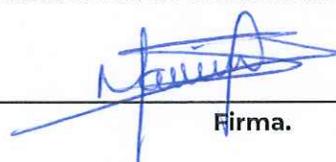
Lic. Arturo Roberto Calvo Serrano
Firmando en ausencia del Titular del Área de Auditoría Interna, el Titular del Área de Responsabilidades con fundamento en el artículo 104 último Párrafo del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública y en términos del oficio Número OIC/SHF/119/2019, de fecha 3 de junio del 2019, suscrito por la Titular del Órgano Interno de Control.



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF,
S.A. DE C.V.
ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA
CÉDULA DE OBSERVACIONES**

HOJA No:	39 de 39
NÚMERO DE AUDITORÍA:	19/2019
NÚMERO DE OBSERVACION:	06
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.	SECTOR:	Hacienda	CLAVE DEPENDENCIA:	06086
UNIDAD AUDITADA	DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA	CLAVE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA	DE Y LA	800; Verificar el apego a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables en los procedimientos establecidos en Seguros de Crédito a la Vivienda.	

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
	<p>Enlace: Lic. Mariana Sánchez Arias. Subdirectora de Estructuración y Cobertura.</p>  <p>_____ Firma.</p>


 L.C. Héctor Aquiles Ponce Crippa.
Auditor.


Lic. 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.