SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.
31 MAR 2021
Claudia Ortega
DIRECCIÓN GENERAL

SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA SHF, S.A. DE C.V.
RECIBIDO
31 MAR 2021
DIRECCIÓN DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA VIVIENDA

OFICIO DE SEGUIMIENTO

Órgano Interno de Control en el Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda

Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública

No. de oficio: OIC-AAIDMGP-FOVI-002/2021

ENTE:	FONDO DE OPERACIÓN Y FINANCIAMIENTO BANCARIO A LA VIVIENDA.		Hoja 1 de 2
SECTOR:	SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	**NÚMERO DE SEGUIMIENTO:** 13/21	**TRIMESTRE:** PRIMERO

Ciudad de México, a 30 marzo de 2021

Lic. Carlos Guillermo Escudero Basurto
Director de Seguros de Crédito a la Vivienda en
Sociedad Hipotecaria Federal, S. N. C.
P r e s e n t e,

En cumplimiento al numeral 24 del Capítulo VI "Del Seguimiento de las Observaciones", artículo TERCERO del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones Generales para la realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de inspección, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 12 de julio de 2010 y cuya última reforma es de fecha 23 de octubre de 2017, en concordancia con el Tercero Transitorio del ACUERDO por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización, publicado el 5 de noviembre de 2020, le remito el resultado del seguimiento de las acciones informadas al Órgano Interno de Control por Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. como fiduciario del Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda para atender las observaciones pendientes de solventar provenientes del mes de diciembre de 2020, acciones correspondientes al primer trimestre de 2021 y que fueron documentadas por la Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda, encargada de su atención.

Con base en el resultado del análisis a la información y documentación proporcionada, se comprobó que durante el primer trimestre del ejercicio 2021, se atendieron las 2 observaciones que se encontraban pendientes y al no haberse determinado nuevas observaciones, el saldo a la fecha es de 0 observaciones.

Instancia Fiscalizadora	OBSERVACIONES			
	Saldo inicial	Determinadas	Atendidas	Saldo Final
Órgano Interno de Control	2	0	2	0
Total	**2**	**0**	**2**	**0**

Órgano Interno de Control en el
Fondo de Operación y Financiamiento
Bancario a la Vivienda

Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y
Mejora de la Gestión Pública

No. de oficio: OIC-AAIDMGP-FOVI-002/2021

ENTE:	FONDO DE OPERACIÓN Y FINANCIAMIENTO BANCARIO A LA VIVIENDA.		Hoja 2 de 2
SECTOR:	SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	**NÚMERO DE SEGUIMIENTO:** 13/21	**TRIMESTRE:** PRIMERO

Detalle de observaciones especificando auditoría, el nivel de riesgo y su antigüedad:

OBSERVACIONES				Pendientes		
Instancia Fiscalizadora	Saldo inicial	Determinadas	Atendidas	Saldo final	Antigüedad (meses)	Riesgo
Órgano Interno de Control (Auditoría 10/2020)	2	0	2	0	-	-
Total	**2**	**0**	**2**	**0**		

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE
EL TITULAR

LIC. JUAN GABRIEL SÁNCHEZ VÁZQUEZ

c.c.p. MTRO. JORGE ALBERTO MENDOZA SÁNCHEZ. - Delegado Fiduciario General del FOVI. - Presente.
MTRA. MARÍA GUADALUPE PÉREZ ESTRADA. - Titular del Órgano Interno de Control en SHF. – Presente

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda Cédula de Seguimiento	DATOS ORIGINALES Número de Auditoría: 10/2020 Número de Observación: 01 Instancia fiscalizadora: OIC Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A	DATOS DE SEGUIMIENTO Número de Seguimiento: 13/2021 (Primero) Saldo por aclarar: 0 Saldo por recuperar: N/A Avance: 100%

Ente: Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda.	**Sector:** Hacienda	**Clave:** 06610
Área Auditada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda.	**Clave de programa y descripción de la auditoría:** 500 Seguimiento de acciones preventivas y/o correctivas.	

Observación	Situación Actual
1. **INCUMPLIMIENTO DE PLAZO PARA NOTIFICAR PROCEDENCIA DEL PAGO DE LA GARANTÍA.** Se revisaron 91 expedientes de reclamación del ejercicio de la Garantía de Primeras Pérdidas para Reconstrucción, Rehabilitación y Mejora de Vivienda, de los cuales se identificó que en 27 casos (29.7%) la Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda rebasó el plazo de 60 días naturales para notificar al Administrador FOMEPADE, S.A.P.I. de C.V. SOFOM, E.N.R., la procedencia del pago de las 27 garantías correspondientes. Lo anterior, en virtud de que mediante el Volante 0944 recibido el 14 de junio 2019 en la Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda, el Gerente de Cartera de la Administradora FOMEPADE, remitió diversa documentación para el ejercicio de la Garantía Primeras Pérdidas para Reconstrucción, Rehabilitación y Mejora de Vivienda, referente a 2,267 contratos de crédito. Al respecto, el Director de Seguros de Crédito a la Vivienda y la Subdirectora de Reclamaciones y Mitigación de Pérdidas, emitieron de manera conjunta el oficio DSC CE 113/2019 dirigido al Gerente de Cartera de la Administradora antes citada, mediante el cual le informaron que después de revisar la documentación referida, fue aprobada la solicitud de pago de las reclamaciones respectivas; sin embargo, dicho oficio tiene fecha de recibido en la Administradora mencionada el 14 de agosto de 2019, es decir un día después del pazo establecido para tal efecto. Es importante mencionar que, con independencia del incumplimiento contractual mencionado, la autorización del pago al que se hace referencia es procedente, con base en la documentación que se tuvo al alcance, por lo que no se identifica otra repercusión para el Fondo de Operación y Financiamiento Bancario la Vivienda.	**SITUACIÓN AL PRIMER TRIMESTRE 2021** Mediante oficio número DSCV CI 07/2021 de fecha 26 de enero de 2021, el Licenciado Carlos Guillermo Escudero Basurto, Director de Seguros de Crédito a la Vivienda, notificó que se realizaron las siguientes acciones: Se hizo llegar a la Administradora FOMEPADE mediante correo electrónico el oficio con la notificación de procedencia de pago, enviado en la misma fecha de su escritura, es decir, el día 13 de agosto del 2019, cumpliendo así con el Contrato Normativo de GPPRM, que en su Cláusula 8va. tercer párrafo establece: "... el Garante tendrá un plazo de 60 (sesenta) días naturales para analizar la procedencia de pago de la garantía en términos de este Contrato; en el entendido de que el resultado de dicho análisis se notificará a la Entidad Financiera y al Administrador por el medio que el Garante establezca para tal efecto." Cabe notar que los sellos con los que cuenta el oficio corresponden a los acuses de las áreas internas de SHF a quienes se les marca copia de conocimiento, sin embargo, estas áreas también fueron notificadas de manera previa a la recepción física, el día 13 de agosto del 2019 vía correo electrónico. Adicionalmente, en específico para las recomendaciones, realizaron las siguientes acciones: **Correctiva** La Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda remitió copia del acuse del oficio número DSCV CI 06/2021 de fecha 26 de enero de 2021, mediante el cual instruyó a la Subdirección de Reclamaciones y Mitigación de Pérdidas, la implementación de

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda **Cédula de Seguimiento**	**DATOS ORIGINALES** Número de Auditoría: 10/2020 Número de Observación: 01 Instancia fiscalizadora: OIC Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A	**DATOS DE SEGUIMIENTO** Número de Seguimiento: 13/2021 (Primero) Saldo por aclarar: 0 Saldo por recuperar: N/A Avance: 100%

Ente: Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda.	**Sector:** Hacienda	**Clave:** 06610
Área Auditada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda.	**Clave de programa y descripción de la auditoría:** 500 Seguimiento de acciones preventivas y/o correctivas.	

Causa:
El volumen de la documentación presentada por los administradores para el ejercicio de la Garantía de Primeras Pérdidas para Reconstrucción, Rehabilitación y Mejora de Vivienda superó la fuerza de trabajo disponible en la Subdirección de Reclamaciones y Mitigación de Pérdidas.

Efecto:
Incumplimiento al tercer párrafo de la cláusula octava del plazo establecido en el Contrato normativo de garantía de primeras pérdidas de portafolio para créditos para la reconstrucción (incluye autoproducción), rehabilitación y/o mejora de vivienda afectada por sismos, para notificar la procedencia del pago a la Administradora solicitante.

Correctiva
La Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda deberá remitir un oficio a la Subdirección de Reclamaciones y Mitigación de Pérdidas, mediante el cual le instruya vigilar y cumplir los plazos contractuales establecidos para la notificación del pago de garantías.

Preventiva
La Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda debe desarrollar y establecer controles internos que le permitan identificar los periodos establecidos en los contratos, para el análisis y notificación de procedencia de pago de garantías, a fin de cumplir con dichos plazos. La implementación de esta acción debe ser notificada a este Órgano Interno de Control para su verificación correspondiente.

controles que permitan identificar los periodos establecidos en los contratos para realizar el análisis y notificación de procedencia de las garantías a fin de cumplirlos; lo anterior, exhortando siempre a vigilar y cumplir los procesos y plazos establecidos en los contratos normativos y manuales institucionales para la procedencia de pago de las garantías.

Preventiva

Actualmente se cuenta con un archivo en formato "xls" con calendario de los volantes de nuevo ingreso, su estatus (nuevo o cura), fecha de ingreso y fecha máxima de respuesta, con el que se lleva el control de las fechas de respuesta a las solicitudes de garantía de todas las Administradoras.

Con base en lo antes descrito y en la evidencia documental proporcionada por la Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda, se concluye que se realizaron las acciones correspondientes para la atención de las recomendaciones antes citadas, mismas que se dan por atendidas.

Avance del trimestre: 100%

Gonzalo Vega Ávila
Analista de Auditoría

Mtro. Juan Manuel Pérez González
Jefe de Grupo

Lic. Juan Gabriel Sánchez Vázquez
Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda Cédula de Seguimiento	DATOS ORIGINALES Número de Auditoría: 10/2020 Número de Observación: 02 Instancia fiscalizadora: OIC Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A	DATOS DE SEGUIMIENTO Número de Seguimiento: 13/2021 (Primero) Saldo por aclarar: 0 Saldo por recuperar: N/A Avance: 100%

Ente: Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda.	**Sector:** Hacienda	**Clave:** 06610
Área Auditada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda.	**Clave de programa y descripción de la auditoría:** 500 Seguimiento de acciones preventivas y/o correctivas.	

Observación	Situación Actual
2. INCONSISTENCIAS EN LA NOTIFICACIÓN DE PAGO DE GARANTÍAS. De la revisión realizada a 91 expedientes de reclamación del ejercicio de la Garantía de Primeras Pérdidas para Reconstrucción, Rehabilitación y Mejora de Vivienda, de los cuales se identificó que la Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda (DSCV) notificó a la Administradora Alternativa 19 del Sur, S.A. de C.V. SOFOM E.N.R., la improcedencia de uno de los créditos garantizados; no obstante, el mismo día se le notificó a la misma, la aprobación de la garantía del mencionado crédito, sin mediar para ello la solicitud de reconsideración correspondiente como lo establece el contrato respectivo. Lo anterior, en virtud de que la Administradora Alternativa 19 del Sur, S.A. de C.V. SOFOM E.N.R., solicitó a Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., mediante el Volante 0668 de fecha 26 de abril de 2019, la reclamación de la cobertura de la garantía de primera pérdida de 757 créditos garantizados. Al respecto, la DSCV emitió el oficio DSC CE 085/2019 de fecha 19 de junio de 2019, mediante el cual notificó a la Administradora en mención, la no procedencia del pago de la garantía correspondiente al C. Antonio Pérez Sánchez, con número de identificador de crédito 1800028415, debido a que ya había sido pagada con anterioridad. No obstante, ese mismo día la citada Dirección notificó mediante el oficio DSC CE 089/2019 a la referida Administradora, la procedencia de la citada solicitud de ejercicio de la garantía; lo anterior, sin hacer mención de lo indicado en el oficio citado en primer término y sin contar con la existencia del oficio de solicitud de consideración correspondiente, que para tales efectos se debe emitir por parte de la Administradora solicitante.	SITUACIÓN AL PRIMER TRIMESTRE 2021 Con oficio número DSCV CI/2021 de fecha 26 de enero de 2021, el Licenciado Carlos Guillermo Escudero Basurto, Director de Seguros de Crédito a la Vivienda, notificó que, se verificó por nombre que el crédito no hubiese sido previamente pagado en garantía, el hallarse en ese estatus, se notificó la improcedencia de la garantía, sin embargo, una vez emitida la respuesta se hizo una segunda revisión con la inquietud de que se tratara de una homonimia para créditos diferentes y acreditados diferentes, lo cual resulto acertado, por lo que, en afán de solventar el error y sin actuar con dolo al instante se hizo la corrección y se informó a la Administradora ALTERNATIVA 19 DEL SUR la procedencia de pago de dicha solicitud al no haber incumplimiento en la información remitida. Derivado de este acontecimiento, único hasta el momento, se añadieron al proceso de dictaminación diversas validaciones, por lo que, referente a la acción PREVENTIVA sugerida para esta observación, se realiza lo siguiente: **Correctiva** La Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda remitió copia del acuse del oficio número DSCV CI 06/2021 de fecha 26 de enero de 2021, mediante el cual instruyó a la Subdirección de Reclamaciones y Mitigación de Pérdidas, la implementación de controles que permitan detectar acreditados homónimos previo a la notificación de procedencia del pago de las garantías; lo anterior, exhortando siempre a vigilar y cumplir los procesos y plazos establecidos en los contratos normativos y manuales institucionales para la procedencia de pago de las garantías.

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda **Cédula de Seguimiento**	**DATOS ORIGINALES** Número de Auditoría: 10/2020 Número de Observación: 02 Instancia fiscalizadora: OIC Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A	**DATOS DE SEGUIMIENTO** Número de Seguimiento: 13/2021 (Primero) Saldo por aclarar: 0 Saldo por recuperar: N/A Avance: 100%

Ente: Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda.	**Sector:** Hacienda	**Clave:** 06610
Área Auditada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda.	**Clave de programa y descripción de la auditoría:** 500 Seguimiento de acciones preventivas y/o correctivas.	

Es importante mencionar que, no obstante lo señalado anteriormente, la autorización del pago al que se hace referencia es procedente; incluso, la DSCV comprobó y manifestó durante la práctica de la auditoría, lo siguiente: *"por un error dictaminamos el rechazo por encontrar un acreditado pagado con el mismo nombre, enviamos la notificación de improcedencia, sin embargo, a los pocos minutos notamos que los Números de Certificado eran distintos entre ellos, por lo que, de inmediato se realizó otro comunicado notificando la procedencia de pago para ese acreditado.*

Causa:
El volumen de documentación presentada por los administradores para el ejercicio de la Garantía de Primeras Pérdidas para Reconstrucción, Rehabilitación y Mejora de Vivienda superó la fuerza de trabajo disponible en la Subdirección de Reclamaciones y Mitigación de Pérdidas.

Efecto:
Se incumplió el procedimiento establecido en el quinto párrafo de la cláusula octava del Contrato normativo de garantía de primeras pérdidas de portafolio para créditos para la reconstrucción (incluye autoproducción), rehabilitación y/o mejora de vivienda afectada por sismos, referente a la presentación de una nueva solicitud de ejercicio de la garantía para una posible reconsideración.

Correctiva
La Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda deberá remitir un oficio a la Subdirección de Reclamaciones y Mitigación de Pérdidas, mediante el cual le instruya vigilar y cumplir los procedimientos contractuales establecidos para la notificación del pago de garantías, previamente calificadas como improcedentes.

Preventiva.

Se integró al proceso de dictaminación, validar en el sistema SIG Garantías, la información del crédito garantizado en proceso de solicitud de ejercicio de garantía, corroborando la coincidencia de:
1. Nombre
2. Número de Certificado de Garantía
3. Número de Crédito

Con respecto a la información enviada por la Administradora.

De igual manera, se cuenta con un compilado en formato "xls" con la información de cada crédito garantizado de todos las Administradoras, en éste también se verifica la coincidencia de la información comparando lo enviado por el administrador, lo arrojado por SIG Garantías y lo referente a este compilado.

Se verifica la Compilación generada por la Subdirección de Reclamaciones y Mitigación de Pérdidas, respecto de los créditos garantizados que ya han estado en proceso de dictaminación de solicitud para el ejercicio de la garantía; para tener certeza de que el crédito no haya sido pagado o rechazado de manera definitiva con anterioridad.

Con lo anterior, la Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda remite la evidencia de haber implementado las recomendaciones planteadas por lo que se considera solventada la observación.

Avance del trimestre: 100%

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda **Cédula de Seguimiento**	**DATOS ORIGINALES** Número de Auditoría: 10/2020 Número de Observación: 02 Instancia fiscalizadora: OIC Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A	**DATOS DE SEGUIMIENTO** Número de Seguimiento: 13/2021 (Primero) Saldo por aclarar: 0 Saldo por recuperar: N/A Avance: 100%

Ente: Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda.	**Sector:** Hacienda	**Clave:** 06610
Área Auditada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda.	**Clave de programa y descripción de la auditoría:** 500 Seguimiento de acciones preventivas y/o correctivas.	

Preventiva La Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda debe desarrollar y establecer controles internos que le permitan identificar oportunamente acreditados homónimos previo a la notificación de procedencias de pago de garantías. La implementación de esta acción debe ser notificada a este Órgano Interno de Control para su verificación correspondiente.	

Gonzalo Vega Ávila
Analista de Auditoría

Mtro. Juan Manuel Pérez González
Jefe de Grupo

Lic. Juan Gabriel Sánchez Vázquez
Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública