

Informe de Resultados Finales

Entidad: Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V. (SCV)

Sector: Hacienda

Área fiscalizada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda

Título, Clave y tipo de acto de fiscalización: Reclamaciones, 400, Visita de Inspección

ÍNDICE

	Página
I. Antecedentes.	2
II. Objetivo del Acto de Fiscalización.	3
III. Alcance del Acto de Fiscalización (universo, muestra, y representatividad).	3
IV. Resultados.	3
V. Monto, por justificar, aclarar o recuperar.	7
VI. Resumen.	7
VII. Opinión.	7

Informe de Resultados Finales

Entidad: Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V. (SCV)

Sector: Hacienda

Área fiscalizada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda

Título, Clave y tipo de acto de fiscalización: Reclamaciones, 400, Visita de Inspección

**I. ANTECEDENTES.**

**Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V. (SCV)**

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

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

Los créditos sujetos por asegurarse deben estar originados en apego a las Reglas de Originación aplicables, emitidas por SCV-SHF. Este producto está disponible para todas aquellos Intermediarios Financieros (IF) autorizados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), no importando que hubiesen recibido o no, fondeo de Sociedad Hipotecaria Federal, del Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda o de otra fuente de financiamiento.

La reclamación de la cobertura del seguro procede cuando exista evidencia de un evento de Adjudicación, dación en pago, venta del inmueble a un tercero, Sustitución de deudor, cuando el crédito alcance 18 mensualidades devengadas no pagadas por parte del acreditado o cualquier medio de mitigación de pérdida autorizado previamente por SCV-SHF.

En cualquier caso, el IF debe presentar la reclamación junto con la evidencia de recuperación del crédito asegurado, la documentación completa solicitada por SCV-SHF y la Póliza de SCV.

Conforme lo anterior, la Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda es responsable de la operación del SCV en sus etapas de originación, reclamación y reaseguro, así como el cálculo de reservas y del precio por producto de acuerdo a características determinadas.

**Órgano Interno de Control (OIC)**

Con el propósito de verificar y promover el cumplimiento de la normatividad aplicable en la materia, se consideró conveniente incluir dentro del Plan Anual de Fiscalización 2023 una Visita de Inspección al procedimiento de reclamaciones de la cobertura del Seguro de Crédito a la Vivienda.

En cumplimiento al Plan Anual de Fiscalización 2023, el Órgano Interno de Control en Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., llevó a cabo la práctica del Acto de Fiscalización núm. 05/2023, al amparo de la Orden del Acto de Fiscalización contenida en el oficio OIC-AAIDMGP-SCV-007/2023 del 3 de abril de 2023, signado por el Lic. Rodrigo Pacheco Huerta, entonces Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública del Órgano Interno de Control en Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., notificando al Lic. Luis Ramos Burgoa, Encargado del despacho de los asuntos de la Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda de Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., indicando que la revisión se desarrollaría en el periodo comprendido del 5 de abril al 23 de junio de 2023, comisionando para tal efecto a los CC Héctor Aquiles Ponce Crippa y Gonzalo Vega Ávila, servidores públicos adscritos al Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública del Órgano Interno de Control en Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.

Posteriormente, mediante Oficio OIC-AAIDMGP-SCV-010/2023, se comunicó a la Mtra. Nayelli Muñoz Martínez, persona designada como Enlace para atender el desarrollo y requerimientos de información, mediante el oficio DSCV CI 36/2023 de fecha 03 de abril de 2023, la sustitución del Lic. Rodrigo Pacheco Huerta por el Ing. Arq. Paul Combe Ainza como Coordinador del Acto de Fiscalización.

Informe de Resultados Finales

Entidad: Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V. (SCV)

Sector: Hacienda

Área fiscalizada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda

Título, Clave y tipo de acto de fiscalización: Reclamaciones, 400, Visita de Inspección

II. OBJETIVO DEL ACTO DE FISCALIZACIÓN

Verificar que las reclamaciones del seguro de crédito a la vivienda recibidas se hayan tramitado y resuelto conforme a lo establecido en las cláusulas de los contratos y en la normatividad aplicable en la materia.

III. ALCANCE DEL ACTO DE FISCALIZACIÓN (Universo, Muestra y Representatividad)

El Acto de Fiscalización abarcó el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2022 y el 16 de junio del 2023 y se revisó el procedimiento de reclamación de la cobertura del Seguro de Crédito a la Vivienda.

Universo	Muestra	Representatividad
\$111,942,805.88	\$42'445,792.27	38%
Solicitudes presentadas del 1 de julio 2022 al 31 de mayo 2023	Solicitudes presentadas del 1 de julio 2022 al 31 de mayo 2023	Se analizaron expedientes de reclamaciones pagadas, rechazadas, en aclaratoria y en trámite y de la totalidad de los Intermediarios financieros.
625 solicitudes	85 solicitudes	14%

IV. RESULTADOS

Para dar cumplimiento al objetivo y alcance de la revisión, con apego a las Normas Generales de Auditoría Pública, Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización, Acuerdo por el que se establecen las Normas Generales de Control Interno en el Ámbito de la Administración Pública Federal, Notas Metodológicas, las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización; así como, a la normatividad aplicable en la materia, se llevaron a cabo los procedimientos y se efectuaron las pruebas selectivas que se consideraron necesarias, de acuerdo a las circunstancias y características de las operaciones sujetas a revisión.

Lo anterior, incluyó la aplicación de los siguientes procedimientos:

1. Estudio general de la normatividad aplicable en la materia.
2. Análisis de la muestra selectiva de expedientes de reclamaciones presentadas por los Intermediarios Financieros en el periodo a revisar.
3. Análisis del proceso de integración de los expedientes de reclamación del ejercicio del seguro de crédito a la vivienda.

De la aplicación de los procedimientos mencionados, se determinaron **(3) hallazgos preliminares**, mismos que se hicieron del conocimiento a la Subdirectora de Reclamaciones y Mitigación de Pérdidas, y Enlace para el Acto de Fiscalización, el 15 de junio de 2023, mediante Acta de Presentación de Resultados y Hallazgos Preliminares y que se detallan a continuación:

1. **El Procedimiento de Reclamación de la Cobertura del SCV, se encuentra desactualizado.**

El Manual de políticas y procedimientos del Seguro de Crédito a la Vivienda, establece que "La Dirección de Seguros de Crédito de Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., (SHF) debe revisar y presentar para su aprobación al Comité de Suscripción de SCV-SHF, cualquier, modificación a la versión aprobada en

Informe de Resultados Finales

Entidad: Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V. (SCV)

Sector: Hacienda

Área fiscalizada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda

Título, Clave y tipo de acto de fiscalización: Reclamaciones, 400, Visita de Inspección

vigencia del Manual de Políticas y Procedimiento del Seguro de Crédito a la Vivienda, cuando menos una vez al año, por cambios a la legislación aplicable, por requerimientos de tipo operativo o por cualquier otra razón que lo justifique”.

La última versión del procedimiento de reclamación de la cobertura del SCV contenida en el manual de políticas y procedimientos del Seguro de Crédito a la Vivienda cuenta con opinión favorable por parte del Comité de Suscripción de SCV SHF y aprobación por parte del Consejo de Administración de SCV SHF de fechas 26 de marzo y 29 de junio 2021, respectivamente.

Se observó que, en los contratos celebrados por Seguros de Crédito a la Vivienda y BBVA Bancomer, se modificaron los plazos para presentar una nueva reconsideración, ampliándose de 60 a 90 días, lo cual representa una razón que justifica una revisión y actualización del Manual de políticas y procedimientos del Seguro de Crédito a la Vivienda, concluyendo que al haberse realizado modificaciones en el clausulado de los contratos o endosos en los que se exceden los plazos o condiciones establecidos en el Manual de políticas y procedimientos del Seguro de Crédito a la Vivienda, se deberán revisar y presentar para aprobación del Comité de Suscripción de SCV SHF, las variaciones que cada contrato genera a dicho Manual.

Al respecto mediante oficio núm. **SRMP CI 011/2023** del **22 de junio de 2023**, la Subdirectora de Reclamaciones y Mitigación de Pérdidas y Enlace para el Acto de Fiscalización, remitió diversa información y documentación al tenor de lo siguiente:

Por lo que respecta a la acción correctiva, informa que en 2021 se detectó la necesidad de plasmar en el Procedimiento de Reclamación de la Cobertura del SCV las condiciones de reclamación que cada Intermediario Financiero tiene celebrado en cada Contrato de SCV , por ello, en mayo de 2022 se solicitó abrir la actualización del Procedimiento de Reclamación de la Cobertura del SCV a la Subdirección de Documentación y Reingeniería de Procesos, a partir de ahí se empezó a trabajar en su adecuación, logrando un avance del 90% a noviembre de 2022, contando con la versión 7 firmada, en esta versión se contempla en la Introducción, Alcance, Políticas Particulares y Procedimiento que los requerimientos para ejercer la Solicitud de Reclamación de Cobertura de SCV dependerán de cada Contrato de SCV que tenga celebrado el Intermediario Financiero, con la intención de solventar la necesidad detectada, especialmente para los contratos de BBVA Bancomer. Adjunta correo de solicitud de actualización y versión 7 del Procedimiento de Reclamación de la Cobertura del SCV firmada.

Referente a la recomendación preventiva, presenta al plan de trabajo para actualizar al 100% el Procedimiento de Reclamación de la Cobertura del SCV con acciones, responsables y fechas estimadas para llevar a cabo dichas acciones, las cuales comprenden actividades que van del 30 de junio de 2023 hasta el 3 de noviembre de 2023 finalizando con la difusión del Procedimiento a todo el personal.

Una vez valoradas las justificaciones, aclaraciones y demás información y documentación remitida por la Subdirección de Reclamaciones y Mitigación de Pérdidas, se justifican las razones por las que los contratos y los anexos firmados con BBVA Bancomer rebasan las políticas establecidas en el Manual de Políticas y Procedimientos del Seguro de Crédito a la Vivienda al remitir la séptima versión del Procedimiento de Reclamación de la Cobertura del SCV debidamente firmado por quienes elaboraron, revisaron y dieron el visto bueno. De igual manera, presenta el plan de trabajo solicitado en el que define las acciones, responsables y fechas para actualizar y aprobar el Procedimiento de Reclamaciones de la cobertura del SCV. Por lo anterior, el Órgano Interno de Control considera ATENDIDO el hallazgo preliminar.

**2. Expedientes de reclamaciones no contiene un mínimo de documentos que homogenice su contenido.**

El Manual de Políticas y Procedimientos del Seguro de Crédito a la Vivienda, dentro del Procedimiento de Reclamaciones de la Cobertura del SCV contempla seis documentos como entradas (1. Solicitud de reclamación del SCV por parte del intermediario Financiero; 2. Documento que acredite la recuperación del crédito asegurado; 3. Bitácora de cobranza; 4. Póliza de SCV; 5. Tabla de Amortización; 6. Cualquier otro documento que se solicite en el Contrato Normativo de SCV Respectivo) y dos documentos como salidas (1. Notificación de aceptación de la solicitud del SCV al I.F. con copia a la Dirección de operaciones,

Informe de Resultados Finales

Entidad: Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V. (SCV)	Sector: Hacienda
Área fiscalizada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda	Título, Clave y tipo de acto de fiscalización: Reclamaciones, 400, Visita de Inspección

Dirección de Contabilidad y la Subdirección de Operación de Seguros y Garantías y 2. Notificación de rechazo); Adicionalmente en los Anexos, únicamente contempla cuatro documentos, (1. Carta de pago del SCV dirigida al Intermediario Financiero con copia a la Dirección de Operaciones, a la Dirección de Contabilidad y la Subdirección de Operación de Seguros y Garantías; 2. Carta de rechazo del SCV dirigida al Intermediario Financiero; 3. Solicitud de la cobertura del Seguro; 4. Términos para la aprobación y solicitud de la venta del inmueble).

Derivado de lo anterior, el Órgano Interno de Control durante la visita de inspección, constató que diversos expedientes no contienen la misma documentación entre sí, por lo que se concluye que la Subdirección de Reclamaciones y Mitigación de Pérdidas no cuenta con una uniformidad en la documentación que requiere cada expediente de reclamaciones, por lo que se recomienda una unificación de criterios respecto a los documentos que deberá contener cada expediente.

De igual forma, mediante el oficio **SRMP CI 011/2023** del **22 de junio de 2023**, la Subdirectora de Reclamaciones y Mitigación de Pérdidas y Enlace para el Acto de Fiscalización, expuso lo siguiente:

Por lo que respecta a la acción preventiva presenta una relación de los documentos mínimos necesarios que deben contener los expedientes de las reclamaciones:

1. Solicitud de reclamación del SCV por parte del intermediario Financiero.
2. Documento que acredite la recuperación del crédito asegurado, de acuerdo a lo que estipule el Contrato Normativo de SCV Respectivo que cada intermediario financiero tenga celebrado.
3. Bitácora de Cobranza o carta de "El Beneficiario" indicando el motivo de incumplimiento del acreditado o en su caso carta de la causa de incumplimiento firmada por el responsable de cobranza.
4. Póliza SCV o Certificado o Certificado Provisional de Póliza de SCV.
5. Tabla de Amortización firmada por el acreditado o pantalla del sistema del intermediario que muestre el saldo vencido al momento del incumplimiento o certificación de saldos que muestre el saldo vencido al incumplimiento firmada por el beneficiario o estado de cuenta que muestre el saldo vencido al momento del incumplimiento.
6. Cualquier otro documento que solicite el Contrato Normativo de SCV Respectivo que cada intermediario financiero tenga celebrado.

Adicionalmente, señala que detecta la necesidad de adecuar el Procedimiento de la Reclamación de la Cobertura del SCV de tal manera que permita observar la definición de los documentos mínimos necesarios que deben contener los expedientes de las reclamaciones, por lo que, propone realizar este ajuste para la Versión 8 de dicho procedimiento, anexando un plan de trabajo con acciones, responsables y fechas estimadas que pueden sufrir cambios sujetos a la agenda de los órganos sociales facultados, y de las áreas involucradas en la actualización y firma.

De la valoración a las justificaciones, aclaraciones y demás información y documentación remitida por la Subdirección de Reclamaciones y Mitigación de Pérdidas, se concluye que presenta la relación de la información que permite observar la definición de los documentos mínimos necesarios que deben contener los expedientes de las reclamaciones, alineados a la séptima versión del Procedimiento de Reclamación de la Cobertura del SCV. Asimismo, presenta el plan de trabajo para establecer las medidas de control y supervisión para que en una versión 8 del multicitado procedimiento, se verifique que cada expediente de reclamaciones cuente con la documentación mínima necesaria. Por lo anterior, el Órgano Interno de Control considera ATENDIDO el hallazgo preliminar.



Informe de Resultados Finales

Entidad: Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V. (SCV)

Sector: Hacienda

Área fiscalizada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda

Título, Clave y tipo de acto de fiscalización: Reclamaciones, 400, Visita de Inspección

**3. Inconsistencias en los expedientes de reclamaciones de la cobertura de los seguros de crédito a la vivienda revisados.**

El Manual de políticas y procedimientos del Seguro de Crédito a la Vivienda, establece que la Subdirección de Reclamaciones y Mitigación de Pérdidas de SHF cuenta con 30 días naturales para realizar el pago del seguro; Cuando SCV-SHF determine improcedente el pago de la cobertura del seguro, la Entidad Financiera podrá optar por solicitar una reconsideración de pago, contando con un plazo de 60 días naturales para presentarla. Por su parte, los contratos normativos establecen plazos que van hasta 90 días para presentar las reconsideraciones. En los hechos, de los 85 expedientes revisados, se encontró que la Subdirección de Reclamaciones y Mitigación de Pérdidas excedió el plazo de 30 días naturales para notificar a 11 beneficiarios, la procedencia o no procedencia de su reclamación; no se pudo determinar el cumplimiento en 7 notificaciones al no contener los acuses de recibo; los nombres de las personas acreditadas identificados en las solicitudes de reclamación no coincide con los identificados en el apartado "Nombre completo del Acreditado" de las pólizas.

A efecto de atender el hallazgo preliminar, la Subdirectora de Reclamaciones y Mitigación de Pérdidas y Enlace para el Acto de Fiscalización, remitió diversa información y documentación, mediante el oficio **SRMP CI 011/2023** del **22 de junio de 2023**, al tenor de lo siguiente:

Por lo que respecta a la acción correctiva, señala que en ocasiones no es posible localizar a los beneficiarios de manera física el mismo día en que se emite la notificación, ya que, algunos de ellos son foráneos y el oficio se envía por paquetería, o tienen rotación de personal o trabajan vía remota, lo que dificulta la obtención de acuses, por ello, adicional al comunicado físico, se envía vía correo electrónico imagen en formato del comunicado que notifica la procedencia o no procedencia de su reclamación, considerándose en ese momento como notificado. Adicionalmente, la Enlace para el Acto de Fiscalización, adjunta al oficio antes mencionado como Anexo 1 y Anexo 2 la evidencia de envío de las notificaciones por correo electrónico de las notificaciones observadas y el extracto de la versión 7 firmada en noviembre de 2022 del Procedimiento de reclamación de la Cobertura del SCV en el que se indica que se notifica al intermediario financiero vía correo electrónico y mensajería.

Para el caso particular de la póliza 2005273897 de HSBC, en la integración del expediente proporcionado para el acto de fiscalización, señala que involuntariamente se omitió incorporar la notificación al intermediario financiero de fecha 26/09/2022 con número de comunicado DSCV CE 199/2022 y reconsideración identificada con el folio 0714 ingresada el 06/10/2022, adjuntando la documentación completa conteniendo, desde la solicitud, la notificación inicial de no procedencia, la reconsideración presentada y la notificación final.

En cuanto a la razón por la que los nombres de las personas acreditadas identificados en las solicitudes de reclamación de la cobertura no coinciden con los identificados en el apartado "Nombre completo del Acreditado", de las pólizas o certificados provisionales de póliza, señala que el SCV es un producto encaminado a asegurar créditos y la primera pérdida por riesgo de incumplimiento, por lo que, el análisis de la procedencia o no procedencia del reclamo de la cobertura se enfoca en validar que las condiciones del reclamo coincidan con los datos del crédito asegurado, razón por la que en los casos en los que en el apartado "Nombre completo del Acreditado" de la póliza presenta apellidos invertidos y/o abreviaturas y/o caracteres especiales, no se considera un motivo suficiente para rechazo, pues, se entiende como un error operativo involuntario por parte del beneficiario al capturar la información para realizar la suscripción del crédito con SCV-SHF, ya que, en el expediente de reclamación se encuentran otros elementos que permiten validar que efectivamente se trata del crédito asegurado y/o el acreditado que posee dicho crédito, como lo son: tabla de amortización o pantalla de sistema o certificación de saldos, bitácora de cobranza, documento de recuperación, y en los casos en los que se cuenta con expediente de originación se tienen aún más elementos de validación como escritura y/o INE y/o buro de crédito y/o ingresos, encontrando con esto el soporte suficiente para proceder con la cobertura.

Referente a la póliza 1603330406 donde el nombre del acreditado en la póliza es totalmente distinto, señala que el beneficiario solicitó el día 23/06/2022 a la Subdirección de Estructuración y Coberturas la corrección del "Nombre completo del Acreditado" en la póliza, ingresando la reclamación el día 24/06/2022, la póliza corregida se emite el día 27/06/2022, es decir, en fecha posterior a la que el beneficiario ingresó la reclamación, por lo que, en el análisis se validó vía

**Informe de Resultados Finales**

<b>Entidad:</b> Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V. (SCV)	<b>Sector:</b> Hacienda
<b>Área fiscalizada:</b> Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda	<b>Título, Clave y tipo de acto de fiscalización:</b> Reclamaciones, 400, Visita de Inspección

El sistema la actualización, adicional, con apoyo de la Subdirección de Estructuración y Coberturas se validó la documentación de originación teniendo aún más elementos de validación.

Como soporte para la atención del hallazgo preliminar, adjunta al multicitado oficio de respuesta, correos de comunicación entre el beneficiario y la Subdirección de Estructuración y Coberturas, así como, de la Subdirección de Reclamaciones y Mitigación de Pérdidas con la Subdirección de Estructuración y Coberturas, remitiendo una copia de la póliza corregida, misma que se integrará al expediente de la reclamación observada.

Adicionalmente, en cuanto a la solicitud de reclamación de cobertura del Seguro de la póliza 1804361846 de BANORTE faltante en el expediente, señala que, en la integración del expediente proporcionado para el acto de fiscalización omitió involuntariamente la solicitud, remitiendo el documento faltante.

Una vez valoradas las justificaciones, aclaraciones y demás información y documentación remitida por la Subdirección de Reclamaciones y Mitigación de Pérdidas, con la que documenta haber notificado a los beneficiarios, la procedencia o no procedencia de su reclamación dentro de los plazos establecidos en la normatividad; aclara la diferencia identificada en los nombres de las solicitudes de reclamación de la cobertura, con los identificados en el apartado "Nombre completo del Acreditado" de la póliza o certificado provisional de póliza y remite la documentación faltante de los expedientes de las reclamaciones observados, el Órgano Interno de Control considera ATENDIDO el hallazgo preliminar.

Del análisis a las justificaciones, aclaraciones y demás información presentada por la unidad fiscalizada, se determinó la procedencia de rectificar los resultados y hallazgos que se dieron a conocer, sin que se emitan cédulas de resultados definitivos.

**V. MONTO, POR JUSTIFICAR, ACLARAR O RECUPERAR**

En el presente acto de fiscalización no se determinó monto por justificar, aclarar o recuperar.

**VI. RESUMEN**

De la revisión y análisis efectuados a la información y documentación proporcionada por la unidad fiscalizada, en materia de reclamación de la cobertura del Seguro de Crédito a la Vivienda, por el periodo comprendido del 1 de julio de 2022 al 31 de mayo 2023, se determinaron tres hallazgos preliminares; al respecto, la Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda mediante la Subdirectora de Reclamaciones y Mitigación de Pérdidas, proporcionó, antes de la integración del presente informe, documentación y evidencia con la que aclara dichos hallazgos preliminares; mostrando evidencia de haber implementado las acciones promovidas por el OIC en dichos hallazgos preliminares, por lo que no se emiten cédulas de resultados definitivos.

**VII. OPINIÓN**

Como resultado del acto de fiscalización practicado a la Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda, y derivado de la revisión de la información proporcionada, se concluye que Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. al ser responsable de la operación de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V. deberá incrementar esfuerzos para que los programas de trabajo para llevar a cabo las adecuaciones al Procedimiento de la Reclamación de la Cobertura del SCV iniciadas hasta su actualización, con lo que se incrementan las medidas de control para garantizar que los Contratos celebrados con los Intermediarios Financieros se encuentren alineados con el procedimiento y se unifican los criterios respecto a los documentos que deberá contener cada expediente; De igual manera, se conmina a evitar la recurrencia de las inconsistencias identificadas en la notificación de procedencia o no procedencia a los Intermediarios Financieros identificadas en los hallazgos preliminares.

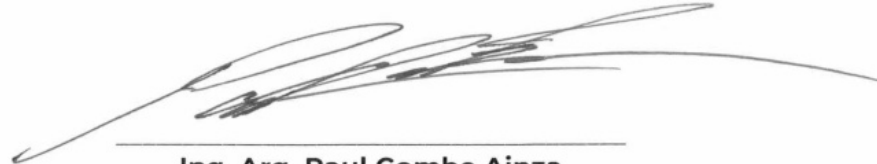
Informe de Resultados Finales

Entidad: Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V. (SCV)

Sector: Hacienda

Área fiscalizada: Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda

Título, Clave y tipo de acto de fiscalización: Reclamaciones, 400,  
Visita de Inspección



**Ing. Arq. Paul Combe Ainza**  
**Especialista de Auditoría Interna**

En suplencia por ausencia del Titular del Área de Auditoría Interna,  
de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública de conformidad con lo establecido  
en el artículo 99, último párrafo del Reglamento Interior de la  
Secretaría de la Función Pública