



**FUNCIÓN PÚBLICA**

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



2023  
AÑO DE  
Francisco  
VILLA  
EL PECAADOR DEL SAHU

2  
1/5  
085

Órgano Interno de Control en  
Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.

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

Procesos y Normas de SHF  
(Clave 901)

Entidad Fiscalizada:  
Dirección de Contraloría Interna

Clave del Acto de Fiscalización: 06/2023

Visita de mejora, ejercicio fiscal 2023

**INFORME DE RESULTADOS FINALES**

Junio 2023



## Contenido

1. Nombre y clave del proceso, trámite o regulación	3
2. Objetivo de la Visita de Mejora	3
3. Alcance	3
3.1 Alcance Temporal	3
3.2 Alcance Temático	3
4. Áreas revisadas	3
5. Antecedentes	3
6. Universal Conceptual	4
7. Procedimientos aplicados	4
8. Resultados de la visita y recomendaciones	5
9. Dictamen	8



## 1. Nombre y clave del proceso, norma o trámite.

Procesos y Normas de SHF. Clave 901.

## 2. Objetivo de la Visita de Mejora

Verificar el estado de actualización y vigencia de los documentos normativos de SHF.

## 3. Alcance

3.1 Alcance Temporal: Ejercicio 2023

3.2 Alcance Temático: Comprobar que la normativa aprobada esté actualizada conforme al Manual de Organización General; identificar el grado de avance del programa de trabajo de actualización de normas, con la finalidad de garantizar que se encuentre debidamente autorizada por las autoridades facultadas para ello.

## 4. Áreas revisadas

Dirección de Contraloría Interna.

## 5. Antecedentes

El Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 en su línea de Política y Gobierno, refiere a acciones encaminadas a erradicar la corrupción, el dispensario y la frivolidad. Con este propósito, el Poder Ejecutivo Federal pondrá en juego todas sus facultades legales a fin de asegurar que ningún servidor público pueda beneficiarse del cargo que ostente, salvo en lo que se refiere a la retribución legítima y razonable por su trabajo.

El objetivo de mantener actualizadas las normas institucionales permiten contar con herramientas que fortalecen la transparencia y la rendición de cuentas de los servidores públicos en el desempeño de sus atribuciones.

Existen 404 documentos integrados por: 25 manuales de Políticas, 360 Procedimientos, 12 Metodologías, 3 Anexos del Manual de Riesgos y 4 Documentos de Comités (Manual de Crédito). Adicionalmente, se cuenta con 49 Guías de Acción en las cuales las unidades administrativas documentan sus tareas operativas.



## 6. Universal Conceptual

La visita se desarrolló sobre un objetivo principal para verificar el grado de cumplimiento de la actualización del marco normativo de la Institución, agrupado en dos hilos conductores, como se presenta a continuación:

Eje (temas del alcance temático revisados)	Requerimiento (temas generales solicitados a la entidad fiscalizada)	Procesos Revisados (nombre del proceso crítico)	Resultados (enunciar el título del resultado y si tiene o no recomendación)
1. Comprobar que la normativa aprobada esté actualizada conforme al Manual de Organización General.	Estado que guardan los Manuales relevantes de la Institución, con base en lo dispuesto en:  -ACUERDO por el que se instruye a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como a la Procuraduría General de la República a abstenerse de emitir regulación en las materias que se indican; publicado en el DOF el 10 de agosto de 2010.  -DECRETO por el que se reforma y deroga diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; publicado en el DOF el 18 de julio de 2016.	Los 25 Manuales relevantes de la Institución.	Durante la realización de la visita, el área revisada cumplió con el requerimiento solicitado, comprobando que el programa de trabajo se encuentra en ejecución por parte de la Dirección de Contraloría y de las áreas dueñas de los procesos, por tal razón, no se emiten recomendaciones de mejora al respecto.
2. Avance del programa de trabajo de actualización.			

## 7. Procedimientos aplicados

- Identificación de los antecedentes de actualización de los documentos normativos de SHF.
- Identificación del Programa de Trabajo correspondiente a la actualización de la normativa, emitido por el área visitada.
- Revisión de las acciones realizadas por el área visitada para el cumplimiento del Programa de Trabajo citado.
- Promover reuniones de trabajo con los responsables del área visitada, con casos claros y específicos que requieran de aclaración o consenso.



## 8. Resultados de la visita y recomendaciones

La planeación, ejecución e informe correspondientes a la presente visita de mejora, se llevaron a cabo de conformidad con lo establecido en los Lineamientos Generales para la Formulación de los Planes Anuales de Trabajo de los Órganos Internos de Control y de las Unidades de Responsabilidades en las Empresas Productivas del Estado 2022; al Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de noviembre de 2020 y modificado el 8 de diciembre de 2022; al Protocolo de las Visitas de Mejora; así como a los procedimientos y técnicas de visita necesarios para verificar los conceptos citados, mismos que a continuación se indican:

- Estudio General de la Normatividad vigente y aplicable a la Institución en materia de Normas Internas.
- Análisis de la información proporcionada por la Dirección de Contraloría Interna.

Para efecto de iniciar la visita de mejora se emitió el oficio OIC-AAIDMGP-SHF-067/2023 de fecha 3 de abril de 2023, correspondiente a la orden de inicio del acto en comento. En consecuencia, el día 5 de abril del año en curso, se elaboró el acta administrativa referente al inicio de la visita de mejora 06/2023.

Asimismo, mediante oficio DCI-123-23 de fecha 5 de abril de 2023 la Directora de Contraloría designó como Enlace a la Subdirectora de Documentación y Reingeniería de Procesos, para atender el desarrollo y requerimientos de información para el acto de fiscalización número 06/2023.

Con oficio OIC-AAIDMGP-SHF-084/2022 de fecha 28 de abril de 2023, se solicitó a la citada Enlace, el estado de avance del Programa de Trabajo de Actualización de Manuales Institucionales Relevantes y el inventario de normas internas actualizado. Al respecto, remitió el oficio SDRP-CI/053/2023 de fecha 15 de mayo del mismo año, mediante el cual comunicó que solicitaron a las áreas dueñas de los Manuales y Procesos la actualización de los mismos, conforme a los siguientes oficios:

- a) SDRP-CI/019/2023 y SDRP-CI/052/2023 de fechas 25 de enero y 27 de abril de 2023 respectivamente, dirigidos a la Dirección de Órganos Colegiados a cargo de los siguientes Manuales:
  - Integración y Funcionamiento del Comité de Auditoría de SHF.
  - Integración y Funcionamiento del Comité del Comité de Gestión Interna.
  - Integración y Funcionamiento del Comité del Comité de Administración de Activos y Pasivos.
- b) SDRP-CI/020/2023 y SDRP-CI/051/2023 de fechas 25 de enero y 27 de abril de 2023 respectivamente, dirigidos a la Dirección de Administración a cargo de los siguientes Manuales:
  - Políticas y Procedimientos para Administración del Presupuesto-Procedimiento de Captura de Necesidades Presupuestales.
  - Políticas y Procedimientos para Administración del Presupuesto-Procedimiento de Control del Gasto Corriente y de Inversión Física.



- Integración y Funcionamiento del Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas de SHF.
- Integración y Funcionamiento del Comité de Bienes Muebles de SHF.

c) SDRP-CI/021/2023 de fechas 24 de enero de 2023, dirigido a la Subdirección de Comunicación Social a cargo del siguiente Manual:

- Políticas y Procedimientos de la Subdirección de Comunicación y Relaciones Públicas- Procedimiento de Supervisión del Centro de Contacto.

Derivado de lo anterior, se identificaron las siguientes respuestas a las solicitudes antes citadas:

a) La Dirección de Órganos Colegiados emitió el oficio DOC/SHF/037/2023 de fecha 5 de mayo de 2023 mediante el cual comunicó *"que ya realizan los trabajos de actualización"* de los Manuales que les informaron, y *"que una vez que se cuenten con las versiones finales de los mismos, serán sometidos a consideración de los Órganos Sociales Facultados correspondientes"*.

b) La Dirección de Administración emitió el oficio SRMSG/652/2023 de fecha 5 de mayo de 2023 indicando lo siguiente:

*"Se llevará a cabo la actualización correspondiente. En este sentido, se anexa al presente las Solicitudes de Elaboración/Actualización del Manual y/o Procedimiento respectivos"*:

- Políticas y Procedimientos para Administración del Presupuesto-Procedimiento de Captura de Necesidades Presupuestales.
- Políticas y Procedimientos para Administración del Presupuesto-Procedimiento de Control del Gasto Corriente y de Inversión Física.

*"Desde el año 2011, SHF no ha realizado contrataciones al amparo de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, debido a que no se han requerido adecuaciones o modificaciones a sus inmuebles que impliquen contratación de servicios al amparo de dicha Ley. Es por ello por lo que no se ha realizado una actualización del mencionado Manual; sin embargo, con la finalidad de atender su solicitud, se llevará a cabo una revisión integral del Manual, realizando modificaciones y actualizaciones procedentes para ser procedentes, para ser presentadas en su oportunidad al Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas de SHF y obtener la autorización correspondiente"*:

- Integración y Funcionamiento del Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas de SHF.

*"Se llevó a cabo la revisión integral del Manual en comento, por lo que se realizaron las modificaciones y actualizaciones correspondientes, mismas que se circularon entre los miembros del Comité de Bienes Muebles de SHF. Como resultado, en la Cuarta Sesión Ordinaria de 2023 se presentó el proyecto del Manual con los cambios sugeridos por los vocales y asesores para comentarios. Con los comentarios emitidos, se elaborará la versión final del Manual, misma que será presentada por la autorización de los miembros en la Quinta Sesión Ordinaria de 2023 que se celebrará el 25 de mayo próximo"*:



– Integración y Funcionamiento del Comité de Bienes Muebles de SHF.

- c) Respecto de la solicitud dirigida a Subdirección de Comunicación Social, la Dirección de Contraloría Interna no remitió a este Órgano Interno de Control, la información correspondiente.

Derivado de la revisión a los documentos citados, no se identificó el porcentaje de avance en la actualización de la normativa citada; no se identifican fechas compromiso en que las áreas responsables de los procesos presentarán los proyectos de los Manuales actualizados; y no se identificó evidencia documental respecto de las acciones de actualización manifestadas por las áreas.

Finalmente, es importante mencionar que no se recibió información correspondiente a los siguientes documentos normativos:

- Circular 2.1 Manual de Crédito.
- Circular 2.2 Manual de Crédito.
- Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos de la Gestión de Productos de SHF y FOVI.
- Manual de Políticas y Procedimientos de Impuestos.
- Manual de Políticas y Procedimientos de la Subdirección de Comunicación y Relaciones Públicas. Procedimiento de Supervisión del Centro de Contacto.
- Manual de Normas, Políticas y Procedimientos de Contabilidad – Procedimiento Registro Contable.
- Manual de Normas, Políticas y Procedimientos de Contabilidad - Procedimiento Conciliación Operativa Contable.
- Manual de Normas, Políticas y Procedimientos de Contabilidad - Procedimiento Elaboración, Revisión, Autorización y Publicación de Estados Financieros.

Esta situación generó que durante la ejecución de la visita de mejora no se contara con la información necesaria para verificar el avance de actualización de estos, por lo que el hallazgo identificado en ese momento fue identificar que existe una inadecuada coordinación y gestión en la actualización de las normas institucionales, por parte del área revisada; toda vez que sus funciones establecidas en el Manual de Organización General de Sociedad Hipotecaria Federal, indican que:

- a) *Coordinar las acciones para el diseño, establecimiento y actualización de controles en los manuales relativos a la celebración de operaciones, así como de medidas que propicien el cumplimiento de la normatividad externa e interna aplicable en la realización de las operaciones de la Institución y ejecutar las funciones que se le atribuyan en los manuales de la Institución".*
- t) *"Gestionar la elaboración, cambios o modificación del (los) Manual(es) de Procesos, Políticas y Procedimientos que apliquen en el ámbito de su competencia".*



El 8 de junio de 2023 este Órgano Interno de Control presentó al Enlace designado para la visita de mejora, el hallazgo antes descrito mediante la lectura de la "cédula de oportunidad de mejora preliminar" correspondiente. Al respecto, la citada Enlace (Subdirectora de Documentación y Reingeniería de Procesos), manifestó que se daba por enterada del hallazgo, negándose a firmar la referida cédula, así como el acta de presentación de resultados preliminares, llevándose ambos documentos.

Por tal motivo, los auditores participantes procedieron a levantar el acta circunstanciada correspondiente para dejar constancia de dicha situación, manifestando que esta última circunstancia no invalida el acto, ni impide que surta sus efectos jurídicos, conforme a lo señalado en el artículo 24, segundo párrafo del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización, publicado en el DOF el 5 de noviembre de 2020 y su modificación de fecha 8 de diciembre de 2022.

En cumplimiento al plazo de 5 días hábiles para presentar las evidencias documentales y aclaraciones correspondientes, la Subdirección de Documentación y Reingeniería de Procesos remitió el oficio SDRP-CI-063-2023 de fecha 14 de junio de 2023, mediante el cual comunicó que trimestralmente informa al Comité de Auditoría de SHF, como parte de los informes de la Dirección de Contraloría Interna el avance del Programa de Trabajo de Manuales Institucionales, adjuntando la presentación del avance del citado programa correspondiente al primer trimestre de 2023, mismo que fue presentado al Órgano Colegiado en la sesión ordinaria 62, celebrada el 24 de abril de 2023.

Es de precisar que el referido Programa indica que se cuenta con 404 documentos (25 manuales y 360 procedimientos) de los cuales 91% se encuentran en actualización, mejora o elaboración. Adicionalmente, existen 49 Guías de Acción de las cuales, el 55% se encuentra en el proceso de actualización o elaboración.

El referido documento también describe el porcentaje de avance por cada uno de los Manuales referidos, identificando a los responsables de cada uno de ellos, así como las fechas compromiso para su conclusión.

## 9. Dictamen

Con la acción antes descrita, se rectifica el hallazgo previamente identificado, toda vez que se identificó que la Dirección de Contraloría Interna realiza las acciones de coordinación y gestión de actualización de normas institucionales conforme a sus atribuciones conferidas, mediante comunicados y reuniones de trabajo; asimismo, se comprobó que el programa de trabajo de actualización continua su desarrollo conforme a las fechas establecidas con los dueños de los procesos respectivos; no obstante, es importante que continúe realizando las acciones que correspondientes para el total cumplimiento del programa de trabajo establecido con los dueños de los procesos.





# FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



2023  
AÑO DE  
Francisco  
VILLA

EL REVOLUCIONARIO DEL NOROCCIDENTE

2  
5/5

089

Por lo anterior, de la revisión y análisis efectuados a la información y documentación proporcionada por la unidad revisada, en materia de actualización, simplificación o modernización de los procesos y normas institucionales administrativas, se opina que los manuales institucionales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno, continúan en el proceso de actualización, en atención a lo establecido en el artículo 19 de Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

En conclusión, la Dirección de Contraloría Interna cumple razonablemente con las acciones para asegurar el logro de los objetivos y metas; así como para minimizar los riesgos de corrupción, por tal motivo no se emiten recomendaciones de mejora respecto a la actualización de la normativa institucional.

Ciudad de México a 23 de junio de 2023

**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