

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

Aseguramiento de Crédito a la Vivienda

Auditoría de Desempeño: 2024-2-06GSC-07-0401-2025

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 401

Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios establecidos por la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2024 en consideración de lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar el cumplimiento de objetivos y metas de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., en el aseguramiento de crédito a la vivienda.

Alcance

El alcance temporal de la auditoría correspondió al ejercicio fiscal 2024, y se utilizó como referencia el periodo 2019-2023, el alcance temático comprendió el análisis del otorgamiento, pago de cobertura y precios y valuación de reservas técnicas de los seguros de crédito a la vivienda, la economía de los recursos empleados para estas actividades, así como la revisión en el cumplimiento de la metodología para realizar una valoración objetiva del Programa presupuestario en el marco del Sistema de Evaluación del Desempeño, rendición de cuentas, su contribución a los objetivos de desarrollo sostenible y control interno.

Las normas aplicadas en materia de auditorías de desempeño son congruentes con el Marco de Pronunciamientos Profesionales de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI).

Antecedentes

En el artículo 4, párrafo noveno, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se establece que toda persona tiene derecho a disfrutar de vivienda adecuada. La Ley establecerá los instrumentos y apoyos necesarios a fin de alcanzar tal objetivo.

Para dar cumplimiento a lo señalado en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en 2004, la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. (SHF), introdujo al mercado la Garantía por Incumplimiento (GPI) para proteger a las Entidades Financieras

(intermediarios) ante el riesgo de que los acreditados (compradores de vivienda) no pagaran sus créditos hipotecarios.

El 18 de abril de 2008, la SHF constituyó Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., para sustituir el otorgamiento de la GPI por el seguro de crédito a la vivienda y el 5 de marzo de 2009 inició formalmente operaciones,¹ con el objeto de asegurar créditos destinados a la adquisición de vivienda, preferentemente de interés social, para mitigar el riesgo de crédito de una cartera hipotecaria en caso de que el acreditado final presente incumplimiento de pago;² además, fue autorizada para organizarse y funcionar como una institución nacional de seguros especializada en la operación de daños, en el ramo de crédito a la vivienda.

En 2024, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., operó el Programa presupuestario (Pp) E020 "Aseguramiento de Crédito a la Vivienda", con el objetivo de que la población no afiliada y de menores ingresos acceda a los créditos hipotecarios ofertados por las Entidades Financieras que contratan el seguro de crédito a la vivienda.³

Resultados

1. Otorgamiento de Seguros de Crédito a la Vivienda

El seguro de crédito a la vivienda (SCV) es una "cobertura del seguro que otorga SCV-SHF con relación a los créditos asegurados, la cual se otorga de conformidad con lo previsto en cada contrato, los certificados provisionales de pólizas de SCV y las pólizas de SCV".⁴

En 2024, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., contó con el procedimiento "Emisión de Pólizas de SCV" del Manual de Políticas y Procedimientos del Seguro de Crédito a la Vivienda, el cual tiene por objetivo "establecer el procedimiento para la emisión de pólizas del SCV con el objetivo de garantizar que los créditos que soliciten el SCV cumplan con las reglas de originación y los requerimientos de información aplicables conforme al tipo de producto de SCV"; en ese documento se indicó que la emisión de pólizas se realiza una vez que se ha llevado a cabo la firma del contrato entre Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., y la Entidad Financiera, la cual previamente deberá presentar las solicitudes junto con la información correspondiente de cada crédito según el tipo de originación.⁵

¹ Secretaría de Hacienda y Crédito Público, **Cuenta de la Hacienda Pública Federal, 2023**, México, 2026, Tomo VII, Sector Paraestatal, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.

² **Id.**

³ **Matriz de Indicadores para Resultados 2024 del Pp E020 "Aseguramiento de Crédito a la Vivienda"**, objetivo del indicador de propósito.

⁴ Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., **Manual Políticas y Procedimientos del Seguro de Crédito a la Vivienda, Procedimiento "Emisión de Pólizas de SCV"**, México, 2025, p. 8.

⁵ Originación de Créditos: significa el acto jurídico mediante el cual "la Entidad Financiera" otorga un crédito para la adquisición de un inmueble con garantía real y preferente, incluyendo aquella otorgada mediante un Fideicomiso de Garantía, así como los actos o actividades previas a la celebración de dicho acto.

a) Objetivos, indicadores y metas para el otorgamiento del Seguro de Crédito a la Vivienda

En 2024, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., contó con objetivos, indicadores y metas para medir las actividades relacionadas con el otorgamiento del seguro de crédito a la vivienda, los cuales se incluyeron en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2024 del Programa presupuestario (Pp) E020 "Aseguramiento de Crédito a la Vivienda" y en el documento "Objetivos estratégicos de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. DE C.V., en materia de suscripción del seguro de crédito a la vivienda para 2024"; en el primer documento, se estableció el indicador de nivel de Componente "Porcentaje del total de acciones ministradas a través del Seguro de Crédito a la Vivienda (SCV)", en el que se reportó en la Cuenta Pública 2024 un avance del 16.1% al ministrar 5,416 acciones de las 33,700 modificadas; al respecto, la entidad fiscalizada reportó que las causas del incumplimiento se debieron a que no se concretaron las negociaciones que se tenían previstas, ya que los intermediarios financieros contaron con liquidez suficiente y no requirieron el beneficio regulatorio de capital que otorga el seguro de crédito a la vivienda; asimismo, se incluyó el indicador de nivel de Actividad "Número de intermediarios financieros que contratan el SCV", en el cual se registró un cumplimiento del 200.0%, debido a que dos intermediarios financieros contrataron el seguro, lo que representó uno más que el programado y modificado.

En el documento "Objetivos estratégicos de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. DE C.V., en materia de suscripción del seguro de crédito a la vivienda para 2024" se incluyeron los indicadores "Número de acciones", en el que reportó que, en 2024, emitió 5,416 acciones, lo cual representó un avance del 16.1% respecto de la meta programada de 33,700 y el indicador "Monto de SCV", en el cual se registró un avance del 30.4%, ya que el saldo inducido⁶ ascendió a 19,915,335.4 mdp, cifra inferior en 45,656,464.5 mdp a lo programado (65,571,799.9 mdp), las causas del incumplimiento de las metas fueron las mismas que la entidad fiscalizada reportó para el indicador de nivel de Componente de la MIR 2024 del Pp E020.

En 2024, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., presentó áreas de mejora para cumplir con la meta programada en uno de los dos indicadores de la MIR del Pp E020, así como en los dos establecidos en el documento "Objetivos estratégicos de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. DE C.V., en materia de suscripción del seguro de crédito a la vivienda para 2024".

En el transcurso de la auditoría, mediante el oficio núm. DCI-437-25 del 19 de diciembre de 2025, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., remitió el documento "Objetivos estratégicos de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., en materia de suscripción del seguro de crédito a la vivienda para 2025 (Plan de acción)", en el cual se indicó que, para

⁶ Saldo inducido: se refiere al financiamiento otorgado mediante [...] los bancos. Es un concepto utilizado principalmente en México por la Banca de Desarrollo para diferenciar el financiamiento otorgado directamente por ellos del que es canalizado por medio de otros.

2025, la meta anual de suscripción fue de 1,358 pólizas (acciones) por un saldo inducido de 2,477,181.5 miles de pesos, la cual fue igual a la establecida en el indicador de nivel de componente “Porcentaje del total de acciones ministradas a través del Seguro de Crédito a la Vivienda (SCV)” de la Matriz de Indicadores para Resultados 2025 del Pp E020. Asimismo, se incluyó el plan de acción para lograr dicha meta, el cual consistió en suscribir cartera con el producto creado en 2024 y reactivar la contratación del seguro de crédito a la vivienda, mediante el acercamiento con las Entidades Financieras para ofrecerles opciones de productos.

Al respecto, la entidad fiscalizada informó que, a partir de 2025, a fin de garantizar que se cumplan las metas, se realizaron reuniones de trabajo con seis Entidades Financieras, vía remota, para promocionar los productos del seguro de crédito a la vivienda e informar sobre sus características, así como el proceso para su reclamación, por lo que se acreditó mediante los correos de invitación y las capturas de pantalla las reuniones realizadas. Por lo anterior, la entidad fiscalizada implementó un mecanismo para cumplir con las metas establecidas en el otorgamiento de los seguros de crédito a la vivienda, con lo que se solventa lo observado.

b) Seguros de crédito a la vivienda otorgados

Respecto de los tipos de productos de seguro de crédito a la vivienda que estuvieron vigentes, en 2024, la entidad fiscalizada reportó que hubo 20 de los que 19 fueron de años anteriores y 1 se creó en el año de revisión, el cual fue autorizado por el Comité de Suscripción de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.; además, proporcionó el contrato firmado el 20 de agosto de 2024 con la Entidad Financiera para la operación del producto y acreditó su registro ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, así como el diseño realizado para que fuera validado en el sistema de suscripción para verificar la aplicación de las políticas y reglas de originación.

En cuanto a los seguros de crédito a la vivienda otorgados, la entidad fiscalizada reportó que, en 2024, recibió 5,432 solicitudes, de las cuales 5,416 (99.7%) fueron aprobadas y se les otorgó el seguro por un monto (expuesto) de 5,950,766.8 mdp,⁷ mientras que las otras 16 (0.3%) se rechazaron.

De las 5,416 solicitudes aprobadas y que derivaron en un seguro, el 95.9% (5,196) fue para el Producto 1 por 5,856,616.9 mdp; el 2.2% (118), para el Producto 2 por 63,446.3 mdp, y el 1.9% (102), para el Producto 3 por 30,703.6 mdp; al respecto, la entidad fiscalizada acreditó la emisión y el envío a las Entidades Financieras de los certificados provisionales de póliza y las pólizas de los seguros otorgados.

⁷ Monto expuesto: representa la parte del saldo inducido que efectivamente se cubre con el SCV en caso de siniestro. Se obtiene de multiplicar el porcentaje de cobertura por dicho saldo.

Asimismo, en los contratos se estableció el objeto de la contratación de los productos solicitados en 2024, relativo a que Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., pague a la Entidad Financiera la cobertura del seguro al verificarse el siniestro, lo que significa que el incumplimiento del acreditado es igual o mayor a cuatro pagos mensuales consecutivos adeudados del principal o de los intereses ordinarios del crédito asegurado, siempre que se produzca la recuperación del crédito, y en su apéndice 1 al anexo C se incluyeron las reglas de originación y requerimientos de información, en las que se establecieron los criterios y las políticas para la aprobación de los créditos susceptibles de recibir el seguro de crédito a la vivienda.

2. Pago de la cobertura del Seguro de Crédito a la Vivienda

En 2024, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., contó con el procedimiento "Reclamación de la Cobertura del SCV" del Manual de Políticas y Procedimientos del Seguro de Crédito a la Vivienda, en el cual se señaló que para el pago del seguro, la Subdirección de Reclamaciones y Mitigación de Pérdidas verifica que el solicitante cuente con la póliza autorizada, presente la solicitud del pago dentro de los plazos establecidos en el contrato, así como con la documentación que acredite la recuperación de la vivienda y tenga la revisión de la solicitud, para determinar la aprobación, aclaración o rechazo del pago.

Asimismo, en los contratos de los 18 productos del seguro de crédito a la vivienda en los que se solicitó el pago en 2024,⁸ se incluyó la "Cláusula Séptima. Causales de recuperación, presentación de la Reclamación del siniestro, forma de pago y cálculo de la Cobertura del seguro" y el anexo G "Reclamación del SCV", en los que se establecieron tres causales de pago referentes a sentencia ejecutoriada,⁹ dación en pago¹⁰ y crédito asegurado que registre por lo menos 18 mensualidades consecutivas no pagadas (18 meses o más);¹¹ además, se indicaron los requisitos que se deben cumplir para el reclamo y se señaló que la solicitud de reclamación, así como la documentación requerida, se debe presentar dentro de los 2 años posteriores a la conclusión del proceso de recuperación.

a) Reclamación y pago del seguro de crédito a la vivienda

En 2024, la entidad fiscalizada recibió 693 solicitudes de reclamación de pago, de las cuales el 68.5% (475) fue por la causal de sentencia ejecutoriada; el 30.6% (212), por créditos asegurados que registraron por lo menos 18 mensualidades consecutivas no pagadas, y el 0.9% (6), por dación en pago.

⁸ Se identificó que el contrato de SCV puede obtener uno o varios certificados provisionales de pólizas de SCV o pólizas de SCV.

⁹ Significa que ha causado estado o que se encuentra firme y no puede ser recurrida, impugnada, modificada o revocada mediante cualquier medio de defensa legal.

¹⁰ Es el acuerdo que celebra "EL BENEFICIARIO" con su acreditado, mediante el cual el segundo solventa las obligaciones de pago ante el primero, mediante la transmisión de la propiedad que constituye la garantía del adeudo a favor del propio "BENEFICIARIO" o de quien éste designe.

¹¹ Significa la omisión de la obligación de pago del principal o intereses ordinarios del contrato de crédito hipotecario por parte del acreditado dentro del plazo establecido en su contrato.

Asimismo, en 2024, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., reportó que el 91.5% (634) de las solicitudes fueron pagadas; el 5.6% (39) se registró con el estatus de aclaración, ya que tuvieron observaciones pendientes que se encontraban dentro del plazo para solventarlas; el 2.3% (16) se rechazó, debido a que existieron inconsistencias en la información o la falta de alguno de los documentos, y el 0.6% (4) se registró en trámite, debido a que al cierre de 2024 continuaban en análisis; además, reportó que las 634 solicitudes pagadas representaron un monto de 174,808.6 mdp, de las que 430 fueron por la causal sentencia ejecutoriada por 101,723.1 mdp; 199, por créditos asegurados que registraron por lo menos 18 mensualidades consecutivas no pagadas por 71,447.6 mdp, y 5, por dación en pago por 1,637.9 mdp.

La entidad fiscalizada acreditó los expedientes de las 634 solicitudes pagadas, en los cuales se incluyeron las solicitudes, las pólizas, las hojas de mitigación de pérdida para créditos reclamados y las cartas de pago.¹² Con su revisión se constató que la entidad fiscalizada analizó la documentación para la reclamación de los seguros, evaluó su procedencia y realizó el pago.

b) Reclamación y pago del seguro de crédito a la vivienda por incumplimiento temprano

De acuerdo con la Cláusula Séptima de los contratos de seguro de crédito a la vivienda, "cuando el evento que origine la reclamación se haya dado durante el primer año de vigencia del SCV, "EL BENEFICIARIO" estará obligado a presentar ante "LA ASEGURADORA", [...], copia del expediente de crédito con base en el cual se otorgó el Seguro [...]", por lo que se identificó que el incumplimiento temprano hace referencia a los créditos asegurados en los que se solicitó el pago en el primer año en que fue contratado; al respecto, se reportó que 28 de las 693 solicitudes recibidas, en 2024, por Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., para la reclamación del pago cayó en incumplimiento temprano, el cual fue pagado por un monto de 13,056.7 mdp.

La entidad fiscalizada registró que las 28 solicitudes por incumplimiento temprano representaron el 4.4% de las 634 pagadas; además, reportó que el 78.6% (22) correspondió a sentencia ejecutoriada por un monto de 10,929.3 mdp; el 14.3% (4), a créditos asegurados que registraron por lo menos 18 mensualidades consecutivas no pagadas (18 meses o más) por 1,188.7 mdp, y el 7.1% (2), a dación en pago por 938.7 mdp. Asimismo, acreditó los expedientes en los que se incluyeron las solicitudes de reclamación de pago, las pólizas, las hojas mitigación de pérdida para créditos reclamados y las cartas de pago.

¹² De acuerdo con Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., las hojas de mitigación de pérdida son el documento en el que se analiza la información y documentación presentada en la reclamación.

3. Precios y valuación de reservas técnicas

De acuerdo con Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., “las reservas técnicas representan la estimación actuarial determinada por la Institución para cubrir el valor esperado de las obligaciones futuras de la Institución, por concepto de siniestros futuros y otras obligaciones contractuales, considerando adicionalmente los costos de administración, tomando en cuenta su distribución en el tiempo y crecimiento real”.

En la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas se estableció que para el seguro de crédito a la vivienda deben constituirse tres tipos de reservas técnicas: 1) De riesgo en curso, la cual tiene como propósito cubrir el valor esperado de las obligaciones futuras derivadas del pago de siniestros, beneficios, valores garantizados, dividendos, gastos de adquisición y administración, así como cualquier otra obligación futura derivada de los contratos de seguro; 2) Para obligaciones pendientes de cumplir, con el objetivo de cubrir el valor esperado de siniestros, beneficios, valores garantizados o dividendos, una vez ocurrida la eventualidad prevista en el contrato de seguro, y 3) De riesgos catastróficos, la que se enfoca en cubrir el valor de la pérdida máxima probable derivada de la ocurrencia de siniestros de naturaleza catastrófica.

a) Métodos actuariales para la determinación del precio y valuación de reservas técnicas

La entidad fiscalizada informó que las metodologías empleadas para la valuación, constitución e incremento de las reservas, tienen como bases técnicas las dispuestas por la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y por las disposiciones contenidas en la Circular Única de Seguros y Fianzas, así como con los estándares de la práctica actuarial, e indicó que las metodologías utilizadas para los seguros de crédito a la vivienda fueron actualizadas en marzo de 2016 y han demostrado ser suficientes, estables y normativamente adecuadas. Por ello, se mantuvieron vigentes en 2024.

Se acreditó que en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas y la Circular Única de Seguros y Fianzas se establecieron las atribuciones y lineamientos en materia de reservas técnicas; además, para las reservas técnicas de riesgos en curso y para obligaciones pendientes de cumplir, las Instituciones de Seguros deben registrar ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas las notas técnicas con los métodos actuariales para su estimación, las cuales deben ser elaboradas y firmadas por un actuario certificado; en lo que respecta a la reserva de riesgo catastrófico, los métodos actuariales de constitución y valuación para su cálculo serán los que determine la comisión.

Asimismo, en ninguno de los dos documentos normativos se indicó la periodicidad con la que deben elaborarse o actualizarse los métodos actuariales para las reservas técnicas de riesgos en curso y para obligaciones pendientes de cumplir, pero en la Circular Única de Seguros y Fianzas se estableció que, una vez registrados, la Institución de Seguros o Sociedad Mutualista de que se trate deberá acreditar anualmente su adecuado desempeño mediante la realización de una prueba retrospectiva (back-testing) para constatar que los

resultados con el método actuarial son congruentes con las estimaciones realizadas a partir del valor real de las obligaciones.¹³

Para comprobar que se desarrollaron los métodos actuariales de las reservas técnicas de riesgos en curso y para obligaciones pendientes de cumplir, la entidad fiscalizada proporcionó las notas técnicas “Método actuarial para la constitución, incremento, valuación y registro de la reserva de riesgos en curso”; “Método actuarial para la constitución, incremento, valuación y registro de la reserva para obligaciones pendientes de cumplir” y “Método actuarial para la constitución, incremento, valuación y registro de la reserva para obligaciones pendientes de cumplir por siniestros ocurridos y no reportados” del 23 de marzo de 2016, las cuales contienen los métodos actuariales de las reservas técnicas del seguro de crédito a la vivienda y fueron firmadas por el actuario que las elaboró; asimismo, acreditó el registro ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas de estas notas, así como los documentos con el procedimiento y los resultados de la prueba retrospectiva (back-testing) realizada en 2024, donde se describieron los aspectos metodológicos utilizados en la valuación de las reservas.

b) Reservas técnicas

En el Informe de Suscripción, Reclamaciones y Reservas del primer y segundo semestre de 2024, y en los reportes mensuales, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., registró que el monto de las reservas técnicas del seguro de crédito a la vivienda, al cierre de 2024, fue de 1,627,820.0 miles de pesos (mdp), de las cuales el 43.8% (712,464.7 mdp) correspondió a las de riesgo en curso; el 32.8% (533,745.0 mdp), a las de obligaciones pendientes por cumplir, y el 23.4% (381,610.3 mdp), a las de riesgos catastróficos.

Asimismo, la entidad fiscalizada acreditó que, en 2024, constituyó mensualmente las reservas, en las que se identificó que el monto máximo se obtuvo en septiembre con 1,761,460.9 mdp y el mínimo en julio con 1,602,011.4 mdp.

En cuanto a la revisión de un tercero para darle validez a la situación y suficiencia de las reservas técnicas, la entidad fiscalizada contó con el Dictamen Actuarial de las Reservas Técnicas de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., en el que se registró que, en 2024, ascendieron a 1,627,820.0 mdp, lo cual fue congruente con lo reportado en el Informe de Suscripción, Reclamaciones y Reservas del segundo semestre de 2024 y los reportes mensuales; además, se identificó que el pronunciamiento del actuario encargado de la elaboración del dictamen fue que “el importe de las reservas técnicas de la Institución al 31 de diciembre de 2024 es, en lo general, apropiado para garantizar las obligaciones derivadas de su cartera”.

¹³ **Circular Única de Seguros y Fianzas**, Capítulo 5.5. Del registro de métodos actuariales para la constitución, incremento y valuación de las reservas técnicas de las Instituciones de Seguros y Sociedades Mutualistas, numeral 5.5.9.

Asimismo, la entidad fiscalizada acreditó que, en 2024, remitió de manera trimestral a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas los reportes regulatorios de las reservas técnicas del seguro de crédito a la vivienda, ya que proporcionó los reportes de valuación de las reservas de riesgo en curso, para obligaciones pendientes por cumplir y de riesgos catastróficos; las cartas de certificación de la valuación de reservas técnicas, y los resúmenes de validación exitosa en el Sistema de Entrega de Información Vía Electrónica (SEIVE) que contienen la fecha y hora en que se cargaron los reportes al sistema,¹⁴ así como la información que se incluyó.

4. Contribución a que la población no afiliada y de menores ingresos acceda a los créditos hipotecarios ofertados por las Entidades Financieras que contrataron seguros

De acuerdo con Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., la población no afiliada (independiente) se refiere a las personas que no están afiliadas a una institución de seguridad social bajo el régimen de asalariados.

En el diagnóstico del Pp E020 “Aseguramiento de Crédito a la Vivienda” se indicó que uno de los principales problemas de la población en general y particularmente la de menores ingresos y la no afiliada, para tener acceso a fuentes de financiamiento para soluciones de vivienda, es el alto costo financiero de dichas soluciones debido al riesgo asociado a ellas. Para atender esa situación se diseñó un esquema por medio de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., con el fin de favorecer el acceso de la población no afiliada a soluciones de vivienda y, con ello, incentivar el financiamiento por parte de la Banca Comercial a dicho grupo poblacional, mitigar el riesgo de incumplimiento y mejorar la posibilidad de adquirir vivienda para segmentos de la población cuya accesibilidad al crédito es limitada, así como a los acreditados que tienen una fuente de ingresos independiente.

Al respecto, en 2024, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., estableció en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) de 2024 del Pp E020 “Aseguramiento de Crédito a la Vivienda” dos indicadores para medir su contribución a que la población no afiliada acceda a créditos hipotecarios ofertados por las Entidades Financieras.

En el indicador de nivel de Fin “Incentivar el otorgamiento de créditos hipotecarios a la población no afiliada a nivel nacional”, se reportó en la Cuenta Pública 2024, un avance del 18.7%, debido a que 3,156 acreditados no afiliados accedieron a un crédito hipotecario, cifra inferior en 13,694 respecto de lo programado (16,850 acreditados), debido a que se destinó el seguro a un menor número de acreditados no afiliados, ya que está estrechamente relacionado con el indicador de nivel de Componente “Porcentaje del total de acciones ministradas a través del Seguro de Crédito a la Vivienda”, el cual no alcanzó la meta esperada para ese ejercicio.

¹⁴ El Sistema de Entrega de Información Vía Electrónica (SEIVE) es una aplicación por medio de la cual la Comisión Nacional de Seguros Fianzas (CNSF) recibe diferente información por parte de las instituciones del sector asegurador y afianzador.

Para el indicador de nivel de Propósito “Porcentaje de acciones de Seguro de Crédito a la Vivienda (SCV) asociadas a la población no afiliada”, la entidad fiscalizada programó que el 20.0% de las acciones ministradas programadas (33,700) se asociarían a la población no afiliada, y registró en la Cuenta Pública 2024, un avance del 46.8%, debido a que el 9.36%¹⁵ (3,156) de las acciones fue para esa población, por lo que no cumplió con la meta (100.0%); además, señaló que esa situación se debió a que, de conformidad con los objetivos y metas establecidas, se destinó el seguro a la población no afiliada en el 58.0% de la suscripción total, por lo que se cumplió la meta para no afiliados respecto de este indicador, pero los datos para calcular ese avance no fueron los utilizados para realizar el reporte en la Cuenta Pública 2024; asimismo, las variables utilizadas para realizar el cálculo del indicador se registraron en términos relativos (porcentajes) y no en absolutos como se establece en su método de cálculo, por lo que presentó un área de mejora para fortalecer sus sistemas de información, a efecto de generar y utilizar información relevante y de calidad para reportar los avances de los indicadores de la MIR del Pp E020.

En el transcurso de la auditoría, mediante el oficio núm. DCI-437-25 del 19 de diciembre de 2025, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., informó que realizó ajustes en el Instrumento de Seguimiento de Desempeño del Pp E020, los cuales consistieron en la transformación de la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E020 “Aseguramiento de Crédito a la Vivienda” a la Ficha de Monitoreo Estratégico del Pp F011 “Aseguramiento de Crédito a la Vivienda”, la que se compone de un objetivo central y de indicadores estratégicos y de gestión para dar seguimiento a los objetivos y metas del Programa presupuestario.

La entidad fiscalizada remitió la minuta de trabajo de la reunión realizada el 7 de julio de 2025, en la que participó para coordinarse con las áreas de la Sociedad Hipotecaria Federal y llevar a cabo el proceso de elaboración y registro de la Ficha de Monitoreo Estratégico del Pp F011; al respecto, se indicó que la Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda tendrá a su cargo la definición de indicadores y metas del Pp F011 “Aseguramiento de Crédito a la Vivienda” y les dará seguimiento, y la Subdirección de Presupuesto incorporará en los sistemas de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público la información de los indicadores. Asimismo, la entidad fiscalizada acreditó que esas áreas, mediante correo electrónico, se compartieron información respecto de cuáles serían los indicadores del Pp F011 y las propuestas de formatos para darles seguimiento.

Con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, le entidad fiscalizada proporcionó la minuta de trabajo de la reunión del 2 de diciembre de 2025, en la que se incluyó a los responsables de reportar los avances de los indicadores estratégicos y de gestión de la FIME 2026 del Pp F011 y quedó firmado el compromiso de reportar los indicadores de acuerdo con el método de cálculo registrado ante la Unidad de Política y Estrategia para Resultado (UPER), con lo que se solventa lo observado.

¹⁵ Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., calculó el avance del indicador con dos decimales.

En 2024, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., contó con objetivos, indicadores y metas para medir la contribución a que la población no afiliada acceda a créditos hipotecarios ofertados por las Entidades Financieras que contrataron seguros, pero no acreditó que cumplió con las metas previstas en los indicadores.

En el transcurso de la auditoría, mediante el oficio núm. DCI-437-25 del 19 de diciembre de 2025, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., informó que los indicadores de nivel de Fin “Incentivar el otorgamiento de créditos hipotecarios a la población no afiliada a nivel nacional” y de nivel de Propósito “Porcentaje de acciones de Seguro de Crédito a la Vivienda (SCV) asociadas a la población no afiliada” están relacionados con el indicador de nivel de Componente “Porcentaje del total de acciones ministradas a través del Seguro de Crédito a la Vivienda (SCV)”, ya que en la medida de que se cumpla la meta de suscripción anual, se contribuirá a facilitar el acceso a los créditos hipotecarios a la población no afiliada; sin embargo, la Entidad Financiera es la que determina a qué segmento de la población otorga el crédito.

En el documento “Objetivos estratégicos de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., en materia de suscripción del seguro de crédito a la vivienda para 2025 (Plan de acción)”, la entidad fiscalizada incluyó el plan de acción para lograr la meta anual de suscripción de 1,358 pólizas (acciones), el cual consistió en continuar suscribiendo cartera con el producto creado en 2024, y reactivar la contratación del seguro de crédito a la vivienda, mediante el acercamiento con las Entidades Financieras para ofrecerles opciones de productos.

Al respecto, la entidad fiscalizada informó que, a partir de 2025, a fin de garantizar que se cumplan las metas se realizaron reuniones de trabajo con seis Entidades Financieras, vía remota, para promocionar los productos del seguro de crédito a la vivienda e informar sobre sus características, así como el proceso para su reclamación, por lo que se acreditó, mediante los correos de invitación y las capturas de pantalla, las reuniones realizadas.

Por lo anterior, la entidad fiscalizada implementó un mecanismo para cumplir con las metas establecidas en el otorgamiento de los seguros de crédito a la vivienda para que la población no afiliada acceda a los créditos hipotecarios ofertados por las Entidades Financieras, con lo que se solventa lo observado.

Asimismo, la entidad fiscalizada contó con la base de datos de los seguros de crédito a la vivienda otorgados, en la que reportó que, en 2024, se suscribieron 5,416 pólizas para otorgar el seguro, de las cuales el 58.3% (3,156) se asoció a la población no afiliada que accedió a los créditos hipotecarios ofertados por las Entidades Financieras, y el 41.7% (2,260), a la población afiliada; además, se registró que, el 95.3% (3,008) de las pólizas de seguro para la población no afiliada correspondió al Producto 1; el 3.7% (118), al Producto 2, y el 1.0% (30), al Producto 3, por lo que se constató que la entidad fiscalizada contó con información para reportar que mediante el seguro de crédito a la vivienda atendió a dicha población.

5. Sistema de Evaluación del Desempeño, economía y rendición de cuentas

a) Sistema de Evaluación del Desempeño

En 2024, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., contó con un diagnóstico para el Pp E020 “Aseguramiento de Crédito a la Vivienda” vigente en el año de revisión, en el que se definió el problema público, su estado actual y evolución precisando que existe un alto costo de las fuentes de financiamiento para dar soluciones de vivienda a la población en general, la de menores ingresos y la no afiliada, debido al riesgo asociado a ellas, lo cual les impide combatir el hacinamiento y la pobreza patrimonial en que viven; además, acreditó el árbol del problema del programa, el cual guardó trazabilidad con el diagnóstico y dispuso de un árbol de objetivos.

En relación con la lógica vertical de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2024 del Pp E020 se definieron cuatro objetivos, los cuales contaron con áreas de mejora para reforzar su estructura, y se enfocaron en ajustar el objetivo de nivel de Fin para indicar en su redacción el detalle del objetivo superior al que se encuentra alineado, así como su sintaxis para que esté conforme a la normativa; el de nivel de Componente es insuficiente, ya que no existió una relación causa-efecto para garantizar el logro del objetivo superior, debido a que no se incluyó la acción principal del programa, la cual se refirió al otorgamiento de seguros de crédito a la vivienda; los de nivel de Actividad y de Propósito guardaron congruencia al establecer un conexión causa-efecto con su objetivo superior y se identificó el fin último que pretenden atender; los de Fin y de Componente carecieron de vinculación.

En la lógica horizontal de la MIR, los 4 indicadores mostraron áreas de oportunidad, ya que fueron inconsistentes o insuficientes respecto de su objetivo y el método de cálculo de 3 (75.0%) no fue adecuado, debido a que no guardaron congruencia con su indicador o con el objetivo respectivo.

En el transcurso de la auditoría, mediante el oficio núm. DCI-437-25 del 19 de diciembre de 2025, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., informó que realizó ajustes en el Instrumento Seguimiento de Desempeño del Pp E020, los cuales consistieron en la transformación de la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E020 “Aseguramiento de Crédito a la Vivienda” a la Ficha de Monitoreo Estratégico del Pp F011 “Aseguramiento de Crédito a la Vivienda”, la cual se compone de un objetivo central y de indicadores estratégicos y de gestión para dar seguimiento a los objetivos y metas del Programa presupuestario.

La entidad fiscalizada para la elaboración de la Ficha de Monitoreo Estratégico del Pp F011 “Aseguramiento de Crédito a la Vivienda” acreditó su participación en el Taller “Estrategia de acompañamiento integral para la elaboración y actualización de los Instrumentos de Diseño y de Seguimiento del Desempeño de Programas presupuestarios (ID e ISD)” impartido por la Unidad de Política y Estrategia para Resultados (UPER) para fortalecer las capacidades técnicas de las unidades responsables de los Programas presupuestarios que integrarían la Estructura Programática 2026; remitió las minutas de

trabajo de las reuniones en las que participó con las diferentes áreas de la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. (SHF), con el objetivo de coordinarse para llevar a cabo el proceso de modificación de la Matriz de Indicadores para Resultados, así como definir el rol de cada una de las áreas en la migración del Sistema de Seguimiento de Resultados, y proporcionó los correos mediante los cuales estableció comunicación con la Unidad de Planeación de la SHF para definir los indicadores que se reportarán con el Pp F011 y los formatos para darles seguimiento, así como con los que envió a la UPER la Ficha de Monitoreo Estratégico para su validación.

Asimismo, la entidad fiscalizada acreditó la Ficha de Monitoreo Estratégico del Pp F011 cargada en el Sistema del Proceso Integral de Programación y Presupuesto (PIPP) 2026, en la que se estableció el objetivo general “Impulsar el mercado de vivienda mediante el otorgamiento de seguro de crédito a la vivienda”, así como el indicador estratégico “Incentivar el otorgamiento de créditos hipotecarios a la población no afiliada a nivel nacional” y el indicador de gestión “Suma del total de acciones ministradas a través del Seguro de Crédito a la Vivienda (SCV)”, los cuales guardaron congruencia con el objetivo del programa, se identificó que dicho documento contó con los elementos indicados en los Lineamientos para regular la gestión de los Instrumentos de Diseño y de Seguimiento del desempeño de los Programas presupuestarios del 10 de febrero de 2025,¹⁶ con lo que se solventa lo observado.

b) Rendición de cuentas

En 2024, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., contó con mecanismos de información y de rendición de cuentas para reportar y publicar los avances de los indicadores, así como para informar a la población sobre el desempeño del Pp E020 “Aseguramiento de Crédito a la Vivienda”, ya que en su Informe de Gestión Gubernamental 2018-2024, registró que de junio a septiembre de 2024 se estimaron 3,960 pólizas en beneficio de 15,442 personas; además, se reportaron avances a junio de 2024 de los cuatro indicadores de la MIR, y en el Informe de la Dirección General de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., al 31 de diciembre de 2024 se registró la suscripción de 5,416 pólizas y se indicó que de 2019 a 2024, se establecieron contratos para la operación de 26 productos, de los cuales derivaron 156,232 pólizas por un saldo de 153,378,556.5 miles de pesos (mdp).

¹⁶ En el numeral 15, de los **Lineamientos para regular la gestión de los Instrumentos de Diseño y de Seguimiento del desempeño de los Programas presupuestarios del 10 de febrero de 2025**, se establece que para el caso de la Ficha de Monitoreo Estratégico (FiME) se deberá tomar en cuenta lo siguiente: a. Considerar, al menos, un indicador estratégico que busque reflejar el logro del objetivo central del Pp y/o que mida su cobertura; b. Considerar, al menos, un indicador de gestión que mida las actividades sustantivas relevantes que le permitan alcanzar su objetivo central; c. Garantizar la congruencia de los indicadores con el objetivo registrado en el PIPP; d. La frecuencia máxima de medición de los indicadores será anual.

Además, en la Cuenta Pública 2024 se registró que el Pp E020 tiene como finalidad garantizar créditos destinados a la adquisición de vivienda, preferentemente de interés social, para mitigar el riesgo de incumplimiento y otorgar certidumbre a las Entidades Financieras; entre los objetivos establecidos se destacó dar mayor accesibilidad al crédito hipotecario a toda la población mitigando el riesgo de crédito desde su inicio; asimismo, se reportó el avance de los cuatro indicadores de la MIR.

c) Economía

En el Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Funcional-Programática de la Cuenta Pública 2024 y los reportes internos de la entidad fiscalizada, se registró que el presupuesto original y modificado del Pp E020 ascendió a 282,144.4 mdp, mientras que el devengado fue de 226,467.5 mdp, lo que representó un ejercicio menor de 55,676.9 mdp del presupuesto original.

En cuanto a las causas de las variaciones en el presupuesto original y devengado, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., informó que las principales diferencias fueron en los conceptos de Servicios Corporativos y en Otros Estudios y Asesorías, montos que se tienen que presupuestar por si surgiera la necesidad de llevar a cabo un análisis o estudio solicitado por alguna autoridad o derivado de la actualización en la operación de la aseguradora, pero en 2024 no realizó ninguna contratación especial, por lo que el presupuesto no se ejerció en su totalidad; asimismo, reportó las variaciones en el presupuesto del Pp E020, en las que se registró que en el concepto de consejeros se devengaron 1,230.9 mdp de los 2,056.9 mdp programados; en servicios corporativos, 190,473.6 mdp de 229,625.2 mdp; en IVA (Servicios Corporativos y Otros), 30,799.1 mdp de 38,478.8 mdp; en internet, 161.0 mdp de 215.7 mdp; en los pagos a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, 1,994.1 mdp de 2,593.3; en otros estudios y asesoría, 1,556.8 mdp de 8,586.8 mdp, y en publicaciones en diarios, 252.0 mdp de 587.6 mdp.¹⁷

6. Objetivos de Desarrollo Sostenible

En 2024, el Pp E020 “Aseguramiento de Crédito a la Vivienda” fue vinculado al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 11 “Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles” y con la meta 11.1 “Para 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales”, en el que se registró que su contribución fue indirecta, se acreditó que esa vinculación fue cargada en el Sistema del Proceso Integral de Programación y Presupuesto para el ciclo 2024 de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

¹⁷ Las cifras respecto de la suma y las diferencias por concepto pueden no coincidir con las reportadas en la Cuenta Pública 2024, debido a la conversión de la unidad de medición (pesos a miles de pesos).

La entidad fiscalizada acreditó por medio de las capturas de pantalla de las reuniones realizadas con las Entidades Financieras en 2024 y la presentación que utilizó para dar a conocer los productos del seguro de crédito a la vivienda, que su contribución al ODS 11 fue mediante las actividades para conocer las necesidades de aseguramiento de cada una y ofrecerles nuevos productos de seguro de crédito, así como llevar a cabo la suscripción de pólizas.

7. Control interno

Para verificar el grado de cumplimiento de las normas de control interno en la operación del Pp E020 “Aseguramiento de Crédito a la Vivienda”, se solicitó a Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., responder un cuestionario con 53 reactivos distribuidos en cada una de las 5 normas de control, referente a los 17 principios correspondientes. El análisis de las respuestas al Cuestionario de Control Interno se muestra en el cuadro siguiente:

EVALUACIÓN DE LAS NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO EN EL MARCO DEL PP E020 “ASEGURAMIENTO DE CRÉDITO A LA VIVIENDA”, 2024

Norma / Principio	Aspectos consultados	Respuestas			Análisis de la información
		Sí	No	No aplica	
Total	53	49	1	3	
AMBIENTE DE CONTROL	13	13	0	0	
1. Mostrar actitud de respaldo y compromiso	6	6	0	0	Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., respondió de manera afirmativa sobre el conocimiento de las áreas encargadas del Pp E020 de la visión y misión, lo cual fue acreditado mediante su establecimiento en el Programa Institucional 2020-2024 de Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo y de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., así como en la página de la institución; evidenció la comunicación con las áreas encargadas del Pp E020 de los objetivos y metas institucionales mediante correos electrónicos; contó con un Comité de Ética formalmente establecido del cual remitió su Informe Anual de Actividades 2024; se aseguró de que existiera un entorno y clima organizacional de respeto e integridad con actitud de compromiso y congruente con los valores éticos del servicio público, ya que proporcionó el comunicado para invitar a su personal a acceder al “Curso en línea ética e integridad” edición 2024, el cual fue obligatorio para todo el personal en agosto de ese año, así como los correos electrónicos con información relacionada con la ética pública; aplicó encuestas de clima organizacional, ya que evidenció la difusión de los resultados del análisis de la encuesta, y contó con una estructura organizacional autorizada y vigente, que fue establecida en su Manual de Organización General.

Norma / Principio	Aspectos consultados	Respuestas			Análisis de la información
		Sí	No	No aplica	
2. Ejercer la responsabilidad de vigilancia	1	1	0	0	Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A de C.V., respondió de manera afirmativa el establecimiento de una estructura de vigilancia del control interno, por lo que remitió el Programa Anual de Trabajo de la Dirección de Auditoría Interna 2024, en el cual se definió que tiene la finalidad de agregar valor y mejorar las operaciones de la Institución, coadyuvando a las diversas áreas operativas y administrativas que realizan las operaciones y funciones de SHF para cumplir con sus objetivos con un enfoque sistemático y disciplinado en el cumplimiento de la normativa que lo regula, así como en la evaluación y mejora de la eficacia de la gestión de riesgos y de los órganos que toman las decisiones; asimismo, proporcionó los Informes de Gestión de la Dirección de Contraloría Interna de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., en los que se informaron las actividades realizadas por esa área en materia de diseño, establecimiento y actualización de controles en los manuales, así como las medidas para el cumplimiento de la normativa externa e interna aplicable a la realización de las operaciones de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., y la elaboración y mejora continua de los procesos, políticas y procedimientos.
3. Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad	4	4	0	0	Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A de C.V., acreditó los perfiles con la descripción de los puestos y el Manual de Organización General de Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. y los manuales de procedimientos para el otorgamiento de los Seguros de Crédito a la Vivienda. En cuanto a la evaluación periódica de la estructura organizacional, la entidad fiscalizada informó que, en el Manual de Organización General de Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo (SHF), SHF/MOG/2023, se incluyó la Estructura Orgánica aprobada por el Consejo Directivo de la Sociedad en su Sesión Ordinaria 113, celebrada el 26 de octubre de 2023, y se establecen los objetivos y las funciones de cada una de las Unidades Administrativas de SHF, siendo la autorizada y vigente en 2024, por lo que remitió dicho manual y se constató lo referido. En los mecanismos para evaluar y actualizar el control interno, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., señaló que la Dirección de Auditoría Interna es responsable de verificar el correcto funcionamiento del Sistema del Control Interno (SCI) y su consistencia con los objetivos y lineamientos mediante la ejecución de las auditorías autorizadas anualmente en el Programa Anual de Trabajo; al respecto, remitió el programa y con su revisión se identificó que se estableció el listado de las auditorías a realizar en 2024, el área revisada, el objetivo y su descripción.
4. Demostrar compromiso con la competencia profesional	1	1	0	0	Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A de C.V., respondió de manera afirmativa sobre el establecimiento de expectativas de competencia profesional para los puestos clave que ayudan al logro de los objetivos de la entidad fiscalizada; al respecto, indicó que, en 2024, se actualizaron los perfiles de puesto de Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo; contó con el Programa de

Norma / Principio	Aspectos consultados	Respuestas			Análisis de la información
		Sí	No	No aplica	
					Capacitación del personal SHF, S.N.C. 2023-2024 y se aplicó la evaluación de desempeño al personal; al respecto, la entidad fiscalizada remitió la presentación donde se estableció el avance en la reestructura de los perfiles de puesto y los formatos de descripción y perfil de puesto que fueron actualizados, en 2024; además, acreditó el Programa de Capacitación del Personal de Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. 2023-2024, donde se indicó el nombre de los cursos, su objetivo, duración, materias y procedimientos didácticos.
5. Establecer la estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas	1	1	0	0	Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A de C.V., contó con el Manual de Organización General de Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C., en el que se estableció la estructura de las áreas encargadas de Pp E020, así como sus funciones y obligaciones específicas.
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	11	8	0	3	
6. Definir metas y objetivos institucionales	1	1	0	0	Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A de C.V., acreditó que en el Programa Institucional 2020-2024 de Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo y de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V. y en el Diagnóstico SCV Programa presupuestal E020 "Aseguramiento de Crédito a la Vivienda", se definieron las metas y objetivos estratégicos con los cuales se vinculó el Pp E020.
7. Identificar, analizar y responder a los riesgos	7	4	0	3	Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A de C.V., informó que las actividades de control interno para identificar, atender y mitigar los riesgos se encuentran documentadas en la "Matriz de Riesgos y Controles" de los procedimientos relacionados con el proceso de seguro de crédito a la vivienda; al respecto, se revisaron los procedimientos y se corroboró lo indicado por la entidad fiscalizada; asimismo, contó con la Autoevaluación de Riesgos y Solvencia Institucional (ARSI) donde se estableció la identificación de riesgos, su perfil, los mecanismos para su medición y monitoreo, y el reporte integral de riesgos; así como el "Informe de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., al 31 de diciembre de 2024, respecto de la Administración Integral de Riesgos", y el Informe de Riesgos de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V. al 31 de diciembre de 2024; además, indicó que los procedimientos y metodologías para llevar a cabo la administración de riesgos se establecieron en el Capítulo 3.2 de la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF), la cual fue proporcionada y acreditó que en el Manual de Organización General de Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. se establecieron las funciones de la Unidad de Administración de Riesgos, la cual se integra por la Dirección de Administración de Riesgos Financieros y no Discrecionales; la Subdirección de Administración de Riesgos no Discrecionales y Normatividad, la Subdirección de Administración de Riesgos Financieros, y la Subdirección de Administración de Riesgos de Aseguradora, las cuales son las responsables de la administración de riesgos de la institución. La entidad fiscalizada indicó que no fue de su aplicación contar con la Matriz de Administración de Riesgos

Norma / Principio	Aspectos consultados	Respuestas			Análisis de la información
		Sí	No	No aplica	
					<p>Institucional, el programa de trabajo de administración de riesgos y los reportes de los Avances Trimestrales del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos y el Reporte Anual del Comportamiento de los Riesgos correspondientes al ejercicio fiscal 2024, ya que informó que “[...] SCV-SHF al ser una Institución de Seguros, en materia de Administración Integral de Riesgos, debe dar cumplimiento a lo establecido en el "Capítulo 3.2. De la Administración Integral de Riesgos" de la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF) emitida por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) [...]”, por lo que se revisó dicha circular y no se identificaron atribuciones para la elaboración de esos documentos, pero se identificaron disposiciones para vigilar, administrar, medir, controlar, mitigar e informar sobre los riesgos a los que se encuentra expuesta la Institución; además de vigilar que la realización de las operaciones de la Institución se ajuste a los límites, objetivos, políticas y procedimientos para la administración integral de riesgos aprobados por el consejo de administración. Asimismo, se establece que el Área de Administración de Riesgos, para el desarrollo de su objeto, presentará anualmente al consejo de administración la Autoevaluación de Riesgos y Solvencia Institucionales (en adelante, “ARSI”) durante el primer semestre del ejercicio inmediato siguiente al evaluado; diseñará e implementará la metodología de manera continua, identificar, medir, dar seguimiento, mitigar, limitar y controlar, los distintos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesta la Institución y efectuará revisiones, al menos anualmente, a los supuestos contenidos en los modelos y sistemas utilizados para la identificación, medición, seguimiento y control de riesgos.</p>
8. Considerar el riesgo de corrupción	1	1	0	0	<p>Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A de C.V., informó que para la identificación evaluación y respuesta a los riesgos de corrupción, abuso y fraude, en el marco de Seguros de Crédito a la Vivienda, se considera el “Riesgo Operacional”, el cual puede presentarse por cinco factores, de los cuales dos están relacionados con ese tipo de riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fraude interno: pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar regulaciones, leyes o políticas empresariales (excluidos los eventos de diversidad / discriminación) en las que se encuentra implicada, al menos, una parte interna a la empresa. • Fraude externo: pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar la legislación, por parte de un tercero. <p>Al respecto, la entidad fiscalizada remitió el “Informe de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., al 31 de diciembre de 2024, respecto de la Administración Integral de Riesgos”, en el cual se incluyó el apartado “Riesgo Operacional. Mapa de Calor Riesgos Operacionales” que contiene la categorización por tipo de riesgo operacional y su mapa de calor, donde se establecieron los riesgos relativos a fraude externo e interno.</p>

Norma / Principio	Aspectos consultados	Respuestas			Análisis de la información
		Sí	No	No aplica	
9. Identificar, analizar y responder al cambio	2	2	0	0	<p>En cuanto a la previsión e implementación de medidas ante cambios significativos en las condiciones internas y externas que pudiera afectar el cumplimiento de los objetivos del Pp E020, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A de C.V. informó que en el Programa Institucional de SHF 2019-2024, no consideró ajustes a sus metas, estrategias y acciones, las actividades de toda la institución se vieron afectadas por la contingencia sanitaria Covid-19 originada en 2020, así como a las dificultades económicas posteriores a ese evento para su atención, la entidad fiscalizada contó y remitió el Procedimiento de Riesgo Estratégico, el cual le permitió identificar y cuantificar la pérdida potencial por fallas o deficiencias en la toma de decisiones en la implementación de los procedimientos y acciones para llevar a cabo el modelo de negocio y las estrategias de la institución, así como por desconocimiento sobre los riesgos a los que esta se expone por el desarrollo de su actividad de negocio y que inciden en los resultados para alcanzar los objetivos acordados dentro del plan estratégico.</p> <p>En lo relativo al análisis y respuesta a los cambios identificados y a los riesgos identificados durante la operación del Pp E020, la entidad fiscalizada contó con la Autoevaluación de Riesgos y Solvencia Institucional (ARSI) de 2024 donde para Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., se identificaron 12 tipos de riesgos para los cuales se indicó su perfil, así como los mecanismos para su medición y monitoreo; además, se estableció el Reporte Integral de Riesgos con las principales conclusiones de su evaluación.</p>
ACTIVIDADES DE CONTROL	17	16	1	0	
10. Diseñar actividades de control	2	2	0	0	Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A de C.V., respondió de manera afirmativa sobre el diseño actividades de control en respuesta a los riesgos asociados con los objetivos institucionales y los procesos, y consideró responsables y funciones; al respecto, acreditó que estos fueron establecidos en la "Matriz de Riesgos y Controles" de los manuales de procedimientos del Seguro de Crédito a la Vivienda.
11. Seleccionar y desarrollar actividades de control basadas en las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC)	7	7	0	0	Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A de C.V., respondió de manera afirmativa sobre la existencia y operación de actividades de control desarrolladas mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC); seleccionó y desarrolló actividades de control que ayudan a dar respuesta y reducir los riesgos de cada proceso, considerando los controles manuales y/o automatizados con base en el uso de TIC; que identificó y evaluó las necesidades de utilizar TIC; que contó con TIC para obtener y procesar adecuadamente la información derivada de su operación; que implementó actividades de control de seguridad relacionadas con permisos de acceso a las TIC del personal; que canceló oportunamente las operaciones y etapas automatizadas de los procesos, y que cumplió con las políticas y disposiciones establecidas para la Estrategia Digital Nacional, relacionadas con la planeación, contratación y administración de bienes y servicios de TIC.

Norma / Principio	Aspectos consultados	Respuestas			Análisis de la información
		Sí	No	No aplica	
					Derivado de lo anterior, la entidad fiscalizada proporcionó evidencia del Sistema SCV-Net; los Portafolios de Proyectos de TIC (POTIC); las solicitudes de alta y baja de cuenta de los usuarios en el sistema SCV-Net en 2024 y la lista de las contrataciones registradas en el sistema en materia de infraestructura tecnológica.
12. Implementar actividades de control	8	7	1	0	<p>Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A de C.V., respondió de manera afirmativa sobre la definición de las actividades de control de los procesos del Pp E020 "Aseguramiento de Crédito a la Vivienda", para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado del ejercicio fiscal, las cuales acreditó que fueron establecidas en la "Matriz de Riesgos y Controles Operativos" de los manuales de procedimientos; además, evidenció que operó los instrumentos y mecanismos para medir el avance, resultados y analizar las variaciones en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, mediante los Informes de Suscripción, Reclamaciones y Reservas, y los Reportes de la Matriz de Indicadores para Resultados.</p> <p>La entidad fiscalizada reportó y acreditó que en los manuales de procedimientos se establecieron las políticas y la matriz de riesgos y controles que coadyuvan en la ejecución de los procesos; asimismo, en el Programa de actividades de la Dirección de Contraloría Interna 2024 dio seguimiento y atención a las debilidades de control interno del Pp E020, los avances de este programa fueron reportados trimestralmente; además, indicó que la evaluación y actualización de políticas, procedimientos, acciones, mecanismos e instrumentos de control se ejecutan con la actualización de cada uno de los Manuales de los Procedimientos del Seguro de Crédito a la Vivienda, por lo que remitió copia de los documentos firmados y autorizados para 2024.</p> <p>Asimismo, la entidad fiscalizada proporcionó los informes de seguimiento de acuerdos de sesiones del Comité de Auditoría, mediante los cuales reportó los avances en la atención de las recomendaciones de los Comités Institucionales, y por medio del Programa Anual de Trabajo de la Dirección de Auditoría Interna SHF, 2024 revisó periódicamente las políticas, procedimientos y actividades de control asociadas al logro de los objetivos del Pp E020.</p> <p>La entidad fiscalizada respondió que la Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda no recibió, en 2024, alguna observación determinada por alguna instancia de fiscalización relacionada con el Pp E020 "Aseguramiento de Crédito a la Vivienda".</p>
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	8	8	0	0	
13. Usar información relevante y de calidad	6	6	0	0	Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A de C.V., respondió que contó con mecanismos para generar información relevante y de calidad de carácter programático y presupuestario haciendo uso de información contable registrada en el Sistema AX, del cual remitió evidencia; asimismo, indicó y acreditó que el Informe de Suscripción, Reclamaciones y Reservas es el mecanismo que implementó para reportar el logro de los

Norma / Principio	Aspectos consultados	Respuestas			Análisis de la información
		Sí	No	No aplica	
					objetivos y metas del Pp E020; el Sistema Integral de Información genera datos sobre el estado de la situación contable y programática-presupuestal del programa y permite a la alta dirección realizar el seguimiento y tomar decisiones respecto de éste y el seguimiento de las metas de su indicadores de desempeño es informado a dicho órgano colegiado y a la Secretaría de Hacienda mediante el módulo del Presupuesto Basado en Resultados (PBR); contó con el procedimiento de atención y presentación de demandas, denuncias, quejas, promociones y requerimientos, para el registro, análisis y atención oportuna y suficiente de quejas y denuncias, e informó que, si bien, la Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda no lleva el registro de acuerdos y compromisos, sí tiene conocimiento cuando los Manuales de Procedimientos son aprobados por los órganos sociales facultados mediante los documentos donde se establecen los acuerdos certificados derivados las sesiones, los cuales fueron proporcionados.
14. Comunicar internamente	1	1	0	0	Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A de C.V., respondió de manera afirmativa sobre la utilización de las líneas de reporte y autoridad establecidas para comunicar información de calidad en toda la institución y con las áreas vinculadas con el Pp E020 "Aseguramiento de Crédito a la Vivienda", por lo anterior, informó que en lo que corresponde al ejercicio programático presupuestario, la Dirección de Administración, en calidad de enlace, comunica internamente a las áreas involucradas sobre las disposiciones que se emiten por parte de la SHCP para verificar su cumplimiento; además, solicita a las áreas la información requerida por las instancias reguladoras; al respecto, la entidad fiscalizada remitió los correos mediante los cuales la Dirección de Administración comunicó a las áreas las disposiciones de la SHCP. Asimismo, la entidad fiscalizada informó que la Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda reporta la información del Pp E020 "Aseguramiento de Crédito a la Vivienda" por medio de los informes de suscripción, reclamaciones y reservas, así como en el Reporte Enero-Diciembre de 2024 que contiene los resultados de la Matriz de Indicadores para Resultados del programa, los cuales fueron acreditados.
15. Comunicar externamente	1	1	0	0	Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A de C.V., respondió de manera afirmativa y acreditó que utilizó las líneas de reporte establecidas para comunicar información de calidad, las cuales fueron el portal de aplicaciones de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Sistema Integral de Información de Situación por informante (SII@web) mediante los que se solicita a las áreas internas información programática y presupuestaria.
SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	4	4	0	0	
16. Realizar actividades de supervisión	3	3	0	0	Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A de C.V., respondió de manera afirmativa que estableció y utilizó bases de referencia como criterio de evaluación de control interno, las que fueron establecidas en el Programa de actividades de la Dirección de Contraloría Interna 2024, el cual fue proporcionado.

Norma / Principio	Aspectos consultados	Respuestas			Análisis de la información
		Sí	No	No aplica	
					Además, la entidad fiscalizada indicó que la Dirección de Contraloría Interna realizó acciones correctivas y preventivas a la eficiencia y eficacia de las operaciones, así como la supervisión permanente de los cinco componentes de control interno, y utilizó los resultados de las auditorías de instancias fiscalizadoras de cumplimiento, de riesgos, de funciones, evaluaciones y de seguridad sobre Tecnologías de la Información, para retroalimentar a cada uno de los responsables y mejorar sus procesos, mediante su programa de actividades, sus avances se reportaron trimestralmente y en la Evaluación del SCII 2024, los cuales fueron acreditados.
17. Evaluar los problemas y corregir deficiencias	1	1	0	0	Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A de C.V., informó que “La Subdirección de Contraloría Interna adscrita a la Dirección de Contraloría Interna, efectuó el monitoreo aleatorio de la aplicación y efectividad de los controles operativos del proceso del seguro de crédito a la vivienda, y en su calidad de enlace coordinó la Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional (ESCII) de SHF, que es aplicable a SCV-SHF”; al respecto, remitió el Programa de Trabajo de Control Interno 2024, el Informe Anual del Estado que Guarda el SCII y los Resultados de la Evaluación del SCII 2024.

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A de C.V.

SIGLAS: PP.: Programa presupuestario

La entidad fiscalizada dio respuesta al cuestionario de control interno relacionado con el Pp E020 “Aseguramiento de Crédito a la Vivienda”, ya que respondió a los 53 reactivos aplicados, de los cuales 49 (92.4%) contestó afirmativamente y los acreditó con la evidencia documental respectiva; 1 (1.9%), negativamente emitiendo las justificaciones correspondientes y 3 (5.7%), no aplicaron, con lo que proporcionó una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos y metas de dicho programa.

Para la norma general primera “Ambiente de Control” se implementaron los 13 reactivos analizados; en relación con la norma general segunda “Administración de Riesgos”, se verificó una implementación de 8 de los 11 reactivos analizados, debido a que Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., al ser una institución de seguros en materia de Administración Integral de Riesgos, debe dar cumplimiento a lo establecido en el Capítulo 3.2. De la Administración Integral de Riesgos de la Circular Única de Seguros y Fianzas emitida por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, en el cual no se establecieron atribuciones para la elaboración de la Matriz de Administración de Riesgos Institucional; el programa de trabajo de administración de riesgos y los reportes de los Avances Trimestrales del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos, y el Reporte Anual del Comportamiento de los Riesgos, lo cual no implicó una falta en la implementación de esta norma general, ya que con el análisis del documento se constató que existen disposiciones para vigilar, administrar, medir, controlar, mitigar e informar sobre los riesgos a los que se

encuentra expuesta la Institución; además de presentar anualmente al consejo de administración la Autoevaluación de Riesgos y Solvencia Institucionales.

Respecto de la norma general tercera “Actividades de Control”, se determinó que se ejecutaron 16 de los 17 elementos analizados, debido a que, en 2024, la entidad fiscalizada no recibió observaciones de alguna instancia de fiscalización relacionada con el Pp E020 “Aseguramiento de Crédito a la Vivienda”, por lo que en ese año no implementó mecanismos para identificar y atender su causa raíz ni para evitar su recurrencia, lo que no implicó un incumplimiento en esta norma general.

En cuanto a la norma general cuarta “Información y Comunicación”, se dispuso de un mecanismo para generar información relevante y de calidad mediante el Sistema AX; contó con un procedimiento de atención y presentación de demandas, denuncias, quejas, promociones y requerimientos; elaboró el Informe de Suscripción, Reclamaciones y Reservas para reportar las actividades realizadas con el Pp E020, y estableció líneas de comunicación externa por medio del portal de aplicaciones de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Sistema Integral de Información de Situación por Informante para solicitar información programática y presupuestaria.

En la norma quinta “Supervisión y mejora continua”, la entidad fiscalizada acreditó que en el Programa de actividades de la Dirección de Contraloría Interna 2024 estableció las bases de referencia para la evaluación de control interno; además, por medio del Programa de Trabajo de Control Interno 2024 y el Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional, efectuó el monitoreo aleatorio de la aplicación y efectividad de los controles operativos de los procesos del seguro de crédito a la vivienda.

Consecuencias Sociales

En 2024, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., con la operación del Programa presupuestario E020 “Aseguramiento de Crédito a la Vivienda”, otorgó 5,416 seguros de crédito a la vivienda, de los cuales el 58.3% (3,156) se asoció a la población no afiliada y el 41.7% (2,260), a la afiliada; pagó 634 solicitudes de reclamación del seguro por un monto de 174,808.6 miles de pesos (mdp), y contó con las notas técnicas de los métodos actuariales para la valuación de las reservas técnicas, las cuales fueron valuadas en 1,627,820.0 mdp, con lo que avanzó en la atención del fenómeno problemático relativo a que la población en general, y en particular la población de menores ingresos y la no afiliada, no tiene acceso a fuentes de financiamiento para soluciones de vivienda.

Resumen de Resultados, Observaciones, Acciones y Recomendaciones

Se determinaron 7 resultados, de los cuales, en 4 no se detectaron irregularidades y 3 fueron solventados por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe.

Dictamen

El presente se emite el 8 de enero de 2026, fecha de conclusión de los trabajos de la auditoría. Ésta se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada con el fin de fiscalizar el cumplimiento de objetivos y metas de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., en el aseguramiento de crédito a la vivienda. Se aplicaron los procedimientos y las pruebas que se estimaron necesarios; en consecuencia, existe una base razonable para sustentar el presente dictamen.

En el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020-2024 se estableció que en el país perdura un fuerte rezago en materia habitacional, ya que el crédito en este sector se dirige hacia la población afiliada a los sistemas formales de seguridad social, excluyendo a la población no afiliada o de menores ingresos.¹⁸ Asimismo, en el Programa Institucional 2020-2024 de Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo y de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., se determinó que el sector vivienda es fundamental en la creación de empleo, la generación de derrama económica y el impulso al crecimiento y al desarrollo del país; sin embargo, en 2018, había un rezago habitacional de más de 9.4 millones de viviendas, el 74.0% de los hogares que habitan viviendas en rezago no cuentan con afiliación a seguridad social. Al respecto, en el Diagnóstico del Programa presupuestario E020 “Aseguramiento de Crédito a la Vivienda” se definió el problema público referente a la “Menor participación y cobertura de Entidades Financieras orientadas al financiamiento de soluciones de vivienda para la población de menores ingresos y para la población no afiliada, debido al riesgo asociado a las fuentes de financiamiento, disminuyendo la oferta de créditos hipotecarios accesibles”.

Para atender esa problemática, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., reportó que devengó 226,467.5 miles de pesos (mdp) en la Cuenta Pública 2024 para ejecutar el Programa presupuestario (Pp) E020 “Aseguramiento de Crédito a la Vivienda”, el cual tiene por objetivo que la población no afiliada y de menores ingresos acceda a los créditos hipotecarios ofertados por las Entidades Financieras que contratan el seguro de crédito a la vivienda.¹⁹

Los resultados de la fiscalización mostraron que, en 2024, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., recibió 5,432 solicitudes para adquirir el seguro de crédito a la vivienda, de las cuales 5,416 (99.7%) fueron aprobadas por un monto asegurado (expuesto) de 5,950,766.8 mdp y 16 (0.3%) se rechazaron; asimismo, se identificó que el 95.9% (5,196) de los seguros otorgados fueron para el Producto 1 por 5,856,616.9 mdp, el 2.2% (118), para el Producto 2 por 63,446.3 mdp y el 1.9% (102), para el Producto 3 por 30,703.6 mdp.

¹⁸ Secretaría de Hacienda y Crédito Público, **Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020-2024**, México, 2025, p. 30.

¹⁹ **Matriz de Indicadores para Resultados 2024 del Pp E020 “Aseguramiento de Crédito a la Vivienda”**, objetivo de Nivel Propósito.

La entidad fiscalizada contó con mecanismos para medir las actividades relacionadas con el otorgamiento del seguro de crédito a la vivienda, los cuales se incluyeron en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2024 del Pp E020 "Aseguramiento de Crédito a la Vivienda" y el documento "Objetivos estratégicos de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. DE C.V., en materia de suscripción del seguro de crédito a la vivienda para 2024"; no obstante, no acreditó que cumplió con la meta programada en los indicadores.

Asimismo, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., reportó que, en 2024, recibió 693 solicitudes de reclamaciones de pago, de las que el 68.5% (475) fue por la causal sentencia ejecutoriada; el 30.6% (212), por créditos asegurados que registraron por lo menos 18 mensualidades consecutivas no pagadas, y el 0.9% (6), por dación en pago; asimismo, se identificó que el 91.5% (634) se pagó por un monto de 174,808.6 mdp; el 5.6% (39) se registró con el estatus de aclaración; el 2.3% (16) se rechazó, y el 0.6% (4) estuvo en trámite; al respecto, la entidad fiscalizada contó con los expedientes de las solicitudes, en los que se analizó la documentación para la reclamación de los seguros, evaluó la procedencia y realizó el pago.

Respecto de las 634 solicitudes pagadas, 430 fueron por la causal sentencia ejecutoriada por un monto de 101,723.1 mdp; 199, por créditos asegurados que registraron por lo menos 18 mensualidades consecutivas no pagadas (18 meses o más) por 71,447.6 mdp, y 5, por dación en pago por 1,637.9 mdp.

En cuanto a la reclamación y pago de los seguros por incumplimiento temprano, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., recibió 28 solicitudes que fueron pagadas por un monto de 13,056.7 mdp, de las cuales el 78.6% (22) se refirió a sentencia ejecutoriada; el 14.3% (4), a créditos asegurados registrados por lo menos en 18 mensualidades consecutivas no pagadas, y el 7.1% (2), a dación en pago.

En las reservas técnicas, la entidad fiscalizada acreditó las notas técnicas de los métodos actuariales de las reservas de riesgos en curso y para obligaciones pendientes de cumplir; además, reportó que, al cierre de 2024, las reservas técnicas del seguro de crédito a la vivienda ascendieron a 1,627,820.0 mdp, de las cuales el 43.8% (712,464.7 mdp) correspondió a las de riesgo en curso; el 32.8% (533,745.0 mdp), a obligaciones pendientes por cumplir, y el 23.4% (381,610.3), a las de riesgos catastróficos; asimismo, acreditó que fueron calculadas mensualmente; que dispuso del dictamen actuarial que le dio validez a su situación y suficiencia, en el que el actuario indicó que el importe de la institución al 31 de diciembre de ese año fue apropiado para garantizar las obligaciones derivadas de su cartera, y los reportes regulatorios de las reservas remitidos a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

En la evaluación de la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E020, la entidad fiscalizada contó con un diagnóstico vigente en 2024, en el que definió el problema público que pretendió atender; además, se establecieron cuatro objetivos e indicadores para medir su desempeño en los que se identificaron áreas de mejora, las cuales se enfocaron en ajustar el objetivo de nivel de Fin para indicar en su redacción el detalle del objetivo

superior al que se encuentra alineado, así como su sintaxis; el de Componente fue insuficiente, ya que no existió una relación causa-efecto para garantizar el logro del objetivo superior, debido a que no se incluye la acción principal del programa, la cual se refiere al otorgamiento de seguros de crédito a la vivienda; los de nivel de Actividad y de Propósito guardaron congruencia al establecer un conexión causa-efecto con su objetivo superior y se identificó el fin último que pretenden atender; los de Fin y de Componente carecieron de vinculación; asimismo, tres indicadores fueron inconsistentes o insuficientes respecto de su objetivo y los métodos de cálculo no fueron adecuados.

En la rendición de cuentas, se verificó que, en la Cuenta Pública 2024, en el Informe de Gestión Gubernamental 2018-2024 y el Informe de la Dirección General de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., al 31 de diciembre de 2024, la entidad fiscalizada registró el detalle de las actividades realizadas con el Pp E020 “Aseguramiento de Crédito a la Vivienda” y de los avances de los indicadores de la MIR.

En el ejercicio de los recursos, en 2024, el presupuesto original y modificado del Pp E020 “Aseguramiento de Crédito a la Vivienda” ascendió a 282,144.4 mdp, mientras que el devengado fue de 226,467.5 mdp, lo que representó un ejercicio menor de 55,676.9 mdp; al respecto, la entidad fiscalizada informó que las principales diferencias se identificaron en los conceptos de Servicios Corporativos y en Otros Estudios y Asesorías, ya que los montos en esos conceptos se presupuestan por si se realiza un análisis o estudio para la actualización de la operación de la aseguradora, pero en 2024, no se realizó ninguna contratación especial, por lo que el presupuesto no se ejerció en su totalidad.

En 2024, el Pp E020 se alineó al Objetivo de Desarrollo Sostenible 11 “Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles” y con la meta 11.1 “Para 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales”, la entidad fiscalizada acreditó que esa vinculación fue cargada en el Sistema del Proceso Integral de Programación y Presupuesto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y que su contribución la realizó mediante las actividades para conocer las necesidades de aseguramiento de las Entidades Financieras y ofrecerles nuevos productos.

En términos de la evaluación del control interno, la entidad fiscalizada contó con un sistema, mediante el que atendió los 53 reactivos evaluados, correspondientes a las cinco normas de control interno, de los cuales en 49 (92.4%) contestó afirmativamente y los acreditó con la evidencia documental respectiva; 1 (1.9%) respondió negativamente emitiendo las justificaciones correspondientes, y 3 (5.7%) no aplicaron.

En la contribución del programa, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., registró que de las 5,416 pólizas suscritas para otorgar el seguro, el 58.3% (3,156) correspondió a la población no afiliada y el 41.7% (2,260), a la población afiliada; además, contó con objetivos, indicadores y metas para medir la contribución a que la población no afiliada acceda a los créditos hipotecarios ofertados por las Entidades Financieras que contrataron seguros, pero

no acreditó que cumplió con las metas programadas en los indicadores y presentó áreas de mejora en las variables utilizadas para realizar el cálculo de uno de los indicadores.

En conclusión, en 2024, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., con la operación del Programa presupuestario E020 “Aseguramiento de Crédito a la Vivienda”, otorgó 5,416 seguros de crédito a la vivienda, de los cuales el 58.3% (3,156) se asoció a la población no afiliada y el 41.7% (2,260), a la afiliada; pagó 634 solicitudes de reclamación del seguro por un monto de 174,808.6 miles de pesos (mdp), y contó con las notas técnicas de los métodos actuariales para la valuación de las reservas técnicas, las cuales fueron valuadas en 1,627,820.0 mdp, con lo que avanzó en la atención del fenómeno problemático relativo a que la población en general, y en particular la población de menores ingresos y la no afiliada, no tiene acceso a fuentes de financiamiento para soluciones de vivienda.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., realizó reuniones con las Entidades Financieras para promocionar los productos del seguro de crédito a la vivienda y que fueran contratados, a fin de garantizar el cumplimiento de las metas establecidas para medir el otorgamiento de los seguros de crédito a la vivienda y la contribución a que la población no afiliada acceda a los créditos hipotecarios ofertados por las Entidades Financieras que contrataron seguros; efectuó modificaciones en el Instrumento de Seguimiento de Desempeño del Pp E020, los cuales consistieron en la transformación de la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E020 a la Ficha de Monitoreo Estratégico del Pp F011 “Aseguramiento de Crédito a la Vivienda”, la cual se integra de un objetivo central, un indicador de gestión y uno estratégico; asimismo, designó responsables y estableció compromisos para reportar los avances de los indicadores del Pp F011 de acuerdo con el método de cálculo registrado ante la Unidad de Política y Estrategia para Resultado.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

L.C. Olivia Valdovinos Sarabia

Mtra. Brenda Vanessa López Gaona

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones, fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares, determinados por la Auditoría Superior de la

Federación que atiende los hallazgos de la auditoría y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe de Auditoría.

El Informe de Auditoría puede consultarse en el Sistema Público de Consulta de Auditorías (SPCA).

Se realizó la valoración de la documentación e información proporcionada por la entidad fiscalizada y se determinó que se atendieron los hallazgos de los resultados número 1, 4 y 5 como se precisa en los apartados correspondientes de este informe.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Verificar que, en 2024, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., otorgó seguros de crédito a la vivienda a las Entidades Financieras solicitantes.
2. Constatar que, en 2024, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., realizó el pago de la cobertura del seguro de crédito a la vivienda.
3. Constatar que, en 2024, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., determinó los precios y la valuación de las reservas técnicas de los seguros de crédito a la vivienda.
4. Verificar que, en 2024, mediante la operación del Pp E020 "Aseguramiento de Crédito a la Vivienda", Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., contribuyó a que la población no afiliada y de menores ingresos acceda a los créditos hipotecarios ofertados por las entidades financieras que contrataron los seguros.
5. Verificar que, en 2024, el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E020 "Aseguramiento de Crédito a la Vivienda" cumplió con las directrices generales del Sistema de Evaluación de Desempeño, así como los avances reportados en los documentos de rendición de cuentas y los recursos ejercidos.
6. Identificar la alineación del otorgamiento de los seguros de crédito a la vivienda que, en 2024, realizó Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., en el marco del Pp E020 "Aseguramiento de Crédito a la Vivienda", con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
7. Constatar que, en 2024, Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V., contó con un proceso para implementar el control interno, conforme a la normativa aplicable, que le otorgara una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos y metas del Pp E020 "Aseguramiento de Crédito a la Vivienda".

Áreas Revisadas

La Dirección de Seguros de Crédito a la Vivienda de Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V.