



Manual de Políticas y Procedimientos de Control Interno

22 de febrero de 2017

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Sección Modificada	Área que Solicita la Modificación	Descripción del Cambio	Fecha de Modificación
001	Elaboración del Manual	Control Interno	Elaboración del Manual de Políticas y Procedimientos de Control Interno	26-03-2015
002	Informes y reportes	Control interno	Esta información se omitió en el manual ya que se consultará en la intranet	26-10-2016
	11.2 Descripción del procedimiento	Control interno	Seguimiento de informe y reportes	26-10-2016

FECHA DE CREACIÓN 26 de marzo de 2015	RESPONSABLE C.P. Gabriel Sánchez Gómez Contralor General	REVISÓ Comité de Métodos y Procedimientos	AUTORIZO 22 de febrero de 2017 Consejo de Administración	REVISIÓN 002
				VERSIÓN 002
				VIGENCIA A Partir del 01 de marzo de 2017

CONTROL DE CUADROS Y ANEXOS

No.	Nombre	Página

Índice

1. Introducción	6
2. Objetivos	6
3. Alcance.....	6
4. Marco Legal y de Referencia	6
5. Responsabilidades.....	7
6. Glosario	7
7. Sistema de Contraloría Interna	9
7.1 Ambiente de Control.....	9
7.2 Evaluación de los Riesgos.....	9
7.3 Información y Comunicación.....	10
7.4 Supervisión.....	10
8. Niveles de Control Interno	11
9. Políticas Generales.....	13
10. Política sobre las Funciones del Director General.....	16
11. Procedimiento para Seguimiento de Informes y Reportes.....	18
11.1 Representación Esquemática	18
11.2 Descripción del Procedimiento.....	19
12. Informes y Reportes.....	20
13. Procedimiento para Seguimiento a los Indicadores de Control	21
13.1 Representación Esquemática	22
13.2 Descripción del Procedimiento.....	24
14. Controles e Indicadores del Proceso de Promoción y Ventas	26
15. Controles e Indicadores del Proceso de Evaluación del Negocio.....	26
16. Controles e Indicadores del Proceso de Evaluación y Formalización de Garantías ..	27
17. Controles e Indicadores del Proceso de Suscripción	28
18. Controles e Indicadores del Proceso de Cobranza	28
19. Controles e Indicadores del Proceso de Integración y Revisión del Expediente.....	29
20. Controles e Indicadores del Proceso de Reafianzamiento Cedido	30
21. Controles e Indicadores del Proceso de Reafianzamiento Tomado	30
22. Controles e Indicadores del Proceso de Seguimiento	31

23. Controles e Indicadores del Proceso de Cálculo de Reservas y Capital	32
24. Controles e Indicadores del Proceso de Inversión de Reservas y Capital.....	32
25. Controles e Indicadores del Proceso de Cancelación de Fianzas	33
26. Controles e Indi del Proceso de Anulación de Fianzas y Devolución de Primas .	33
27. Controles e Indicadores del Proceso de Liberación de Garantías	34
28. Controles e Indicadores del Proceso de Contabilidad	35
29. Controles e Indicadores del Proceso de Pago de Impuestos	36
30. Controles e Indicadores del Proceso de Inversiones.....	37
31. Controles e Indicadores del Proceso de Reclamaciones.....	38
32. Controles e Indicadores del Proceso de Recuperaciones	40

1. Introducción

Como parte del Sistema de Gobierno Corporativo cuya instrumentación y seguimiento es responsabilidad del Consejo de Administración, Afianzadora SOFIMEX deberá mantener un sistema eficaz y permanente de contraloría interna, el cual consistirá en el desempeño de las actividades relacionadas con el diseño, establecimiento y actualización de medidas y controles que propicien el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable a Afianzadora SOFIMEX, en la realización de sus operaciones.

La iniciativa de establecer políticas y procedimientos en el presente Manual de Políticas y Procedimientos de Control Interno tiene como finalidad, garantizar una gestión sana y prudente de las actividades de Afianzadora SOFIMEX en materia de control interno.

El Sistema de Contraloría Interna involucra a todos los integrantes de la organización sin excepción y está diseñado para dar un grado razonable de apoyo en cuanto a la obtención de los objetivos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas que son aplicables.

Estas tres categorías se interrelacionan entre sí, conformando un proceso integrado con el negocio, que ayudará a conseguir los resultados esperados en materia de rentabilidad y rendimiento de Afianzadora SOFIMEX.

2. Objetivos

Establecer políticas y procedimientos para el seguimiento al desempeño de los controles operativos que propicien el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable a Afianzadora SOFIMEX.

3. Alcance

Las presentes políticas y procedimientos serán de cumplimiento obligatorio para todo aquel que dentro de sus funciones se encuentre la Contraloría Interna, así como de los funcionarios, empleados y demás personas que ocupen un empleo, cargo o comisión y que realicen alguna actividad de riesgo para Afianzadora SOFIMEX.

4. Marco Legal y de Referencia

- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
- Circular Única de Seguros y Fianzas.

5. Responsabilidades

El Comité de Auditoría deberá proponer al Consejo de Administración de Afianzadora SOFIMEX la política en materia de Contraloría Interna, la cual incluirá los medios a través de los cuales la administración implementará el Sistema de Contraloría Interna y garantizará que éste cumpla con sus objetivos.

El Contralor General, será responsable del Sistema de Contraloría Interna quién elaborará y actualizará el presente Manual de Políticas y Procedimientos de Control Interno.

El Comité de Métodos y Procedimientos es el encargado de su revisión, el Consejo de Administración es el encargado de su autorización

El área de Recursos Humanos será la encargada de brindar la asesoría en materia de manuales de procedimientos, así como de coordinar, integrar y publicar las actualizaciones en los medios electrónicos correspondientes.

El presente Manual de Políticas y Procedimientos de Control Interno se revisará y actualizará cada año.

6. Glosario

Actividades de Control: Es el conjunto de políticas y procedimientos que permiten obtener una seguridad razonable de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas por el Consejo de Administración, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y demás autoridades.

Ambiente de Control: Es el conjunto de factores del ambiente organizacional que el Consejo de Administración, la Dirección General y demás funcionarios, establecen y mantienen para permitir el desarrollo de una actitud positiva y de apoyo para el control interno y para una sana administración.

Área de Auditoría Interna: Área específica que forma parte de la estructura organizacional de Afianzadora SOFIMEX, la cual será responsable de revisar periódicamente, mediante pruebas selectivas, que las políticas y normas establecidas por el Consejo de Administración para el correcto funcionamiento de la misma y que se apliquen de manera adecuada, así como de verificar el correcto funcionamiento del Sistema de Control Interno, su consistencia con los objetivos y lineamientos aplicables en la materia, y si éste es suficiente y adecuado para la actividad de Afianzadora SOFIMEX.

Comisión o CNSF: Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Consejo o Consejo de Administración: Consejo de Administración de SOFIMEX.

Contraloría Interna: Función que considera el conjunto de procedimientos administrativos y contables, de un marco de control interno, de mecanismos adecuados de información a todos los niveles de Afianzadora SOFIMEX, así como de una función permanente de comprobación de las actividades de la misma.

Control: Capacidad de imponer, directa o indirectamente, decisiones en las asambleas generales de accionistas de una Institución; mantener la titularidad de derechos que permitan, directa o indirectamente, ejercer el voto respecto de más del 50% del capital social de la Institución de que se trate, dirigir, directa o indirectamente, la administración, la estrategia o las principales políticas de la Institución, ya sea a través de la propiedad de valores o por cualquier otro acto jurídico.

CUSF o Circular: Circular Única de Seguros y Fianzas.

Institución: Afianzadora SOFIMEX.

Ley o LISF: Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Manual: Manual de Políticas y Procedimientos del Control Interno.

Operaciones Electrónicas: Conjunto de operaciones y servicios que la Institución realice con sus clientes a través de Medios Electrónicos.

RCS: Requerimiento de capital de solvencia de la Institución que marca la LISF.

Responsable del Sistema de Contraloría Interna: El Contralor General es el funcionario asignado por el Director General, para realizar las funciones correspondientes al seguimiento de las actividades relacionadas con el diseño, establecimiento y actualización de medidas y controles que propicien el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable a la Institución, en la realización de sus operaciones, funciones que realizará con el apoyo de los directores de las diversas áreas.

RSCF: Reporte sobre la Solvencia y Condición Financiera de la Institución, establecido en la disposición 24.1.5 de la CUSF, que debe contener información cuantitativa y cualitativa relativa a la información corporativa, financiera, técnica, de Reafianzamiento, de administración de riesgos, regulatoria, administrativa, operacional, económica, de nivel de riesgo, de solvencia y jurídica.

Sistema de Alertas: Estrategia que permite una intervención eficaz y oportuna en caso de que algún control exceda sus límites establecidos, para garantizar una correcta gestión de los riesgos operativos.

Sistema de Auditoría Interna: Conjunto de políticas y procedimientos que fortalecen al área de Auditoría Interna, con el objeto de desarrollar en forma permanente, continua y efectiva las revisiones al Sistema de Contraloría Interna, el seguimiento al sistema de alertas y la realización de auditorías de carácter general, fundamentalmente preventivas y de apoyo a la gestión en cumplimiento con la normatividad interna y externa vigentes.

TI: Tecnologías de la Información.

Usuario: La persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución como resultado de la operación o servicio prestado.

Vínculos de Negocio: El que derive de la celebración de convenios de inversión en el capital de otras personas morales, en virtud de los cuales se obtenga Influencia Significativa, quedando incluidos cualquier otro tipo de actos jurídicos que produzcan efectos similares a tales convenios de inversión.

7. Sistema de Contraloría Interna

El Sistema de Contraloría Interna, es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y metodologías, así como el entorno que desarrolla el Consejo de Administración, el Director General y funcionarios que se encuentran a cargo de la Institución, con el objetivo de prevenir los posibles riesgos que afecten el funcionamiento y resultados de la misma. Se compone de los siguientes elementos:

- Ambiente de control.
- Evaluación de los Riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Supervisión.

7.1 Ambiente de Control

El ambiente de control marca la pauta del comportamiento en una organización, siendo la base de todos los demás elementos del control interno: disciplina, valores éticos, capacidad, estructura, segregación de funciones y la filosofía con la cual la Dirección distribuye la autoridad y responsabilidad para organizar y desarrollar profesionalmente a las personas que integran la Institución.

7.2 Evaluación de los Riesgos

Todas las operaciones deben contar con sistemas apropiados de autorización conforme a las instrucciones, criterios establecidos por el Consejo de Administración y la definición clara de las responsabilidades para cada área y cargo de la Institución. El sistema de autorización debe basarse en una serie de preceptos bajo los que se deben definir las normas de actuación y ejecución. El nivel de autoridad dependerá de la naturaleza de las operaciones y de su importancia en base al volumen de las mismas.

Las actividades de control están contenidas en los manuales de políticas y procedimientos operativos de la Institución, se identifican los puntos de control y supervisión, a fin de asegurar que se lleven a cabo las actividades necesarias para controlar los riesgos relacionados con las operaciones. Se realizarán en toda la Institución por medio de los responsables de los controles y se informará por medio de los comités consultivos y sistema de información interna y externa aplicable.

7.3 Información y Comunicación

Los controles establecidos por los miembros del Consejo de Administración en trabajo conjunto con la Dirección General se diseñarán evitando el exceso de controles que desemboquen en que las actividades de control impidan operar de manera eficiente, disminuyendo la calidad en la atención al cliente; por lo que los controles autorizados deberán ser diseñados de tal forma que sirvan de apoyo para que el desarrollo de las operaciones sea fluida y la aprobación de los negocios se realice de forma rápida y eficiente.

7.4 Supervisión

El monitoreo del control interno se llevará a cabo por medio de revisiones continuas a los controles e indicadores, así como la entrega de Informes y Reportes, para valorar la calidad del funcionamiento del Sistema de Control Interno y asegurar razonablemente que los hallazgos y los resultados se atiendan con prontitud.

El Sistema de Control Interno necesita ser supervisado, es decir, contar con un Proceso de evaluación de la calidad del desempeño del sistema, simultáneo a su actuación. El procedimiento de supervisión estará definido conforme al esquema jerárquico, es decir, el control de los órganos superiores a los inferiores.

La evaluación del ambiente de control considerará el conocimiento y aceptación consciente de las normas escritas en la Institución, incluyendo cuestiones referidas a las prácticas de negocio establecidas en el Manual de Suscripción; los conflictos de intereses y los niveles esperados de comportamiento ético. Se verificará el cumplimiento y eficiencia de los indicadores de riesgo y de los límites establecidos a los controles en los procedimientos operativos.

Se evaluará si la estructura organizacional es adecuada al tamaño de la Institución, tipo de actividad y objetivos aprobados, si se definen las líneas de responsabilidad y autoridad, así como los canales por los que fluye la información.

La evaluación se realizará por medio de un proceso que verifique que las actividades y resultados reales se ajusten a lo planificado, permitiendo mantener a la Institución dentro de los parámetros establecidos por el Consejo de Administración. Los elementos a considerar son:

- Establecimiento de límites
- Monitoreo de los límites
- Medición de resultados
- Evaluación de los resultados
- Acciones de mejora o correctivas

Para el buen funcionamiento del Sistema de Control Interno es necesaria información y comunicación directa y oportuna, que debe ser identificada, evaluada, capturada y comunicada en tiempo y forma, de tal manera que facilite a las distintas áreas cumplir con sus responsabilidades.

La evaluación del Sistema de Control Interno define las fortalezas y debilidades de la Institución mediante una cuantificación de sus recursos y permite proponer medidas preventivas para reforzar las políticas, controles e indicadores en donde se detectaron debilidades. Es posible determinar y analizar rápida y eficientemente las causas que pueden originar las desviaciones y establecer las medidas para corregirlas.

8. Niveles de Control Interno

La implementación del Sistema de Control Interno se realizará a través de los niveles de participación institucional con propósitos determinados e interrelacionados con las normas generales de control, como se muestra en el siguiente recuadro.

Normas G. de Control	Estratégico	Funcionarios	Operativo
Ambiente de Control	<ul style="list-style-type: none"> •Se cuenta con la Misión, visión y objetivos institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> •Se cuenta con procesos para la contratación, capacitación del personal 	<ul style="list-style-type: none"> •Las operaciones se realizan conforme a los manuales de procedimientos autorizados y publicados
	<ul style="list-style-type: none"> •El personal tiene conocimiento de la misión, visión y objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> •Los manuales administrativos y operativos son acordes a la normatividad aplicable 	<ul style="list-style-type: none"> •Las funciones son realizadas conforme a los manuales de procedimientos
	<ul style="list-style-type: none"> •Existe un Código de ética y conducta 	<ul style="list-style-type: none"> •Los manuales son autorizados, actualizados y publicados 	

	laboral que se difunde y actualiza		
		<ul style="list-style-type: none"> ●La estructura organizacional define la autoridad y responsabilidad, delega las funciones, delimita las facultades entre el personal encargado de autorizar, ejecutar, supervisar, registrar las transacciones, evitando que estas se concentren en una misma persona. 	
Administración de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ●Se tiene un sistema de Administración Integral de Riesgos 		
Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> ●Se cuenta con comités institucionales conforme a la normatividad 	<ul style="list-style-type: none"> ●Las operaciones relevantes son autorizadas por funcionarios facultados 	<ul style="list-style-type: none"> ●Existen y funcionan mecanismos de control para las distintas operaciones
Actividades de Control		<ul style="list-style-type: none"> ●Se definen las metas con base en el presupuesto asignado 	<ul style="list-style-type: none"> ●Las operaciones financieras, materiales, humanas y tecnológicas están registradas, documentadas, organizadas y resguardada para su consulta de usuarios internos y externos conforme a la normatividad
			<ul style="list-style-type: none"> ●Existen los espacios y medios para la salvaguarda y custodia de bienes y documentos que pueden ser vulnerables al riesgo de pérdida
			<ul style="list-style-type: none"> ●Existen y operan controles en materia de tecnología de la información:
Normas G. de Control	Estratégico	Funcionarios	Operativo
			-Asegurar la integridad y disponibilidad de la información electrónica
			-Instalación adecuada y con licencias de software
			-Programas de seguridad, desarrollo y mantenimiento de la tecnología de la información
			-Procedimientos de respaldo y recuperación de información, datos, imágenes, voz y video en el servidor central y alterno

			-Plan de contingencias que dé continuidad a la operación de la institución
			-Seguridad de accesos a personal autorizado, que comprende la actualización de usuarios
Informar y Comunicar	<ul style="list-style-type: none"> ●Se cuenta con informes periódicos de las sesiones de consejo con acuerdos y compromisos, así como de los distintos comités institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> ●Los sistemas de información proporcionan información oportuna, suficiente y confiable 	<ul style="list-style-type: none"> ●La información que se genera en el ámbito de su competencia es oportuna y confiable.
		<ul style="list-style-type: none"> ●Se establecen medidas con objeto de que la información generada cumpla con las disposiciones legales y administrativas aplicables 	
		<ul style="list-style-type: none"> ●Se tienen registros de acuerdos y compromisos de los Comités institucionales, con objeto de dar seguimiento y cumplimiento de los mismos 	
Supervisión y mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> ●El sistema de control interno se verificará periódicamente por la Auditoría Interna y por los auditores externos para dar atención a las debilidades del control interno 	<ul style="list-style-type: none"> ●Se identificarán las debilidades o fallas de control interno para su atención y seguimiento 	

9. Políticas Generales

Con el fin de coadyuvar al funcionamiento del Sistema de Control Interno, el Comité de Auditoría se asegurará que se lleven a cabo las funciones de Contraloría Interna. Dichas funciones, implicarán el establecimiento y seguimiento de los controles para vigilar que las actividades referentes a las operaciones sean consistentes con los objetivos de la Institución y se lleven a cabo en estricto apego a la normatividad interna y externa aplicable.

Para garantizar que la Institución cuente con un sistema eficaz y permanente de Contraloría Interna, deberán cumplirse las siguientes políticas:

1. La responsabilidad de la operación del Sistema de Control Interno corresponderá a la Dirección General, quién la delega al Contralor General quien a su vez podrá delegar funciones de supervisión al personal que considere adecuado.
2. La función de contraloría interna constará de procedimientos administrativos y contables, de un marco de control interno, de mecanismos adecuados de información a todos los niveles de la Institución, así como de una función permanente de comprobación de las actividades de la misma. A través de los informes señalados en el presente manual.
3. La función de contraloría interna deberá contemplar los aspectos siguientes:
 - I. Verificar el correcto apego de los distintos procesos, operaciones y transacciones a la regulación aplicable a la Institución.
 - II. Establecer normas, procedimientos y medidas para vigilar que los procesos de documentación y liquidación diaria de operaciones y transacciones se efectúen de manera adecuada y conforme a los objetivos y lineamientos establecidos por el Consejo de Administración.
 - III. Verificar que la elaboración de información financiera se lleve a cabo de forma precisa, íntegra, confiable y oportuna.
 - IV. Verificar que la información generada y proporcionada a los Organismos de Integración y autoridades sea fidedigna, precisa, íntegra y oportuna.
 - V. Se preserve la seguridad de la información generada, recibida, transmitida, procesada o almacenada en los sistemas de la institución.
 - VI. Los procesos de conciliación entre los sistemas de operación, administrativos y contables sean adecuados.
 - VII. Se apliquen las medidas preventivas y correctivas necesarias para subsanar cualquier deficiencia detectada.
4. El Responsable del Sistema de Contraloría Interna deberá:
 - I. Proporcionar al Consejo de Administración y a la Dirección General los elementos necesarios para evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables, así como las posibles repercusiones de cualquier modificación del entorno legal en las operaciones de la Institución, la determinación y evaluación del riesgo de cumplimiento.
 - II. Dar seguimiento de manera continua a la efectividad del Sistema de Contraloría Interna, de forma tal que cualquier deficiencia en el sistema pueda ser identificada y corregida de manera oportuna; para lo cual se apoyará en los informes generados por directores de las áreas y de los comités consultivos de la Institución.
 - III. Notificar los resultados y recomendaciones derivados de la función de contraloría interna al Consejo de Administración y a la Dirección General de la Institución, con

- el propósito de garantizar la aplicación de las medidas correctivas que correspondan, dentro del plazo que se indica en cada reporte.
- IV. Recabar la evidencia de la operación del Sistema de Contraloría Interna por medio de informes que le otorguen los directores de las diversas áreas y deberá tenerla disponible en caso de que la Comisión la solicite para fines de inspección y vigilancia.
 - V. Supervisar la entrega de información en tiempo y forma a la Comisión.
 - VI. Supervisar continuamente el desempeño de los controles operativos autorizados por el Consejo de Administración.
 - VII. Mantener informado al Consejo de Administración, Comité de Auditoría, Director General y Auditoría Interna, sobre el nivel de cumplimiento de los límites establecidos para los principales controles operativos de la Institución y sobre las desviaciones detectadas.
 - VIII. Proporcionar una visión general del Sistema de Contraloría Interna, en el RSCF de la Institución, en el apartado de Gobierno Corporativo y describir las razones por las cuales se considera este sistema apropiado a la naturaleza, escala y complejidad de su negocio. Este informe debe incluir lo siguiente:
 - a) Los procedimientos administrativos y contables que se realizan dentro de la Institución y que permiten entregar de manera oportuna los reportes financieros;
 - b) La manera en la que el Sistema de Contraloría Interna establece claramente la delegación de responsabilidades y líneas de reporte;
 - c) La forma en la que se realiza la función de control interno, incluyendo las recomendaciones al Consejo de Administración y a los Directivos, y
 - d) Una descripción de los procesos internos para comprobar la calidad en la información que sirve como base para la realización de la función de control interno.
5. Cada Director de Área es responsable de monitorear y reportar los controles que se encuentran a su cargo, como se indica en el presente Manual.
 6. Cada Director de Área es responsable de enviar la información interna y externa que se encuentran a su cargo, como se indica en el presente Manual.

10. Política sobre las Funciones del Director General

El Director General será el encargado de auxiliar al Consejo de Administración en el diseño, operación, vigilancia y evaluación de las políticas y estrategias de los aspectos que integren el Sistema de Gobierno Corporativo, para lo cual deberá:

1. Proporcionar datos e informes precisos para auxiliar al Consejo de Administración en la adecuada toma de decisiones.
2. Coadyuvar con el Consejo de Administración y el Comité de Auditoría en la evaluación del cumplimiento de los objetivos y metas de la Institución.
3. Supervisar la elaboración de los objetivos y lineamientos del Sistema de Contraloría Interna y someterlos a la consideración del Comité de Auditoría. La elaboración de los mismos se llevará a cabo por el Responsable de Contraloría Interna con apoyo del Director Administrativo.
4. Elaborar, con el apoyo del Director Administrativo, las políticas para el adecuado empleo y aprovechamiento de los recursos humanos y materiales de la Institución, los cuales deberán considerar el uso racional de los mismos, restricciones para el empleo de ciertos bienes, mecanismos de supervisión y control, en general, la aplicación de los recursos a las actividades propias de la Institución y a la consecución de sus fines.
5. Ser responsable de la operación del Sistema de Contraloría Interna, por medio de un Responsable que se apoyará en los directores de las diversas áreas de la Institución.

En ningún caso la operación del Sistema de Contraloría Interna podrá atribuirse al personal integrante del Área de Auditoría Interna, o a personas o unidades que representen un conflicto de interés para su adecuado desempeño.

6. Ser responsable de la implementación, por parte de la Dirección Administrativa, de las políticas y procedimientos para la contratación de servicios con terceros aprobados por el Consejo de Administración.
7. De ser necesario, acreditar la calidad y capacidad técnica de consejeros, comisarios y funcionarios con las dos jerarquías inmediatas inferiores a las de Director General, mediante una opinión razonada y suscrita, en la que se señale la forma en que se cercioró de la calidad y capacidad técnica del candidato; cumpliendo con lo establecido en la sección 8, Políticas sobre el Expediente de Candidatos, del Manual de Políticas y Procedimientos para el Nombramiento de Consejeros y Funcionarios.
8. Verificar que la Subdirección de Sistemas Garantice que la Institución cuente con medidas preventivas, de detección, disuasivas y procedimientos de respuesta a incidentes de seguridad, controles y medidas de seguridad informática para mitigar amenazas y vulnerabilidades relacionadas con los servicios proporcionados a través de la realización de Operaciones Electrónicas, que puedan afectar a sus Usuarios o a la operación de la Institución.

9. De existir, deberá firmar los planes de regularización y los programas de autocorrección, que elaborará el director de área que corresponda en cada caso, para presentar a la Comisión para su análisis y en su caso aprobación.
10. Designar al Actuario y a quien suscriba el dictamen jurídico de las notas técnicas y documentación contractual de fianzas que someta a registro la Institución, para lo cual el Director Técnico y el Director Jurídico presentarán la propuesta de los candidatos que cumplan con lo establecido en el Manual de Contratación de Servicios con Terceros.
11. Ser responsable de que la Dirección Administrativa y el área de Riesgos elaboren, implementen y apliquen adecuadamente el Manual de Crédito.
12. Con el apoyo del Responsable de Contraloría Interna y de la Dirección Administrativa:
 - I. Asegurarse del cumplimiento de los objetivos, lineamientos y políticas para la originación y administración del crédito.
 - II. Ser responsable de que exista congruencia entre los objetivos, lineamientos y políticas con la infraestructura de apoyo y con las funciones de originación y administración del crédito dentro de la Institución.
 - III. Asegurarse que la infraestructura de apoyo que se tenga para el ejercicio de crédito que otorgue la Institución, no contravenga en ningún momento los objetivos, lineamientos y políticas aprobados por el Consejo de Administración.
13. Ser el responsable del cumplimiento en tiempo y forma con la entrega de la información a las Sociedades de Información Crediticia que realizará el Director Administrativo.
14. Ser conducto de los comités consultivos para reportar al Consejo de Administración sobre el funcionamiento y resultados de los mismos.
15. Participar en los siguientes comités:
 - Comité Consultivo de Administración de Riesgos, como presidente.
 - Comité de Reafianzamiento, como presidente.
 - Comité de Inversiones, como presidente.
 - Comité de Suscripción, como vocal con voz y voto.
 -

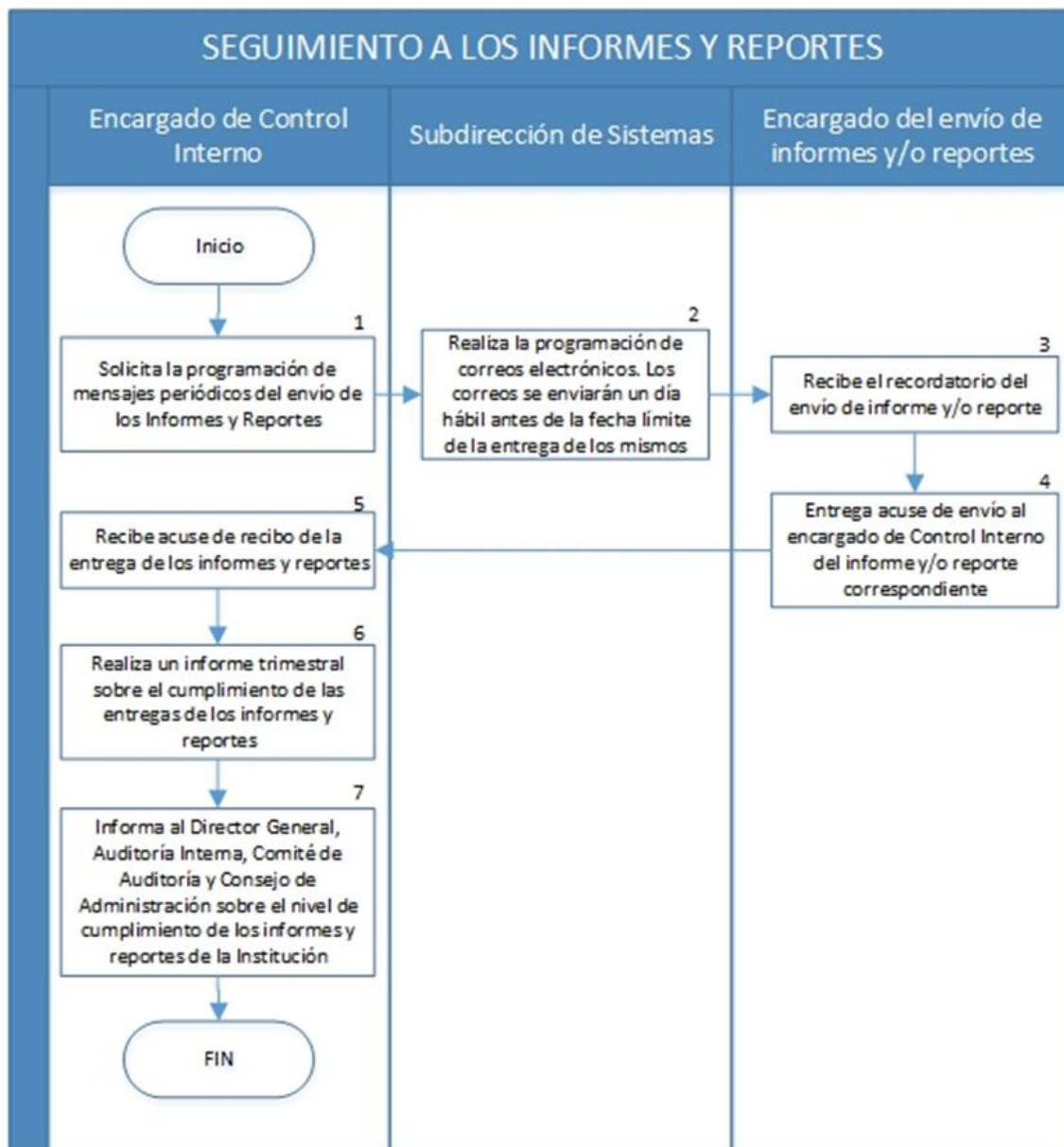
Con el propósito de evaluar y dar seguimiento al Sistema de Contraloría Interna, los resultados y recomendaciones derivados de la función de contraloría interna deberán ser notificados a las distintas instancias internas y externas que marca la CUSF, para garantizar la aplicación de las medidas preventivas y correctivas que correspondan. Por lo anterior el Director General por medio del Contralor General deberá asegurarse que se entregue en tiempo y forma la información que se detalla en el presente Manual.

11. Procedimiento para Seguimiento de Informes y Reportes

El encargado del Control Interno será el responsable de verificar el cumplimiento en tiempo y forma, de la entrega de los informes y reportes internos; así como a la CNSF, detallados en los capítulos 11 a 23 del presente Manual.

El presente procedimiento establece los pasos a seguir por el Responsable de Control Interno de Afianzadora SOFIMEX, para el seguimiento a los Informes y Reportes.

11.1 Representación Esquemática



11.2 Descripción del Procedimiento

HOJA 1 DE 1		
EMPRESA: Afianzadora SOFIMEX S.A.		Edición: febrero /2017
AREA: CONTROL INTERNO		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	SEGUIMIENTO DE INFORMES Y REPORTES	
RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
Encargado de Control Interno	1	Solicita a la Gerencia de procesos la programación de mensajes electrónicos periódicos, al correo institucional de los encargados del envío de los Informes y Reportes indicados en el presente Manual, en donde se les indique la fecha límite de entrega, el nombre del reporte o informe a enviar, así como el destinatario. El correo indicará que deben informar al encargado de Control Interno, sobre la entrega en tiempo y forma, por medio de la entrega de su acuse de envío.
Gerencia de procesos	2	Realiza la programación de correos electrónicos. Los correos se enviarán un día hábil antes de la fecha límite de la entrega de los mismos.
Encargado del envío de informes y/o reportes	3	Reciben el recordatorio del envío del informe y/o reporte correspondiente.
	4	Entrega acuse de envío al encargado de Control Interno del informe y/o reporte correspondiente.
Encargado de Control Interno	5	Recibe acuse de recibo de los distintos responsables de la entrega de los informes y reportes.
	6	Realiza un informe trimestral sobre el cumplimiento de las entregas de los informes y reportes.
	7	Informa al Director General, Auditoría Interna, Comité de Auditoría y Consejo de Administración sobre el nivel de cumplimiento de los informes y reportes de la Institución.
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		

12. Informes y Reportes

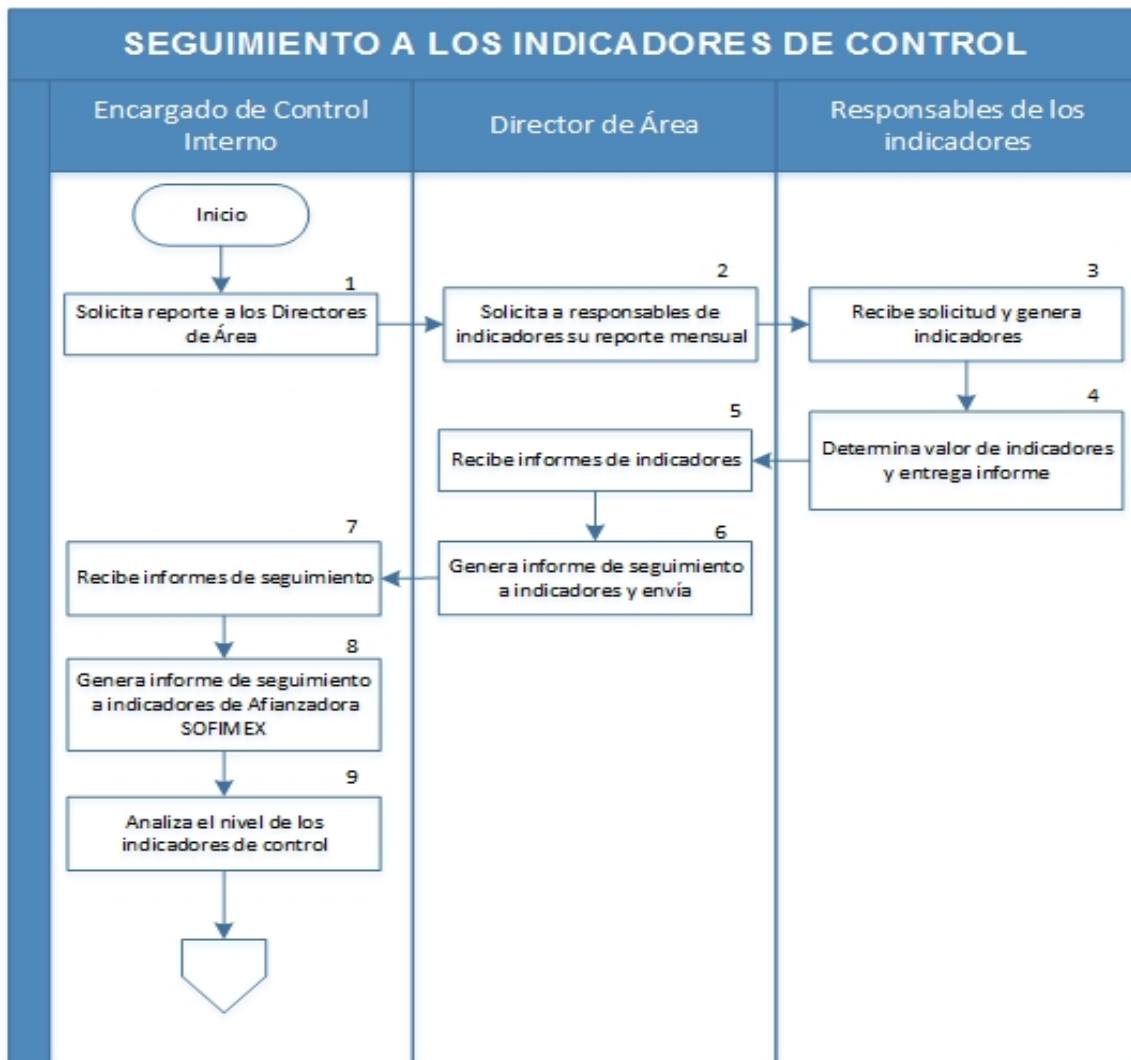
Los diversos informes y reportes de los órganos de Dirección son los establecidos en el calendario normativo mismo que se puede consultar en la página de Sofimex, en la Intranet, con acceso a todos los empleados, mediante su clave.

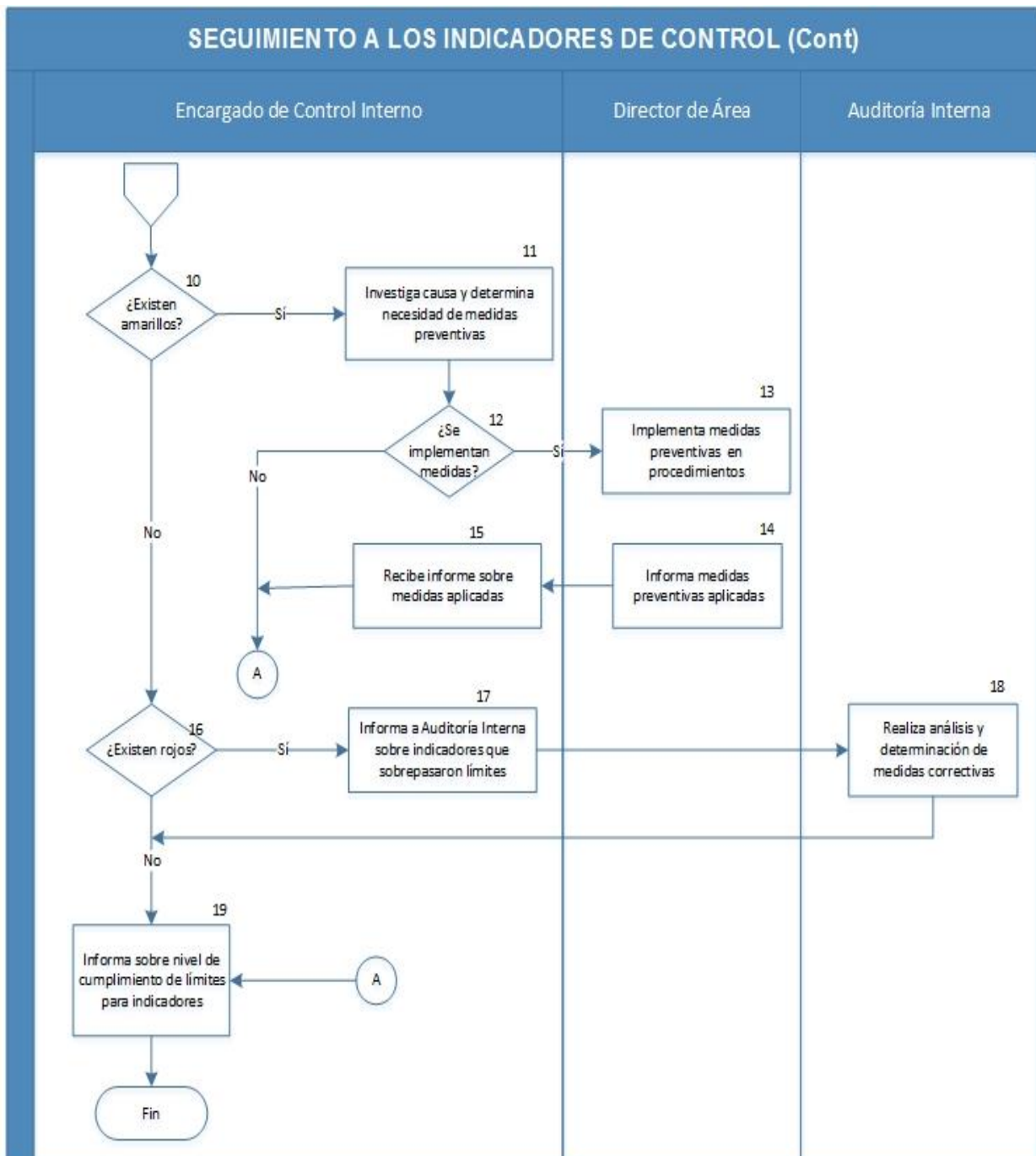
13. Procedimiento para seguimiento a los Indicadores de Control

Un control constituye un componente integral de cualquier procedimiento, puede describir el desempeño de la Institución y señalar las áreas que necesitan ser mejoradas. El sistema de control hace posible asignar responsabilidades a los integrantes de cada una de las áreas involucradas en la operación de fianzas, de tal manera que cada uno pueda estar informado sobre el impacto que tiene su trabajo a lo largo del procedimiento.

Los indicadores de control son la representación cuantitativa del comportamiento o el desempeño de los controles de la Institución, el valor del indicador es el resultado de la forma en que se lleva a cabo la medición del control y constituye un valor de comparación, referido a sus niveles de tolerancia, permiten el seguimiento de los controles y ayuda a determinar su eficiencia. El valor del indicador puede señalar una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas según sea el caso.

El presente procedimiento establece los pasos a seguir por el Responsable de Control Interno de Afianzadora SOFIMEX, para el seguimiento a los indicadores de control.

13.1 Representación Esquemática




13.2 Descripción del Procedimiento

HOJA 1 DE 1		
EMPRESA: Afianzadora SOFIMEX S.A.		Edición: febrero /2017
AREA: CONTROL INTERNO		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES DE CONTROL	
RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
Encargado de Control Interno	1	Dentro de los 10 primeros días de cada mes, solicita a los Directores de Área, el reporte del seguimiento a los indicadores de control de su área, correspondientes al cierre del mes anterior.
Director de Área	2	Solicita a los responsables de los indicadores su reporte mensual.
Responsables de los Indicadores	3	Reciben solicitud y se reúnen con los encargados de la información para generar sus indicadores de control.
	4	Determinan el valor de los indicadores de control y entregan informe de resultados al Director de Área.
Director de Área	5	Recibe informes de los responsables de los indicadores de control de su área.
	6	Genera informe de seguimiento a los indicadores de control de su área y lo envía al Encargado de Control Interno.
Encargado de Control Interno	7	Recibe informes de seguimiento de indicadores de control de los Directores de Área.
	8	Genera informe de seguimiento a los indicadores de control de la Institución.
	9	Analiza el nivel de los indicadores de control.
	10	¿Existen amarillos? Sí , pasa a la actividad No. 11 No , pasa a la actividad No. 16
	11	Investiga las causas que originaron las desviaciones y en conjunto con los Directores de las Áreas, determina si es necesario implementar medidas preventivas.

	12	¿Se implementarán medidas preventivas? Sí , pasa a la actividad No. 13 No , pasa a la actividad No. 19
Director de Área	13	De ser necesario, implementa medidas preventivas en los procedimientos en donde sus indicadores de control se acercaron a su límite de tolerancia.
	14	Informa sobre las medidas preventivas aplicadas para que los indicadores correspondientes, regresen a sus niveles permitidos.
Encargado de Control Interno	15	Recibe informe de las medidas preventivas a implementar. Pasa a la actividad No. 19
	16	¿Existen rojos? Sí , pasa a la actividad No. 17 No , pasa a la actividad No. 19
	17	Informa a Auditoría Interna sobre los indicadores de control que sobre pasaron su límite.
Auditoría Interna	18	Realiza su procedimiento de análisis y determinación de las medidas correctivas para que los procedimientos que generaron el exceso a los indicadores de control regresen a sus niveles establecidos.
Encargado de Control Interno	19	Informa al Director General, Auditoría Interna, Comité de Auditoría y Consejo de Administración sobre el nivel de cumplimiento de los límites establecidos para los principales indicadores de control de la Institución y sobre las desviaciones detectadas.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.

14. Controles e Indicadores del Proceso de Promoción y Ventas

Promoción y ventas											
Subprocesos	Funciones / Actividades	Responsable	Controles Existentes	Responsable del Control	Riesgo que se previene	Indicador 1	Periodicidad	Niveles de Tolerancia	Indicador 2	Periodicidad	Niveles de Tolerancia
1	Determinación de comisiones	Comercial	Autoriza alta y % de comisiones de agentes	Subdirector Comercial	Pagos en exceso	Núm. de operaciones en las que se pagó una comisión alta (como % de la prima)		Una comisión > 45% de la prima			
			Autorización de % comisiones especiales de agentes	Comité de Riesgos							
2	Pago de comisiones, castigos y liquidaciones de	Comisiones	Detección de aumentos a comisión y gastos por el área de Comisiones.	Comisiones	Pagar un monto mayor de comisiones a las correspondientes	# Casos de registro excesivo de comisión	Semestral		Monto de comisiones pagadas en exceso		
3	Pago de bonos a agentes y promotores	Gerente de Oficina	Validación del periodo, conceptos, porcentajes de bono, promovidos y vigencia de asignación, etc.	Subdirector Comercial	Pago de bono y posterior anulación de fianzas	Número de operaciones en las que se pagó un % alto de la prima		Un bono >10% de la prima por periodo			
		Comisiones	Autorización del Subdirección comercial	Comisiones	Evitar pagos no autorizados a agentes y duplicidad de periodos						

15. Controles e Indicadores del Proceso de Evaluación del Negocio

Evaluación del negocio											
Subprocesos	Funciones / Actividades	Responsable	Controles Existentes	Responsable del Control	Riesgo que se previene	Indicador 1	Periodicidad	Niveles de Tolerancia	Indicador 2	Periodicidad	Niveles de Tolerancia
4	Evaluación del negocio a afianzar	Comercial	Niveles de autorización en función de los montos del negocio	Comité de Suscripción	Suscribir negocios no viables	# pólizas con fecha de expedición que exceda los 180 días			# pólizas que garantice un % mayor al 100% de la obligación	Mensual	
5	Consulta de antecedentes en Buró de Crédito	Comercial	Auditoría de expedientes de Solvencia	Garantías	Emisión de fianzas para clientes con mayor probabilidad de incumplir	# Fianzas emitidas sin buró/ # Fianzas emitidas			Número de fianzas de monto >= 10,000 UDIS que no cuenten con buró de credito o calificado con "C"	Mensual	

16. Controles e Indicadores del Proceso de Evaluación y Formalización de Garantías

Evaluación y Formalización de Garantías											
Subprocesos	Funciones / Actividades	Responsable	Controles Existentes	Responsable del Control	Riesgo que se previene	Indicador 1	Periodicidad	Niveles de Tolerancia	Indicador 2	Periodicidad	Niveles de Tolerancia
6	Inmobiliarias	Comercial	Verificación en el RPP del estado que guarda el inmueble	Garantías	Que el inmueble no cumpla con las características especificadas por el fiado o que presente algún gravamen que, en su caso, dificulte la recuperación	Estadísticas de errores en contratos, falta de afectación, causas externas.	Mensual, trimestral y anual	1%			
7	*Afectación	Comercial	Solicitar al Gestor la inscripción en el RPP de la Afectación Marginal	Gerente de Oficina y garantías	Que el plazo de la afectación sea menor a la de la obligación garantizada	# inmuebles sin afectación o vencida/ # inmuebles que debieron estar afectados		(0%, 1%) Amarillo: 0.5%			
8	* Ratificación de firmas	Gerente de oficina	Revisión / auditoría de contratos de garantías	Garantías	Que la falta de ratificación, en su caso, haga más complicada la recuperación	# contratos sin ratificación/# contratos que deberían tener ratificación		(0%, 1%) Amarillo: 0.5%			
9	* Firma de obligado solidario	Gerente de oficina	Revisión / auditoría de contratos de garantías		Que no firme o que se firme incorrectamente	# contratos sin firma de obligado solidario/# contratos que deberían tener firma de obligado solidario		(0%, 1%) Amarillo: 0.5%			
10	Cartas de crédito (emitidas por bancos nacionales y extranjeros - stand by -)	Tesorería	Revisión / auditoría de contratos de garantías		Que los términos y condiciones de la carta de crédito no sean convenientes para la afianzadora incluyendo que su vigencia sea menor al plazo de la obligación	Numero de cartas en resguardo/Total de cartas registradas en sistema			Número de cartas de crédito con condiciones inadecuadas / Número total de cartas de crédito		
11	Depósito en garantía (prenda)	Comercial	Verifica depósito Se valida con la confirmación de con el depto de valores	Tesorería	Suscripción sin garantía	Depósitos invertidos en garantía/ Total de depósitos en garantía recibidos			# Devoluciones de depósitos en garantía sin la cancelación de la obligación	Trimestral	
12	Manejos mancomunados	Comercial	Supervisados por Sd. Comercial Se lleva por un Administrador Externo	Subdirector Comercial	Omisión/aceptación de garantías insuficientes	# Alertas emitidas por la empresa externa LODECON	Bimestral				

Controles e Indicadores del Proceso de Suscripción

Suscripción											
Subprocesos	Funciones / Actividades	Responsable	Controles Existentes	Responsable del Control	Riesgo que se previene	Indicador 1	Periodicidad	Niveles de Tolerancia	Indicador 2	Periodicidad	Niveles de Tolerancia
13	Suscripción de fianzas	Comercial	Facultades acotadas de suscripción (agente, gerente, subdirector, director)	Comité de Suscripción	Evaluación débil / limitada de los riesgos suscritos	Importe de reclamaciones / Total suscrito (desglosado por ramo, subramo, oficina, agente, promotoría y otros criterios)					
		Comercial	Límite de retención	Dir. Técnica	Asumir riesgos muy elevados para la Institución Evitar concentración excesiva en la cartera						
14	Suscripción de fianzas	Comercial	Cumplimiento de condiciones de suscripción impuestas por Comité	Coord. de Garantías	El no perfeccionamiento de las condiciones, puede tornar más difícil una eventual recuperación	Número de contratos que no cumplieron condiciones / Número total de contratos condicionados	Trimestral y anual	(0%, 2%) Amarillo 1%			
15		Comercial	Emisión de endosos (aumento, prorroga, y/o disminución).	Facultades acotadas de suscripción (agente, gerente, subdirector, director)		# Endosos autorizados	Mensual		Importe de reclamaciones / Total suscrito (desglosado) (En el período: mes, trimestre, semestre o año)		

17. Controles e Indicadores del Proceso de Cobranza

Cobranza									
Subprocesos	Funciones / Actividades	Responsable	Controles Existentes	Responsable del Control	Riesgo que se previene	Indicador 1	Periodicidad	Niveles de Tolerancia	
16	Cobranza a clientes con atraso	Cobranza	Identificar la cartera con saldos mayores a 60 días	Bloqueo de línea a clientes con 60 días de atraso	Automatizado	Emisión de fianzas a clientes incumplidos	Primas con atraso hasta 60 días / primas totales	Mensual	Hasta el 50% del total de primas con atraso

18. Controles e Indicadores del Proceso de Integración y Revisión del Expediente

Integración y Revisión del Expediente									
Subprocesos	Funciones / Actividades	Responsable	Controles Existentes	Responsable del Control	Riesgo que se previene	Indicador I	Periodicidad	Niveles de Tolerancia	
17	Integración y Revisión del Expediente	Archivo y custodia de expedientes en oficinas de servicio	Comercial	Auditoría/revisión de expedientes de fiados con mayor producción	Coord. de Garantías	Expedientes incompletos o mal integrados	Núm. de expedientes con documentos básicos faltantes / Núm. de expedientes revisados	Mensual, trimestral y anual	(0%, 1%) Amarillo: 0.5%
18		Archivo y custodia de expedientes en oficina central	Serv. Grales	Auditoría/revisión de expedientes de fiados con mayor producción					Núm. de expedientes con documentos complementarios faltantes / Núm de expedientes revisados
19				Conservación por 10 años	Comercial	Expedientes inexistentes al recibir reclamaciones	Expedientes no encontrados o perdidos	Anual	
20		Depuración de observaciones	Comercial	Seguimiento a cumplimiento de observaciones	Coord. de Garantías	Expedientes incompletos o mal integrados	% Avance en la depuración de observaciones	Mensual, trimestral y anual	(100%, 85%) Amarillo: 80%

19. Controles e Indicadores del Proceso de Reafianzamiento Cedido

Reafianzamiento Cedido									
Subprocesos	Funciones / Actividades	Responsable	Controles Existentes	Responsable del Control	Riesgo que se previene	Indicador I	Periodicidad	Niveles de Tolerancia	
21	Contratación de Reafianzamiento facultativo	Reafianzamiento	Autorización de operaciones autorizadas por comité que requieren reafianzamiento	Dir. Técnica	Prevenir la colocación de un negocio que se encuentre fuera de las políticas de suscripción o del conocimiento de los miembros del propio comité.	# Operaciones de Reafianzamiento sin firma del Comité	Anual	0%	
22			Confirmación del negocio reafianzado	Reafianzamiento	No contar con el soporte de algún reafianzador	# Pólizas de reafianzamiento y notas de cobertura formalizadas en más de 15 días hábiles	Mensual	<80%, amarillo 75%	
23	Reafianzamiento automático	Sistemas	El sistema procesa el cedido automático de acuerdo a las condiciones del contrato	Subdirección de Sistemas	No cumplir con las condiciones establecidas en el contrato.	Estados de cuenta con los intermediarios y reaseguradores	Trimestral	0%	

20. Controles e Indicadores del Proceso de Reafianzamiento Tomado

Reafianzamiento Tomado									
Subprocesos	Funciones / Actividades	Responsable	Controles Existentes	Responsable del Control	Riesgo que se previene	Indicador I	Periodicidad	Niveles de Tolerancia	
24	Reafianzamiento facultativo	Reafianzamiento	<i>Confirmación de saldos e inventarios con las cedentes</i>	Reafianzamiento	Inconsistencia en los riesgos asumidos y las primas cobradas	% Inventarios conciliados	Trimestral		
25	Reafianzamiento automático	Sistemas	<i>Programación para el registro automático del reafianzamiento tomado</i>	Subdirección de Sistemas	Inconsistencia entre los registros y los riesgos realmente asumidos	% estados de cuenta e inventarios conciliados	Trimestral	100%	

21. Controles e Indicadores del Proceso de Seguimiento

Seguimiento								
Subprocesos	Funciones / Actividades	Responsable	Controles Existentes	Responsable del Control	Riesgo que se previene	Indicador I	Periodicidad	Niveles de Tolerancia
26	Seguimiento	Al cumplimiento de la obligación garantizada	Comercial	<i>Se solicita informe de estado de avance cuando el cliente requiere otra fianza, prórroga o ampliación de la fianza</i>	Comercial	Atrasos / incumplimientos de la obligación garantizada	# Fianzas con reclamación / # Fianzas suscritas (el indicador deberá calcularse por ramo, subramo, oficina, agente, promotoría y otros criterios)	
27		A la solvencia del fiado	Comercial	<i>Verificación periódica de la solvencia del fiado (cada 6 meses o cada año)</i> <i>Se consulta nuevamente el buró cuando el cliente solicita otra fianza</i>	Comercial	No identificar el deterioro de la solvencia del fiado Falta de seguimiento en caso de no solicitar otra fianza	Expedientes actualizados / total de expedientes analizados por la Coord. De Garantías	
28		Seguimiento a vigencia de cartas de crédito	Tesorería	<i>Banco manda aviso de cese de renovaciones a Tesorería, ésta lo comunica a Garantías quien a su vez lo informa a Comercial</i>	Tesorería, Garantías	Reclamaciones cuando vencen las cartas	# Cartas de crédito que vencieron antes del vencimientos de las fianzas	

22. Controles e Indicadores del Proceso de Cálculo de Reservas y Capital

Cálculo de Reservas y Capital											
Subprocesos	Funciones / Actividades	Responsable	Controles Existentes	Responsable del Control	Riesgo que se previene	Indicador 1	Periodicidad	Niveles de Tolerancia	Indicador 2	Periodicidad	Niveles de Tolerancia
29	Cálculo de Reservas y Capital	Técnica	Firma y revisión por actuario acreditado (Certificación)	Actuario acreditado	Errores en el cálculo e insuficiencia de las mismas	# Fianzas emitidas con Índice (omega) vencido en el periodo (ejercicio)	Anual		# Fianzas emitidas sin índice en el periodo (ejercicio)	Anual	
			Auditoría anual por un tercero independiente (Dictamen)	Tercero independiente							
30	Cálculo de requerimiento de capital (RCMBO o RCS)	Técnica	Revisión y depuración a los reportes utilizados para el cálculo del requerimiento operativo	Técnica/Garantías	Decremento en el Margen de Solvencia (Faltante en cobertura)	Incremento en el requerimiento operativo del mes con respecto al mes anterior	Mensual	<= 25% Amarillo: 20%			

23. Controles e Indicadores del Proceso de Inversión de Reservas y Capital

Inversión de Reservas y Capital												
Subprocesos	Funciones / Actividades	Responsable	Controles Existentes	Responsable del Control	Riesgo que se previene	Indicador 1	Periodicidad	Niveles de Tolerancia	Indicador 2	Periodicidad	Niveles de Tolerancia	
31	Inversión reservas y capital		Medición periódica de la exposición a riesgos	Externo	Asumir alto riesgo en las inversiones	VaR de riesgo de mercado de la cartera	Mensual	Por definir				
32			Inversión de acuerdo a los límites de inversión	Tesorería	Que no se tenga adecuadamente cubierta la base de inversión	Monto invertido por tipo de valor/Base de inversión neta	Mensual	Establecidos en la Pol. de Inv.	Monto invertido por deudor/Base de inversión neta	Mensual	Establec en la Pol. de Inv.	
33			Inversión en instrumentos autorizados por la CNSF	Tesorería	Validación al momento de pactar una operación que cumpla con los requisitos establecidos en las Reglas de inversión.	Tesorería	Que se invierta en instrumentos de riesgo que originen la pérdida del capital	Pérdida esperada por riesgo de crédito	Mensual	Establecidos en la Manual de Riesgo		
34			Inversión de recursos de terceros	Tercero independiente	Medición de exposición a riesgos de inversión por un tercero independiente (control futuro)	Tercero independiente	Baja en el valor de las inversiones	VaR de riesgo de mercado de la cartera de fondos administrados	Mensual	Establecidos en la Manual de Riesgo		

24. Controles e Indicadores del Proceso de Cancelación de Fianzas

Cancelación de Fianzas								
Subprocesos	Funciones / Actividades	Responsable	Controles Existentes	Responsable del Control	Riesgo que se previene	Indicador I	Periodicidad	Niveles de Tolerancia
35	Cancelación de Fianzas	Comercial	Verifica que la información para cancelar esté completa	Área Comercial	Estén a límite de acumulación de responsabilidades y no contar con línea de afianzamiento	Monto de fianzas vencidas exceda el 20% de su cúmulo		
			Da seguimiento					

25. Controles e Indicadores del Proceso de Anulación de Fianzas y Devolución de Primas

Anulación de Fianzas y Devolución de Primas								
Subprocesos	Funciones / Actividades	Responsable	Controles Existentes	Responsable del Control	Riesgo que se previene	Indicador I	Periodicidad	Niveles de Tolerancia
36	Anulación de Fianzas y Devolución de Primas	Comercial	Anulaciones de pólizas con menos de 45 días	Jefe de Oficina		Número, monto y antigüedad de pólizas anuladas	Trimestre y año	
			Solicitud de anulación de pólizas con más de 45 días	Subdir. Comercial	Que se anulen fianzas que deben permanecer vigentes pues la obligación garantizada aún no se cumple			

26. Controles e Indicadores del Proceso de Liberación de Garantías

Liberación de Garantías									
Subprocesos	Funciones / Actividades	Responsable	Controles Existentes	Responsable del Control	Riesgo que se previene	Indicador I	Periodicidad	Niveles de Tolerancia	
37	Inmobiliarias: Tildación	Liberación de bienes inmuebles	Comercial	Verificación de no adeudos	Área de Cartera	Que existan obligaciones u otras fianzas garantizadas con ese inmueble	# Reclamaciones del mes con inmuebles liberados	Mensual	
				<i>Confirmación de no existencia de litigios o reclamaciones</i>	Dirección Jurídica				
38	Depósitos en prenda y cartas de crédito	Liberación de depósitos en garantía y cartas de crédito	Área de Cartera	Verificación de no adeudos	Área de Cartera	Que existan obligaciones u otras fianzas garantizadas con esa garantía	# Reclamaciones del mes con depósitos en prenda liberados	Mensual	
39				<i>Confirmación de no existencia de litigios o reclamaciones</i>	Dirección Jurídica				

27. Controles e Indicadores del Proceso de Contabilidad

Contabilidad									
Subprocesos	Funciones / Actividades	Responsable	Controles Existentes	Responsable del Control	Riesgo que se previene	Indicador I	Periodicidad	Niveles de Tolerancia	
40	Ingresos	Identificación de ingresos realizados en efectivo	Contabilidad	Estados de cuenta bancarios	Tesorería	Incumplimiento al reportar a la CNSF en tiempo y forma las operaciones relevantes	Ingresos en efectivo con montos a partir de 10,000.00 dólares	Mensual	10,000.00 dólares
41	Entrega de información de la contraloría a las autoridades correspondientes	Generar, procesar, analizar, corregir y emitir información correspondiente	Diversas áreas generadoras de la información	Consulta al calendario normativo	Contabilidad	Incumplimiento en la entrega en tiempo y forma de la información que como resultado origine multas y requerimientos a la institución	# Multas pagadas y/o requerimientos de las autoridades	Anual	La existencia de 1 caso mayor a 30 mil UDIS
42	Conciliaciones bancarias	Identificar las partidas en conciliación	Contabilidad	Conciliaciones bancarias	Contabilidad	Registro inoportuno de los ingresos	Montos mayores a 500 mil pesos	Trimestral	

28. Controles e Indicadores del Proceso de Pago de Impuestos

Pago de Impuestos											
Subprocesos	Funciones / Actividades	Responsable	Controles Existentes	Responsable del Control	Riesgo que se previene	Indicador 1	Periodicidad	Niveles de Tolerancia	Indicador 2	Periodicidad	Niveles de Tolerancia
43	Reclamaciones deducibles para ISR	Revisión de las garantías de expedición de la fianza de las reclamaciones pagadas	Garantías	Check list de criterios y Expediente de garantías en términos del SAT	Contador	Pago incorrecto del ISR, de multas, pago de recargos y otras sanciones	Anual	(0, 5) Amarillo: 4	# Reclamaciones pagadas mayores a 30 mil UDIS de fianzas que no cumplieron los criterios para ser deducibles del ISR	Anual	1 caso con monto mayor a 30 mil UDIS
		Revisión de expedientes con las gestiones de cobro realizadas por las reclamaciones pagadas	Jurídico	Expediente con las gestiones de cobro realizadas por el área Jurídica	Contador						
44	Requisitos de Deducibilidad para el castigo de cuentas por cobrar	Cumplir con los requisitos de conformidad a la LISR, como: Notificación al deudor, aviso al Buro de Credito, gestiones de cobro por los credits mayores a 30 mil UDIS Solo las fianzas de prima mínima podrán no tener todos los requisitos	Cobranza y Jurídico	Relación de castigos	Contador	Pago incorrecto del ISR, multas, pago de recargos y otras sanciones	Anual	6% de la prima x cobrar			
45	Operaciones de Reafianzamiento en el Extranjero	Obtener la constancia de residencia del Reafianzador del Extranjero	Reafianzamiento	Expediente de constancias de residencia de los Reafianzadores	Contador	Pago incorrecto del ISR, multas, pago de recargos y otras sanciones	Anual				

29. Controles e Indicadores del Proceso de Inversiones

Inversiones								
Subprocesos	Funciones / Actividades	Responsable	Controles Existentes	Responsable del Control	Riesgo que se previene	Indicador I	Periodicidad	Niveles de Tolerancia
46 Transferencia de categorías de las inversiones	Realizar transferencia de categorías y dar aviso a la CNSF	Contralor	Validación al momento de realizar el cambio de categoría	Tesorería	Incumplimiento de reportar en tiempo los cambios de categorías	5 días hábiles siguientes al cierre del mes en que se efectuó la operación	Mensual	La existencia de 1 caso

30. Controles e Indicadores del Proceso de Reclamaciones

Responsable del Indicador: Dirección Jurídica

Jurídico				
Subprocesos	Funciones / Actividades	Indicador	Periodicidad	Niveles de Tolerancia
47	Venta contra reclamaciones ¹	Monto reclamado/ Monto vendido (responsabilidades)	Anual Año suscripción	(0%, 100%) Amarillo: 10%-15%
48		Monto pagado/ Monto reclamado	Anual Año suscripción	(0%, 100%) Amarillo: 15%-25%
49		Monto pagado/ Monto vendido (responsabilidades)	Anual Año suscripción	(0%, 100%) Amarillo: 1.5%-2.5%
50		Monto pagado con provisión de fondos o recuperado/ Monto pagado	Anual Año suscripción	(20%, 0%) Amarillo: 10%-20%
51	Reclamaciones Reclamaciones particulares y Juicios de cobro de pólizas de fianza ²	Monto de pagadas sin juicio de por medio/ Monto de reclamadas	Semestral/ Anual Reclamación	(0%, 100%) Amarillo: 10%-20%
52		Monto de pagadas con provisión de fondos o recuperadas/ Monto de pagadas (en ambos casos, sin juicio de por medio)	Semestral/ Anual Reclamación	(20%, 0%) Amarillo: 10%-20%
53		Monto de juicios de cobro de pólizas de fianza (hoy, especiales de fianzas)/ Monto de reclamadas (considerando año reclamación)	Semestral/ Anual Reclamación	(0%, 100%) Amarillo: 35%-45%
54		Monto de improcedentes/ Monto de reclamadas	Semestral/ Anual Reclamación	(70%,0%) Amarillo: 60%-69% (95%,100%) Amarillo: 96%-98%
55		Monto de pagos derivados de juicios de cobro de pólizas de fianza (suerte principal)/ Monto de juicios de cobro de pólizas de fianza	Semestral/ Anual Reclamación	(0%,100%) Amarillo: 50%-60%
56		Monto de pagos derivados de juicios de cobro de pólizas de fianza (accesorios: 95 Bis, gastos y costas)/ Monto de pagos derivados de juicios de cobro de pólizas de fianza (suerte principal)	Semestral/ Anual Reclamación	(0%,100%) Amarillo: 30%-50%

¹ Monto de responsabilidades; reclamaciones realizadas en términos de los artículos 93 y 95 de la LFIF; 143 del CFF; o sus equivalentes

² Montos de reclamaciones particulares en términos de los artículos 93y 94 de la LFIF, o sus equivalente, en relación con pagos, provisiones de fondos, recuperaciones, juicios especiales de fianzas, improcedencias, etc.

Responsable del Indicador: Dirección Jurídica
(Continuación del proceso de reclamaciones)

Jurídico				
Subprocesos	Funciones / Actividades	Indicador	Periodicidad	Niveles de Tolerancia
57	Reclamaciones Fiscales-Administrativas, Juicios Contenciosos Administrativos ³	Monto de pagadas sin juicio de por medio/ Monto de reclamadas	Semestral/ Anual Reclamación	(0%, 100%) Amarillo: 10%-20%
58		Monto de pagadas con provisión de fondos o recuperadas/ Monto de pagadas (en ambos casos, sin juicio de por medio)	Semestral/ Anual Reclamación	(20%,0%) Amarillo: 10%-20%
59		Monto de juicios contencioso-administrativos/ Monto de reclamadas	Semestral/ Anual Reclamación	(70%,0%) Amarillo: 60%-69% (95%,100%) Amarillo: 96%-98%
60		Monto de sentencias favorables definitivas o para efectos/ Monto de juicios contencioso-administrativos	Semestral/ Anual Reclamación	(40%, 0%) Amarillo: 15%-40%
61		Monto de sentencias favorables para efectos/ Monto de sentencias favorables definitivas o para efectos	Semestral/ Anual Reclamación	(40%,100%) Amarillo: 40%-70%

³ Montos en relación con pagos, en términos del artículo 95 de la LFIF o del 143 del CFF, provisiones de fondos, recuperaciones, juicios contencioso-administrativos, etc.

31. Controles e Indicadores del Proceso de Recuperaciones

Responsable del Indicador: Dirección Jurídica

Jurídico					
Subprocesos		Funciones / Actividades	Indicador	Periodicidad	Niveles de Tolerancia
62	Recuperaciones	Recuperaciones ⁴	# Expedientes de garantía con falta de documentación o errores considerables/ #Total de expedientes de garantía (considerando los expedientes de garantía que se turnan al área respectiva para un juicio de recuperación)	Semestral/ Anual Inicio de juicio de recuperación	(0%, 100%) Amarillo: 5%-10%
63			#Expedientes con faltas importantes en notificaciones en términos del 118 bis (o su equivalente)/ #Total de expedientes (considerando expedientes turnados a juicio de recuperación)	Semestral/ Anual Inicio de juicio de recuperación	(0%, 100%) Amarillo: 5%-10%
64			Monto de recuperaciones judiciales/ monto de juicios de recuperación (considerando año inicio de juicio de recuperación)	Semestral/ Anual Inicio de juicio de recuperación	(20%, 0%) Amarillo: 5%-20%

⁴ Recuperaciones derivadas de juicios, expedientes completos en relación con total de expedientes, etc.