

ACTA ADMINISTRATIVA CIRCUNSTANCIADA DE AUDITORÍA

FOJA NÚM. 1

En la Ciudad de México, a las 11:00 horas del día 30 de agosto de 2023, los CC. Mtra. Brenda Vanessa López Gaona, Directora de Área; Act. Michelle Adriana García Ochoa, Subdirectora de Área; Lic. Martha Beatriz Ferra Gómez, Jefa de Departamento; Act. Adriana Jazmín Domínguez Pulido, Auditora de Fiscalización "A" y Lic. Erick Rivera Espinosa, Auditor de Fiscalización "A", adscritos a la Dirección General de Auditoría de Desempeño a Gobierno y Finanzas de la Auditoría Superior de la Federación, designados de conformidad con el oficio número OAED/DGADGF/093/2023 del 27 de marzo de 2023, para intervenir en la auditoría número 71 con título "Regulación y Supervisión del Sector Asegurador", que se practica en la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), que se ordenó por el Auditor Especial de Desempeño, mediante oficio número OAED/DGADGF/093/2023 del 27 de marzo de 2023, con motivo de la revisión y fiscalización de la Cuenta Pública 2022; con fundamento en los artículos 26, 27 y 29 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, y 3; 58, fracción XIX; 59, fracción XV; 60, fracción XII, y 61, fracción II, del Reglamento Interior de la Auditoría Superior de la Federación, celebran la reunión virtual por medio de la plataforma Teams, con objeto de presentar el análisis realizado a la información proporcionada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas de la auditoría número 71, denominada "Regulación y Supervisión del Sector Asegurador".

Acto seguido, el personal auditor designado manifiesta que con fundamento en lo establecido en los artículos 3, fracción II, y 26 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y 26, 27 y 43 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, pone a disposición de las personas que intervienen en la presente acta, el aviso de privacidad simplificado con el que se informa a los titulares sobre los alcances y condiciones generales del tratamiento a que serán sometidos sus datos personales, el cual se encuentra para su consulta en el sitio https://www.asf.gob.mx/uploads/2301_Proteccion_de_Datos/APS_Auditorias.pdf.

Las personas titulares de los datos personales que intervienen en el presente acto aceptan y se dan por enterados del aviso de privacidad simplificado acto seguido, se hace constar la participación, de manera virtual, de la C. Mtra. Laura Hernández Chávez, Directora General Jurídica Contenciosa y de Sanciones de la CNSF, la cual se identifica con credencial laboral número 345, expedida a su nombre por el Presidente de la CNSF y vigente a la fecha, documento en el que aparece su fotografía, nombre y firma, del cual se obtuvo copia digital para ser agregada a la presente acta con fines de identificación. Asimismo, los CC. Mtra. Brenda Vanessa López Gaona, Directora de Área; Act. Michelle Adriana García Ochoa, Subdirectora de Área; Lic. Martha Beatriz Ferra Gómez, Jefa de Departamento; Act. Adriana Jazmín Domínguez Pulido, Auditora de Fiscalización "A" y Lic. Erick Rivera Espinosa, Auditor de Fiscalización "A", presentes en esta reunión virtual, se identifican con las credenciales laborales vigentes que acreditan su calidad de personas servidoras públicas de la Auditoría Superior de la Federación, expedidas el 3 de abril de 2023, por el Director General de Recursos Humanos de la Auditoría Superior de la Federación, de conformidad con las atribuciones conferidas en el Reglamento Interior de la Auditoría Superior de la Federación, con números de identificación 8289, 9204, 9197, 9935 y 10376, respectivamente, en las que se observa fotografía, nombre, cargo y firma de los mismos, así como nombre, cargo y firma de quien la expide, las cuales, de forma digitalizada, se ponen a la vista de las personas que intervienen en la presente acta con fines de identificación. En este acto se le solicita a la C. Mtra. Laura Hernández Chávez, Directora General Jurídica Contenciosa y de Sanciones de la CNSF, designe dos testigos de asistencia y se le comunica que en caso de negativa éstos serán nombrados por el personal auditor designado que actúa.

La C. Mtra. Laura Hernández Chávez, Directora General Jurídica Contenciosa y de Sanciones de la CNSF, designa como testigos de asistencia a los CC. Mtro. David Dueñas Zapata, Director General de Supervisión de Reaseguro, de 53 años y Act. Alejandro Ramos Garduño, de 53 años de edad, Director General de Supervisión del Seguro de Pensiones y Salud, ambos con domicilio laboral en Avenida Insurgentes Sur, número 1971, Colonia Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, C.P. 01020, Ciudad de México, quienes se identifican con credenciales laborales números 078 y 022, expedidas a su nombre por el Presidente de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, de las cuales se obtuvo copia digital para ser agregada a la presente acta con fines de identificación

PASA A LA FOJA NÚM. 2

ACTA ADMINISTRATIVA CIRCUNSTANCIADA DE AUDITORÍA

FOJA NÚM. 2

También se encuentran presentes en este acto, de manera virtual, los CC. Mtra. Martha Patricia Ramirez Velasco, Directora General Jurídica Consultiva y de Intermediarios, Act. Jeanette Castillo Balderas, Directora General de Supervisión Financiera, Mtro. César Ponzanelli Velázquez, Director General de Supervisión Actuarial; Lic. Héctor Romero Gatica, Director General de Supervisión de Fondos de Aseguramiento; Mtro. Fernando Pérez Márquez, Director General de Análisis de Riesgos; Act. Lenin Enrique Márquez Mendicuti, Director de Asuntos Económicos; Lic. Cristina Chaparro Moreno, Directora de Intermediarios, Registro y Enlace Regional, y Mtro. Jorge González Alvarado, Director de Sistemas, en su carácter de representantes de las áreas responsables de la información revisada, cuya calidad se acredita con las credenciales laborales números 353, 052, 024, 135, 148, 374, 359 y 248, expedidas a su nombre por el Presidente de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, de las cuales se obtuvo copia digital para ser agregada a la presente acta con fines de identificación.

Están enterados los participantes del motivo y origen de la presente acta, a quienes se les hace saber que sus datos serán tratados con fines de identificación. Enterados y apercibidos de las penas en que incurrir los falsos declarantes, en términos del artículo 247, fracción I, del Código Penal Federal, hacen constar los siguientes:

HECHOS Y DECLARACIONES

En uso de la palabra los CC. Mtra. Brenda Vanessa López Gaona, Directora de Área; Act. Michelle Adriana García Ochoa, Subdirectora de Área; Lic. Martha Beatriz Ferra Gómez, Jefa de Departamento; Act. Adriana Jazmín Domínguez Pulido, Auditora de Fiscalización "A" y Lic. Erick Rivera Espinosa, Auditor de Fiscalización "A", en su carácter de representantes de la Auditoría Superior de la Federación manifiestan lo siguiente:

PRIMERA: Con la revisión de la información remitida por la CNSF, se identificaron posibles acciones de mejora relacionadas con los resultados núms. 2 "Autorización para operar en el sector asegurador", 3 "Regulación del sector asegurador", 4 "Inspección de los participantes del sector asegurador", 5 "Vigilancia de los participantes del sector asegurador", 6 "Prevención, corrección y sanción de los participantes del sector asegurador" y 8 "Sistema de Evaluación del Desempeño y rendición de cuentas", como se detalla a continuación:

Possible acción de mejora	Posibles mecanismos de atención
Resultado núm. 2	
Establecer mecanismos para notificar con oportunidad la procedencia de la solicitud de autorización de los interesados en ejercer la actividad u obtener un refrendo como agente de seguros persona física y apoderado de persona moral en un plazo máximo de 10 días hábiles siguientes al envío de su información, a fin de atender las solicitudes de agentes y emitir la cédula digital correspondiente con oportunidad.	La CNSF analizará los mecanismos que establecerá para notificar con oportunidad la procedencia de las solicitudes de autorización y referendo de agentes; a fin de atender las solicitudes con oportunidad.
Establecer indicadores para medir el cumplimiento del plazo máximo de 20 días hábiles para emitir el oficio de autorización definitiva como agente de seguros persona moral, una vez notificada la dictaminación favorable, a fin de evaluar la oportunidad de la autorización de los agentes persona moral.	La CNSF revisará las modificaciones que realizará al registro de solicitudes de agente persona moral para medir el cumplimiento del plazo máximo de 20 días hábiles, a fin de evaluar la oportunidad de la autorización.
Resultado núm. 3	
Emitir las disposiciones reglamentarias para definir las áreas responsables y los procesos para el ejercicio de las facultades de inspección y vigilancia de los agentes de seguros, a efecto de revisar las operaciones y actividades que lleva a cabo esta figura, como principal intermediario para la contratación de seguros, y verificar que se ajusten al cumplimiento de la normativa aplicable y, con ello, proteger los intereses de los usuarios del sector asegurador.	La CNSF analizará las disposiciones normativas para definir las facultades de inspección y vigilancia de los agentes de seguros.

PASA A LA FOJA NÚM. 3

Posible acción de mejora	Posibles mecanismos de atención
Resultado núm. 3	
Definir los mecanismos para dar seguimiento del cumplimiento de los compromisos asumidos mediante el acuerdo celebrado para el intercambio de información con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), a efecto de que le proporcione información trimestral sobre los servicios que prestan las instituciones de seguros, le remita los estudios institucionales que elabore en materia de seguros y para que difunda en su portal de internet información relevante que le proporcione la CONDUSEF, con la finalidad de coadyuvar en la promoción de la cultura sobre el uso de productos y servicios financieros ofrecidos por las instituciones del sector asegurador y, con ello, proteger a los usuarios.	La CNSF analizará los mecanismos a implementar para dar cumplimiento al acuerdo para el intercambio de información para promover la cultura sobre el uso de productos y servicios financieros ofrecidos por las instituciones del sector asegurador con la CONDUSEF.
Resultado núm. 4	
Revisar y dar seguimiento a las instituciones y sociedades mutualistas de seguros sobre el cumplimiento de los controles internos, necesarios para brindar los servicios propios de su objeto social, en términos de los mecanismos internos ágiles y oportunos que éstas implementaron para la recepción y atención de quejas de los asegurados, a fin de fortalecer la protección de los usuarios de servicios financieros.	La CNSF revisará las actividades para dar seguimiento a los mecanismos internos ágiles y oportunos para la recepción y atención de quejas de los asegurados.
Elaborar la metodología para programar la inspección a los agentes de seguros persona física, apoderados de seguros persona moral y agente de seguro persona moral, y definir los criterios para solicitar y revisar la información de los agentes de seguros, a fin de asegurar que se ajusten al cumplimiento de la normativa.	La CNSF analizará la elaboración de la metodología para programar las visitas de inspección de los agentes de seguros.
Resultado núm. 5	
Establecer criterios y mecanismos para vigilar que los agentes de seguros cuenten con el seguro de responsabilidad civil por errores y omisiones vigente, a fin de verificar que los agentes cumplen sus responsabilidades frente a los contratantes, asegurados y beneficiarios con los que intermedian la contratación de seguros, en protección de los intereses de los usuarios del sector asegurador.	La CNSF valorará las modificaciones normativas para establecer criterios y mecanismos para vigilar que los agentes de seguros cuenten con el seguro de responsabilidad civil por errores y omisiones vigente.
Resultado núm. 6	
Establecer plazos para la comunicación de las observaciones a las entidades del sector asegurador y a los agentes de seguros, para que éstos sean notificados con celeridad y eficacia, a fin de que las entidades y agentes, en su caso, atiendan oportunamente las irregularidades detectadas por la comisión y, con ello, contribuir a proteger los intereses de los usuarios del sector asegurador.	La CNSF analizará los mecanismos para establecer plazos para la comunicación de observaciones a las entidades de seguros.
Resultado núm. 8	
Modificar, en la lógica horizontal de la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario G004 "Regulación y supervisión del sector asegurador y afianzador", los elementos necesarios para que los indicadores asociados con los Fondos de Aseguramiento tengan consistencia entre su nombre, el método de cálculo, la meta, la claridad y el propósito, a fin de establecer de manera precisa un parámetro de medición de lo que pretende lograr en un año, enfatizando en la calidad de los bienes y servicios públicos prestados y cumplir con las metas establecidas.	La CNSF analizará el diseño de los indicadores para establecer un parámetro de medición de lo que se pretende lograr en un año.

En uso de la palabra, la Mtra. Laura Hernández Chávez, Directora General Jurídica Contenciosa y de Sanciones de la CNSF, en su calidad de enlace ante la ASF, manifiesta que se da por enterada de las posibles acciones de mejora y que son competencia de diversas áreas de la Comisión que se compromete a valorar y, en su caso, elaborar los posibles mecanismos para atender las posibles acciones de mejora comentadas.

ACTA ADMINISTRATIVA CIRCUNSTANCIADA DE AUDITORÍA

FOJA NÚM. 4

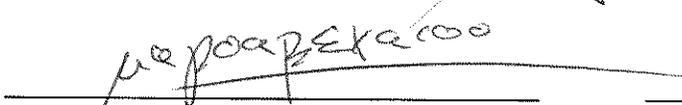
De lo anterior, los CC. Mtra. Brenda Vanessa López Gaona, Directora de Área; Act. Michelle Adriana García Ochoa, Subdirectora de Área; Lic. Martha Beatriz Ferra Gómez, Jefa de Departamento; Act. Adriana Jazmín Domínguez Pulido, Auditora de Fiscalización "A" y Lic. Erick Rivera Espinosa, Auditor de Fiscalización "A", en su carácter de representantes de la Auditoría Superior de la Federación y la CC. Mtra. Laura Hernández Chávez, Directora General Jurídica Contenciosa y de Sanciones de la CNSF, acuerdan que los mecanismos y la información que se considere pertinente para la atención de las posibles acciones de mejora, serán entregados por la CNSF por los medios oficiales en respuesta a la presente acta.

Se leyó y explicó el contenido de la presente acta y sin más hechos que hacer constar, se cierra la misma a las 12:00 horas del día 30 de agosto de 2023. Se levanta por duplicado se firma en todas sus fojas al margen y al calce por cada uno de los que en ella intervinieron para su constancia. Se entrega un ejemplar con firmas autógrafas a la C. Mtra. Laura Hernández Chávez, Directora General Jurídica Contenciosa y de Sanciones de la CNSF, en su calidad de enlace institucional ante la ASF, con quien se atendió la diligencia.

FIRMAS

POR LA COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS

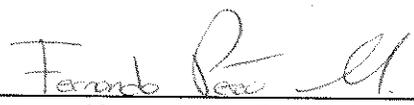

Mtra. Laura Hernández Chávez
Directora General Jurídica Contenciosa
y de Sanciones


Mtra. Martha Patricia Ramírez Velasco
Directora General Jurídica Consultiva y de Intermediarios


Act. Jeanette Castillo Balderas
Directora General de Supervisión Financiera


Mtro. César Ponzanelli Velázquez
Director General de Supervisión Actuarial


Lic. Héctor Romero Gatica
Director General de Supervisión de Fondos de
Aseguramiento


Mtro. Fernando Pérez Márquez
Director General de Análisis de Riesgos


Act. Lenin Enrique Márquez Mendicuti
Director de Asuntos Económicos

PASA A LA FOJA NÚM. 5

Lic. Cristina Chaparro Moreno
Directora de Intermediarios, Registro y Enlace Regional

Mtro. Jorge González Alvarado
Director de Sistemas

POR LA AUDITORÍA SUPERIOR DE LA FEDERACIÓN

Mtra. Brenda Vanessa López Gaona
Directora de Área

Act. Michelle Adriana García Ochoa
Subdirectora de Área

Lic. Martha Beatriz Ferra Gómez
Jefa de Departamento

Act. Adriana Jazmín Domínguez Pulido
Auditora de Fiscalización "A"

Lic. Erick Rivera Espinosa
Auditor de Fiscalización "A"

TESTIGOS

Mtro. David Dueñas Zapata
Director General de Supervisión de Reaseguro

Act. Alejandro Ramos Garduño,
Director General de Supervisión del Seguro de Pensiones y Salud