

OFICIO NÚM

MP/DG-050//2021

ASUNTO:

SE PRESENTA PTCI Y PTAR 2021

Oaxaca de Juárez, Oax., 27 de enero 2021.

MTRO. JOSÉ ÁNGEL DÍAZ NAVARRO
SECRETARIO DE LA CONTRALORIA Y
TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL
DEL ESTADO DE OAXACA.
PRESENTE

AT'N: ING. MARIA JOSE JARQUIN TORRES.
DIRECTORA DE CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN
PÚBLICA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
GUBERNAMENTAL DEL ESTADO DE OAXACA.
PRESENTE

Para dar cumplimiento a los Acuerdos de Sesión números COCOI/MONTEPIO/4ORD/002/2020 y COCOI/MONTEPIO/4ORD/004/2020 de la Cuarta Sesión Ordinaria del Comité de Control Interno, realizada el día diez de diciembre del año en curso, por este medio me permito anexar y remitir al presente los siguientes documentos:

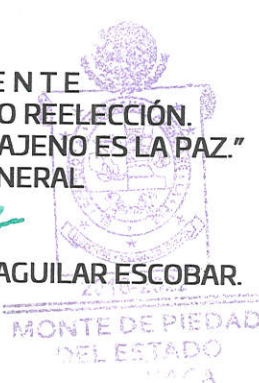
- Programa de Trabajo de Control Interno 2021 (PTCI)
- Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR)

Lo anterior, para su validación y seguimiento correspondiente, en consecuencia, empezar con las acciones de mejora y acciones de control 2021.

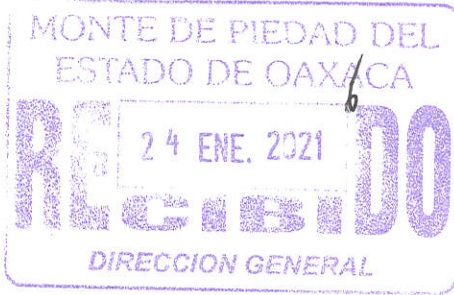
Sin otro particular, le envió un cordial saludo.

ATENTAMENTE
SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN.
"EL RESPETO AL DERECHO AJENO ES LA PAZ."
DIRECTOR GENERAL


LIC. EDGARDO ALEJANDRO AGUILAR ESCOBAR.


MONTE DE PIEDAD
DEL ESTADO
OAXACA

C.c.p. Expediente.
EDM*edm



MEMORANDUM NÚM. MP/UF-015//2021
ASUNTO: SE PRESENTA PTCI Y PTAR 2021.

Oaxaca de Juárez, Oax., 23 de enero 2021.

LIC. EDGARDO ALEJANDRO AGUILAR ESCOBAR
DIRECTOR GENERAL DEL MONTE DE PIEDAD DEL
ESTADO DE OAXACA.
PRESENTE

En cumplimiento a los acuerdos COCOI/MONTEPIO/4ORD/002/2020 y COCOI/MONTEPIO/4ORD/004/2020, plasmados en el Acta de la Cuarta Sesión Ordinaria de Comité de Control Interno de fecha 10 de diciembre del año 2020, me permito remitir a Usted lo siguiente:

- Programa de Trabajo de Control interno 2021 (PTCI)
- Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR)

Lo anterior, para su validación y aprobación correspondiente y en caso de no haber observaciones, estar en condiciones presentarlo ante la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental.

Sin otro particular, le envió un cordial saludo.

ATENTAMENTE
SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN.
"EL RESPETO AL DERECHO AJENO ES LA PAZ"
JEFA DE LA UNIDAD DE FISCALIZACIÓN

LIC. EDITH DIEGO MARTÍNEZ.

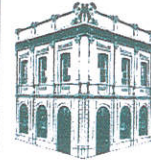


MONTE DE PIEDAD
UNIDAD DE FISCALIZACIÓN

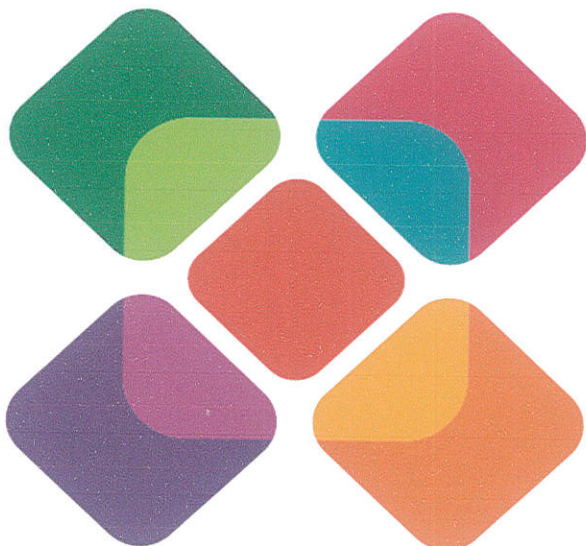
C.c.p Expediente.
 EDM*edm

Morelos 703, Col. Centro. Oaxaca
 C.P. 68000
 Tel: (01 951) 501 62 67

www.montedepiedad.gob.mx



PROGRAMA DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO 2021



| TABLA DE CONTENIDO | | PAG. |
|--------------------|---|------|
| | PRESENTACIÓN | 2 |
| | INTRODUCCIÓN | 4 |
| | OBJETIVOS | 7 |
| | MARCO NORMATIVO | 8 |
| | ORGANIGRAMA | 9 |
| | MISIÓN Y VISIÓN | 10 |
| | PROGRAMA DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO | |
| 1 | FICHA TÉCNICA | 12 |
| | ACTUALIZACIÓN DEL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL MONTE DE PIEDAD DEL ESTADO | |
| 2 | FICHA TÉCNICA | 14 |
| | ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO DEL MONTE DE PIEDAD DEL ESTADO | |
| 3 | FICHA TÉCNICA | 17 |
| | ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL MONTE DE PIEDAD DEL ESTADO | |
| 4 | FICHA TÉCNICA | 19 |
| | ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL MONTE DE PIEDAD DEL ESTADO | |
| 5 | FICHA TÉCNICA | |
| | PROGRAMA DE CAPACITACION EN MATERIA DE VALUACIÓN | 21 |
| 6 | FICHA TECNICA | |
| | ENCUESTAS SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL AL PERSONAL | 23 |
| 7 | FICHA TÉCNICA | |
| | MANUAL INTERNO DE TRABAJO SOBRE FRAUDES Y SINIESTROS | 25 |
| 8 | FICHA TÉCNICA | |
| | ENCUESTAS SOBRE ATENCION AL CLIENTE | 27 |
| 9 | FICHA TECNICA | |
| | PLAN INSTITUCIONAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION (PIT) | 29 |
| 10 | FICHA TÉCNICA | |
| | SEGUIMIENTO A LOS DISTINTOS INDICADORES DE GESTION | 32 |
| 11 | FICHA TÉCNICA | |
| | SEGUIMIENTO DE OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DERIVADAS DE REVISIONES A LA MATRIZ Y SUCURSALES DEL MONTE DE PIEDAD DEL ESTADO. | 33 |
| | CRONOGRAMA DETALLADO | 35 |
| | CRONOGRAMA RESUMEN | 37 |



PRESENTACIÓN

Al igual que todas las organizaciones públicas o privadas, nuestra institución no es ajena a enfrentar una serie de riesgos, como consecuencia de su operación, situación que vulnera el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, además de generar un impacto negativo ante la sociedad a la cual servimos.

La principal forma de prevenir o minimizar los riesgos, es a través del establecimiento de todo un esquema estructurado, que permita ayudar a nivel directivo a mantenerse enfocado en el cumplimiento de sus objetivos operativos y financieros, sin preocuparse de los riesgos, como una amenaza permanente, y hacer de estos, una excepción no la regla de la institución, es por ello que interesados en este modelo de empresa, en coordinación con la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental del Estado, se ha venido implementando el Modelo de Control Interno a nivel institucional.

Sin duda, no es un tema nuevo, pero si es un tema que demanda el quehacer directivo, administrativo y operativo, para el éxito del mismo, el control interno entendido con el proceso que debe ejecutarse a nivel dirección, gerencial y personal, debe estar diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable respecto de los objetivos operacionales, estratégicos y de cumplimiento de la entidad.

Para que Monte de Piedad del Estado de Oaxaca, pueda cumplir con sus funciones básicas y fundamentales, todas enfocadas a mejorar la vida de la sociedad oaxaqueña, a través del ofrecimiento y otorgamiento de sus servicios, sin duda deberá, hacer buen uso del recurso humano con el que cuenta, así como los recursos materiales y financieros, apoyados desde luego, de la flexibilidad y rapidez en el servicio, que ofrece la tecnología en materia de información.



Si bien es cierto que el Control Interno Institucional, lo hacemos todos, mostrando y dando siempre lo mejor de nosotros, como servidores públicos, a través de nuestras cualidades, capacidad, disposición, motivación y compromiso por el servicio público que brindamos, también es cierto, que no podemos caminar solos, es inminente la existencia de estructuras organizacionales que funcionen adecuadamente, que se encuentren coordinadas entre sí, que hagan posible la aplicación de las políticas públicas, estrategias y acciones gubernamentales en pro de sus gobernados.

El Plan de Trabajo de Control Interno 2021 (PTCI), que se presenta, no representa otra cosa, más que la plataforma sobre la cual queremos navegar y programarnos para el logro de objetivos institucionales, teniendo únicamente como premisa el bienestar social, en los servicios que brindamos como institución, conscientes de que, si estamos bien al exterior, lo estaremos también al interior ya que de estos depende nuestra seguridad económica y laboral.



INTRODUCCIÓN

El Monte de Piedad considerando el paso del tiempo y los avances agigantados que imperan en el Estado en materia de transparencia, rendición de cuentas y combate a la corrupción, nos hemos visto obligados a redoblar esfuerzos en materia de Control Interno, por lo que en este sentido y para dar cumplimiento a los mismos, es primordial la implementación de nuevos marcos normativos, estrategias, procedimientos y supervisión para la correcta aplicación de un control interno, ya que es una herramienta que nos ayudara a minimizar los riesgos de actos de corrupción y salvaguardar los recursos públicos.

A lo largo del tiempo, el control interno ha tenido una connotación meramente contable, en la que se buscaba evitar fraudes con el propósito de que los estados financieros dictaminados por auditores reflejasen con certeza razonable la situación financiera de la empresa o entidad pública.

El Programa de Trabajo de Control Interno, asume el compromiso de mejorar los recursos financieros, mediante la correcta aplicación y desenvolvimiento de los procedimientos y con ello evitar futuros riesgos, los cuales generalmente se traducen en un menoscabo patrimonial institucional, en materia de recursos humanos, se visualiza la necesidad de capacitar al personal, misma que se pretende satisfacer, toda vez, que el desconocimiento y la falta de pericia, al final impacta en lo financiero, en lo que respecta a los recursos tecnológicos, se destaca la importancia de los mismos, como parte fundamental en el proceso operacional y de información, si no se cuenta con los procesos adecuados en las plataformas informáticas, esto trae aparejado, pérdida de tiempo, un mal desempeño frente al pignorante, lo que al final impacta institucionalmente en patrimonio e imagen, así también, se pondera la importancia de tener fuentes de información de datos confiables, actuales y seguras, por cualquier situación adversa o caso fortuito, de ahí que se prevea la necesidad de un Plan de Trabajo en materia de Tecnologías de la Información. Los recursos materiales



juegan un papel importante, ya que la falta de los mismos, paralizaría en un momento determinado los procesos sustantivos, estratégicos y operativos de la institución, lo que no permitiría en gran manera el cumplimiento de objetivos, es por ello, que el desenvolvimiento de los mismo se encuentre inmerso o vaya de la mano con el mejoramiento de los recursos financieros, humanos y tecnológicos.

También se busca adecuar o ajustar a la realidad los procesos y procedimientos, que garanticen el correcto desempeño de las funciones y actividades de las y os Servidores Públicos, así como crear un escenario legal que garantice en todo momento esa certidumbre jurídica de cara a otras instancias a las cuales se tiene que recurrir por motivos de la comisión de conductas negativas o delitos, que afectan el patrimonio económico institucional. Tomando en cuenta para ello, los componentes y principios que se establecen en la normatividad aplicable en materia de Control Interno.

El titular del Monte de Piedad del Estado, a través de su Coordinadora de Control Interno y Enlace del Sistema de Control Interno determinó las acciones pertinentes para transformar las áreas de oportunidad, en actividades que fortalecieran el Sistema de Control Interno dentro de la Institución plasmándolas en el presente Programa de Trabajo de Control Interno.

El presente Programa de Control Interno, se integra de once proyectos o acciones, teniendo como base para la propuesta y formulación de las mismas, en el Modelo Estatal de Marco Integrado de Control Interno para el Sector Público del Estado de Oaxaca y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno para la Administración Pública Estatal.

La implementación del Sistema de Control Interno de la Administración Pública Estatal, consta de los siguientes componentes:

Ambiente de Control. - Representa el gobierno del sistema y donde se encuentran los



lineamientos, normas, procesos y estructuras que proporcionan la base para llevar a cabo el control interno en la organización. A través de este componente, el directorio y la gerencia establecen el tono con respecto a la importancia del control interno.

Evaluación de riesgos. Es el componente donde se define un proceso dinámico e iterativo para identificar y analizar los riesgos para el logro de objetivos de la entidad, formando una base para determinar cómo se deben administrar y tratar sus los riesgos. En este componente, se deben considerar los posibles cambios en el entorno externo o dentro de su modelo institucional que pueda impedir su capacidad para alcanzar sus objetivos.

Actividades de control. Son las acciones establecidas por las políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que las directivas de mitigación de los riesgos para el logro de los objetivos se llevan a cabo. Las actividades de control son ejecutadas en todos los niveles de la entidad y en todos los procesos de la misma y en el entorno de la tecnología, enmarcados en el alcance del sistema de control.

Información y comunicación. Este componente tiene como protagonista a la información, la cual es necesaria para que la entidad ejecute las responsabilidades de control interno en apoyo del logro de sus objetivos. La comunicación se produce tanto a nivel interno como externo y proporciona a la organización de la información necesaria para llevar a cabo día a día los controles.

Supervisión y Mejora Continua. Este componente permite monitorear, a través de evaluaciones continuas, independientes y periódicas, el cumplimiento y correcto funcionamiento de los componentes y principios de este modelo de gestión. Los resultados deben ser evaluados y las deficiencias comunicadas de manera oportuna a la alta gerencia para poder ser gestionados.



OBJETIVOS

GENERAL:

Identificar e implementar en el Monte de Piedad del Estado de Oaxaca, las acciones de mejora que se consideren pertinentes, con el fin de asegurar el adecuado funcionamiento de la institución, para lograr las metas y objetivos establecidos normativamente, previniendo con esto, posibles actos contrarios a la Ley.

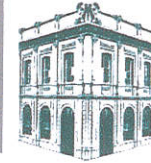
ESPECIFICOS:

- Tener suficiencia y confiabilidad en la información financiera que emite el Departamento de Contabilidad del Monte de Piedad de Estado.
- Vigilar el desempeño correcto de los procesos operativos, con el fin de hacer más eficientes los servicios que se brindan en el Monte de Piedad del Estado.
- Identificar los riesgos, evaluarlos y monitorearlos para mantener un control efectivo de los mismos y minimizar pérdidas.
- Establecer acciones de mejora que permitan tener un control interno apegado a la normatividad en las áreas administrativas, para el cumplimiento de los objetivos institucionales del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca.



MARCO NORMATIVO

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 16 de enero de 2018.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 17 de febrero de 2018.
- Ley del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 19 de abril de 2018.
- Acuerdo General por el que se Establece el Sistema de Control Interno de la Administración Pública Estatal. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 16 de enero de 2016.
- Acuerdo por el que se emite el Modelo Estatal del Marco Integrado de Control Interno para el Sector Público del Estado de Oaxaca. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 05 de agosto de 2017.
- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de aplicación general en Materia de Control Interno para la Administración Pública Estatal. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 08 de junio del 2019.

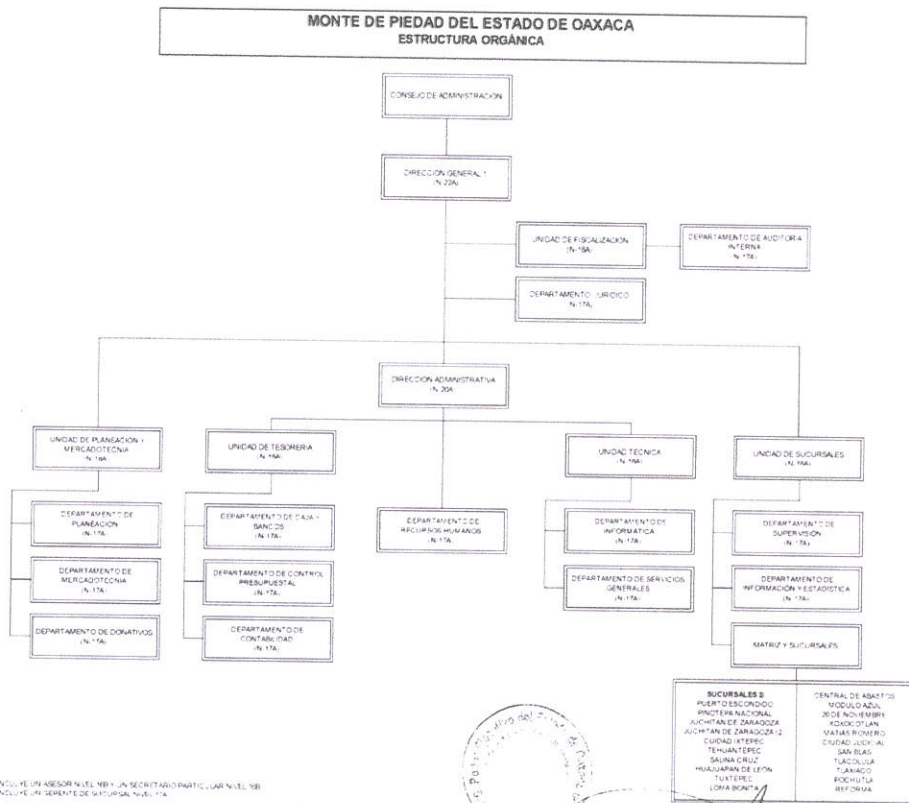


ORGANIGRAMA



Gobierno del Estado de Oaxaca

2010 - 2016



1 INCLuye UN ASESOR NIVEL NBI Y UN SECRETARIO PRIVADO NIVEL NBI
2 INCLuye UN SERVIDOR NIVEL NBI

AUTORIZA
GABINO CORTES REAGUDO
GOBERNADOR CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE OAXACA

VISTO BUENO
LIC. ALBERTO VARGAS VARELA
SECRETARIO DE ADMINISTRACION

SECRETARIA DE ADMINISTRACION

LIC. ROGELIO HERNANDEZ CAZARES
TITULAR

NOVIEMBRE DE 2012



MISIÓN Y VISIÓN

Como institución tenemos la siguiente misión y visión.

MISION

Brindar a personas físicas y morales créditos y préstamos accesibles tanto para sufragar necesidades emergentes como iniciar o fortalecer una actividad productiva; así mismo ayudar a la población más vulnerable a través del otorgamiento de donativos o rubros de asistencia social, salud y educación.

VISIÓN

Ser el principal organismo público de carácter social en el Estado, que, mediante servicios de financiamiento, préstamos y donativos, fomenten y contribuyan a la inclusión social, coadyuvando en todo momento al desarrollo económico de las familias oaxaqueñas.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- I. Efectuar aportaciones vía donativos para obras y acciones de beneficencia, ejecutadas por Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, Asociaciones, Fundaciones, Fideicomisos, que en términos de Ley realicen obras en beneficio asistencial de instituciones, comunidades y personas del Estado de Oaxaca, de conformidad con los Lineamientos que emita el Consejo de Administración. Los donativos podrán ser tanto para personas físicas o morales en los términos que establezcan los Lineamientos que emita el Consejo de Administración, y;
- II. Otorgar a toda persona física o moral préstamos y créditos a tasas de interés bajo e inferiores a las tasas activas del mercado.





ANEXOS

E

FICHAS TÉCNICAS

FICHA TÉCNICA UNO

| COMPONENTE DEL CONTROL INTERNO A FORTALECER | | Ambiente de Control | | | | | | | |
|--|---|---|--------------|------------|-------------------------------------|---|--|--|-----------------------|
| PRINCIPIO DE CONTROL INTERNO A FORTALECER | | 3.- Establecer estructura, Responsabilidad y Autoridad. | | | | | | | |
| PROYECTO | | Actualización de la Estructura Organizacional del Monte de Piedad del Estado. | | | | | | | |
| OBJETIVO | | Organizar, diagramar y documentar conforme a la estructura actual, los puestos y niveles que ocupa el personal de Mandos Medios, a fin de establecer sus funciones, así como el cumplimiento de metas y objetivos institucionales, además de contar con una fuente de información actualizada, detallada y confiable para su consulta o referencia. | | | | | | | |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA LIDER DEL PROYECTO | | | | | SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE | | | | |
| Departamento Jurídico | | | | | Lic. Víctor Alberto Porras Arellano | | | | |
| ACTIVIDADES GENERALES DE MEJORA | | | | | | | | | |
| 1.1 | Proponer a Dirección General el proyecto de actualización de la Estructura Organizacional del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca, a la realidad actual en áreas administrativas. | | | | | | | | |
| 1.2 | Realizar trámite ante la Dirección de Modernización Administrativa de la Secretaría de Administración para la validación y autorización de la Estructura Organizacional del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. | | | | | | | | |
| 1.3 | Publicar la estructura organizacional del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. | | | | | | | | |
| ACTIVIDADES ESPECIFICAS | | | | | | | | | |
| Actividad General | Elemento de Control Interno | Acción específica | Programación | | Meta | Unidad de Medida | Indicador de Gestión | Evidencia | Participantes |
| | | | Inicio | Termino | | | | | |
| 1.1. | 3.2. Estructura Organizacional | 1.1.1. Elaborar propuesta de estructura organizacional del Monte de Piedad del Estado. | 11/01/2021 | 15/01/2021 | 1 | Memorándum Propuesta de estructura organizacional al Director General | Porcentaje de memorándums emitidos CRITICO (0) 0%-49% ACEPTABLE (1) 100% | Acuse de recibido y propuesta de estructura organizacional | DG DJ DRH US |
| | | 1.1.2. Elaborar memorándum de validación y aprobación por parte de la Dirección General. | 18/01/2021 | 22/01/2021 | 1 | Memorándum | Porcentaje de memorándums emitidos CRITICO (0) 0%-49% ACEPTABLE (1) 100% | Acuse de recibido | DG |
| 1.2. | 3.2. Estructura Organizacional | 1.2.1. Elaboración de Oficio para revisión y validación de la Secretaría de Administración. | 30/01/2021 | 30/01/2021 | 1 | Oficio | Porcentaje de oficios emitidos CRITICO (0) 0%-49% ACEPTABLE (1) 100% | Acuse de recibido | DJ DRH |

| | | | | | | | | | | |
|------|---|--|------------|------------|---|--|---------------------------------|---|--|----------|
| | | 1.2.2. Seguimiento a oficina de validación y revisión ante la Secretaría de Administración hasta su aprobación. | 01/02/2021 | 28/02/2021 | 1 | Tarjetas informativas informando el seguimiento al Director General | Porcentaje de tarjetas emitidas | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: yellow; color: black; padding: 2px;">CON RIESGO (0) 50% - 99%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Acuse de recibido | DG DJ |
| 1.2 | 3.2. Estructura Organizacional | 1.2.3.- Una vez, validada y aprobada la estructura organizacional por la Secretaría de Administración, convocar a reunión ordinaria o extraordinaria para, hacerla del conocimiento del Consejo de Administración, para la autorización del pago de publicación. | 01/03/2021 | 20/03/2021 | 1 | Convocatoria a sesión ordinaria o extraordinaria. Acta de Sesión de Consejo de Administración | Porcentaje de seguimiento | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: yellow; color: black; padding: 2px;">CON RIESGO (0) 50% - 99%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Convocatoria a sesión ordinaria o extraordinaria. Acta de Sesión de Consejo de Administración | DG DJ |
| 1.3. | 3.9. Documentación y formalización del Control Interno. | 1.3.1. Solicitar a la Secretaría de Administración con base en el Acta de Consejo de Administración, autorización para la publicación de la estructura organizacional | 21/03/2021 | 25/03/2021 | 1 | Oficio | Porcentaje de oficios emitidos | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: yellow; color: black; padding: 2px;">CON RIESGO (0) 50% - 99%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Acuse de recibido | DG DJ |
| | | 1.3.2. Autorizada la publicación de la estructura organizacional por parte de la Secretaría de Administración solicitar al Periódico Oficial del Estado la publicación de la estructura organizacional y realizar pago correspondiente. | 26/03/2021 | 31/03/2021 | 1 | Oficio | Porcentaje de oficios emitidos | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Acuse de recibido | DG DJ |

FICHA TÉCNICA DOS

| | |
|--|---|
| COMPONENTE DEL CONTROL INTERNO A FORTALECER | Ambiente de Control |
| PRINCIPIO DE CONTROL INTERNO A FORTALECER | 3.- Establecer estructura, Responsabilidad y Autoridad. |
| PROYECTO | Actualización del Reglamento Interno del Monte de Piedad del Estado. |
| OBJETIVO | Proponer y normar el Reglamento Interno de acuerdo al nivel de jerarquía y autoridad que se establece en la Estructura Organizacional de la institución, definiendo y delimitando las funciones que deben tener cada una de las áreas administrativas con base en las actividades sustantivas que realiza el Monte de Piedad del Estado de Oaxaca, además de contar con una fuente de información actualizada, detallada y confiable para su consulta o referencia. |

| | |
|---|-------------------------------------|
| UNIDAD ADMINISTRATIVA LIDER DEL PROYECTO | SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE |
| Departamento Jurídico | Lic. Víctor Alberto Porras Arellano |

ACTIVIDADES GENERALES DE MEJORA

| | |
|-----|---|
| 2.1 | Proponer a Dirección General el proyecto de actualización del Reglamento Interno del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca, a la realidad actual en áreas administrativas. |
| 2.2 | Realizar trámite ante la Dirección de Modernización Administrativa de la Secretaría de Administración y la Consejería Jurídica del Ejecutivo del Estado, para la revisión, validación y autorización del Reglamento Interno del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. |
| 2.3 | Publicar el Reglamento Interno del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. |

ACTIVIDADES ESPECIFICAS

| Actividad General | Elemento de Control Interno | Acción específica | Programación | | Meta | Unidad de Medida | Indicador de Gestión | Evidencia | Participantes | |
|-------------------|---|---|--------------|------------|------|---|------------------------------------|---|-------------------|-----------------------|
| | | | Inicio | Termino | | | | | | |
| 2.1. | 3.6. Asignación de Responsabilidad y Delegación de Autoridad. | 2.1.1. Elaborar propuesta del Reglamento Interno del Monte de Piedad del Estado. | 01/03/2021 | 30/03/2021 | 1 | Memorándum Propuesta de Reglamento Interno al Director General. | Porcentaje de memorándums emitidos | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Acuse recibido de | DG DJ DRH US |
| | | 2.1.2. Elaborar memorándum de validación y aprobación del Reglamento Interno por parte de la Dirección General. | 01/04/2021 | 15/04/2021 | 1 | Memorándum de respuesta de la Dirección | Porcentaje de memorándums emitidos | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Acuse de recibido | DG |

| | | | | | | | | | | |
|------|---|---|------------|------------|---|--|---------------------------------|---|--|-----------|
| 2.2. | 3.6. Asignación de Responsabilidad y Delegación de Autoridad. | 2.2.1. Elaboración de Oficio para solicitar la revisión y validación del Reglamento Interno por parte de la Secretaría de Administración. | 16/04/2021 | 20/04/2021 | 1 | Oficio | Porcentaje de oficios emitidos | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Acuse de recibido | DJ DRH |
| | | 2.2.2. Seguimiento de oficio de revisión, validación y revisión del Reglamento Interno ante la Secretaría de Administración hasta su aprobación. | 21/04/2021 | 30/05/2021 | 1 | Tarjetas informativas informando el seguimiento al Director General | Porcentaje de tarjetas emitidas | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: yellow; color: black; padding: 2px;">CON RIESGO (0) 50% - 99%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Acuse de recibido | DG DJ |
| 2.2 | 3.6. Asignación de Responsabilidad y Delegación de Autoridad. | 2.2.3. Una vez aprobado el Reglamento Interno por la Secretaría de Administración, dar seguimiento ante esta, para el envío y aprobación del proyecto de Reglamento Interno ante la Consejería Jurídica del Ejecutivo del Estado. | 01/06/2021 | 10/06/2021 | 1 | Oficio por parte de la Secretaría de Administración donde se remite el proyecto a la Consejería Jurídica. | Porcentaje de oficios emitidos | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: yellow; color: black; padding: 2px;">CON RIESGO (0) 50% - 99%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Acuse de recibido | DJ SA |
| | | 2.2.4.- Una vez validado y aprobado el Reglamento Interno, por la Secretaría de Administración y la Consejería Jurídica convocar a reunión ordinaria o extraordinaria para, hacerlo del conocimiento del Consejo de Administración, para la autorización del pago de publicación. | 11/06/2021 | 18/06/2021 | 1 | Oficios de validación de ambas dependencias. Convocatoria a sesión ordinaria o extraordinaria. Acta de Sesión de Consejo de Administración | Porcentaje de oficios emitidos | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: yellow; color: black; padding: 2px;">CON RIESGO (0) 50% - 99%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Oficios de validación de ambas dependencias. Convocatoria a sesión ordinaria o extraordinaria. Acta de Sesión de Consejo de Administración | DG DJ |

| | | | | | | | | | | |
|------|---|--|------------|------------|---|--------|--------------------------------|--|-------------------|----------|
| 2.3. | 3.9. Documentación y formalización del Control Interno. | 2.3.1. Solicitar a la Secretaría de Administración y Consejería Jurídica con base en el Acta de Consejo de Administración, autorización para la publicación del Reglamento Interno | 21/06/2021 | 25/06/2021 | 1 | Oficio | Porcentaje de oficios emitidos | <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: yellow; color: black; padding: 2px;">CON RIESGO (0) 50% - 99%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> </div> | Acuse de recibido | DG DJ |
| | | 2.3.2. Autorizada la publicación del Reglamento Interno por la Consejería Jurídica y Secretaría de Administración al Periódico Oficial del Estado la publicación de la Reglamento Interno y realizar pago correspondiente. | 28/06/2021 | 30/06/2021 | 1 | Oficio | Porcentaje de oficios emitidos | <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> </div> | Acuse de recibido | DG DJ |

FICHA TÉCNICA TRES

| | |
|--|--|
| COMPONENTE DEL CONTROL INTERNO A FORTALECER | Ambiente de Control |
| PRINCIPIO DE CONTROL INTERNO A FORTALECER | 3.- Establecer estructura, Responsabilidad y Autoridad. |
| PROYECTO | Actualización del Manual de Organización del Monte de Piedad del Estado. |
| OBJETIVO | Proponer y normar el Manual de Organización del Monte de Piedad del Estado, estableciendo las funciones básicas y específicas, relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como de los requisitos de los puestos y cargos de acuerdo a la Estructura Organizacional de la institución, además de contar con una fuente de información actualizada, detallada y confiable para su consulta o referencia. |

| | |
|---|-------------------------------------|
| UNIDAD ADMINISTRATIVA LIDER DEL PROYECTO | SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE |
| Departamento Jurídico | Lic. Víctor Alberto Porras Arellano |

ACTIVIDADES GENERALES DE MEJORA

| | |
|-----|--|
| 3.1 | Proponer a Dirección General el proyecto de actualización del Manual de Organización del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca, a la realidad actual en áreas administrativas. |
| 3.2 | Realizar trámite ante la Dirección de Modernización Administrativa de la Secretaría de Administración para la revisión, validación y autorización del Manual de Organización del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. |
| 3.3 | Publicar el Manual de Organización del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. |

ACTIVIDADES ESPECIFICAS

| Actividad General | Elemento de Control Interno | Acción específica | Programación | | Meta | Unidad de Medida | Indicador de Gestión | Evidencia | Participantes |
|-------------------|---|---|--------------|------------|------|---|--|-------------------|-----------------------|
| | | | Inicio | Termino | | | | | |
| 3.1 | 3.6. Asignación de Responsabilidad y Delegación de Autoridad. | 3.1.1 Elaborar propuesta del Manual de Organización del Monte de Piedad del Estado. | 01/07/2021 | 30/07/2021 | 1 | Memorándum Propuesta de Manual de Organización al Director General. | <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> </div> | Acuse de recibido | DG DJ DRH US |
| | | 3.1.2. Elaborar memorándum de validación y aprobación del Manual de Organización por parte de la Dirección General. | 02/08/2021 | 14/08/2021 | 1 | Memorándum de respuesta de la Dirección | <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> </div> | Acuse de recibido | DG |
| 3.2. | 3.6. Asignación de Responsabilidad y Delegación de Autoridad. | 3.2.1. Elaboración de Oficio para solicitar la revisión y validación del Manual de Organización por parte de la Secretaría de Administración. | 16/08/2021 | 20/08/2021 | 1 | Oficio | <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> </div> | Acuse de recibido | DJ DRH |



| | | | | | | | | | | |
|------|---|--|------------|------------|---|---|---------------------------------|---|-------------------|----------|
| 3.2 | | 3.2.2. Seguimiento a oficina de revisión, validación y revisión del Manual de Organización ante la Secretaría de Administración hasta su aprobación. | 23/08/2021 | 31/08/2021 | 1 | Tarjetas informativas informando el seguimiento al Director General | Porcentaje de tarjetas emitidas | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: yellow; color: black; padding: 2px;">CON RIESGO (0) 50% - 99%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Acuse de recibido | DG DJ |
| | 3.6. Asignación de Responsabilidad y Delegación de Autoridad. | 3.2.3. Una vez aprobado el Manual de Organización por la Secretaria de Administración, convocar a reunión ordinaria o extraordinaria para, hacerla del conocimiento del Consejo de Administración, para la autorización del pago de publicación. | 01/09/2021 | 10/09/2021 | 1 | Oficio por parte de la Secretaria de Administración | Porcentaje de oficios emitidos | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: yellow; color: black; padding: 2px;">CON RIESGO (0) 50% - 99%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Acuse de recibido | DJ SA |
| 3.3. | 3.9. Documentación y formalización del Control Interno. | 3.3.1. Solicitar a la Secretaria de Administración con base en el Acta de Consejo de Administración, autorización para la publicación del Manual de Organización | 20/09/2021 | 25/09/2021 | 1 | Oficio | Porcentaje de oficios emitidos | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: yellow; color: black; padding: 2px;">CON RIESGO (0) 50% - 99%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Acuse de recibido | DG DJ |
| | | 3.3.2. Autorizada la publicación del Manual de Organización por la Secretaria de Administración solicitar al Periódico Oficial del Estado la publicación del Manual de Organización y realizar pago correspondiente. | 27/09/2021 | 30/09/2021 | 1 | Oficio | Porcentaje de oficios emitidos | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Acuse de recibido | DG DJ |

FICHA TÉCNICA CUATRO

| | |
|--|--|
| COMPONENTE DEL CONTROL INTERNO A FORTALECER | Ambiente de Control |
| PRINCIPIO DE CONTROL INTERNO A FORTALECER | 3.- Establecer estructura, Responsabilidad y Autoridad. |
| PROYECTO | Actualización del Manual de Procedimientos del Monte de Piedad del Estado. |
| OBJETIVO | Proponer y normar el Manual de Procedimientos del Monte de Piedad del Estado, estableciendo de manera detallada la secuencia de pasos para el desarrollo de las funciones básicas y específicas, a través de procesos, estableciendo orden, tiempo, reglas o políticas y responsables de las actividades que se desempeñan en la institución, además de contar con una fuente de información actualizada, detallada y confiable para su consulta o referencia. |

| | |
|---|-------------------------------------|
| UNIDAD ADMINISTRATIVA LIDER DEL PROYECTO | SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE |
| Departamento Jurídico | Lic. Víctor Alberto Porras Arellano |

ACTIVIDADES GENERALES DE MEJORA

| | |
|-----|--|
| 4.1 | Proponer a Dirección General el proyecto de actualización del Manual de Procedimientos del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca, a la realidad actual en áreas administrativas. |
| 4.2 | Realizar trámite ante la Dirección de Modernización Administrativa de la Secretaría de Administración para la revisión, validación y autorización del Manual de Procedimientos del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. |
| 4.3 | Publicar el Manual de Procedimientos del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. |

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

| Actividad General | Elemento de Control Interno | Acción específica | Programación | | Meta | Unidad de Medida | Indicador de Gestión | Evidencia | Participantes | |
|-------------------|---|---|--------------|------------|------|---|------------------------------------|--|-------------------|-----------------------|
| | | | Inicio | Termino | | | | | | |
| 4.1 | 3.6. Asignación de Responsabilidad y Delegación de Autoridad. | 4.1.1 Elaborar propuesta del Manual de Procedimientos del Monte de Piedad del Estado. | 01/10/2021 | 15/10/2021 | 1 | Memorándum Propuesta de Manual de Procedimientos al Director General. | Porcentaje de memorándums emitidos | CRÍTICO (0) 0%-49% ACEPTABLE (1) 100% | Acuse de recibido | DG DJ DRH US |
| | | 4.1.2. Elaborar memorándum de validación y aprobación del Manual de Procedimientos por parte de la Dirección General. | 19/10/2021 | 22/10/2021 | 1 | Memorándum de respuesta de la Dirección | Porcentaje de memorándums emitidos | CRÍTICO (0) 0%-49% ACEPTABLE (1) 100% | Acuse de recibido | DG |
| 4.2 | 3.6. Asignación de Responsabilidad y Delegación de Autoridad. | 4.2.1. Elaboración de Oficio para solicitar la revisión y validación del Manual de Procedimientos por parte de la Secretaría de Administración. | 26/10/2021 | 29/10/2021 | 1 | Oficio | Porcentaje de oficios emitidos | CRÍTICO (0) 0%-49% ACEPTABLE (1) 100% | Acuse de recibido | DJ DRH |



| | | | | | | | | | | |
|------|---|--|------------|------------|---|---|--|---|-------------------|----------|
| 4.2 | | 4.2.2. Seguimiento a oficina de revisión, validación y revisión del Manual de Procedimientos ante la Secretaría de Administración hasta su aprobación. | 03/11/2021 | 25/11/2021 | 1 | Tarjetas informativas informando el seguimiento al Director General | Porcentaje de tarjetas informativas emitidas | <p>CRITICO (0) 0%-49%</p> <p>CON RIESGO (0) 50% - 99%</p> <p>ACEPTABLE (1) 100%</p> | Acuse de recibido | DG DJ |
| | 3.6. Asignación de Responsabilidad y Delegación de Autoridad. | 4.2.3. Una vez aprobado el Manual de Procedimientos por la Secretaría de Administración, convocar a reunión ordinaria o extraordinaria para, hacerla del conocimiento del Consejo de Administración, para la autorización del pago de publicación. | 26/11/2021 | 02/12/2021 | 1 | Oficio por parte de la Secretaría de Administración | Porcentaje de oficios emitidos | <p>CRITICO (0) 0%-49%</p> <p>CON RIESGO (0) 50% - 99%</p> <p>ACEPTABLE (1) 100%</p> | Acuse de recibido | DJ SA |
| 4.3. | 3.9. Documentación y formalización del Control Interno. | 4.3.1. Solicitar a la Secretaría de Administración con base en el Acta de Consejo de Administración, autorización para la publicación del Manual de Procedimientos. | 06/12/2021 | 10/12/2021 | 1 | Oficio | Porcentaje de oficios emitidos | <p>CRITICO (0) 0%-49%</p> <p>CON RIESGO (0) 50% - 99%</p> <p>ACEPTABLE (1) 100%</p> | Acuse de recibido | DG DJ |
| | | 4.3.2. Autorizada la publicación del Manual de Procedimientos por la Secretaría de Administración solicitar al Periódico Oficial del Estado la publicación del Manual de Procedimientos y realizar pago correspondiente. | 13/12/2021 | 17/12/2021 | 1 | Oficio | Porcentaje de oficios emitidos | <p>CRITICO (0) 0%-49%</p> <p>ACEPTABLE (1) 100%</p> | Acuse de recibido | DG DJ |

FICHA TÉCNICA CINCO

| | |
|--|--|
| COMPONENTE DEL CONTROL INTERNO A FORTALECER | Ambiente de Control |
| PRINCIPIO DE CONTROL INTERNO A FORTALECER | 4- Demostrar compromiso y competencia laboral. |
| PROYECTO | Programa de capacitación en materia de Valuación. |
| OBJETIVO | Implementar de manera formal un programa de capacitación en materia de valuación, con el fin de actualizar los conocimientos en el tema de los valuadores adscritos al Monte de Piedad del Estado de Oaxaca, y se brinde un servicio eficaz y eficiente. |

| | |
|---|-------------------------------------|
| UNIDAD ADMINISTRATIVA LIDER DEL PROYECTO | SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE |
| Departamento Recursos Humanos | M.I. Ana Estela Vega Martínez |

ACTIVIDADES GENERALES DE MEJORA

| | |
|-----|--|
| 5.1 | Elaborar el Programa de capacitación en materia de Valuación anual. |
| 5.2 | Implementar el Programa de capacitación en materia de valuación anual. |

ACTIVIDADES ESPECIFICAS

| Actividad General | Elemento de Control Interno | Acción específica | Programación | | Meta | Unidad de Medida | Indicador de Gestión | Evidencia | Participantes |
|-------------------|--|--|--------------|------------|------|---|--|---------------------------------|---|
| | | | Inicio | Termino | | | | | |
| 5.1 | 4.2. Expectativas de Competencia Profesional | 5.1.1 Elaborar y girar circular a las distintas áreas administrativas, Oficina Matriz y 22 Sucursales, solicitando que curso es el que necesitan en materia de Valuación, de alhajas, artículos varios, relojes, plata, monedas, tejidos de prendas, autos, motocicletas, maquinaria, detallando información sobre el mismo a través de una tarjeta informativa. | 01/03/2021 | 23/03/2021 | 1 | Circular que emita al respecto el Departamento de Recursos Humanos. | <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="background-color: #e74c3c; padding: 5px; text-align: center;"> CRITICO (1-5) 0%-49% </div> <div style="background-color: #27ae60; padding: 5px; text-align: center;"> ACEPTABLE (6-33) 100% </div> </div> | Circular y tarjeta informativa. | DG DA DRH US UP DI SG MATRIZ 22 SUCURS. |

E

| | | | | | | | | | |
|--|---|------------|------------|----|--|---|--|--|---|
| 4.5. Atracción, Desarrollo y Retención de Profesionales. | 5.1.2. Elaboración de Programa Anual de Capacitaciones 2021, mismo que contendrá la programación de cursos a impartirse en el año, el cual deberá ser validado y autorizado por el Director General del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. | 02/05/2021 | 31/05/2021 | 1 | Memorándum de presentación de Programa Anual de Capacitaciones. Programa Anual de Capacitaciones autorizado. | Programa Elaborado y Autorizado | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (Elaborado y autorizado) 100%</div> | Programa | DG DRH |
| | 5.1.3. Solicitar a los Gerentes de Oficina Matriz y de las 22 Sucursales la designación de Servidores Públicos (valuadores) que asistirán a los cursos. | 01/07/2021 | 15/07/2021 | 24 | Memorándum solicitando relación de asistentes. | Porcentaje de memorándums emitidos | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0-5) 0%-49%</div> <div style="background-color: yellow; color: black; padding: 2px;">CON RIESGO (6-10) 50% - 99%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (11-24) 100%</div> | Memorándums emitidos | RH US MATRIZ 22 SUCURS. |
| 5.2. Atracción, Desarrollo y Retención de Profesionales. | 5.2.1 Notificar a través de memorándum el Calendario de Capacitaciones 2021 a las áreas administrativas, involucradas, Oficina Matriz y 22 Sucursales. | 22/07/2021 | 28/07/2021 | 30 | Memorándum de notificación | Porcentaje de Memorándums emitidos | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (1-14) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (15-30) 100%</div> | memorándums emitidos | DG DA DRH US UP DI SG MATRIZ 22 SUCURS. |
| | 5.2.2. Capacitar al personal designado por los Gerentes. | 01/09/2021 | 30/09/2021 | 35 | Servidor Público a capacitar | Porcentaje de servidores públicos capacitados | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0-15) 0%--20</div> <div style="background-color: yellow; color: black; padding: 2px;">CON RIESGO (16-25) 50% - 99%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (26-35) 100%</div> | Lista de Asistencia | DRH US UP DI SG MATRIZ 23 SUCURS. |
| | 5.2.3. Elaborar encuesta de satisfacción en curso. | 01/09/2021 | 30/09/2021 | 1 | Encuesta | Porcentaje de realización | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0-5) 0%-49%</div> <div style="background-color: yellow; color: black; padding: 2px;">CON RIESGO (6-10) 50% - 99%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (11-24) 100%</div> | Archivo de imagen de formulario de encuesta. | RH US MATRIZ 22 SUCURS. |

FICHA TÉCNICA SEIS

| | |
|--|--|
| COMPONENTE DEL CONTROL INTERNO A FORTALECER | Ambiente de Control |
| PRINCIPIO DE CONTROL INTERNO A FORTALECER | 4- Demostrar compromiso y competencia laboral. |
| PROYECTO | Encuestas sobre clima organizacional al personal. |
| OBJETIVO | Implementar la aplicación de encuestas sobre clima organizacional al personal del Monte de Piedad del Estado, con el objetivo de conocer cuál es el nivel de satisfacción y motivación de los empleados, y en consecuencia, saber cómo se pueden mejorar las mismas, y conseguir en consecuencia una Institución Pública más eficiente y con mejores resultados. |

| | |
|---|-------------------------------------|
| UNIDAD ADMINISTRATIVA LIDER DEL PROYECTO | SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE |
| Departamento Recursos Humanos | M.I. Ana Estela Vega Martínez |

ACTIVIDADES GENERALES DE MEJORA

| | |
|-----|--|
| 6.1 | Elaborar la encuesta a aplicar sobre Clima Organizacional. |
| 6.2 | Implementar la aplicación de la encuesta sobre Clima Organizacional. |

ACTIVIDADES ESPECIFICAS

| Actividad General | Elemento de Control Interno | Acción específica | Programación | | Meta | Unidad de Medida | Indicador de Gestión | Evidencia | Participantes | |
|-------------------|--|--|--------------|------------|------|--|--|--|--------------------------|-----------------|
| | | | Inicio | Termino | | | | | | |
| 6.1 | 4.2. Expectativas de Competencia Profesional | 6.1.1 Enviar memorándum al Director Administrativo, solicitando la aprobación de la realización de dos encuestas de clima organizacional por ejercicio anual al personal del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. | 08/02/2021 | 20/02/2021 | 1 | Memorándum de solicitud del Departamento de Recursos Humanos | Solicitud Aprobada | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (Aprobada) 100%</div> | Memorándum de Aprobación | DG DA DRH |
| | 4.5. Atracción, Desarrollo y Retención de Profesionales. | 6.1.2. Elaboración de la encuesta sobre Clima Organizacional así como el calendario programático de aplicación a cada área administrativa | 02/03/2021 | 15/05/2021 | 1 | Memorándum de presentación del formato de encuesta sobre clima organizacional y calendario programático. | Encuesta y calendario elaborado y autorizado | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> | Encuesta y Calendario | DG DRH |

| | | | | | | | | | | |
|------|--|--|------------|------------|----|--|------------------------------------|--|----------------------|--|
| | | del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca, el cual deberá ser validado y autorizado por el Director Administrativo del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. | | | | | | ACEPTABLE (Elaborada y autorizado) 100% | | |
| 6.2. | 4.5. Atracción, Desarrollo y Retención de Profesionales. | 6.2.1. Aplicación de las dos encuestas sobre clima organizacional, al personal que se encuentra adscrito en cada una de las áreas administrativas del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. | 01/06/2021 | 30/11/2021 | 44 | Memorándum donde se instruye la aplicación | Porcentaje de memorándums emitidos | <p>CRITICO (1-20) 0%-49%</p> <p>CON RIESGO (21-35) 50% - 99%</p> <p>ACEPTABLE (36-44) 100%</p> | Memorándums emitidos | DG SD AG DA UF DAI DJ DRH US UP DP DM DD UT DCB UT DC DAR UT DI SG MATRIZ 22 SUCURS. |
| | | 6.2.2. Elaborar estadística de resultados obtenidos e identificación de fortalezas y Áreas de oportunidad para la gestión interna, así como, debilidades para mejorar el Clima Organizacional. | 01/12/2021 | 15/12/2021 | 1 | Estadística | Porcentaje de realización | <p>CRITICO (0) 0%-49%</p> <p>ACEPTABLE (1) 100%</p> | Estadística. | DG DA DRH |

FICHA TÉCNICA SIETE

| | |
|--|--|
| COMPONENTE DEL CONTROL INTERNO A FORTALECER | Ambiente de Control |
| PRINCIPIO DE CONTROL INTERNO A FORTALECER | 3.- Establecer estructura, Responsabilidad y Autoridad. |
| PROYECTO | Manual Interno de Trabajo sobre Fraudes y Siniestros. |
| OBJETIVO | Proponer un Manual Interno de Trabajo sobre Fraudes y Siniestros, en el que se especifique de manera detallada los pasos o procedimientos que se tienen que realizar de manera consecutiva y cronológica para el desarrollo de las actividades operativas, administrativas y financieras que se tengan que realizar en esos casos fortuitos, así como definir, la responsabilidad de cada una de las áreas que se involucren en el proceso, de tal forma que exista puntual cumplimiento en la ejecución de trámites y en consecuencia se tenga una respuesta satisfactoria en este tipo de casos. |

| | |
|---|-------------------------------------|
| UNIDAD ADMINISTRATIVA LIDER DEL PROYECTO | SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE |
| Unidad de Fiscalización | Lic. Edith Diego Martínez |

ACTIVIDADES GENERALES DE MEJORA

| | |
|-----|--|
| 7.1 | Proponer a Dirección General el proyecto de Manual Interno de Trabajo Sobre Fraudes y Siniestros del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. |
| 7.2 | Realizar trámite ante el Consejo de Administración para la revisión, validación y autorización del Manual Interno de Trabajo de Fraudes y Siniestros del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. |
| 7.3 | Publicar el Manual Interno de Trabajo sobre Fraudes y Siniestros del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. |

ACTIVIDADES ESPECIFICAS

| Actividad General | Elemento de Control Interno | Acción específica | Programación | | Meta | Unidad de Medida | Indicador de Gestión | Evidencia | Participantes | |
|-------------------|---|--|--------------|------------|------|--|---------------------------|---|---|----------------------|
| | | | Inicio | Termino | | | | | | |
| 7.1. | 3.6. Asignación de Responsabilidad y Delegación de Autoridad. | 7.1.1. Elaborar propuesta del Manual de Trabajo sobre Fraudes y Siniestros del Monte de Piedad del Estado. | 01/10/2021 | 15/10/2021 | 1 | Memorándum Propuesta de Manual de Trabajo sobre Fraudes y Siniestros del Monte de Piedad del Estado. | Porcentaje de realización | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Memorándum y propuesta de Manual de Trabajo sobre Fraudes y Siniestros. | DG DJ US UF |
| | | 7.1.2. Elaborar memorándum de validación y aprobación del Manual de Trabajo sobre Fraudes y | 19/10/2021 | 22/10/2021 | 1 | Memorándum de respuesta de la Dirección | Porcentaje de realización | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> | Memorándum | DG |



| | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|--|------------|------------|---|---|---------------------------|--------------------|---------------------------|---------------------------|---|-------------|
| | | Siniestros del Monte de Piedad del Estado. | | | | | | | ACEPTABLE (Aprobado) 100% | | | |
| 7.2 | 3.6. Asignación de Responsabilidad y Delegación de Autoridad. | 7.2.1. Elaboración de Oficio para solicitar la revisión y validación del Manual de Trabajo sobre Fraudes y Siniestros del Monte de Piedad del Estado, ante el Consejo de Administración. | 26/10/2021 | 29/10/2021 | 1 | Oficio | Porcentaje de realización | CRITICO (0) 0%-49% | ACEPTABLE (1) 100% | Oficio de solicitud | DJ UF | |
| | | 7.2.2. Seguimiento a oficio de revisión, validación, revisión y aprobación del Manual de Trabajo sobre Fraudes y Siniestros del Monte de Piedad del Estado, ante el Consejo de Administración. | 03/11/2021 | 25/11/2021 | 1 | Tarjetas informativas informando el seguimiento al Director General | Porcentaje de realización | CRITICO (0) 0%-49% | CON RIESGO (0) 50% - 99% | ACEPTABLE (Aprobado) 100% | Tarjetas informativas de seguimiento | DG DJ UF |
| 7.3 | 3.9. Documentación y formalización del Control Interno. | 7.2.3. Una vez aprobado el Manual de Trabajo sobre Fraudes y Siniestros del Monte de Piedad del Estado, ante el Consejo de Administración, publicar y difundir el mismo de manera interna. | 26/11/2021 | 02/12/2021 | 1 | Memorándum de la Dirección ordenando su publicación y difusión | Porcentaje de realización | CRITICO (0) 0%-49% | CON RIESGO (0) 50% - 99% | ACEPTABLE (1) 100% | Memorándum de publicación y difusión de forma interna | DG DA DJ UF |

FICHA TÉCNICA OCHO

| | |
|---|---|
| COMPONENTE DEL CONTROL INTERNO A FORTALECER | Administración de riesgos |
| PRINCIPIO DE CONTROL INTERNO A FORTALECER | 7- Identificar , analizar y Responder a los Riesgos. |
| PROYECTO | Encuestas sobre atención al cliente. |
| OBJETIVO | Implementar la aplicación periódica de encuestas sobre atención al cliente externo del Monte de Piedad del Estado, con el objetivo de conocer cuál es el nivel de satisfacción en el servicio, sus preferencias, sus expectativas, sus necesidades, y en consecuencia, saber cómo podemos satisfacer a los mismos y se inclinen hacia nosotros y no hacia la competencia, y a través de las conclusiones y resultados de las mismas establecer estrategias de marketing adecuadas, además de permitirnos como institución la toma de decisiones a corto, mediano y largo plazo, coadyuvando al mismo tiempo como un elemento para identificar, analizar y prevenir riesgos. |

| | |
|--|------------------------------------|
| UNIDAD ADMINISTRATIVA LIDER DEL PROYECTO | SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE |
| Unidad de Sucursales | C.P. Martha Nereida López Vergara. |

ACTIVIDADES GENERALES DE MEJORA

| | |
|-----|---|
| 8.1 | Elaborar la encuesta a aplicar sobre atención al Cliente. |
| 8.2 | Implementar la aplicación de la encuesta sobre atención al cliente. |

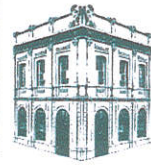
ACTIVIDADES ESPECIFICAS

| Actividad General | Elemento de Control Interno | Acción específica | Programación | | Meta | Unidad de Medida | Indicador de Gestión | Evidencia | Participantes | |
|-------------------|--------------------------------|--|--------------|------------|------|---|--|--|--------------------------|----------------|
| | | | Inicio | Termino | | | | | | |
| 8.1. | 7.2. Identificación del riesgo | 8.1.1 Enviar memorándum al Director General, solicitando la aprobación de la realización periódica de encuestas sobre atención al cliente por ejercicio anual, a los clientes externos del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. | 08/02/2021 | 20/02/2021 | 1 | Memorándum de solicitud de la Unidad de Sucursales | Solicitud Aprobada | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (Aprobada) 100%</div> | Memorándum de Aprobación | DG DA US |
| | | 8.1.2. Elaboración de la encuesta o encuestas sobre atención al cliente, las cuales se realizaran, dependiendo de lo que se pretenda medir en materia del servicio o satisfacción, | 02/03/2021 | 31/03/2021 | 1 | Memorándum de presentación del formato de encuesta sobre atención al cliente y calendario programático. | Encuesta y calendario elaborado y autorizado | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> | Encuestas y Calendario | DG DA US |

| | | | | | | | | | | | | |
|------|---------------------------|--|------------|------------|----|--|------------------------------------|---|------------------------------------|---------------------------|----------------------|----------------------------|
| | | así como la propuesta del calendario programático de aplicación en cada una de las Sucursales que integran el Monte de Piedad del Estado de Oaxaca o bien de manera regional, el cual deberá ser validado y autorizado por el Director General del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. | | | | | | ACEPTABLE (Elaborada y autorizada) 100% | | | | |
| 8.2. | 7.5. Análisis del Riesgo. | 8.2.1. Coordinarse con la Matriz y las 22 Sucursales, para la aplicación de las encuestas de satisfacción al cliente, las cuales se aplicaran de manera periódica a los clientes que acuden al Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. | 01/04/2021 | 30/11/2021 | 23 | Memorándum donde se instruye la aplicación | Porcentaje de memorándums emitidos | CRITICO (1-12) 0%-49% | CON RIESGO (13-22) 50% - 99% | ACEPTABLE (23) 100% | Memorándums emitidos | US MATRIZ 22 SUCURS. |
| | | 8.2.2. Elaborar estadística de resultados obtenidos e identificación de fortalezas y debilidades para mejorar el servicio, toma de decisiones y cumplimiento de objetivos y metas. | 01/12/2021 | 15/12/2021 | 1 | Estadística | Porcentaje de realización | CRITICO (0) 0%-49% | | ACEPTABLE (1) 100% | Estadística. | DG DA US |

| FICHA TÉCNICA NUEVE | | | | | | | | | |
|---|---|---|--------------|------------|------------------------------|------------------|-------------------------------------|----------------|--|
| COMPONENTE DEL CONTROL INTERNO A FORTALECER | | Actividades de Control | | | | | | | |
| PRINCIPIO DE CONTROL INTERNO A FORTALECER | | 11. Diseñar actividades para los Sistemas de Información. | | | | | | | |
| PROYECTO | | Plan Institucional de Tecnologías | | | | | | | |
| OBJETIVO | | Diseñar y desarrollar un Plan Institucional de Tecnologías de la Información, que de manera puntual y fehaciente permita contar con la preservación, resguardo y buen uso de la información generada por los diferentes sistemas de información que cuenta la institución para el desarrollo de sus actividades operativas y administrativas, así como de forma paralela dar mantenimiento a la infraestructura que soporta dichos sistemas de información, en consecuencia, dar cumplimiento a los objetivos trazados por el Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. | | | | | | | |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA LIDER DEL PROYECTO | | | | | SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE | | | | |
| Departamento de Informática | | | | | L.I. Rubén Reyes Ramírez. | | | | |
| ACTIVIDADES GENERALES DE MEJORA | | | | | | | | | |
| 9.1 | Integrar un inventario de Sistemas Informáticos con los que cuenta el Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. | | | | | | | | |
| 9.2 | Efectuar una evaluación de control interno a los sistemas informáticos con los que cuenta la Secretaría. | | | | | | | | |
| 9.3 | Elaborar un plan de respaldo y recuperación de información de los sistemas informáticos. | | | | | | | | |
| 9.4 | Integrar un Plan Institucional de Tecnologías de la Información. | | | | | | | | |
| ACTIVIDADES ESPECIFICAS | | | | | | | | | |
| Actividad General | Elemento de Control Interno | Acción específica | Programación | | Meta | Unidad de Medida | Indicador de Gestión | Evidencia | Participantes |
| | | | Inicio | Termino | | | | | |
| 9.1 | 11.2. Desarrollo de los Sistemas de Información. | 9.1.1. Girar circular a las áreas administrativas, solicitando informen los sistemas informáticos con los que cuentan, tanto para la realización de actividades sustantivas como de apoyo. | 08/03/2021 | 20/03/2021 | 44 | Circular | Porcentaje de las áreas notificadas | Acuse circular | de DG SD AG DA UF DAI DJ DRH US UP DP DM DD UT DCB UT DC DAR UT DI SG MATRIZ 22 SUCURS. |

| | | | | | | | | | | |
|------|---|---|------------|------------|---|---|--|---|-----------------------------------|----------------|
| | | 9.1.2. Integrar el inventario de sistemas informáticos del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. | 02/04/2021 | 30/04/2021 | 1 | Inventario | Porcentaje de avance de generación de inventario | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Inventario elaborado y autorizado | DG DA DI |
| 9.2. | 11.11. Diseño de la Administración de la Seguridad | 9.2.1. Elaborar un Mapa de Riesgos de los Sistemas Informáticos con que cuenta el Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. | 03/05/2021 | 31/05/2021 | 1 | Matriz y Mapa de Riesgos | Porcentaje en avance de la Matriz y Mapa de Riesgos | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: yellow; color: black; padding: 2px;">CON RIESGO (0) 50% - 99%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Matriz y Mapa de riesgos | DG DA DI |
| 9.3. | 11.6. Diseño de los tipos de actividades de control apropiadas. | 9.3.1. Con base en la información obtenida del mapa de riesgos, elaborar un Plan de respaldo y recuperación de la información de los Sistemas Informáticos Institucionales que incluya datos, hardware y software críticos. | 01/07/2021 | 31/07/2021 | 1 | Plan de respaldo y recuperación realizado | Porcentaje de avance de Plan de respaldo y recuperación. | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Plan de respaldo y recuperación. | DG DA DI |
| 9.4. | 11.9. Diseño de la infraestructura de la TIC's. | 9.4.1. Integrar el proyecto del Plan Institucional de Tecnologías de la Información. | 02/08/2021 | 31/08/2021 | 1 | Plan Institucional de Tecnologías | Porcentaje de avance del PIT | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Plan Institucional de Tecnologías | DG DA DI |
| | | 9.4.2. Remitir el Proyecto de Plan Institucional de Tecnologías a la Dirección General para su revisión y aprobación. | 01/09/2021 | 14/09/2021 | 1 | Memorándum | Porcentaje de memorándums girados | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Acuse de recibido. | DG DA DI |



| | | | | | | | | | | |
|--|--|--|------------|------------|---|------------|--|---|--------------------|----------------|
| | | 9.4.3. Una aprobado el Plan Institucional de Tecnologías por la Dirección General, ordenar la publicación del mismo. | 23/09/2021 | 30/09/2021 | 1 | Memorándum | Porcentaje de avance de la publicación | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Acuse de recibido. | DG DA DI |
|--|--|--|------------|------------|---|------------|--|---|--------------------|----------------|

FICHA TÉCNICA DIEZ

| | |
|--|---|
| COMPONENTE DEL CONTROL INTERNO A FORTALECER | Información y Comunicación. |
| PRINCIPIO DE CONTROL INTERNO A FORTALECER | 13. Usar Información de Calidad |
| PROYECTO | Seguimiento a los distintos indicadores de Gestión. |
| OBJETIVO | Seguimiento al Programa Operativo Anual, para la consecución de cumplimiento de metas y objetivos establecidos en el mismo, reportando los avances a los indicadores de gestión que aseguren la rendición de cuentas como parte inherente del funcionamiento estratégico y del control interno de la Institución. |

| | |
|---|-------------------------------------|
| UNIDAD ADMINISTRATIVA LIDER DEL PROYECTO | SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE |
| Departamento de Planeación | Ing. Luis Antonio Hernández Pérez. |

ACTIVIDADES GENERALES DE MEJORA

| | |
|------|--|
| 10.1 | Informar de manera trimestral el avance del cumplimiento de las metas planteadas en los indicadores de Gestión derivados del Programa Operativo Anual. |
|------|--|

ACTIVIDADES ESPECIFICAS

| Actividad General | Elemento de Control Interno | Acción específica | Programación | | Meta | Unidad de Medida | Indicador de Gestión | Evidencia | Participantes |
|-------------------|---|--|--------------|------------|------|------------------|--|-------------------|---|
| | | | Inicio | Termino | | | | | |
| 10.1 | 13.5. Datos procesados en información de calidad. | 10.1.1. Girar circular a las áreas administrativas solicitando información en los indicadores respectivos . | 04/04/2021 | 20/12/2020 | 7 | Circular | <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (1-4) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (7) 100%</div> </div> | Acuse circular de | DG DA DRH US DD DC SG |
| | | 10.1.2. Informar en las sesiones de control interno el seguimiento y resultados obtenidos de los indicadores de gestión. | 04/04/2021 | 20/12/2021 | 1 | Informes | <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> </div> | Informes | DG DA DI |

FICHA TÉCNICA ONCE

| | |
|--|---|
| COMPONENTE DEL CONTROL INTERNO A FORTALECER | Supervisión y Mejora Continua. |
| PRINCIPIO DE CONTROL INTERNO A FORTALECER | 17. Evaluar los problemas y corregir deficiencias. |
| PROYECTO | Seguimiento de observaciones y recomendaciones derivadas de revisiones de Matriz y Sucursales del Monte de Piedad del Estado. |
| OBJETIVO | Corregir en la medida de lo posible las deficiencias y evaluar los problemas que representen un riesgo institucional a fin establecer acciones de fortalecimiento, mediante la aplicación de medidas correctivas y preventivas, las cuales tendrán lugar, en las observaciones y recomendaciones que se determinen en las revisiones que se realicen a la Matriz y Sucursales del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. |

| | |
|---|-------------------------------------|
| UNIDAD ADMINISTRATIVA LIDER DEL PROYECTO | SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE |
| Unidad de Fiscalización | Lic. Edith Diego Martínez |

ACTIVIDADES GENERALES DE MEJORA

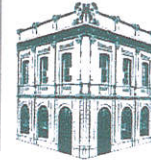
| | |
|------|--|
| 11.1 | Difundir los resultados obtenidos en las revisiones a la Matriz y Sucursales del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca, a las áreas administrativas involucradas. |
| 11.2 | Generar un programa de trabajo por revisión para darle atención a las observaciones y recomendaciones derivadas de las revisiones a la Matriz y Sucursales del Monte de Piedad del Estado de Oaxaca. |
| 11.3 | Dar seguimiento al programa de Trabajo establecido hasta su conclusión. |

ACTIVIDADES ESPECIFICAS

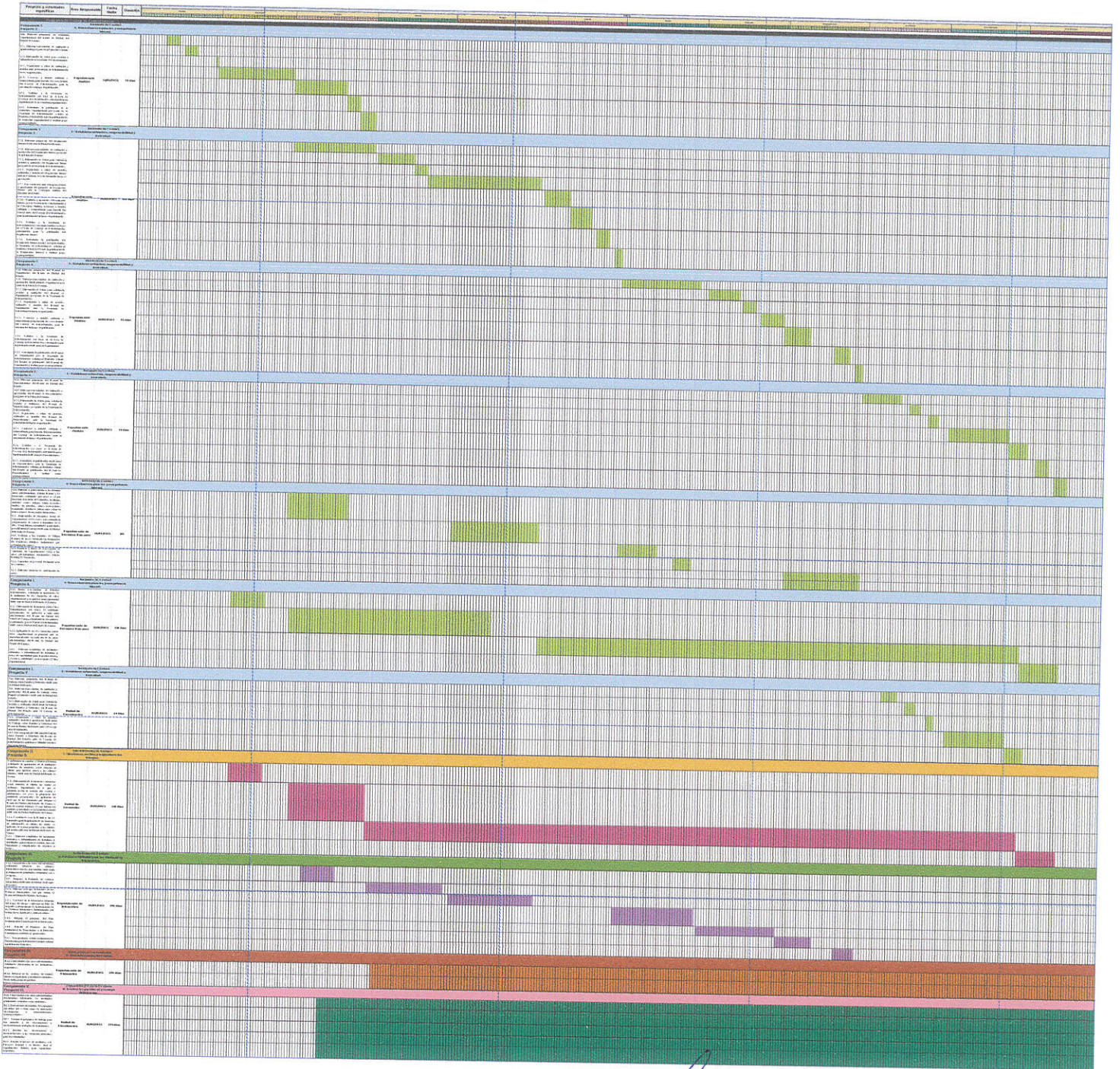
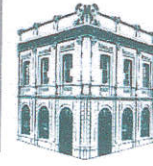
| Actividad General | Elemento de Control Interno | Acción específica | Programación | | Meta | Unidad de Medida | Indicador de Gestión | Evidencia | Participantes |
|-------------------|--------------------------------|--|--------------|------------|------|------------------|---|---------------------|------------------------------------|
| | | | Inicio | Termino | | | | | |
| 11.1 | 17.2. Informe sobre problemas. | 11.1.1. Girar circular a las áreas administrativas involucradas, informando los resultados preliminares obtenidos en las revisiones. | 15/03/2021 | 31/12/2021 | 1 | Circular | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (1-3) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (6) 100%</div> | Acuse circular de | DG DA DAI DJ DRH US |
| 11.2 | 17.5. Evaluación de problemas. | 11.2.1. Elaborar un memorándum de asignación del enlace que se hará cargo de atender las observaciones y recomendaciones correspondientes. | 15/03/2021 | 31/12/2021 | 1 | Memorándum | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: yellow; color: black; padding: 2px;">CON RIESGO (0) 50% - 99%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Acuse de memorándum | UF DAI |

| | | | | | | | | | | |
|-------|-------------------------------|--|------------|------------|---|------------------------|---|---|-------------------------|--|
| | | 11.2.2. Generar el programa de trabajo para dar atención a las observaciones y recomendaciones derivadas de la revisiones. | 15/03/2021 | 31/12/2021 | 1 | Programa | Porcentaje de avance de Programa de Trabajo | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Programa | UF DAI |
| 11.3. | 17.6. Acciones correctivas | 11.3.1. Remitir las observaciones y recomendaciones a las sucursales revisadas, para ser solventadas. | 15/03/2021 | 31/12/2021 | 1 | Acta Final de Revisión | Porcentaje de avance de la solventacion | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Acta Final de Revisión. | UF DAI MATRIZ 22 SUC. |
| | | 11.3.2. Remitir el informe de resultados a la Dirección General o el Informe final al Departamento Jurídico para seguimiento respectivo. | 15/03/2021 | 31/12/2021 | 1 | Memorándum de remisión | Porcentaje de memorándum emitidos | <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">CRITICO (0) 0%-49%</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">ACEPTABLE (1) 100%</div> | Acuse de memorándum | DG DJ UF DAI MATRIZ 22 SUC. |

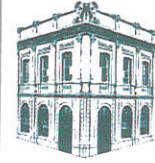
E



CRONOGRAMA DETALLADO



E



CRONOGRAMA RESUMEN

| Proyecto o actividad | Fecha inicio | Fecha limite | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
|--|--------------|--------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| Programa de Trabajo de Control Interno | | | | | | | | | | | | | | |
| Componente I. | | | | | | | | | | | | | | |
| Proyecto 1. Actualización de la estructura Organizacional del Monte de Piedad del Estado | 11/01/2021 | 31/03/2021 | | | | | | | | | | | | |
| Proyecto 2. Actualización del Reglamento Interno del Monte de Piedad del Estado | 01/03/2021 | 30/06/2021 | | | | | | | | | | | | |
| Proyecto 3. Actualización del Manual de Organización del Monte de Piedad del Estado | 01/07/2021 | 30/09/2021 | | | | | | | | | | | | |
| Proyecto 4. Actualización del Manual de Procedimientos del Monte de Piedad del Estado | 01/10/2021 | 17/12/2021 | | | | | | | | | | | | |
| Proyecto 5. Programa de capacitación en materia de Valuación | 01/03/2021 | 30/09/2021 | | | | | | | | | | | | |
| Proyecto 6. Encuestas sobre clima organizacional al personal | 08/02/2021 | 15/12/2021 | | | | | | | | | | | | |
| Proyecto 7. Manual Interno de Trabajo sobre Fraudes y Siniestros | 01/10/2021 | 02/12/2021 | | | | | | | | | | | | |
| Componente II. | | | | | | | | | | | | | | |
| Proyecto 8. Encuestas sobre atención al cliente | 08/02/2021 | 15/12/2021 | | | | | | | | | | | | |
| Componente III. | | | | | | | | | | | | | | |
| Proyecto 9. Plan Institucional de Tecnologías | 08/03/2021 | 30/09/2021 | | | | | | | | | | | | |
| Componente IV. | | | | | | | | | | | | | | |
| Proyecto 10. Seguimiento a los distintos indicadores de Gestión | 04/04/2021 | 20/12/2021 | | | | | | | | | | | | |
| Componente V. | | | | | | | | | | | | | | |
| Proyecto 11. Seguimiento de observaciones y recomendaciones derivadas de revisiones de Métricas y Subsistemas del Monte de Piedad del Estado | 15/03/2021 | 31/12/2021 | | | | | | | | | | | | |

ELABORÓ Y VALIDÓ

LIC. EDITH DIEGO MARTÍNEZ
COORDINADORA DEL COCI

AUTORIZÓ

LIC. EDGARDO ALEJANDRO AGUILAR ESCOBAR.
DIRECTOR GENERAL DEL MONTE DE PIEDAD DEL ESTADO