

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

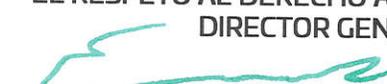
Para dar cumplimiento a los Acuerdos de Sesión números COCOI/MONTEPIO/4ORD/002/2020 y COCOI/MONTEPIO/4ORD/004/2020 de la Cuarta Sesión Ordinaria del Comité de Control Interno, realizada el día diez de diciembre del año en curso, por este medio me permito anexar y remitir al presente los siguientes documentos:

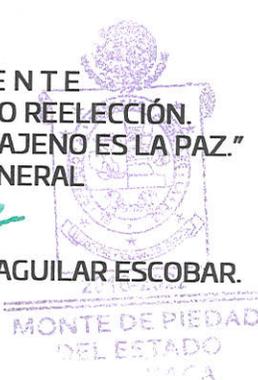
- Programa de Trabajo de Control Interno 2021 (PTCI)
- Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR)

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

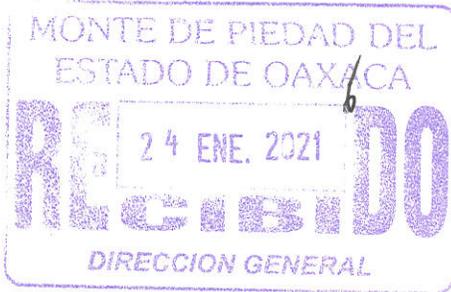
Sin otro particular, le envió un cordial saludo.

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.

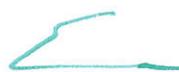


INTRODUCCIÓN

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.

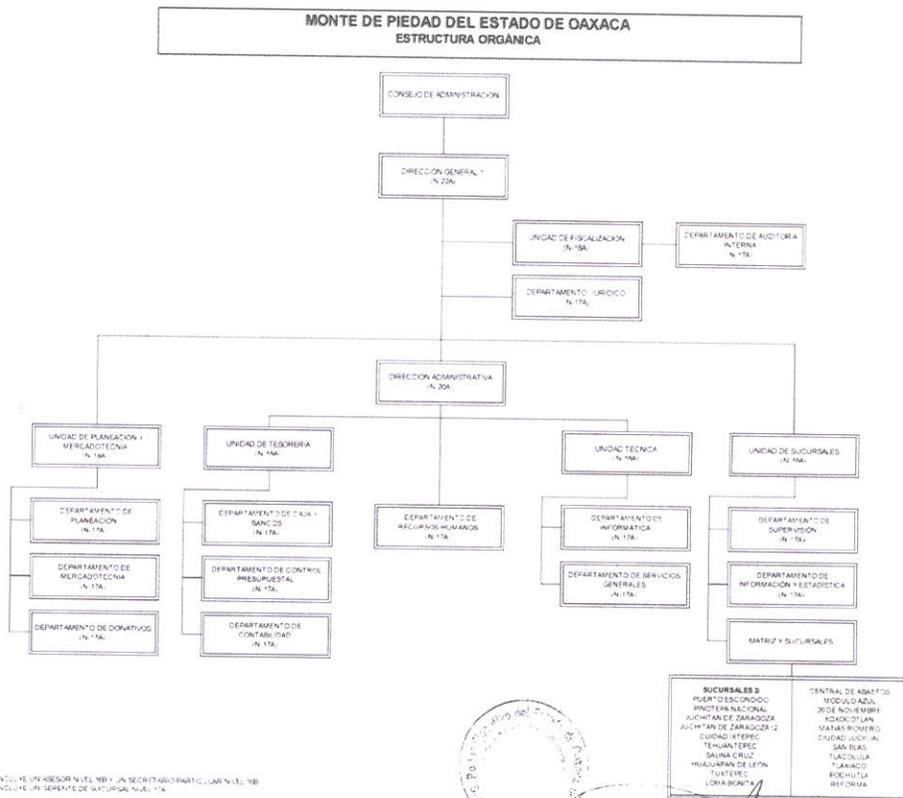


ORGANIGRAMA



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

TITULAR
LIC. ROGELIO HERNANDEZ CAZARES

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 ESPECÍFICAS									
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	CRITICO (0) 0%-49%	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	CRITICO (0) 0%-49%	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	CRITICO (0) 0%-49%	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	CRITICO (0) 0%-49%	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.	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 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	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
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	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



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 ESPECIFICAS										
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	CRITICO (0) 0%-49%	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	CRITICO (0) 0%-49%		
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	CRITICO (0) 0%-49%	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	<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.	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	<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
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	<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
		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	<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 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. 4.5. 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%-4.9%</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%-4.9%</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%	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	CON RIESGO (0) 50% - 99%	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%	Memorándum de publicación y difusión de forma interna	DG DA DJ UF
								ACEPTABLE (1) 100%		



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 autorizado) 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	<p>CRITICO (1-12) 0%-49%</p> <p>CON RIESGO (13-22) 50% - 99%</p> <p>ACEPTABLE (23) 100%</p>	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	<p>CRITICO (0) 0%-49%</p> <p>ACEPTABLE (1) 100%</p>	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
--	--	--	------------	------------	---	------------	--	---	--------------------	----------------

(Handwritten signature)

(Handwritten mark)

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

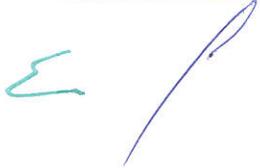
ACTIVIDADES GENERALES DE MEJORA

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

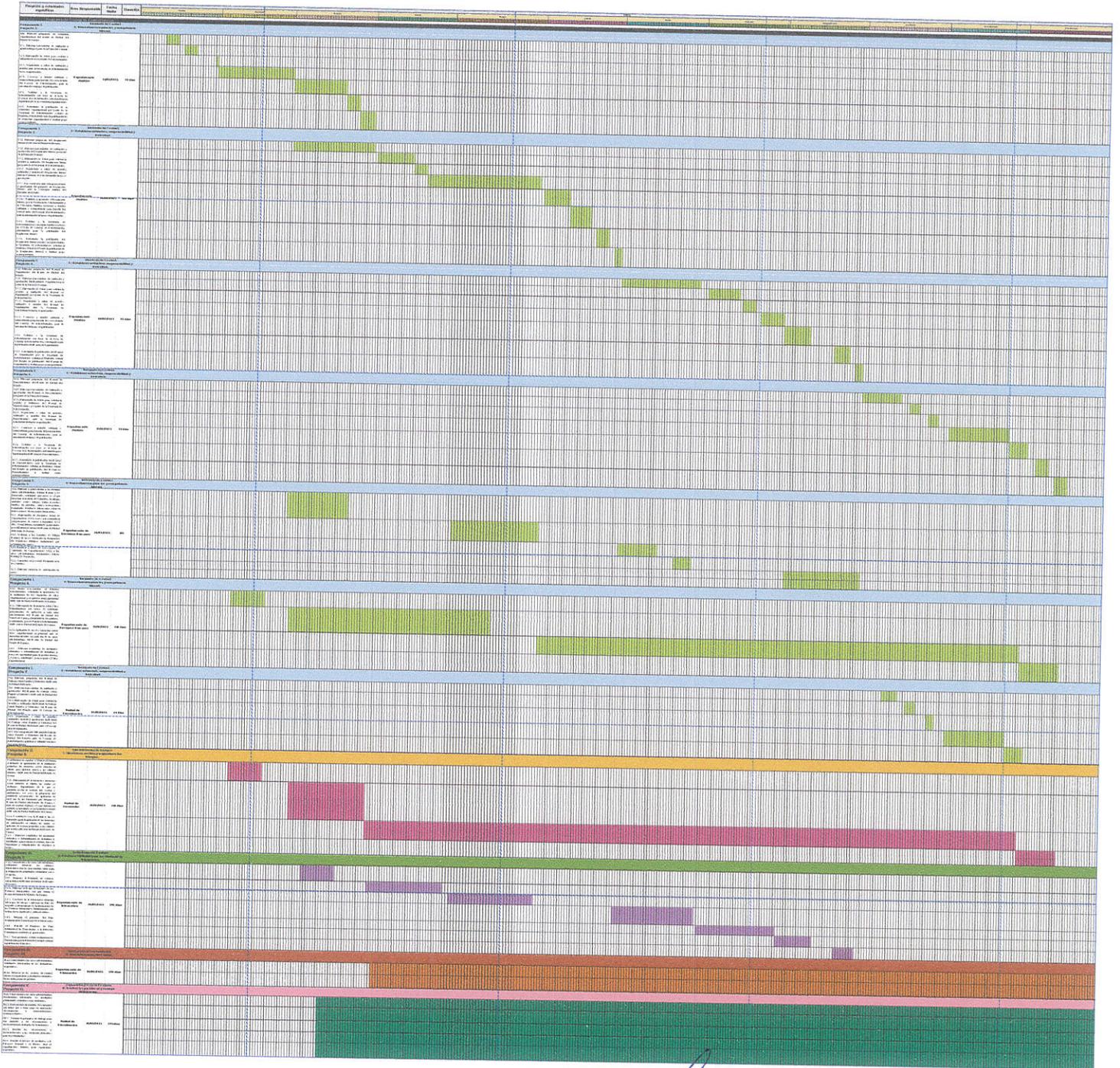
Actividad General	Elemento de Control Interno	Acción específica	Programación		Meta	Unidad de Medida	Indicador de Gestión	Evidencia	Participantes
			Inicio	Termino					
11.1	17.2. Informe sobre problemas.	11.1.1. Girar circular a las áreas administrativas involucradas, informando los resultados preliminares 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.

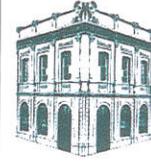




CRONOGRAMA DETALLADO



E



CRONOGRAMA RESUMEN

Proyecto o actividad	Fecha inicio	Fecha limite	2021												
			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