

Programa de Trabajo de Administración de Riesgos



Nombre de la dependencia o entidad: SECRETARIA DE FINANZAS

Fecha de elaboración:

27 de enero de 2021

Ejercicio: 2021

No. Riesgo	RIESGOS				ACCIONES DE CONTROL					
	DESCRIPCIÓN	CUADRANTE	TIPO	RESPUESTA	DESCRIPCIÓN	UNIDAD RESPONSABLE	SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO	EVIDENCIA
1	QUE LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA NO PUEDA CUMPLIR EN LOS PLAZOS OTORGADOS POR LA DIRECCIÓN DE LO CONTENCIOSO EN REMITIR LOS CUADERNILLOS DE COPIAS CERTIFICADAS SOLICITADAS POR LA MISMA.	II	De atención inmediata	Compartir	1. REUNIÓN DE TRABAJO ENTRE EL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN FISCAL Y EL TITULAR LA DIRECCIÓN DE LO CONTENCIOSO.	DIRECCIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN FISCAL	MTR. VÍCTOR GALEANA VILLASANA, LIC. ESTEFANÍA GÓMEZ RAMÍREZ.	ene-21	mar-21	CORREO ELECTRÓNICO, MINUTA Y/U OFICIO Y/O ACUERDO TOMADO EN LA REUNIÓN.
	QUE LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA NO PUEDA CUMPLIR EN LOS PLAZOS OTORGADOS POR LA DIRECCIÓN DE LO CONTENCIOSO EN REMITIR LOS CUADERNILLOS DE COPIAS CERTIFICADAS SOLICITADAS POR LA MISMA.	I	De atención inmediata	Compartir	2. SE INFORMARÁ A LA DIRECCIÓN DE LO CONTENCIOSO, SOBRE LAS DIFICULTADES EXTERNAS (COVID-19), MATERIALES Y DE PERSONAL QUE LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN FISCAL ENFRENTA CON LA FINALIDAD DE SENSIBILIZAR Y CONCIENTIZAR LOS PLAZOS PARA REMITIR LAS COPIAS CERTIFICADAS SOLICITADAS POR ESA DIRECCIÓN.	DIRECCIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN FISCAL	MTR. VÍCTOR GALEANA VILLASANA, LIC. ESTEFANÍA GÓMEZ RAMÍREZ.	feb	mar	MINUTA Y/U OFICIO Y/O ACUERDO TOMADO EN LA REUNIÓN.
	QUE LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA NO PUEDA CUMPLIR EN LOS PLAZOS OTORGADOS POR LA DIRECCIÓN DE LO CONTENCIOSO EN REMITIR LOS CUADERNILLOS DE COPIAS CERTIFICADAS SOLICITADAS POR LA MISMA.	I	De atención inmediata	Compartir	3. REUNIÓN DE TRABAJO CON EL PERSONAL ENCARGADO DE LA COORDINACIONES Y ÁREA LEGAL DE LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA PARA SOLICITAR EL APOYO PARA QUE SEAN PROPORCIONADAS E INTEGRADAS DE MANERA CORRECTA LAS DOCUMENTALES SOLICITADAS POR LA DIRECCIÓN DE LO CONTENCIOSO.	DIRECCIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN FISCAL	MTR. VÍCTOR GALEANA VILLASANA, LIC. ESTEFANÍA GÓMEZ RAMÍREZ.	ene-21	dic-21	MINUTA Y/U OFICIO Y/O ACUERDO TOMADO EN LA REUNIÓN, MEMORÁNDUMS
2	QUE AL TARDAR DE FORMA EXCEDIDA LA DIRECCIÓN DE LO CONTENCIOSO EN INFORMAR A LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN FISCAL, SOBRE LA CUMPLIMENTACIÓN DE SENTENCIA EMITIDAS POR EL ORGANISMO JURISDICCIONAL CORRESPONDIENTE, NO SE PUEDA CUMPLIR EN TIEMPO Y FORMA CON EL PLAZO OTORGADO PARA SU CUMPLIMENTACIÓN DE SENTENCIA.	I	De atención inmediata	Compartir	1. REUNIÓN DE TRABAJO ENTRE EL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN FISCAL Y EL TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE LO CONTENCIOSO.	DIRECCIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN FISCAL	MTR. VÍCTOR GALEANA VILLASANA, LIC. ESTEFANÍA GÓMEZ RAMÍREZ.	ene-21	mar-21	CORREO ELECTRÓNICO, MINUTA Y/U OFICIO Y/O ACUERDO TOMADO EN LA REUNIÓN.
	QUE AL TARDAR DE FORMA EXCEDIDA LA DIRECCIÓN DE LO CONTENCIOSO EN INFORMAR A LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN FISCAL, SOBRE LA CUMPLIMENTACIÓN DE SENTENCIA EMITIDAS POR EL ORGANISMO JURISDICCIONAL CORRESPONDIENTE, NO SE PUEDA CUMPLIR EN TIEMPO Y FORMA CON EL PLAZO OTORGADO PARA SU CUMPLIMENTACIÓN DE SENTENCIA.	I	De atención inmediata	Compartir	2. CONCIENTIZAR A LA DIRECCIÓN DE LO CONTENCIOSO, SOBRE LOS PLAZOS Y RIESGOS QUE SE GENERAN, TODA VEZ, QUE SU ÁREA ACARGO TARDE EN INFORMAR SOBRE EL, ESTATUS DE LA SENTENCIA EMITIDA POR EL ORGANISMO JURISDICCIONAL COMPETENTE.	DIRECCIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN FISCAL	MTR. VÍCTOR GALEANA VILLASANA, LIC. ESTEFANÍA GÓMEZ RAMÍREZ.	ene-21	mar-21	MINUTA Y/U OFICIO Y/O ACUERDO TOMADO EN LA REUNIÓN.
	QUE AL TARDAR DE FORMA EXCEDIDA LA DIRECCIÓN DE LO CONTENCIOSO EN INFORMAR A LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN FISCAL, SOBRE LA CUMPLIMENTACIÓN DE SENTENCIA EMITIDAS POR EL ORGANISMO JURISDICCIONAL CORRESPONDIENTE, NO SE PUEDA CUMPLIR EN TIEMPO Y FORMA CON EL PLAZO OTORGADO PARA SU CUMPLIMENTACIÓN DE SENTENCIA.	I	De atención inmediata	Compartir	3. SOLICITUD PERIÓDICA POR PARTE DE LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN FISCAL SOBRE EL ESTATUS QUE GUARDAN LOS MEDIOS DE DEFENSA INTERPUESTOS POR LOS CONTRIBUYENTES A LOS ACTOS DE FISCALIZACIÓN EMITIDOS POR ESTA DIRECCIÓN.	DIRECCIÓN DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN FISCAL	MTR. VÍCTOR GALEANA VILLASANA, LIC. ESTEFANÍA GÓMEZ RAMÍREZ.	feb-21	nov-21	OFICIOS DE SOLICITUD Y RESPUESTA POR LAS PARTES INVOLUCRADAS
3	QUE LA SEFIN NO PRESENTE EN TIEMPO Y FORMA LOS AVANCES DE GESTIÓN FINANCIERA TRIMESTRAL	IV	De seguimiento	Mitigar	1.- REQUERIMIENTO DE LA INFORMACIÓN MENSUAL VIA TELEFÓNICA	DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL	C. P HILDA GONZALEZ MALDONADO LIC. GRIZELY RODRIGUEZ GARCIA	ene-21	dic-21	BITÁCORA DE LLAMADA, CIRCULAR u OFICIO, ENVÍO A SU CORREO ELECTRONICO

Programa de Trabajo de Administración de Riesgos



Nombre de la dependencia o entidad: SECRETARIA DE FINANZAS

Fecha de elaboración:

27 de enero de 2021

Ejercicio: 2021

No. Riesgo	RIESGOS				ACCIONES DE CONTROL					
	DESCRIPCIÓN	CUADRANTE	TIPO	RESPUESTA	DESCRIPCIÓN	UNIDAD RESPONSABLE	SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO	EVIDENCIA
	QUE LA SEFIN NO PRESENTE EN TIEMPO Y FORMA LOS AVANCES DE GESTIÓN FINANCIERA TRIMESTRAL	IV	De seguimiento	Mitigar	2- OFICIO DIRIGIDO AL ADMINISTRATIVO DEL ENTE REQUIRIENDO LA INFORMACION FINANCIERA	DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL	C.P HILDA GONZALEZ MALDONADO LIC. GELIZLY RODRIGUEZ GARCIA	feb-21	dic-21	OFICIO Y ENVIO A SU CORREO ELECTRONICO, MINUTA DE ACUERDOS
4	COMPROMISOS SIN COBERTURA PRESUPUESTAL	II	De atención periódica	Evitar	1.- PLANEACIÓN PRESUPUESTAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	C.P.A. JUAN DE LA CERDA HERMIDA	sep-21	oct-21	PROGRAMA OPERATIVO ANUAL
	COMPROMISOS SIN COBERTURA PRESUPUESTAL	II	De atención periódica	Evitar	2.- REVISAR EL PRESUPUESTO MODIFICADO PERIODICAMENTE	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	C.P.A. JUAN DE LA CERDA HERMIDA	ene-21	dic-21	CONCILIACIONES MENSUALES DE PRESUPUESTO
	COMPROMISOS SIN COBERTURA PRESUPUESTAL	II	De atención periódica	Evitar	3.- MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	C.P.A. JUAN DE LA CERDA HERMIDA	mar-21	dic-21	ARCHIVO DE MODIFICACIONES PRESUPUESTALES
5	INCUMPLIMIENTO EN LA RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS PROYECTADOS RESULTADO DE LOS ESTÍMULOS FISCALES PUBLICADOS EN LA LEY DE INGRESOS DEL ESTADO DE OAXACA PARA EL CICLO 2021	III	Controlado	Evitar	1. NOTIFICAR A LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS, QUE LA DIRECCIÓN DE INGRESOS Y RECAUDACIÓN NO HA PRESENTADO SU REQUERIMIENTO.	DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS E INNOVACIÓN DIGITAL/UNIDAD DE INNOVACIÓN Y SISTEMAS FINANCIEROS	LIC. EDGAR LÓPEZ ZUNIGA	nov-20	ene-21	CORREO ELECTRÓNICO
	INCUMPLIMIENTO EN LA RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS PROYECTADOS RESULTADO DE LOS ESTÍMULOS FISCALES PUBLICADOS EN LA LEY DE INGRESOS DEL ESTADO DE OAXACA PARA EL CICLO 2022	III	Controlado	Evitar	2. PLANIFICAR LAS ACTIVIDADES Y LOS RECURSOS HUMANOS, A FIN DE CONTAR CON EL DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y BUENA PRODUCCIÓN DE LOS CAMBIOS, MEJORAS Y ADECUACIONES EN EL SEIR.	DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS E INNOVACIÓN DIGITAL/UNIDAD DE INNOVACIÓN Y SISTEMAS FINANCIEROS	LIC. EDGAR LÓPEZ ZUNIGA	nov-20	ene-21	PLAN DE TRABAJO REPORTE DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE TRABAJO.
	INCUMPLIMIENTO EN LA GENERACIÓN DEL ANTEPROYECTO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS PARA EL EJERCICIO FISCAL 2022	III	Controlado	Evitar	1. NOTIFICAR A LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS, QUE LA DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO NO HA PRESENTADO SU REQUERIMIENTO.	UNIDAD DE INNOVACIÓN Y SISTEMAS FINANCIEROS	EDGAR LÓPEZ ZUNIGA	abr-21	abr-21	CORREO ELECTRÓNICO

Programa de Trabajo de Administración de Riesgos

Nombre de la dependencia o entidad: SECRETARIA DE FINANZAS

Fecha de elaboración:

27 de enero de 2021

Ejercicio: 2021

No. Riesgo	RIESGOS				ACCIONES DE CONTROL						
	DESCRIPCIÓN	CUADRANTE	TIPO	RESPUESTA	DESCRIPCIÓN	UNIDAD RESPONSABLE	SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO	EVIDENCIA	
	INCUMPLIMIENTO EN LA GENERACIÓN DEL ANTEPROYECTO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS PARA EL EJERCICIO FISCAL 2023	III	Controlado	Evitar	2. PLANIFICAR LAS ACTIVIDADES Y LOS RECURSOS HUMANOS, A FIN DE CONTAR CON EL DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA A PRODUCCIÓN DE LOS CAMBIOS, MEJORAS Y ADECUACIONES EN EL SEFIP.	UNIDAD DE INNOVACIÓN Y SISTEMAS FINANCIEROS	EDGAR LÓPEZ ZUÑIGA	abr-21	sep-21	PLAN DE TRABAJO REPORTE DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE TRABAJO.	
6	INCIDENTES EN LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA DOTID DEBIDO A LA NO DISPONIBILIDAD DE INFRAESTRUCTURA Y COMUNICACIONES DE TIC	III	Controlado	Evitar	1.- ESTABLECER Y LLEVAR A CABO EL MONITOREO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y COMUNICACIÓN A FIN DE PREVENIR Y DETECTAR INCIDENTES O FALLAS QUE, PUEDAN AFECTAR LA CONTINUIDAD DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS, SERVICIOS, PROCESOS Y OPERACIONES DEL NEGOCIO, ASEGURANDO CON ELLO LA CONTINUIDAD DE LOS MISMOS.	UNIDAD DE RED ESTATAL Y COMUNICACIONES	LCDA. ARACELY RAMÍREZ CRUZ	ene-21	dic-21	REPORTES Y OFICIOS DE NOTIFICACIÓN Y GESTIÓN	
	INCIDENTES EN LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA DOTID DEBIDO A LA NO DISPONIBILIDAD DE INFRAESTRUCTURA Y COMUNICACIONES DE TIC	III	Controlado	Evitar	2.- GESTIONAR LA ADQUISICIÓN Y RENOVACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	UNIDAD DE RED ESTATAL Y COMUNICACIONES	LCDA. ARACELY RAMÍREZ CRUZ	ene-21	dic-21	LICITACIÓN PÚBLICA, HOJAS DE TRABAJO, FOTOS	
7	INSTRUMENTOS CON PLAZO VENCIDO, SIN FIRMA DEL TITULAR	I	De atención inmediata	Evitar	1. LLEVAR A CABO UNA REUNIÓN CON LAS ÁREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO DE LA FIRMA DEL INSTRUMENTO JURÍDICO, PARA SU AGILIZACIÓN.	DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD Y ASUNTOS JURÍDICOS/ DEPARTAMENTO DE ASUNTOS JURÍDICOS	MIGUEL AGUSTIN VALE GARCÍA/ TERESA RAMÍREZ GUTIÉRREZ	ene-21	mar-21	OFICIO DE DESIGNACIÓN OFICIO DE LA CONVOCATORIA MINUTA DE TRABAJO	
	INSTRUMENTOS CON PLAZO VENCIDO, SIN FIRMA DEL TITULAR	I	De atención inmediata	Evitar	2. DISEÑAR UN FORMATO DE CONTROL CON LAS ÁREAS INVOLUCRADAS PARA EVITAR LA DILACIÓN EN LA FIRMA DEL INSTRUMENTO JURÍDICO	DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD Y ASUNTOS JURÍDICOS/ DEPARTAMENTO DE ASUNTOS JURÍDICOS	MIGUEL AGUSTIN VALE GARCÍA/ TERESA RAMÍREZ GUTIÉRREZ	ene-21	dic-21	FORMATO DE CONTROL	
8	QUE UNA FÓLIZA DE PIANZA NO SE HAGA EFECTIVA.	III	Controlado	Mitigar	1.- CON LA ASESORÍA LEGAL CORRESPONDIENTE Y MEDIANTE OFICIO, SE SOLICITARÁ A LOS ORGANISMOS CONTRATANTES LA CORRECTA INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE PARA HACER EFECTIVO EL COBRO DE LAS FÓLIZAS EN CORTO PLAZO.	DIRECCIÓN DE LO CONTENCIOSO	LIC. CRYSTIAN MAURICIO URIBE ORTIZ	ene-21	dic-21	OFICIO	
9	ERROR MECANOGRÁFICO EN LA ELABORACIÓN DEL OFICIO DE AUTORIZACIÓN DE LA ADECUACIÓN PRESUPUESTARIA	III	Controlado	Evitar	1.- AUTOMATIZAR EL PROCESO DE GENERACIÓN DE OFICIOS DE AUTORIZACIÓN DE ADECUACIONES PRESUPUESTARIAS	DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO	LIC. JAIME RAYMONDO ZÁRATE MORENO	ene-21	dic-21	FORMATO DE OFICIO OFICIO DE SOLICITUD Y TICKET DE ATENCIÓN SEGUIMIENTO Y COMENTARIOS EN TICKET DE ATENCIÓN	



Programa de Trabajo de Administración de Riesgos



Nombre de la dependencia o entidad: SECRETARIA DE FINANZAS

Fecha de elaboración:

27 de enero de 2021

Ejercicio: 2021

No. Riesgo	ALEROS				ACCIONES DE CONTROL					
	DESCRIPCIÓN	CUADRANTE	TIPO	RESPUESTA	DESCRIPCIÓN	UNIDAD RESPONSABLE	SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO	EVIDENCIA
10	NO TRANSFERIR A TIEMPO EL RECURSO FEDERAL AL EJECUTOR DEL GASTO.	III	Controlado	Evitar	1.- ENVIAR COMUNICADOS A TODOS LOS EJECUTORES AL MOMENTO DE LA APERTURA DE LA CUENTA BANCARIA Y CUANDO LA TESORERÍA TRANSFERA EL RECURSO	TESORERÍA	LIC. LUIS ALBERTO MONTERO HERNANDEZ	ene-21	dic-21	OFICIO A CADA UNO DE LOS EJECUTORES DEL GASTO SEFIP
	NO TRANSFERIR A TIEMPO EL RECURSO FEDERAL AL EJECUTOR DEL GASTO.	III	Controlado	Evitar	2.- EMISION DE OFICIOS CIRCULARES A LOS EJECUTORES DEL GASTO	TESORERÍA	LIC. LUIS ALBERTO MONTERO HERNANDEZ	ene-21	dic-21	OFICIO
	NO TRANSFERIR A TIEMPO EL RECURSO FEDERAL AL EJECUTOR DEL GASTO.	III	Controlado	Evitar	3.- COORDINACIÓN CON EL DEPARTAMENTO DE VALIDACIÓN DE CUENTAS PARA SEGUIMIENTO DE PARTICIPACIÓN DE CUENTAS DESTINO	TESORERÍA	LIC. LUIS ALBERTO MONTERO HERNANDEZ	ene-21	dic-21	* MINUTAS * TARJETAS INFORMATIVAS
	NO TRANSFERIR A TIEMPO EL RECURSO FEDERAL AL EJECUTOR DEL GASTO.	III	Controlado	Evitar	4.- COORDINARSE CON EL AREA DE TRANSFERENCIAS A MUNICIPIOS COMO EJECUTORES DE GASTO	TESORERÍA	LIC. LUIS ALBERTO MONTERO HERNANDEZ	ene-21	dic-21	* REVISAR CONVENIOS * TARJETA INFORMATIVA
11	QUEJAS POR MALA ATENCION O EQUIVOCACION AL EMITIR FORMULARIOS DE PAGO O MANDAMIENTOS Y FALTA DE CALIDEZ EN LA ATENCION.	IV	De seguimiento	Mitigar	1.- CURSO DE ATENCION Y TRATO AL PUBLICO QUE INCLUYA LAS REGLAS DE INTEGRIDAD DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA VALIDACION DE LOS DATOS.	DIRECCIÓN DE INGRESOS Y RECAUDACIÓN/COORDINACIÓN DE COBRO COACTIVO	DRA. ELIZABETH MARTINEZ ARZOLA	feb-21	abr-21	OFICIO DE REQUERIMIENTO DEL CURSO DE CAPACITACIÓN
	QUEJAS POR MALA ATENCION O EQUIVOCACION AL EMITIR FORMULARIOS DE PAGO O MANDAMIENTOS Y FALTA DE CALIDEZ EN LA ATENCION.	IV	De seguimiento	Mitigar	2.- SUPERVISIÓN ALEATORIA AL PERSONAL EN EL MOMENTO DE LA ATENCION.	DIRECCIÓN DE INGRESOS Y RECAUDACIÓN/COORDINACIÓN DE COBRO COACTIVO	DRA. ELIZABETH MARTINEZ ARZOLA	abr-21	oct-21	BITÁCORA
	QUEJAS POR MALA ATENCION O EQUIVOCACION AL EMITIR FORMULARIOS DE PAGO O MANDAMIENTOS Y FALTA DE CALIDEZ EN LA ATENCION.	IV	De seguimiento	Mitigar	3.- REPORTE DE CONTRIBUYENTES ATENDIDOS	DIRECCIÓN DE INGRESOS Y RECAUDACIÓN/COORDINACIÓN DE COBRO COACTIVO	DRA. ELIZABETH MARTINEZ ARZOLA	mar-21	oct-21	REPORTES

Programa de Trabajo de Administración de Riesgos



Nombre de la dependencia o entidad: SECRETARIA DE FINANZAS

Fecha de elaboración:

27 de enero de 2021

Ejercicio: 2021

No. Riesgo	RIESGO				MEDIDAS DE CONTROL						
	DESCRIPCIÓN	CUADRANTE	TIPO	RESPUESTA	DESCRIPCIÓN	UNIDAD RESPONSABLE	SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO	EVIDENCIA	
	QUEJAS POR MALA ATENCION O EQUIVOCACION AL EMITIR FORMULARIOS DE PAGO O MANDAMIENTOS Y FALTA DE CALIDEZ EN LA ATENCION.	IV	De seguimiento	Mitigar	4.- ENCUESTA BIMESTRAL A CONTRIBUYENTES SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA	DIRECCIÓN DE INGRESOS Y RECAUDACIÓN/COORDINACIÓN DE COBRO COACTIVO	DRA. ELIZABETH MARTINEZ ARZOLA	abr-21	oct-21	ENCUESTAS APLICADAS A CONTRIBUYENTES	
	QUEJAS POR MALA ATENCION O EQUIVOCACION AL EMITIR FORMULARIOS DE PAGO O MANDAMIENTOS Y FALTA DE CALIDEZ EN LA ATENCION.	IV	De seguimiento	Mitigar	5.- INFORMAR AL PERSONAL DEL RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.	DIRECCIÓN DE INGRESOS Y RECAUDACIÓN/COORDINACIÓN DE COBRO COACTIVO	DRA. ELIZABETH MARTINEZ ARZOLA	may-21	nov-21	CORREO	
	QUEJAS POR MALA ATENCION O EQUIVOCACION AL EMITIR FORMULARIOS DE PAGO O MANDAMIENTOS Y FALTA DE CALIDEZ EN LA ATENCION.	IV	De seguimiento	Mitigar	6.- DE RECIBIRSE UNA QUEJA INFORMAR AL PERSONAL INVOLUCRADO SOLITANDO RINDA SU INFORME DERIVADO DEL INFORME REALIZAR ALGUNA ACCION CON EL PERSONAL COMO SUPERVISIÓN, ESTUDIAR ALGUN TEMA, REVISIÓN DE SUS FORMULARIOS.	DIRECCIÓN DE INGRESOS Y RECAUDACIÓN/COORDINACIÓN DE COBRO COACTIVO	DRA. ELIZABETH MARTINEZ ARZOLA	abr-21	oct-21	EN SU CASO MEMO	
12	QUE EL TRAMITE DE UNA DEVOLUCIÓN DE CONTRIBUCIONES SE REALICE FUERA DE PLAZO	IV	De seguimiento	Mitigar	1.- CONTINUAR CON LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, EL DESARROLLO DEL MODULO DE DEVOLUCIONES, EN SIOX, PARA UN CONTROL Y MANEJO DE INFORMACIÓN EFICIENTE.	DIRECCIÓN DE INGRESOS Y RECAUDACIÓN/COORDINACIÓN DE COBRO COACTIVO	DRA. ELIZABETH MARTINEZ ARZOLA	ene-21	dic-21	CORREOS, TICKETS	
	QUE EL TRAMITE DE UNA DEVOLUCIÓN DE CONTRIBUCIONES SE REALICE FUERA DE PLAZO	IV	De seguimiento	Mitigar	2.- CONTINUAR CON EL DESARROLLO DEL SUMMÓULO DE ADMINISTRAR EXPEDIENTES, MEDIANTE EL CUAL LOS ANALISTAS PODRAN COMPLEMENTAR INFORMACIÓN RESPECTO A LOS EXPEDIENTES QUE LES FUERON TURNADOS Y EL SEGUIMIENTO DEL MISMO.	DIRECCIÓN DE INGRESOS Y RECAUDACIÓN/COORDINACIÓN DE COBRO COACTIVO	DRA. ELIZABETH MARTINEZ ARZOLA	ene-21	dic-21	CORREOS, TICKETS	

Elaboró:

L.C.P. LILIA GABRIELA LÓPEZ CRUZ
Enlace de Riesgos

Validó:

LIC. ABELÁN TRINIDAD ARIAS
Coordinador de Control Interno

Autorizó:

C.P.A. JUAN DE LA CERDA HERMIDA
Vocal Ejecutivo del Comité de Control Interno



Dirección Administrativa
Secretaría de Finanzas
Gobierno del Estado de Oaxaca