



CONTRALORÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO  
DIRECCIÓN DE ÓRGANOS INTERNOS  
DE CONTROL Y VIGILANCIA.

Clave: FO-01-08-24  
Emisión: 12-02-2018  
Versión: 1  
Página: - 1 - de 4

Reporte de avance trimestral del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos

EJERCICIO	2018
TRIMESTRE	Primero (ene-mar)

El Coordinador de Control Interno y el Enlace de Administración de Riesgos de la Dependencia o Entidad deberán elaborar el informe de avance trimestral del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR) dentro de los 15 días hábiles posteriores al cierre de cada trimestre y presentarlo en sesión ordinaria correspondiente previa revisión del Titular del Órgano Fiscalizador y autorización del Titular de la Dependencia o Entidad; asimismo tendrá que enviar un tanto original digitalizado a la Contraloría General del Estado de Colima para su conocimiento y efectuar el registro en el Sistema de Control Interno Institucional.

Conforme a lo establecido en el Acuerdo por el que se emiten las disposiciones generales en materia de Control Interno y el Manual Administrativo de Control Interno para el sector público del Estado de Colima en su artículo 28, se envía el informe de evaluación elaborado por el Órgano Interno de Control del Sistema Estatal de Financiamiento para el Desarrollo Económico del Estado de Colima (SEFIDEC) al Reporte de Avance Trimestral del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos.

El presente informe de avances trimestral está compuesto por tres apartados: a) Resumen cualitativo de las acciones de mejora comprometidas, b) La descripción de las principales problemáticas que obstaculizan el cumplimiento de las acciones de mejora comprometidas, y c) Conclusión general sobre el avance global en la atención de las acciones de mejora comprometidas.

a) **Resumen cuantitativo de las acciones de mejora comprometidas**, indicando el total de las concluidas y el porcentaje de cumplimiento que representan, el total de las que se encuentran en proceso y porcentaje de avance de cada una de ellas, así como las pendientes sin avance:

Total de Riesgos	Estrategias establecidas				
	Evitar	Reducir	Asumir	Transferir	Compartir
3	2	1	-	-	-
	Cuadrante	I Atención Inmediata	II Atención Periódica	III Controlados	IV De Seguimiento
		-	(Número de riesgos)	2	1

Trimestre	Situación de las Acciones de Mejora				
	Total de Acciones de Mejora	Acciones Concluidas	% de Cumplimiento *	Acciones en Proceso	Acciones pendientes (Sin Avance)
Primero	8	7	87.5%	1	0

\* Total de acciones de mejora concluidas entre total de acciones de mejora comprometidas por cien (con un decimal).



**CONTRALORÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO**  
**DIRECCIÓN DE ÓRGANOS INTERNOS**  
**DE CONTROL Y VIGILANCIA.**

Clave: FO-01-08-24  
 Emisión: 12-02-2018  
 Versión: 1  
 Página: - 2 - de 4

**Reporte de avance trimestral del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos**

Número de acciones de Mejora En Proceso al Trimestre Reportado:

A.M. con Avance  
Acumulado menor al 50%

1
---

A.M. con Avance  
Acumulado entre 51% y  
 80%

--

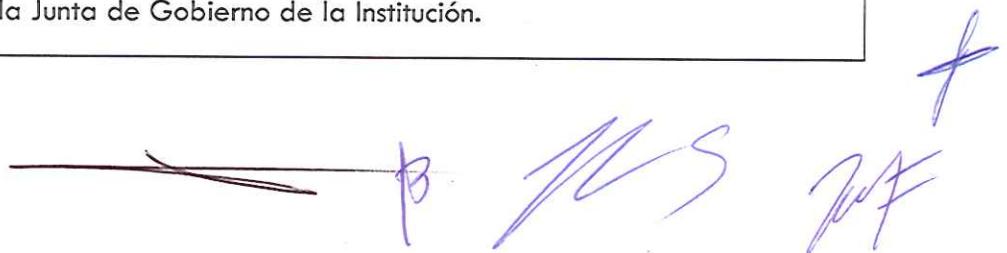
A.M. con Avance  
Acumulado entre 81% y  
 99%

--

No.	No. A.C.	Descripción de la Acción de Control	Porcentaje de Avance Acumulado al Trimestre
Riesgo 2018_01.- (Descripción del riesgo)			
1	01	Otorgamiento de financiamientos que incumplen con los lineamientos del manual de crédito.	66.666666%
2	02		
Riesgo 2018_02.- (Descripción del riesgo)			
3	01	Filtración por parte del personal de información clasificada como confidencial a personas ajenas a la Institución.	100%
4	02		
5	03		
Riesgo 2018_03.- (Descripción del riesgo)			
6	01	Quejas por parte de los usuarios por la mala atención brindada por parte del personal.	100%
7	02		
8	03		
9	04		
Riesgo 2018_04.- (Descripción del riesgo)			
10	01		
11	02		
12	03		
13	04		
14	05		
Etc.			

**b) En su caso, la descripción de las principales problemáticas que obstaculizan el cumplimiento de las acciones de mejora reportadas en proceso y propuestas de solución para consideración del Comité u Órgano de Gobierno, según corresponda:**

Para el trimestre que se reporta no existieron problemáticas que hubiesen afectado u obstaculizado el cumplimiento de las acciones programadas en el Programa de Control Interno que deban ser informadas a la Junta de Gobierno de la Institución.





Reporte de avance trimestral del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos

c) **Conclusión general sobre el avance global en la atención de las acciones de mejora comprometidas** y respecto a las concluidas su contribución como valor agregado para corregir debilidades o insuficiencias de control interno o fortalecer el Sistema de Control Interno:

Derivado de las acciones realizadas por parte de la institución se ha tenido un gran avance respecto a los temas de capacitación al personal de la institución. En lo relativo al riesgo consistente en "Otorgamiento de financiamientos que incumplen con los lineamientos del manual de crédito.", se debe puntualizar que derivado de las actividades en materia de capacitación llevadas a cabo en el último trimestre del 2017, se dio a conocer al personal de la institución temas relacionados con la ética pública y prevención de conflictos de intereses. Por ello, y con la finalidad de mejorar las líneas de comunicación con el personal de la institución y de dar seguimiento a este riesgo se inició con reuniones de medición mensual, en las que se exponen temas estadísticos respecto al otorgamiento de créditos y el comportamiento de estos. De esta forma se concluyó con la totalidad de las acciones de control comprometidas para evitar la materialización del riesgo en comento, las cuales consistieron en capacitar al personal de la institución en materia de Ética Pública y Atención al Usuario, así como la realización de las reuniones mencionadas. De esta forma, se tiene un porcentaje de cumplimiento del 100% por ciento en las acciones de control comprometidas, no obstante que las reuniones de medición se seguirán llevando a cabo de forma mensual.

En cuanto al riesgo consistente en "Filtración por parte del personal de información clasificada como confidencial a personas ajenas a la Institución.", se observó un cumplimiento del 100 % de las acciones de control proyectadas en el PTAR, mismas que consistieron en dar seguimiento a la capacitación en éste tema del que fue objeto el personal del SEFIDEC en materia de ética y protección de datos personales<sup>1</sup>.

En relación al riesgo consistente en "Quejas por parte de los usuarios por la mala atención brindada por parte del personal", se tuvo una gran actividad en materia de capacitación en el tema de atención al público. Del 05 al 18 de febrero se llevaron a cabo los cursos denominados "El ABC de la Igualdad y la no Discriminación" y "Claves para la Atención Pública sin discriminación", realizados por el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), con una duración de 10 horas en la modalidad en línea, los cuales fueron cursados por personal de la Dirección de Administración y Finanzas, Dirección Jurídica y de Dirección General. Por otra parte, del día 06 al 08 de febrero del año en curso, el Sistema de Profesionalización de Gobierno del Estado llevo a cabo el curso denominado "Transición hacia una nueva cultura de servicio", mismo que tuvo una duración de 9 horas, realizado de forma presencial por parte de personal del área de las áreas de Crédito y Cobranza.

Cabe señalar que durante el primer trimestre del año 2018 no se presentaron quejas por parte de los usuarios respecto a la atención brindada, además de que no se han presentado problemáticas que obstaculicen el cumplimiento de las acciones de control reportadas en proceso.

Derivado del cumplimiento de estas acciones de control es que se contribuye al cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la Institución. A través de las acciones implementadas se mejora la preparación de los servidores públicos de la institución, dándoles herramientas para que afronten de mejor manera los retos que puedan suscitarse.

\_\_\_\_\_

S  
B  
M  
J



**CONTRALORÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO**  
**DIRECCIÓN DE ÓRGANOS INTERNOS**  
**DE CONTROL Y VIGILANCIA.**

Clave: FO-01-08-24  
Emisión: 12-02-2018  
Versión: 1  
Página: - 4 - de 4

**Reporte de avance trimestral del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos**

Colima, Col, a 11 de Abril de 2018.

**Coordinador de Control Interno**  
**Y Enlace de Administración de**  
**Riesgos**  
**Elaboró**



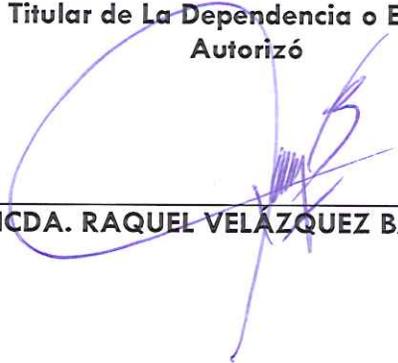
**LIC. LUIS FERNANDO NAVARRO**  
**SÁNCHEZ**

**Titular del Órgano Fiscalizador**  
**Revisó**



**LIF. MARIA FERNANDA RUIZ**  
**DELGADO**

**Titular de La Dependencia o Entidad**  
**Autorizó**



**LICDA. RAQUEL VELÁZQUEZ BARAJAS**

S