

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

<b>EJERCICIO</b>	<b>2018</b>
<b>TRIMESTRE</b>	<b>Oct-Dic</b>

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 integra el informe del Reporte de Avance Trimestral del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos de Sistema Estatal de Financiamiento para el Desarrollo Económico del Estado de Colima (SEFIDEC).

El presente informe de avance trimestral está compuesto por tres apartados: a) *Resumen cuantitativo 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	-	-	-
	Gradiente	I Atención Inmediata	II Atención Periódica	III Controlados	IV De Seguimiento
		-	-	2	1

Situación GLOBAL de las Acciones de Mejora o actividades de control				
Total de Acciones de Mejora programadas en el PTAR	Acciones Concluidas	% de Cumplimiento *	Acciones en Proceso	Acciones sin avance
8	8	100%	0	0

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

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

Situación TRIMESTRAL de las Acciones de Mejora o actividades de control				
Total de Acciones de Mejora programadas en el trimestre	Acciones Concluidas en el trimestre	% de Cumplimiento de las acciones del trimestre *	Acciones programadas en el trimestre en Proceso	Acciones programadas en el trimestre sin avance
2	2	100.0%	0	0

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

**Número de acciones de mejora en PROCESO al trimestre reportado:**

\* Se registran de la tabla de la situación GLOBAL de las acciones de mejora.

A.M. con Avance Acumulado menor al 50%

-
---

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

-
---

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

-
---

Se deberán registrar sólo las acciones de mejora o actividades de control de los avances realizados durante el trimestre correspondiente, considerando que en caso de haber iniciado o concluido una acción de mejora programada en fecha distinta al trimestre reportado, también deberá registrarse como parte del presente reporte de avance trimestral.

No.	No. A.C.	Descripción de la Acción de Control	Porcentaje de Avance Acumulado al Trimestre
<b>Riesgo 2018_01.- Otorgamiento de financiamientos que incumplen con los lineamientos del manual de crédito.</b>			
1	01	Capacitación al personal del área de crédito, con base en los manuales y procedimientos vigentes.	100%
2	02	Dar a conocer al personal las sanciones a las que pueden ser objeto en caso de violación. Capacitación en materia de ética pública.	100%
3	03	Realización de reuniones de medición mensual en las que se ventilen situaciones relacionadas con la atención al usuario.	100%
<b>Riesgo 2018_02.- Filtración por parte del personal de información clasificada como confidencial a personas ajenas a la Institución.</b>			
4	01	Dar a conocer al personal de la Institución el Reglamento Interno, así como de las sanciones a las que pueden ser objeto en caso de violación. Capacitación en temas de ética al personal y protección de datos personales.	100%
5	02	Capacitación en temas de ética al personal, manejo y protección de datos personales.	100%
<b>Riesgo 2018_03.- Quejas por parte de los usuarios por la mala atención brindada por parte del personal.</b>			
6	01	Dar a conocer de los procedimientos existentes en materia de atención a los usuarios.	100%
7	02	Capacitación al personal del Área de Crédito y Cobranza en temas de ética y atención a usuarios.	100%
8	03	Dar a conocer al Servidor Público la normativa que rige a la Dependencia y que regula el actuar del personal.	100%

\* Por cada acción de mejora.

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

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

Durante ejercicio fiscal 2018, 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.

**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 cumplió con lo programado para los temas de capacitación al personal de la institución, lo que permite que la atención brindada por la institución sea de calidad y funcional para los usuarios. En lo relativo al riesgo consistente en "Otorgamiento de financiamientos que incumplen con los lineamientos del manual de crédito.", las acciones de control programadas para contener y prevenir el riesgo en comento fueron llevadas a cabo durante el último trimestre del año 2017 y el primero del 2018, mismas que consistieron en capacitación al personal de la institución temas relacionados con la ética pública y prevención de conflictos de intereses, instaurándose además el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Intereses del SEFIDEC. Por otra parte, y con la finalidad de seguir mejorando las líneas de comunicación con el personal de la institución y de dar seguimiento a este riesgo, durante el ejercicio fiscal 2018 se llevaron a cabo 12 reuniones de medición mensual, tres en el trimestre que se reporta, en las que se expusieron los temas estadísticos respecto al otorgamiento de créditos y el comportamiento de estos, además de retroalimentarse al personal de la institución con base en los lineamientos existentes para evitar la repetición de las observaciones de las que la Institución fue objeto a través de la auditoría en materia de control interno. En cuanto al riesgo consistente en "Filtración por parte del personal de información clasificada como confidencial a personas ajenas a la Institución.", tal y como se desprende de los reportes pasados, la totalidad del personal ha sido capacitado en temas de ética. En relación al riesgo consistente en "Quejas por parte de los usuarios por la mala atención brindada por parte del personal", durante el primer trimestre del 2018, se capacitó al personal de la Institución en materia de atención al público, no habiendo actividades programadas para el trimestre que se reporta. Cabe señalar que durante el cuarto 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.

Es así que con el cumplimiento de estas acciones de control es que se contribuye al cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la Institución, mejorando la preparación de los servidores públicos de la institución, dotándolos de herramientas para que afronten de mejor manera los retos que puedan suscitarse.

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

Colima, Col, a 25 de enero de 2018.

**Coordinador de Control Interno**  
**Elaboró**

  
\_\_\_\_\_  
**LIC. LUIS FERNANDO NAVARRO**  
**SÁNCHEZ**  
GESTOR DE COBRANZA JUDICIAL

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

  
\_\_\_\_\_  
**LIF. MARIA FERNANDA RUIZ**  
**DELGADO**  
DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN Y  
FINANZAS

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

  
\_\_\_\_\_  
**LICDA. RAQUEL VELÁZQUEZ BARAJAS**  
DIRECTORA GENERAL