



QUINTANA ROO



SECOES
SECRETARÍA
DE LA CONTRALORÍA
DEL ESTADO

20221027

ANEXO III

**Informe del Estado que Guarda el
Sistema de Control Interno
Institucional de la Secretaría de la
Contraloría 2022**



Contenido

| CONTENIDO | Pág. |
|--|------|
| 1. Introducción | 3 |
| 2. Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional de la Secretaría de la Contraloría | 5 |
| 3. Seguimiento a las acciones prioritarias de ejercicios anteriores | 8 |
| 4. Hallazgos, principales deficiencias y fortalezas identificadas mediante el ejercicio para determinar el Estado que Guarda el Sistema de Control Institucional | 10 |
| 5. Acciones prioritarias que se instrumentarán | 19 |
| 6. Conclusiones generales. | 20 |
| 7. Anexos | 22 |



1. INTRODUCCIÓN

El control interno representa en cualquier institución pública la primera línea de defensa para garantizar una gestión efectiva, eficiente y con economía, con la cual se establece el orden requerido mediante un esquema estandarizado y aprobado por el Sistema Nacional de Fiscalización, con el fin de proporcionar una seguridad razonable del cumplimiento de las metas y objetivos planeados por la institución, alineado a su mandato legal y naturaleza administrativa.

Con la publicación en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, el 23 de julio de 2019 del ***“Acuerdo por el que se Emiten las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo”***, se faculta a la Secretaría de la Contraloría para vigilar el cumplimiento en los dispuesto en dicho acuerdo, así como en la normativa complementaria al citado acuerdo, siendo estos: **1.- *“Acuerdo por el que se emite la Metodología para determinar el Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional y los Lineamientos para la Elaboración y Presentación de su Informe, para la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo”***, **2.- *“Acuerdo por el que se emiten las Políticas de Administración de Riesgos y los Lineamientos de la Metodología para la Identificación y Evaluación de Riesgos para la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo”***, **3.- *“Acuerdo por el cual se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional para la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo”***, emitidas con fecha de publicación 07 de noviembre del 2019 y, **4.- *“Acuerdo por el que se emite la Estrategia de Capacitación en Materia de Control Interno y Riesgos para la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo”***, publicado el 28 de junio del 2022.

El objetivo de los instrumentos normativos emitidos es el de implementar y operar eficazmente un Sistema de Control Interno Institucional, en el cual exista un ambiente Ético entre los servidores públicos, que permita mejorar el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas de la administración con una grado de seguridad razonable, prevenir los riesgos que puedan afectar el logro de éstas, fortalecer y dar cumplimiento de las leyes y disposiciones normativas, así como para generar un adecuado control de la gestión y

aplicación de los recursos, rendición de cuentas y transparentar el ejercicio de la función pública.

Por lo que, de conformidad con lo establecido en el artículo 28 del Acuerdo por el que se Emiten las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo, se rinde el presente Informe, mismo que tiene como objeto detallar el grado de implementación del Sistema de Control Interno Institucional en la Secretaría de la Contraloría alcanzado en el ejercicio 2022.

Para la elaboración del presente informe, se tomó como referencia lo establecido en el "Acuerdo por el que se Emiten las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo" y el "Acuerdo por el que se emite la Metodología para determinar el Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional y los Lineamientos para la Elaboración y Presentación de su Informe, para la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo". Ambos documentos se encuentran alineados con el Marco Integral de Control Interno (MICI), sustentado en el modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway), en el que se establecen los **5 Componentes**, **17 Principios** y **87 Puntos de Interés** como marco de referencia que las instituciones deben implementar para garantizar un sistema de control interno efectivo que proporcione una seguridad razonable en el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución (Ver figura 1).

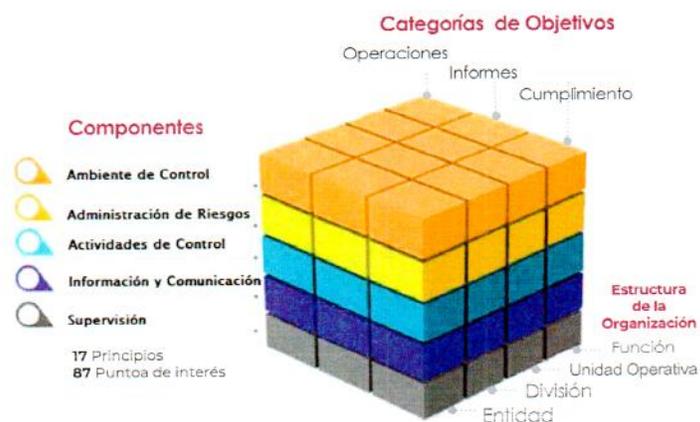


Figura 1: Modelo COSO - Marco Integrado de Control Interno aprobado por el SNF.



En la realización del Informe del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional de la Secretaría de la Contraloría, se evaluaron **32** elementos de control plasmados en la Matriz de Control para validación a Nivel Alto, es decir, aquellos que son aplicados e implementados de forma transversal en las unidades administrativas y que proporcionan una seguridad razonable en el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y metas de la Institución; quedando pendiente la evaluación de los 32 elementos correspondientes al Nivel Proceso, siendo este el de **Entrega – Recepción**; en la cual se determina el grado de implementación de los componentes del control interno, así como de las acciones implementadas para mitigar o reducir la probabilidad de ocurrencia de los factores de riesgo asociados al proceso, derivado a los cambios de Unidad Responsable del Proceso de Entrega Recepción.

Dichos elementos están relacionados a los componentes del Sistema de Control Interno Institucional de la siguiente manera:

1.-Ambiente de Control: Evalúa el marco normativo con el que cuenta la institución, y con el que proporcionan estructura, organización, segregación de facultades, esquemas de profesionalización y contratación, así como disciplina para apoyar al personal en el logro de los objetivos y metas en un marco ético, conductual y legal.

2.-Administración de Riesgos: Evalúa elementos de control con la finalidad de verificar si en la institución se ha hecho la identificación, análisis, evaluación y monitoreo de los riesgos asociados a los procesos sustantivos y operativos, incluidos los riesgos de corrupción, así como la determinación de acciones a implementar para mitigar el efecto y probabilidad de ocurrencia de los riesgos y sus factores de riesgo.

3.-Actividades de control: Verifica las acciones o actividades de control emprendidas mediante la implementación de herramientas tales como políticas, bases, lineamientos, tecnologías, sistemas informáticos, etc., de tal manera que permitan el cumplimiento de los objetivos planteados por la institución, atendiendo también los riesgos de corrupción y los de sistema de información (TIC's).



4.-Información y comunicación: Evalúa la información que la institución genera, obtiene y utiliza, así como la efectividad y confiabilidad de los mecanismos y canales de comunicación implementados para dar a conocer el logro de objetivos o resultados alcanzados, tanto en el interior y exterior de la institución, y que respaldan el Sistema de Control Interno.

5.-Supervisión: Evalúa las actividades establecidas y que operan en la institución, con la finalidad de mejorar de manera continua el Sistema de Control Interno Institucional, mediante la vigilancia y evaluaciones periódicas a su eficacia, eficiencia y economía.

2. ESTADO QUE GUARDO EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA.

El Estado que guarda el Sistema de Control de la Secretaría de la Contraloría se determinó aplicando las disposiciones administrativas establecidas en el Acuerdo por el que se emite la Metodología para determinar el Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional y los Lineamientos para la elaboración y presentación de su informe, para la administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo.

Se determinó a Nivel Alto el Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional; que se refiere a aquellos controles que son implementados por la Administración Pública Central y Paraestatal y que están relacionados con el Plan Estatal de Desarrollo, Programas Sectoriales, Transparencia, Funciones, Responsabilidades y demás que se sustentan en los principios y puntos de interés.

En lo que respecta a Nivel Proceso, se dio cumplimiento a la normativa aplicando la Metodología para la Identificación y Evaluación de Riesgos de Procesos; al **Proceso de Entrega Recepción** de la Coordinación Jurídica de Entrega Recepción, con lo que se validaron los controles específicos atendiendo los riesgos que surgieron en el ejercicio de identificación de riesgos.

En lo que respecta a los controles generales (aplicación de la Matriz de Control para Validación a Nivel Proceso) es importante recalcar que se reprogramó la evaluación del proceso de la Coordinación Jurídica de Entrega Recepción adscrita a la Coordinación General de Órganos Internos de Control. Sin embargo, se desarrollaron talleres con el



personal que opera dicho proceso, obteniendo como resultado el establecimiento de controles, que fueron presentados en la Tercera Sesión Ordinaria del Comité de Control de Desempeño Institucional (COCODI) y que se enlistan a continuación:

| No. | Riesgo | Factor de Riesgo | Control | Evolución de Riesgos |
|-----|--|---|---|--|
| 1 | Oficio de designación de autoridad supervisora y de respuesta a la institución elaborado incorrectamente | La formatería no se encuentra homologada | Establecer la formatería de los documentos que estén relacionados al Proceso de Entrega y Recepción. | Se homologaron los formatos relativos al proceso de entrega recepción. |
| | | El Oficio de solicitud de designación de autoridad supervisora contiene datos incompletos | Verificar que los formatos establecidos incluyan los datos necesarios para cada caso. | El riesgo identificado no se ha presentado, por lo que se concluye que los controles establecidos hasta el momento han sido efectivos |
| 2 | Oficio de designación de autoridad supervisora turnado fuera de tiempo | Las solicitudes de autoridad supervisora son recepcionadas en la CJER por diferentes personas | Establecer las actividades de cada persona en un flujograma del proceso de Entrega-Recepción para incorporarlo al Manual de Procedimientos. | Se determinan las actividades de cada área y se incorporaron al Manual de Procedimientos. Se implementó el Formato de Registro de Entregas – Recepción, el cual se atiende por el áreas involucradas por medio de la plataforma Google-Drive a través del siguiente link: https://docs.google.com/spreadsheets/d/13HT5DVO_C_F_9leBd4ATNgJ5PwYyBFnW/edit?usp=sharing&oid=102721558841438663700&rtpof=true&sd=true . |
| | | No llevar un control de las designaciones de Autoridad Supervisora | Establecer un mecanismo para llevar el control de la programación de los actos protocolarios de Entrega – Recepción. | El riesgo identificado no se ha presentado, por lo que se concluye que los controles establecidos hasta el momento han sido efectivos. |

2.1. Alcance del ejercicio para determinar el estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional.

Se evaluaron 32 elementos de control a Nivel Alto, los cuales corresponden a diversas Unidades Administrativas que son las encargadas de la implementación de controles para mejorar el grado de instrumentación de cada elemento de control, correspondientes al período del 01 de enero al 07 de diciembre de 2022, distribuidos de la siguiente forma:

| Componente | Elementos de control |
|-----------------------------------|----------------------|
| Ambiente de Control | 12 |
| Administración de Riesgos | 5 |
| Actividades de Control | 4 |
| Información y Comunicación | 6 |
| Supervisión | 5 |
| Total | 32 |



Dichos elementos de control tienen sustento en las Normas Generales de Control Interno aplicables para la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo, mismas que se pueden consultar en el anexo 1 del presente informe.

El día 07 de diciembre del 2022 mediante oficio circular número **SECOES/SACI/CGACI/00005/XII/2022**, por conducto de la Coordinadora de Control Interno, se solicitó a las unidades administrativas de la Secretaría información y evidencia relacionada con la implementación de elementos de control, y que sustentan el Sistema de Control Interno, para que sea objeto de análisis y se puedan generar en su caso, las recomendaciones pertinentes.

3. SEGUIMIENTO DE ACCIONES PRIORITARIAS DE EJERCICIOS ANTERIORES.

En cuanto a la atención de acciones prioritarias comprometidas en ejercicios anteriores, se determinó el estatus en la instrumentación de las 6 acciones programadas, del periodo 01 de enero al 07 de diciembre de 2022, de acuerdo a lo siguiente:

3.1 Concluidas y resultados alcanzados con su instrumentación

| No. de Acción | Nivel | Año | Acción instrumentada | Estatus | Logros alcanzados |
|---------------|-------|------|---|-----------|---|
| 1 | Alto | 2022 | Actualización del Reglamento Interior | Concluida | Reglamento interior publicado el 20 de julio de 2022 en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo. |
| 2 | Alto | 2022 | Difusión del Código de Ética y de Conducta a los Proveedores de la Secretaría de la Contraloría | Concluida | Se integró a las bases de licitación, es específico en la propuesta técnica el "Manifiesto escrito, bajo protesta de decir verdad de no conflicto de intereses" en el que se hace alusión de conocer el Código de Ética, el Código de Conducta y las Reglas de Integridad para el ejercicio de la Función Pública. |



| No. de Acción | Nivel | Año | Acción Instrumentada | Estatus | Logros alcanzados |
|---------------|---------|------|--|-----------|--|
| 3 | Alto | 2022 | Capacitación en temas relacionados con la Ética e Integridad a los Servidores Públicos de la Secretaría de la Contraloría. | Concluida | Todo el personal de la Secretaría de la Contraloría del Estado capacitados en materia de Ética e Integridad. |
| 4 | Proceso | 2022 | Actualizar el Flujograma del Proceso de Entrega-Recepción. | Concluida | Flujograma actualizado y publicado en el Manual de Procedimientos el 13 de julio de 2022 en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo. |
| 5 | Proceso | 2022 | Realizar sistema de programación de actos protocolarios de Entrega - Recepción. | Concluida | Herramienta informática elaborada por el área competente para un mejor control de las entregas programadas. |
| 6 | Proceso | 2022 | Homologar los formatos implementados en el proceso de Entrega- Recepción. | Concluida | Entregas realizadas de manera ágil y eficaz. |

2.1 En proceso, reprogramaciones y/o el replanteamiento; así como las principales dificultades.

| No. de Acción | Nivel | Año | Acción Instrumentada | Estatus | Avance | Dificultades |
|---------------|-------|------|---|------------|---|---|
| 1 | Alto | 2022 | Difusión de la Normatividad en Materia de Control Interno y aplicación en esta Secretaría | En Proceso | <ul style="list-style-type: none"> Con Oficio Circular No. SECOES/SACI/0008/IV/2022, se da a conocer a las personas servidoras públicas el marco normativo en Materia de Control Interno. Con Oficio Circular No. SECOES/SACI/0009/IV/2022, se informa la capacitación a enlaces de Control Interno. Con Oficio No. SECOES/SACI/CGACI/CCI/0310/VII/2022, se realiza la convocatoria para el taller | No se realizó la validación de los controles correspondientes al nivel proceso, derivado a los cambios de Unidad Responsable del Proceso de Entrega Recepción. |



| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | <p>“Metodología para la administración de riesgos de procesos”.</p> <ul style="list-style-type: none">• Con Oficio Circular No. SECOES/SACI/0009/IV/2022, se informa capacitación de enlaces de Control Interno. | |
|--|--|--|--|--|--|--|

4. HALLAZGOS. PRINCIPALES DEBILIDADES Y FORTALEZAS IDENTIFICADAS MEDIANTE LOS EJERCICIOS PARA DETERMINAR EL ESTADO QUE GUARDA EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL.

Para determinar el grado de instrumentación del Sistema de Control Institucional de la Secretaría de la Contraloría, se evaluó cada uno de los elementos de control de la Matriz de Control para Validación a Nivel Alto, obteniéndose los siguientes resultados:

1.-AMBIENTE DE CONTROL: se evaluaron 12 elementos de control correspondientes al primer componente del Marco Integrado de Control Interno, determinándose con información y evidencia presentada por las unidades administrativas, **7 elementos de control en grado de instrumentación avanzado y 5 en óptimo.**

Resultados:

Se determinó que la institución cuenta con una estructura aprobada por las instancias facultadas, reglamento interior y manuales administrativos de organización, de procedimientos y de trámites y servidores, cuya última actualización se realizó en el ejercicio 2022. Dicho marco normativo esta alineada con el plan estratégico de la Secretaría de la Contraloría, y a su vez con el Plan Nacional y Estatal de Desarrollo, Programa Sectorial, entre otras disposiciones que la dotan de facultades y atribuciones.

Dicho marco normativo, se dio a conocer a las personas servidoras públicas de la institución, en forma descendente, mediante oficios girados a las unidades administrativas, con la finalidad que conozcan el grado de responsabilidad en el que operan dentro del sistema de control interno, y la importancia de su contribución para el cumplimiento de las objetivos y metas institucionales de acuerdo con sus funciones. Por





lo anterior, **se recomendarán acciones** para mantener una difusión constante del marco normativo de la institución para asegurar que todo el personal conoce y cumple con sus funciones para cumplir con las metas y objetivos de su área de trabajo y de la institución.

Ahora bien, para contribuir con la instauración de disciplina y compromiso por parte de las personas servidoras públicas de la institución con la ética y la integridad, así como la observancia de los principios y valores conductuales, se cuenta con un Código de Ética aplicable a nivel estatal, y en un esfuerzo del área facultada, así como del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, se elaboró y publicó el Código de Conducta de la Secretaría de la Contraloría. En este mismo sentido, se implementó un Programa Anual de Capacitaciones 2022 en la siguiente materia: “Código de ética, código de conducta y reglas de integridad”, con lo cual se le dio cumplimiento al Programa de Trabajo de Control Interno denominado: Capacitar en Temas de Ética e Integridad a los Servidores Públicos de la Secretaría de la Contraloría. Por lo anterior, **se recomendarán acciones** para transitar a la evaluación del personal en aspectos del cumplimiento y observancia de las políticas de ética e integridad, así como el apego a las normas de conducta.

Respecto a las acciones de control implementadas para contratar, capacitar y retener profesionales competentes, la evidencia proporcionada deja constancia de que la institución se apega a las políticas instrumentadas en la Administración Pública Estatal, relativo al Servicio Profesional de Carrera, presentando información del proceso llevado a cabo de principio a fin para la contratación de personal, de los perfiles de puestos, así como de las evaluaciones periódicas que se realiza al personal para evaluar el clima organizacional y sus funciones. En este mismo sentido, por lo que respecta a la capacitación de personal, existe evidencia de capacitaciones y cursos tomados por el personal de la institución, que se enfocan totalmente a temas transversales y de conocimiento general, como lo son; transparencia, ética, integridad, control interno, igualdad de género, entre otros, sin embargo se requiere tener programas específicos enfocados a la labor que realizan las unidades administrativas y a los principales procesos de la Institución, **por lo que se RECOMIENDA** que la institución cuente con un política institucional que permita generar un programa anual de capacitación, enfocado a las principales actividades y procesos que desarrolla el personal, tales como: Contraloría Social, Fiscalización, Investigación, Sustanciación, Resoluciones, Responsabilidades

[Handwritten signature]



Administrativas, entre otros, que permita capacitación constante, actualización e inducción al personal de nuevo ingreso.

2.-ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS: Se evaluaron 5 elementos de control correspondientes al segundo componente del Marco Integrado de Control Interno, determinándose con información y evidencia presentada por las unidades administrativas, **2 elementos de control en grado de instrumentación avanzado y 3 en Óptimo.**

Resultados:

La secretaría cuenta con una planeación estratégica efectiva que permite visualizar su misión, visión, objetivos, metas, así como indicadores de gestión y resultados medibles y cuantificables con entregables definidos y medios de verificación pertinentes para respaldar el sistema de control interno de la institución, alineada a los planes nacionales, regionales, sectoriales y todos los demás instrumentos y normativas vinculatorias que correspondan dada su naturaleza.

En este sentido, con la finalidad de contribuir con el principio 7 del componente 2, se aplicó la **Metodología para la Identificación y Evaluación de Riesgos** al proceso de Entrega Recepción que fue seleccionado en la Primera Sesión Ordinaria del Comité de Control y Desempeño Institucional del ejercicio 2022. De acuerdo con los riesgos identificados durante la aplicación, se establecieron programas de trabajo, con la finalidad de dar cumplimiento a las políticas establecidas en administración de riesgos. No obstante, con la finalidad de mantener controles apropiados que permitan el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución, se **RECOMIENDA** contar con un catálogo de procesos sustantivos y operativos, con sus riesgos asociados, lo cual permitiría aplicar el monitoreo periódico a los riesgos y controles para prevenir la materialización de aquellos que puedan impactar significativa o catastróficamente la misión, visión u objetivos.

3.-ACTIVIDADES DE CONTROL: Se evaluaron 4 elementos de control correspondientes al tercer componente del Marco Integrado de Control Interno, determinándose con información y evidencia presentada por las unidades administrativas, **3 elementos de control en avanzado, y 1 en óptimo.**



Resultados:

La institución cuenta con controles establecidos en los procesos transversales y operativos, que le dan sustento y confiabilidad al cumplimiento de las metas y objetivos, siendo de tipo normativo, de sistemas, de respaldo de información, políticas, bases, lineamientos, etc, los cuales minimizan la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y los factores de riesgos asociados durante la ejecución de los procesos.

Los manuales de organización y de procedimientos implementados en la institución, permite a las personas servidoras públicas que operan o ejecutan los procesos, desarrollarlos de forma estandarizada, aplicando las herramientas y controles establecidos para documentar la labor, haciendo uso de las tecnologías de información con las que cuentan las áreas administrativas.

La estructura organizacional de la institución permite delimitar claramente las responsabilidades de las personas servidoras públicas en todos los niveles, lo cual se refuerza con los perfiles de puestos esperados para la contratación de personal.

Las políticas de ética e integridad desarrolladas e implementadas coadyuvan a que las personas servidoras públicas de la institución ejecuten su labor con profesionalismo en un marco de compromiso con la cultura de la ética y la integridad, permitiendo mejorar el ambiente laboral y de convivencia.

Así mismo, la Secretaría cuenta con diversas herramientas tecnológicas que permiten a las áreas, facilitar las tareas que se les encomienda en los diversos ordenamientos legales y administrativos, generando información confiable, oportuna y suficiente para evidenciar el cumplimiento de metas y objetivos, y el respaldo de información.

Todo este conjunto de elementos interactuando de forma interrelacionada, con apoyo de los diversos órganos colegiados con los que cuenta la Secretaría, han permitido que el cumplimiento de las metas y objetivos sea de forma eficiente, en la que se logra contar con información suficiente, oportuna, relevante y de calidad que sustenta el Sistema de Control Interno de la institución, dicho cumplimiento y seguimiento de los acuerdos que



en su caso se deriven, son informados y atendidos por conducto de los citados órganos colegiados establecidos en diferentes materias.

No obstante, se **RECOMIENDA** reforzar algunas unidades administrativas para transitar hacia un esquema que permita generar reportes estratégicos a través de los resultados que se generen, y que puedan ser comunicados hacia el interior y exterior de la institución, apoyando la rendición de cuentas y el trabajo colaborativo de forma transversal y en todos los niveles de operación. Así mismo, se requiere de una herramienta que permita a la alta dirección, llevar un control para el seguimiento al cumplimiento de los acuerdos que se deriven de los diversos órganos colegiados con los que cuenta la institución.

Dado el reciente cambio de administración, se debe realizar un análisis al marco normativo de la institución para que, en su caso, se realicen actualizaciones o propuestas de mejora regulatoria o simplificación administrativa que permitan cerrar espacios a la discrecionalidad y a mejorar la calidad de los tramites y servicios, como pueden ser la implementación de lineamientos, manuales, guías, protocolos o bases, que proporcionen mayor respaldo y confiabilidad a los resultados esperados.

Por último, se requiere seguir implementado las políticas de planeación, organización, dirección, control, evaluación, de archivos, igualdad de género y de respeto a los derechos humanos, ect, establecidas en la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, para garantizar una gestión efectiva y el logro de los objetivos en apego a la legalidad.

4.-INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN: Se evaluaron 6 elementos de control correspondientes al cuarto componente del Marco Integrado de Control Interno, determinándose con información y evidencia presentada por las unidades administrativas, **5 elementos de control en avanzado, y 1 en óptimo.**

Resultados:

Respecto al componente de información y comunicación, la institución cuenta con herramientas de control interno que le permite generar información relevante y de calidad y que forma parte de la evidencia que respalda los medios de verificación para la evaluación de cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, así como de los principales logros alcanzados. Los reportes mensuales que emiten las áreas y donde dan cuenta de los logros y resultados alcanzados, se encuentra establecido como control interno en el Reglamento Interior de la Secretaría, lo cual permite a la alta dirección



evaluar el desempeño del personal para poder detectar con oportunidad debilidades en la gestión gubernamental, o en su caso, para la toma de decisiones.

La institución comunica con hacia el exterior los logros alcanzados y las principales acciones que realiza en su gestión como Órgano Estatal de Control en materia de fiscalización, control interno, transparencia, participación ciudadana, cumplimiento de metas, etc, a través de su área interna de comunicación, utilizando como estrategia la comunicación en el sitio web de la Secretaría, a través de redes sociales, mediante estaciones de radio y televisión, y otros medios oficiales.

Ahora bien, hacia el interior, se debe reforzar la comunicación de forma transversal entre las unidades administrativas de la Secretaría, para que todo el personal conozca los aspectos relevantes de la institución; desde la naturaleza jurídica hasta la forma en la que todas las áreas están cumplimiento con sus respectivas metas y objetivos, y de esta forma influir en la atención conjunta de posibles irregularidades o debilidades en el sistema de control interno, así como en la instrumentación de acciones que permitan optimizar el control interno.

Por lo anterior, se **RECOMIENDA** mantener la comunicación efectiva a través de las líneas de reporte que se tienen establecidas de forma vertical mediante los reportes mensuales que ejercen todas las unidades administrativas, y reforzar la comunicación lateral o transversal mediante tableros de control o líneas de comunicación de forma colaborativa entre las áreas administrativas, con la finalidad reforzar el involucramiento en la consecución de los objetivos y metas institucionales, y en la atención de debilidades en el sistema de control interno.

5.-SUPERVISIÓN: Se evaluaron 5 elementos de control correspondientes al quinto componente del Marco Integrado de Control Interno, determinándose con información y evidencia presentada por las unidades administrativas, **5 elementos de control en grado avanzado.**

Resultados:

La Secretaría ha aplicado la metodología para determinar el Estado que Guarda el Sistema de Control Interno, detectando áreas de mejora en las que se establecieron las acciones pertinentes para reforzar los aspectos clave del Control Interno a Nivel Alto, así mismo ha

Handwritten signatures in blue ink.



sido objeto de fiscalización externa para evaluar el ejercicio del gasto de la institución, y en la que se detectaron debilidades en el proceso de contratación que fueron atendidos oportunamente por el área administrativa y que se encuentran reflejadas en los informes que publica la autoridad fiscalizadora (ASEQROO).

Si bien es cierto que la metodología se ha aplicado con la finalidad de comparar el estado que guarda el control interno a nivel alto durante los ejercicios 2021 y 2022, en donde se ha visto una mejora en cuanto a la implementación y fortaleza normativa, se **RECOMIENDA**, implementar la evaluación y monitoreo de controles a nivel proceso, para lo cual es indispensable integrar un inventario o catálogo de procesos que permita identificar los aspectos susceptibles de mejora y riesgos a nivel operativo con la finalidad de mantener una supervisión constante sobre su probabilidad de ocurrencia.

Instrumentación de Controles a Nivel Alto.

De la revisión a la instrumentación de controles a Nivel Alto realizada a la Secretaría de la Contraloría, de manera general se pueden observar los siguientes resultados:

| Componente | Grado de instrumentación |
|----------------------------|--------------------------|
| Ambiente de Control | 93.33 |
| Administración de Riesgos | 96.00 |
| Actividades de Control | 95.00 |
| Información y Comunicación | 83.33 |
| Supervisión | 96.00 |
| Promedio Nivel | 92.73 |

*Conforme a los Criterios para determinar el grado de instrumentación de los elementos de control Nivel Alto y Proceso.

Áreas de oportunidad:

- **Oportunidad 1.** Con la finalidad de que las personas servidoras públicas conozcan, aseguren y garanticen el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución, y que comprendan el grado de responsabilidad e involucramiento de su trabajo en el logro de los resultados esperados, es de importancia difundir al interior de la institución las actualizaciones del marco normativo aplicable como son: Plan Estatal de Desarrollo 2023-2027, Ley Orgánica, Reglamento Interior, Manual de Organización, Manual de Procedimientos, Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios, así como su misión, visión, metas y objetivos institucionales.



- **Oportunidad 2.** El Control Interno es considerado como la primera línea de defensa de las instituciones, en este sentido, resulta de suma importancia que todas las personas servidoras públicas de la Secretaría conozcan y comprendan el grado de participación en la instrumentación del ciclo del Control Interno, por lo cual se debe dar a conocer de forma periódica las Normas Generales de Control Interno mediante capacitaciones y difusiones.
- **Oportunidad 3.** Se debe seguir reforzando e impulsando la apropiación y adopción de la cultura de la ética y la integridad en las personas servidoras públicas de la institución, para que en su desempeño imperen los principios y valores éticos, conductuales, observando las reglas de integridad que proporcionen confiabilidad, seguridad, y calidad en su trabajo. Por lo cual, se debe contar con herramientas que permitan difundir, capacitar, y evaluar a todas las personas servidoras públicas.
- **Oportunidad 4.** Los riesgos y sus factores presentes en los procesos sustantivos y operativos de la institución deben ser administrados de forma tal que se permita su correcta identificación, evaluación y clasificación, para que se establezcan los controles necesarios que ayuden a minimizar la probabilidad de ocurrencia y su impacto, por lo cual, se debe contar con catálogos donde se muestre de forma clara y detallada cuales son los procesos con los que operan y los riesgos asociados.
- **Oportunidad 5.** La institución debe contar con una política institucional que permita generar un programa anual de capacitación, enfocado a las principales actividades y procesos que desarrolla el personal, tales como: Contraloría Social, Fiscalización, Investigación, Sustanciación, Resoluciones, Responsabilidades Administrativas, entre otros, que permita capacitación constante, actualización e inducción al personal de nuevo ingreso.
- **Oportunidad 6.** Reforzar unidades administrativas para transitar hacia un esquema que permita generar reportes estratégicos a través de los resultados que se generen, y que puedan ser comunicados hacia el interior y exterior de la institución, apoyando la rendición de cuentas y el trabajo colaborativo de forma transversal y en todos los niveles de operación.



Acciones prioritarias a instrumentar:

- **Acción 1.** Difundir periódicamente hacia el personal de la Secretaría el PED 2023-2027, Ley Orgánica, Reglamento Interior, Manual de Organización, Manual de Procedimientos, Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios, así como su misión, visión, metas y objetivos institucionales.
- **Acción 2.** Promover la capacitación de todas las personas servidoras públicas de la Secretaría de la Contraloría en materia de ética e integridad, y difundir los principios y valores enmarcados en el código de ética, de conducta y reglas de integridad.
- **Acción 3.** Implementar la metodología de evaluación sobre el apego del personal a los principios y valores éticos y conductual.
- **Acción 4.** Capacitar a las personas servidoras públicas adscritas a la Secretaría de la Contraloría en materia de Control Interno y Administración de Riesgos, y difundir la normatividad aplicable.
- **Acción 5.** Desarrollar una política institucional para gestionar las necesidades de capacitación de las unidades administrativas de la Secretaría de la Contraloría.
- **Acción 6.** Integrar un programa anual de capacitación que permita impulsar la profesionalización del personal y el fortalecimiento de la institución.
- **Acción 7.** Actualizar el catálogo de procesos de la Secretaría de la Contraloría y sus riesgos asociados (problemáticas), con la finalidad de contar con elementos para la fase de planeación en la administración de riesgos.
- **Acción 8.** Aplicar la *"Metodología para la Identificación y Evaluación de Riesgos de Procesos"* en el ejercicio 2023, al proceso propuesto al Comité de Control y Desempeño Institucional.
- **Acción 9.** Aplicar en el ejercicio 2023, la *"Metodología para determinar el estado que guarda el sistema de control interno institucional"*.



- **Acción 10.** Elaborar un Catálogo de Sistemas de Tecnologías de la Información y Comunicación aplicables a la Secretaría de la Contraloría.
- **Acción 11.** Implementar tableros de control de nivel ejecutivo y directivo que permita generar reportes estratégicos dirigidos a la alta dirección para dar seguimiento al cumplimiento de metas, objetivos y logros alcanzados con la finalidad de apoyar en la toma de decisiones de forma asertiva.

5. ACCIONES PRIORITARIAS QUE SE INSTRUMENTARÁN

Con el objeto de fortalecer el Sistema de Control Interno institucional en la Secretaría de la Contraloría, derivado del resultado del estado que guarda el control interno de la Secretaría, las Unidades Administrativas correspondientes se comprometen a llevar a cabo las siguientes acciones prioritarias:

| No. | Acción | Unidad Administrativa Responsable | Personal Responsable |
|-----|--|---|---|
| 1 | Difundir periódicamente hacia todo el personal de la Secretaría el Programa Estatal de Desarrollo 2023-2027, Ley Orgánica, Reglamento Interior, Manual de Organización, Manual de Procedimientos, Manual de Procedimientos de Trámites y Servicios, así como su misión, visión, metas y objetivos institucionales. | Unidades Administrativas | Subsecretarías, Coordinaciones Generales, Coordinaciones de Área |
| 2 | Promover la capacitación de todas las personas servidoras públicas de la Secretaría de la Contraloría en materia de ética e integridad, y difundir los principios y valores enmarcados en el código de ética, de conducta y reglas de integridad. | Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés – Coordinación de Situación Patrimonial | Presidente del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés – Coordinador (a) de Situación Patrimonial |
| 3 | Implementar la metodología de evaluación sobre el apego del personal a los principios y valores éticos y conductual. | Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés - Coordinación de Situación Patrimonial | Presidente del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés – Coordinador (a) de Situación Patrimonial |



| | | | |
|----|---|---|--|
| 4 | Capacitar a las personas servidoras públicas adscritas a la Secretaría de la Contraloría en materia de Control Interno y Administración de Riesgos, y difundir la normatividad aplicable. | Coordinación General de Auditoría y Control Interno | Coordinador General de Auditoría y Control Interno |
| 5 | Desarrollar una política institucional para gestionar las necesidades de capacitación de las unidades administrativas de la Secretaría de la Contraloría. | Coordinación General Administrativa | Coordinador General Administrativo |
| 6 | Integrar un programa anual de capacitación que permita impulsar la profesionalización del personal y el fortalecimiento de la institución | Coordinación General Administrativa | Coordinador General Administrativo |
| 7 | Actualizar el catálogo de procesos de la Secretaría de la Contraloría y sus riesgos asociados (problemáticas), con la finalidad de contar con elementos para la fase de planeación en la administración de riesgos. | Coordinación General de Auditoría y Control Interno | Coordinador General de Auditoría y Control Interno |
| 8 | Aplicar la <i>"Metodología para la Identificación y Evaluación de Riesgos de Procesos"</i> en el ejercicio 2023, al proceso propuesto al Comité de Control y Desempeño Institucional. | Coordinación General de Auditoría y Control Interno | Coordinador General de Auditoría y Control Interno |
| 9 | Aplicar en el ejercicio 2023, la <i>"Metodología para determinar el estado que guarda el sistema de control interno institucional"</i> | Coordinación General de Auditoría y Control Interno | Coordinador General de Auditoría y Control Interno |
| 10 | Elaborar un Catálogo de Sistemas de Tecnologías de la Información y Comunicación aplicables a la Secretaría de la Contraloría. | Coordinación de Tecnologías de la Información | Coordinador de Tecnologías de la Información |
| 11 | Implementar tableros de control de nivel ejecutivo y directivo que permita generar reportes estratégicos dirigidos a la alta dirección para dar seguimiento al cumplimiento de metas, objetivos y logros alcanzados con la finalidad de apoyar en la toma de decisiones de forma asertiva | Coordinación de Tecnologías de la Información | Coordinador de Tecnologías de la Información |

6. CONCLUSIONES GENERALES

Como resultado de la aplicación de la **Metodología para determinar el Estado que Guarda el Sistema de Control Interno de la Secretaría de la Contraloría** mediante la cual se realizó la validación de los elementos de control a nivel alto establecidos en los cinco componentes de control interno, la institución se encuentra en un grado de implementación **AVANZADO**, lo cual indica que las distintas unidades administrativas de



la Secretaría cumplen sus objetivos y metas, los servidores públicos están capacitados y desempeñan sus actividades conforme a lo establecido en el manual de organización y de procedimientos en un ambiente de ética e integridad y que cuentan con una comunicación asertiva de forma vertical, que permite el análisis de resultados para la correcta toma de decisiones.

Al interior de la Secretaría, existen distintas herramientas informáticas para agilizar los procesos, dar seguimiento al cumplimiento de indicadores, generar informes para la toma de decisiones, lo anterior es el reflejo de establecer controles internos eficientes en las unidades administrativas y que están en mejora continua, operando de acuerdo con las normativas en materia de control interno aplicables, las cuales se encuentran disponibles para su descarga y consulta en el link <https://qroo.gob.mx/secoes/normatividad/>. Las evidencias del cumplimiento de metas, y de la comunicación de los principales resultados hacia el exterior pueden ser consultados en el sitio web oficial de la Secretaría de la Contraloría, en el link <https://qroo.gob.mx/secoes/>

Autorizó

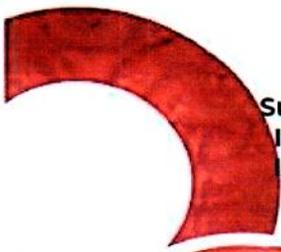
L.C.P. Reyna Valdivia Arceo Rosado
Secretaria de la Contraloría del Estado y
Presidenta del Comité de Control y
Desempeño Institucional.

Revisó

Lic. Diana Trujillo Mondragón.
Subsecretaria de Auditoría y Control
Interno, y Coordinador del Control
Interno y Coordinadora de Control
Interno de la Secretaría de la
Contraloría.

Elaboró

Mtro. Víctor Alfonso Yam Cahuil.
Coordinador General de Auditoría y
Control Interno y Auxiliar de Control
Interno de la Secretaría de la
Contraloría.





7. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Control para Validación a Nivel Alto.

Anexo 2: Programas de Trabajo de Control Interno.

