



**Informe Anual del estado que guarda el  
Sistema de Control Interno Institucional en la  
Secretaría de Seguridad Ciudadana del  
Estado de Quintana Roo.**



**SECRETARÍA  
DE SEGURIDAD  
CIUDADANA**



## Contenido

---

Introducción.....	Pág. 3
Estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional en la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo.....	Pág. 8
Seguimiento a las acciones prioritarias de ejercicios anteriores.....	Pág. 9
a) Acciones concluidas y resultados alcanzados con su instrumentación.....	Pág. 9
b) En proceso de reprogramaciones y/o replanteamiento así como las principales dificultades.....	Pág.11
Resultados .....	Pág. 13
Áreas de oportunidad y acciones prioritarias que se instrumentaran.....	Pág. 17
Conclusiones generales.....	Pág. 19
Anexos.....	Pág. 20



## Introducción:

---

Con la entrada en vigor de las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo, en relación con lo dispuesto por el Plan Estatal de Desarrollo 2023-2027, la Secretaría de Seguridad Ciudadana se ha alineado a este marco normativo, mediante la adopción de esquemas orientados a garantizar resultados eficientes, y un ejercicio de la función pública transparente.

La Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo, en conjunto con cada una de sus Áreas Sustantivas y Adjetivas, somos responsables de aplicar un Sistema de Control Interno, cuya finalidad es la de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de objetivos y metas institucionales, la salvaguarda de los recursos públicos y la prevención de actos de corrupción.

Como respuesta a nuestro compromiso para alcanzar y asegurar el cumplimiento cabal de la seguridad razonable, la consecución de objetivos institucionales y la salvaguarda de los recursos públicos, así como para la prevención de actos de corrupción, se han diseñado planes, métodos, programas, políticas y procedimientos para cumplir con el plan estratégico, los objetivos y metas institucionales, mediante la formulación de acciones específicas para su atención, con un programa de Trabajo de Control Interno, evaluaciones periódicas de riesgos, así como la medición del desempeño que evalúan las acciones, las cuales proveen mayor garantía de que la institución alcanzará sus objetivos, asegurando la efectividad de nuestras acciones de control propuestas para mitigarlos; además construimos una gran herramienta para la entidad, ya que nos permite documentar nuestros procesos y objetivos críticos, relacionándolos con los riesgos que amenazan su cumplimiento y el del mandato normativo que le da origen y define su ámbito de actuación.

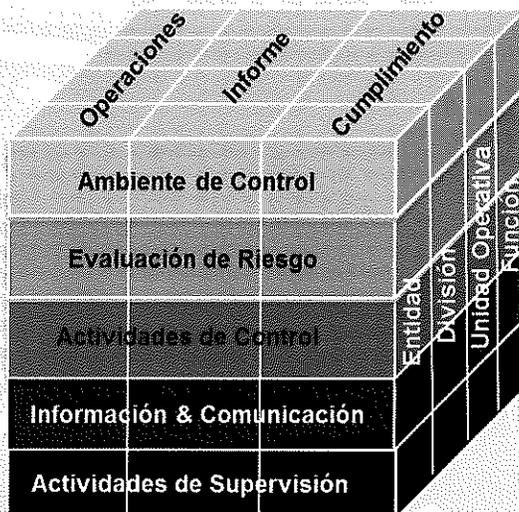
Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 28 del Acuerdo por el que se emiten las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo, se rinde el presente informe, mismo que tiene como objeto detallar el grado de madurez e implementación del Sistema de Control Interno Institucional en la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo para el ejercicio 2023.

La elaboración del presente informe estuvo a cargo del Coordinador de Control Interno, Mtro. Juan Luis Can Tejero, Subsecretario de Planeación y Finanzas y fue aprobado por el Contralmirante I.M. D.E.M. Julio Cesar Gómez Torres, Secretario de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo, destacando que el



establecimiento e implementación de los controles y actividades de control es responsabilidad de los titulares de las Unidades Administrativas correspondientes.

Es importante destacar, que el marco de referencia que hemos adoptado es mediante la aplicación del modelo “COSO” por sus siglas en inglés de “Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission” (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas), con lo que cubrimos la totalidad de los componentes establecidos:



Esquema 1.  
Cubo COSO. Componentes

Fuente. COSO.  
Control Interno – Marco Integrado.  
Marco y Apéndices. Mayo 2013

### “Componentes”

1. Ambiente de Control.
2. Administración de Riesgos.
3. Actividades de Control.
4. Información y comunicación.
5. Supervisión.

Estableciendo una relación directa entre los objetivos de la institución, los componentes de control interno y la estructura organizacional, las cuales abarcan todas las Unidades Administrativas de ésta Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo, así como los procesos, atribuciones, funciones y todas las estructuras que la institución establece para alcanzar sus objetivos con base en su propósito, mandato y disposiciones jurídicas y normativas aplicables, lo que incluye la salvaguarda de la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia y prevención de la corrupción en el desempeño institucional, como son:





## “Estructura”

- Entidad.
- División.
- Unidad operativa.
- Función.

## “Objetivos”

- Cumplimiento.
- Información.
- Operación.

En este sentido, se tomó como referencia lo establecido en el **Acuerdo por el que se emiten las Normas General de Control Interno para la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo** y la **Metodología para determinar el estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional**, basadas en el **Modelo COSO 2013**, así como en el **Marco Integral de Control Interno (MICI)**, con la finalidad de realizar la evaluación del estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional.

Para la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo, los componentes del Control Interno en conjunto con sus principios, son requisitos intrínsecos que debemos cumplir para alcanzar nuestros objetivos institucionales, ya que respaldan el diseño, implementación y operación de cada uno de nuestros Controles Internos, y representan los requerimientos necesarios para establecer que estos controles sean apropiados, eficaces, eficientes, económicos y suficientes conforme a la naturaleza, tamaño, disposiciones jurídicas y mandatos de la institución, como son:

### 1.- Ambiente de Control.

El Ambiente de Control será la base de nuestro Control Interno, ya que nos proporcionará la disciplina y estructura que impactará en la calidad de nuestros procesos, debiendo:

- a) Mantener y demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de nuestros deberes y obligaciones, así como contribuir en el liderazgo y acciones para promoverlos con el resto de la organización, para el cumplimiento efectivo por parte de los demás funcionarios.



- b) Desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que nos permita administrar un nivel de riesgo determinado, orientados al logro de resultados y a la medición del desempeño, promoviendo una actitud abierta hacia los mecanismos y procesos que mejoren nuestro Sistema de Control Interno.
- c) Evaluar el funcionamiento de nuestra estructura organizativa y tomar las medidas pertinentes para garantizar el cumplimiento de los fines institucionales; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.
- d) Establecer claramente las relaciones de jerarquía, asignando autoridad y responsabilidad a los funcionarios, con el objetivo de proporcionar los canales adecuados de comunicación, para que los procesos se lleven a cabo; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.
- e) Establecer políticas y prácticas de gestión de los recursos humanos apropiados, principalmente en la contratación, vinculación, entrenamiento, evaluación, promoción y acciones disciplinarias; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.

## **2.- Evaluación de Riesgos.**

Evaluar los riesgos a los que se enfrenta la institución para el logro de objetivos, ésta evaluación nos proporciona las bases para el desarrollo de respuestas apropiadas al riesgo, asimismo, se evalúan los riesgos a los cuales nos enfrentamos como institución, tanto de fuentes internas como externas, como:

- a) Se definen claramente los objetivos institucionales y se formula un plan estratégico que, de manera coherente y ordenada, se asocie a éstos y al mandato legal, asegurando, además, que dicha planeación estratégica contempla la alineación institucional a los planes Nacionales, Regionales, Sectoriales y todos los demás instrumentos y normativas vinculatorias que correspondan.
- b) Se identifican, analizan y evalúan a los riesgos asociados al cumplimiento de los objetivos institucionales, así como a los procesos por los que se obtienen ingresos y se ejerce el gasto, entre otros.
- c) Se considera la posibilidad de ocurrencia de actos de corrupción, fraude, abuso, desperdicio y otras irregularidades relacionadas con la salvaguarda de los recursos públicos al identificar, analizar y responder a los riesgos, en los diversos procesos que realiza la institución.
- d) Se identifican, analizan y responden a los cambios significativos que puedan impactar en el Control Interno.





### **3.- Actividades de Control.**

Esta Secretaría de Seguridad Ciudadana establece acciones mediante políticas y procedimientos para alcanzar los objetivos y responder a los riesgos en el control interno, los cuales incluyen los sistemas de información institucional, como:

- a) Diseñar, actualizar y garantizar la suficiencia e idoneidad de las actividades de control establecidas para lograr los objetivos institucionales y responder a los riesgos. En este sentido, tenemos la responsabilidad de la existencia de controles apropiados para hacer frente a los riesgos que se encuentren presentes en cada uno de los procesos que se realizan, incluyendo los riesgos de corrupción.
- b) Diseñar los sistemas de información institucional y las actividades de control asociadas, a fin de alcanzar los objetivos y responder a los riesgos.
- c) Implementar actividades de control a través de políticas, procedimientos y otros medios de similar naturaleza, las cuales estarán documentadas y formalmente establecidas. Asimismo, deberán de ser apropiadas, suficientes e idóneas para enfrentar los riesgos a los que están expuestos los procesos.

### **4.- Información y comunicación.**

Se utiliza información de calidad para respaldar el control interno, en donde la información y comunicación es eficaz y vital para la consecución de los objetivos institucionales. Se requiere tener acceso a comunicaciones relevantes y confiables en relación con los eventos internos y externos.

- a) Implementar los medios que permitan a las Unidades Administrativas generar y utilizar información pertinente y de calidad para la consecución de los objetivos institucionales.
- b) Las Unidades Administrativas comunicarán internamente los canales apropiados de conformidad con las disposiciones aplicables, información de calidad necesaria para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales.
- c) La responsabilidad de que las Unidades Administrativas comunicarán externamente, por los canales apropiados y de conformidad con las disposiciones aplicables, la información de calidad necesaria para contribuir con la consecución de los objetivos institucionales.



## **5.- Supervisión.**

El control Interno es un proceso dinámico de adaptación continua a riesgos y cambios a los que se enfrenta la Institución, es por ello que se deberá de realizar una supervisión a éste Control Interno, ya que es esencial para asegurar su alineación con los objetivos institucionales, el entorno operativo, las disposiciones jurídicas aplicables, los recursos asignados y con los riesgos asociados al cumplimiento de los objetivos, todos ellos en constante cambio.

Éste monitoreo o supervisión, nos permite evaluar la calidad del desempeño en el transcurso del tiempo, asimismo, nos asegura que los resultados de las auditorías y otros tipos de revisiones se atiendan con mayor prontitud y facilidad. Cabe señalar, que las acciones que se realicen en materia de corrección, serán un complemento fundamental y necesario para nuestras actividades de control, con la finalidad de alcanzar nuestros objetivos institucionales, como:

- a) Establecer actividades para la adecuada supervisión del Control Interno y la evaluación de sus resultados.
- b) Corregir de forma oportuna, responsable y eficaz, las deficiencias del Control Interno que se llegaran a detectar.

Estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.

La evaluación del Sistema de Control Interno de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo, se realizó de conformidad con lo establecido 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.

### **Alcance del ejercicio para determinar el Estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional.**

Para la realización del ejercicio se evaluaron 31 controles a nivel alto y 31 controles a nivel de proceso en el periodo que comprendió del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023, basados en el Modelo de Valoración establecido en las Normas Generales de Control Interno de la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo y del Acuerdo por el cual 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 de Estado de Quintana Roo.

Cabe mencionar que es responsabilidad de los Titulares de las Unidades Administrativas la generación y resguardo de la información que permita monitorear la evolución de los riesgos y la efectividad de las actividades de control.

Seguimiento a acciones prioritarias de ejercicios anteriores.

En cuanto a la atención de acciones prioritarias comprometidas en ejercicios anteriores se tienen los siguientes resultados:

**a. Concluidas y resultados alcanzados con su instrumentación.**

**Nivel alto:**

No.	Elemento de Control	Acción instrumentada	Estatus	Año	Logros alcanzados.
<b>COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL</b>					
1	La misión, Visión, Objetivos y metas institucionales existen y están alineados al Plan Estatal de Desarrollo.	Actualización del Programa Sectorial de Seguridad Ciudadana, Justicia y Protección Civil.	Cumplido	2023	El pasado 23 de mayo del 2023 se publicó en el Periódico Oficial del Estado el Programa Sectorial de Seguridad Ciudadana Justicia y Protección Civil, mismo que fue difundido a todo el personal de la Secretaría.
2	Los servidores públicos de la Dependencia o Entidad conocen y aseguran en su área de trabajo el cumplimiento de metas y objetivos, visión y misión institucionales.	Cumplir con los parámetros de certificación del programa de Excelencia en el Servicio Público, referente a la misión y visión de la institución.	Cumplido	2023	En el ejercicio fiscal 2023 se colocaron en todos los inmuebles de la Secretaría de Seguridad Ciudadana letreros con la misión y visión de la institución a fin de que sean conocidos por el personal que ahí labora.
		Notificar por escrito al personal de la dependencia el contenido y alcance del Programa Sectorial de Seguridad Ciudadana Justicia y Protección Civil.	Cumplido	2023	Los Servidores Públicos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana conocen y aseguran el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y metas institucionales, el cual fue notificado a través de un oficio circular.
3	Existe un Código de Conducta que oriente la actuación de los servidores públicos en función de los principios y valores éticos establecidos por el gobierno del estado.	Elaborar el Código de Conducta de los servidores públicos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.	Cumplido	2022	El 14 de julio de 2022 se publicó en el periódico oficial del estado el Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Conducta de los servidores públicos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.

**SECRETARÍA  
DE SEGURIDAD  
CIUDADANA**



No.	Elemento de Control	Acción instrumentada	Estatus	Año	Logros alcanzados.
<b>COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
3	Operan mecanismos para informar a las instancias superiores (Comité de Ética, Órganos de Gobierno de las Entidades) de actos contrarios a la ética y conducta institucional.	Instalar buzones de quejas y denuncias para comunicar actos contrarios a la ética y conducta institucional.	Cumplido	2023	En el ejercicio fiscal 2023 el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés instaló buzones de quejas y denuncias en contra de actos irregulares o de incumplimiento sobre los códigos de ética y de conducta, en los inmuebles de esta Secretaría.  Así mismo se cuenta con el "Protocolo para la recepción y atención de las delaciones por incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta y a las reglas de Integridad para el ejercicio del servicio público en la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo"
4	Los objetivos y metas del Plan Estratégico o de negocios son comunicadas a las áreas responsables de su cumplimiento.	Oficio de notificación del reporte de las metas asignadas a las unidades responsables.	Cumplido	2023	Una vez publicado el Programa Sectorial de Seguridad Ciudadana Justicia y Protección Civil, se notificó a cada titular responsable las metas y objetivos asignadas para su debido seguimiento y cumplimiento.

### Nivel Proceso

No.	Elemento de Control	Acción Instrumentada	Estatus	Año	Logros alcanzados
<b>COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL</b>					
1	La estructura organizacional define la autoridad y responsabilidad, segrega y delega funciones, delimita facultades entre el personal que autoriza, ejecuta, vigila, evalúa, registra o contabiliza las transacciones de los procesos.	Actualización de la estructura orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública.  Actualización y publicación del Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública.	Cumplido	2022	Se cuenta con una estructura orgánica actualizada y validada por las instancias correspondientes.  El 28 de febrero de 2022 se publicó en el periódico oficial del Estado el Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública.
2	Las actividades y tareas que se realizan en el proceso son acorde con las funciones y responsabilidades establecidas en el manual de organización y las	Elaboración del Manual de Organización de la Secretaría de Seguridad Pública.	Cumplido	2022	El 14 de septiembre del 2022 se publicó en el periódico oficial del estado el Manual de Organización



QUINTANA ROO  
GOBIERNO DEL ESTADO

	políticas y procedimientos que rigen el proceso.					de la Secretaría de Seguridad Pública.
3	El Manual de Organización y de procedimientos de las unidades administrativas que intervienen en los procesos está alineado a los objetivos y metas institucionales y se actualizan con base en sus atribuciones y responsabilidades establecidas en la normatividad aplicable.					

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



**Nivel alto**

No.	Elemento de Control	Nivel	Año	Acción	Estatus	Avance	Dificultades
<b>COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL</b>							
1	Existen procedimientos para evaluar la competencia profesional de los candidatos a ocupar un puesto en las dependencias o entidades.	Alto	2023	Concluir con el proceso de solventación de las cédulas de perfil de puesto.	En proceso	Las cédulas de perfil de puestos ya fueron capturadas en el SIDEOL, actualmente se continúa trabajando en la solventación de las mismas, se cuenta con un avance del 97%.	Falta de armonización en la normatividad vigente.
2	Se cuenta con políticas y procedimientos para la descripción de puestos, promoción y capacitación de personal.	Alto	2023	Coadyuvar en la elaboración del Manual de Procedimientos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana en los que se definirá los procesos para la para descripción de puestos, promoción y capacitación de personal.	En proceso	En espera del inicio de los trabajos para la elaboración del Manual de Procedimientos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.	Por recomendaciones de la Contraloría del estado se inició primero con la elaboración del Manual de Organización para posteriormente continuar con el Manual de Procedimientos. Cabe hacer mención que derivado de la publicación de la Ley de Seguridad Ciudadana es necesario actualizar toda la normativa aplicable que derive de la misma a fin de que armonicen con dicha ley, por lo cual estamos en proceso de actualización de la estructura orgánica, para posterior actualizar el reglamento interior y finalmente actualizar y/o emitir los Manuales Administrativos.
3	Se aplican encuestas de clima organizacional al menos una vez al año, para identificar áreas de oportunidad, determinar acciones de mejora, dar seguimiento y evaluar resultados.	Alto	2023	Aplicar una encuesta de clima organizacional al personal que labora en la Secretaría de Seguridad Ciudadana en el	En proceso	En proceso de planeación y coordinación con la Secretaría de Finanzas y Planeación, para la aplicación de una encuesta de clima organizacional al	No se presentó el informe de resultados de la encuesta de Clima Organizacional, así como las acciones de seguimiento de atención.

**SECRETARÍA  
DE SEGURIDAD  
CIUDADANA**



QUINTANA ROO  
GOBIERNO DEL ESTADO

No.	Elemento de Control	Nivel	Año	Acción	Estatus	Avance	Dificultades
				ejercicio fiscal 2024		personal de esta Secretaría de Seguridad Ciudadana.	
<b>COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>							
4	Se tiene implantado un mecanismo específico para el registro, análisis y atención oportuna y suficiente de quejas y denuncias.	Alto	2023	Establecer un formato específico aplicable a todas las áreas involucradas de la SSC para el oportuno registro, atención y seguimiento de las quejas y denuncias recibidas en la dependencia a través de los diferentes mecanismos establecidos	En proceso	En proceso de elaboración del formato específico para el reporte, registro y seguimiento oportuno de las quejas y denuncias recibidas en la dependencia a través de los diferentes mecanismos establecidos.	Al no tenerse un formato definido de reporte, registro y seguimiento de las quejas y denuncias, no se puede reportar e informar al COCODI el status de las quejas y denuncias que se reciben y atienden en la Secretaría.

**Nivel proceso.**

No.	Elemento de Control	Nivel	Año	Acción	Estatus	Avance	Dificultades
<b>COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL</b>							
1	Las actividades y tareas que se realizan en el proceso son acorde con las funciones y responsabilidades establecidas en el manual de organización y las políticas y procedimientos que rigen el proceso.	Proceso	2023.	Elaborar el Manual de Procedimientos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.	En proceso.	Se concluyó con la elaboración del Manual de Organización. En espera del inicio de los trabajos para la elaboración del Manual de Procedimientos.	derivado de la publicación de la Ley de Seguridad Ciudadana es necesario actualizar toda la normativa aplicable que derive de la misma a fin de que armonicen con dicha ley, por lo cual estamos es proceso de actualización de la estructura orgánica, para posterior actualizar el reglamento interior y finalmente actualizar y/o emitir los Manuales Administrativos.
2	El manual de organización y de procedimientos de las unidades administrativas que intervienen en los procesos está alineado a los objetivos y metas institucionales y se actualizan con base en sus atribuciones y responsabilidades establecidas en la normatividad aplicable.	Proceso	2023.	Elaborar el Manual de Procedimientos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.	En proceso.	Se concluyó con la elaboración del Manual de Organización. En espera del inicio de los trabajos para la elaboración del Manual de Procedimientos.	Derivado de la publicación de la Ley de Seguridad Ciudadana es necesario actualizar toda la normativa aplicable que derive de la misma a fin de que armonicen con dicha ley, por lo cual estamos es proceso de actualización de la estructura orgánica, para posterior actualizar el reglamento interior y finalmente actualizar y/o

**SECRETARÍA  
DE SEGURIDAD  
CIUDADANA**



No.	Elemento de Control	Nivel	Año	Acción	Estatus	Avance	Dificultades
							emitir los Manuales Administrativos.
3	Los perfiles y descripción de puestos del personal que participa en el proceso, están actualizados conforme a las funciones y responsabilidades que realizan en el proceso.	Proceso	2023	Concluir con el proceso de solventación de las cédulas de perfil de puestos.	En proceso.	Se continua con la solventación de las cédulas de perfil de puesto, teniendo como avance el 97% de las cédulas concluidas.	Falta de armonización en la normatividad vigente.
<b>COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL</b>							
4	Se cuenta con el mapa del proceso tal como se ejecuta que detalla las actividades secuenciales del mismo, las interrelaciona que forman parte del proceso, así como las que se dan con otros procesos.	Proceso	2023	Elaborar el Manual de Procedimientos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.	En proceso.	Se concluyó con la elaboración del Manual de Organización. En espera del inicio de los trabajos para la elaboración del Manual de Procedimientos.	Derivado de la publicación de la Ley de Seguridad Ciudadana es necesario actualizar toda la normativa aplicable que derive de la misma a fin de que armonicen con dicha ley, por lo cual estamos en proceso de actualización de la estructura orgánica, para posterior actualizar el reglamento interior y finalmente actualizar y/o emitir los Manuales Administrativos.

## Resultados.

### Nivel alto

En las evaluaciones de control interno a nivel alto y nivel proceso que se realizaron al interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana se determinaron las principales deficiencias y fortalezas mediante los ejercicios y acorde a la legislación establecida en la materia para determinar el estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional.

En el ejercicio fiscal 2023 concretamos acciones que enriquecieron nuestro control interno a nivel alto, el pasado 23 de mayo de 2023 se publicó en el Periódico Oficial del Estado el Programa Sectorial de Seguridad Ciudadana, Justicia y Protección Civil, mismo que fue difundido y dado a conocer al personal que integra y labora en esta Secretaría de Seguridad Ciudadana a través del oficio circular numero: SSC/DS/SSPYF/0042N/2023.

Avanzamos en la emisión de documentación que abone al tema de ética y conducta institucional, por ello se validó el "Protocolo para la recepción y atención de las delaciones por incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta y a las reglas de Integridad para el ejercicio del servicio público en la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo" mismo que se encuentra publicado en el



portal de internet de la Secretaría de Seguridad Ciudadana y al cual puede acceder todo servidor público que quiera hacer uso del mismo.

Preocupados por atender las delaciones, quejas y/o sugerencias que los servidores públicos adscritos a esta secretaría emitan, como parte de las acciones del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés, se instalaron en todos los inmuebles de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, buzones especiales para la recepción de quejas y denuncias, por actos contrarios a lo establecido en los códigos de ética y conducta, y reglas de integridad.

Otros de los logros alcanzados en el ejercicio fiscal 2023 fue la instalación de pendones con la misión y visión de la Institución a fin de que el personal familiarice y haga parte de sus actividades el enfoque que como dependencia tenemos, como parte de las acciones establecidas en el marco del programa de Excelencia en el servicio público, se concretaron cursos de capacitación para el personal en materia de código de ética y sistema anticorrupción, señalética e imagen institucional, acciones de transparencia, trámites y servicios, credencialización y documentos institucionales.

Estas acciones se suman a las ya logradas en ejercicios anteriores como la creación e instalación del Comité de Control y Desempeño Institucional a través del cual se vigila el correcto funcionamiento del Control Interno en la Secretaría de Seguridad Ciudadana; así como el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés, que se constituye como un cuerpo colegiado de servidores públicos de los distintos niveles jerárquico encargados de promover la ética e integridad pública para lograr una mejora constante del clima y cultura organizacional, emisión y publicación del Manual de Organización de la Secretaría y actualización del Reglamento Interior entre otras.

Una de las principales deficiencias identificadas en la Secretaría de Seguridad Ciudadana es que no se contaba con Manuales administrativos, esto derivado de que la Normatividad de esta Secretaría se encontraba en proceso de actualización, sin embargo, en el ejercicio fiscal 2022 se emprendieron labores para emitir el Manual de Organización el cual fue publicado el 14 de septiembre del 2022.

El 20 de abril de 2023 se emitió el Decreto numero 057 por el que se expide la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado, de Quintana Roo, esto conlleva a una actualización de la normativa vigente aplicable a esta dependencia, a fin de armonizarla a la antes citada Ley de Seguridad Ciudadana. Es por ello que como parte de las acciones emprendidas para el ejercicio fiscal 2024 se tiene programado actualizar y emitir la estructura orgánica, el Reglamento Interior y los Manuales Administrativos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana en la que se consideren las figuras que contempla la multicitada Ley a fin de contar con la normativa



suficiente y necesaria para la correcta ejecución de las funciones y procedimientos que corresponden a esta Secretaría de Seguridad Ciudadana.

La Secretaría de Seguridad Ciudadana continúa avanzando en la búsqueda de un Control Interno eficiente, y eficaz que coadyuve en la correcta aplicación de actividades y controles que permitan alcanzar cada uno de los Objetivos y metas de la institución.

**Instrumentación de Controles a nivel alto.**

De la revisión e instrumentación de controles a nivel alto en la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo de manera general se pueden observar los siguientes resultados:

Componente	Grado de Instrumentación*
Ambiente de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 9 óptimos</li> <li>• 3 en ejecución (con acción de mejora a instrumentar).</li> </ul>
Administración de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 óptimos.</li> </ul>
Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 óptimo.</li> </ul>
Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 óptimos.</li> </ul>
Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 óptimo.</li> </ul>
<b>Promedio Nivel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 29 óptimos.</li> <li>• 3 en ejecución</li> </ul>

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

Se ha cumplido con el estándar óptimo en 29 de los 32 elementos de control que se evaluaron, lo que significa un avance de más del 90% en la correcta aplicación y funcionamiento del Control Interno de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, únicamente se encuentran 3 elementos de control con un grado de instrumentación en ejecución, en los cuales se trabajará para atender y optimizar dichos elementos de control en cada una de las áreas de oportunidad más importantes, sin dejar de supervisar y monitorear los elementos que ya se encuentran con un grado de instrumentación óptimo, con estas acciones fortalecemos nuestra institución con la finalidad de que pueda cumplir de forma exitosa cada una de sus metas y objetivos establecidos, brindando el servicio de calidad que demanda la sociedad Quintanarroense y el Gobierno.

**Instrumentación de Controles a nivel proceso.**

De la revisión e instrumentación de controles a nivel proceso, en la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo de manera general se pueden observar los siguientes resultados:



<b>Componente</b>	<b>Grado de Instrumentación*</b>
Ambiente de Control	<ul style="list-style-type: none"><li>• 3 óptimos</li><li>• 1 avanzado</li><li>• 1 en ejecución</li></ul>
Administración de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"><li>• 3 óptimos</li><li>• 1 en diseño</li></ul>
Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"><li>• 16 óptimos</li></ul>
Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"><li>• 3 óptimos</li><li>• 1 avanzado</li></ul>
Supervisión	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 óptimos</li></ul>
<b>Promedio Nivel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 27 óptimos</li><li>• 2 avanzados</li><li>• 1 en ejecución</li><li>• 1 en diseño</li></ul>

El proceso administrativo al que se le aplicó la Metodología de Administración de Riesgos en el ejercicio fiscal 2023 fue el denominado “Capacitación de los Elementos Policiales”

La evaluación a nivel proceso para conocer el estado que guarda el Sistema de Control Interno de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo, implicó la evaluación del proceso antes mencionado, tal acción nos permitió conocer que existen avances significativos en el proceso evaluado, puesto que se identificó que se tienen definidas e identificadas claramente las actividades, los riesgos y los factores de riesgo que conforman dicho proceso. Asimismo, se constató que existen controles claramente definidos y establecidos para mitigar la posible afectación de los riesgos identificados en caso de materializarse.

En la evaluación a nivel proceso se corroboró que se ha cumplido con el estándar óptimo en 27 de los 31 elementos de control que se evaluaron, lo que significa un avance de más del 85% en la ejecución del Sistema de Control Interno a nivel proceso, asimismo, se observó que 2 elementos de control se encuentran avanzado, 1 en ejecución y 1 elemento de control se encuentra en diseño en la evaluación hecha a nivel proceso. Por lo antes expuesto es necesario mencionar que la Secretaría trabajará en la implementación de actividades y acciones prioritarias encaminadas a atender y optimizar dichos elementos de control en cada una de las áreas de oportunidad más importantes, buscando lograr de esta manera que el proceso de Capacitación a los Elementos Policiales pueda conseguir el correcto y adecuado desarrollo en cada una de las actividades encaminadas al cumplimiento de las metas y objetivos del proceso.



## Áreas de oportunidad y acciones prioritarias que se instrumentarán

Con el objeto de fortalecer el Sistema de Control Interno Institucional en la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo, las Unidades Administrativas correspondientes se comprometen a llevar a cabo las siguientes acciones prioritarias:

### I. Acciones para administrar o corregir las deficiencias en materia de Control Interno como resultado del ejercicio para determinar el estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional:

#### Nivel alto:

No.	Elemento de Control	Acción	Unidad Administrativa Responsable	Personal Responsable	Fecha Compromiso
<b>COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL</b>					
1	Existen procedimientos para evaluar la competencia profesional de los candidatos a ocupar un puesto en las dependencias o entidades.	Concluir con el proceso de solventación de las cédulas de perfil de puesto.	Dirección de Recursos Humanos.	Lic. Guadalupe Carmina González Mendoza.	31 de diciembre de 2024.
2	Se cuenta con políticas y procedimientos para la descripción de puestos, promoción y capacitación de personal.	Coadyuvar en la elaboración del Manual de Procedimientos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana en los que se definirá los procesos para la descripción de puestos, promoción y capacitación de personal.	Dirección de Recursos Humanos.	Lic. Guadalupe Carmina González Mendoza.	31 de diciembre de 2024.
3	Se aplican encuestas de clima organizacional al menos una vez al año, para identificar áreas de oportunidad, determinar acciones de mejora, dar seguimiento y evaluar resultados.	Aplicar una encuesta de clima organizacional al personal que labora en la Secretaría de Seguridad Ciudadana en el ejercicio fiscal 2024	Dirección de Recursos Humanos.	Lic. Guadalupe Carmina González Mendoza.	31 de diciembre de 2024.
4	Las Normas Generales de Control Interno han sido comunicados a los servidores Públicos.	Oficio circular de difusión de las Normas Generales de Control Interno al personal de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.	Dirección de Planeación.	Mtra. Olivia Guadalupe Palacio Sosa.	31 de diciembre de 2024.
<b>COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
5	Se tiene implantado un mecanismo específico para el registro, análisis y atención oportuna y suficiente de quejas y denuncias.	Establecer un formato específico aplicable a todas las áreas involucradas de la SSC para el oportuno	Dirección de Planeación.	Mtra. Olivia Guadalupe Palacio Sosa.	31 de diciembre de 2024.

No.	Elemento de Control	Acción	Unidad Administrativa Responsable	Personal Responsable	Fecha Compromiso
		registro, atención y seguimiento de las quejas y denuncias recibidas en la dependencia a través de los diferentes mecanismos establecidos			

### Nivel proceso.

No.	Elemento de Control	Acción	Unidad Administrativa Responsable	Personal Responsable	Fecha Compromiso
<b>COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL</b>					
1	Las actividades y tareas que se realizan en el proceso son acorde con las funciones y responsabilidades establecidas en el manual de organización y las políticas y procedimientos que rigen el proceso.	Elaborar el Manual de Procedimientos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.	Dirección de Planeación.	Mtra. Olivia Guadalupe Palacio Sosa	31 de diciembre de 2024
2	El manual de organización y de procedimientos de las unidades administrativas que intervienen en los procesos está alineado a los objetivos y metas institucionales y se actualizan con base en sus atribuciones y responsabilidades establecidas en la normatividad aplicable.	Elaborar el Manual de Procedimientos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.	Dirección de Planeación.	Mtra. Olivia Guadalupe Palacio Sosa	31 de diciembre de 2024
3	Los perfiles y descripción de puestos del personal que participa en el proceso, están actualizados conforme a las funciones y responsabilidades que realizan en el proceso.	Concluir con el proceso de solventación de las cédulas de perfil de puestos.	Dirección de Recursos Humanos.	Lic. Guadalupe Carmina González Mendoza.	31 de diciembre de 2024.
<b>COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
4	Se cuenta con el mapa del proceso tal como se ejecuta que detalla las actividades secuenciales del mismo, las interrelaciona que forman parte del proceso, así como las que se dan con otros procesos.	Elaborar el Manual de Procedimientos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.	Dirección de Planeación.	Mtra. Olivia Guadalupe Palacio Sosa	31 de diciembre de 2024



## **Conclusiones Generales:**

---

Derivado del ejercicio para determinar el Estado que Guarda el Sistema de Control Interno en la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo, se puede concluir que la instrumentación del Sistema de Control Interno Institucional a nivel alto y nivel proceso es positivo, ya que se cuenta con más del 85% de acciones concretamente implementadas, establecidas en un nivel general de instrumentación óptimo.

No obstante, se tomarán las medidas pertinentes para la instrumentación de las acciones prioritarias que fortalezcan el Sistema de Control Interno Institucional y en consecuencia establecer las acciones necesarias para alcanzar los objetivos y metas de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, así como aquellos establecidos en el Plan Estatal de Desarrollo.

**Atentamente:**

**Contralmirante I.M. D.E.M.  
Julio Cesar Gómez Torres  
Secretario de Seguridad Ciudadana.**



## Anexos.

---

Relación de anexos del informe del Estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional en la Secretaría de Seguridad Ciudadana del ejercicio fiscal 2023.

**Anexo 1.** Programa de Trabajo de Control Interno Institucional en la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo para el ejercicio fiscal 2023.

**Anexo 2.** Evaluación para determinar el estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional a nivel alto.

**Anexo 3.** Evaluación para determinar el estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional a nivel proceso.

