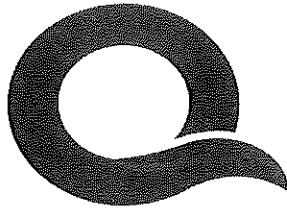


Oscar



GOBIERNO DEL ESTADO
2022 | 2027

Mtro. Juan Luis Can Tejero
Subsecretario de Planeación y Finanzas



GOBIERNO DEL ESTADO
2022 | 2027

SSC
SECRETARÍA
DE SEGURIDAD
CIUDADANA

VOLANTE DE CONTROL

Folio: 2817

FECHA DE RECEPCIÓN: 14/05/2025	HORA DE RECEPCIÓN: 14:26	RECEPCIONÓ: ZULMA MEZAS
--------------------------------	--------------------------	-------------------------

DEPENDENCIA: TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL DE LA SSC.	
DESTINATARIO: MTRO. JUAN LUIS CAN TEJERO	
NÚMERO DE OFICIO: SABGOB/SACI/CGOIC/COIC-A/OIC-SSC/00050/V/2025	FECHA DEL OFICIO: 12/05/2025
ASUNTO: SE REMITE INFORME DE EVALUACIÓN AL SCII Y CÉDULAS DE EVALUACIÓN.	

- DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN.....
- DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....
- DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES.....
- DIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS.....
- DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES.....
- DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN.....
- DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y ENLACE SENTRE.....
- OFICINA DE LA SUBSECRETARIA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS---
- OTROS Y/O COMENTARIOS: _____

SSC OSLA
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA
02:24h

15 MAY 2025

RECIBIDO

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y ENLACE INTERINSTITUCIONAL

- PREPARAR RESPUESTA PARA FIRMA DE DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
- PREPARAR RESPUESTA PARA FIRMA DEL SECRETARIO
- PREPARAR RESPUESTA PARA FIRMA DEL SUBSECRETARIO DE PLANEACIÓN Y FINANZAS
- PARA SU ATENCIÓN CONFORME AL OFICIO
- PARA SU CONOCIMIENTO
- ASISTIR
- REVISAR E INFORMARME
- PREPARAR TARJETA INFORMATIVA

SSC SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Sara

04:20h

Subsecretaría de Planeación y Finanzas de la SSC
Avenida del Centenario Num. 531 Col Adolfo Iopez Mateos
C.P. 77010. Chetumal Q. Roo, México

14 MAYO 2025

RECIBIDO

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

DESPACHO DEL C. SECRETARIO
PAPELETA DE CONSIGNACIÓN



Fecha de recepción:	martes, 13 de mayo de 2025	Folio No.:	1821
Dependencia Organismo Remitente:	MTRA. EN AUD. ROSA MARIA PORRAS MURO, TITULAR DEL ORGANO INTERNO DE C		
Número de oficio:	00050/N/2025	Fecha oficio:	12/05/2025
Destinatario:	CONTRALMIRANTE I.M. D.E.M. JULIO CESAR GÓMEZ TORRES	Hora Recepción:	09:35:38 a. m.
No. Hojas:	38	Firma recepción:	LILI MENDOZA
Asunto:	SE REMITE INFORME DE EVALUACION AL SCII Y CEDULAS DE EVALUACION		
Turnado a:			

- Secretaría Particular
- Secretaria Privada
- SubSecretaría de Seguridad Pública
- SubSecretaría de Planeación y Finanzas
- Subsecretaría de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad
- Subsecretaría de los C4 y C5
- Subsecretaría de Seguridad Pública Zona Norte
- Coordinación General de Vinculación con Instancias
- Dirección General de Administración
- Dirección General de la Academia Estatal de Seguridad Pública
- Dirección Gral. de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad
- Dirección Gral. de Ejecución de Medidas para Adolescentes
- Dirección Gral. del Centro de Medidas para Adolescentes
- Dirección Jurídica
- Dirección de Registro y Supervisión a Empresas y Servicios Privados de Seguridad
- Dirección de Asuntos Internos
- Dirección de Comunicación Social
- Dirección de Relaciones Públicas
- Dirección de Tránsito
- Licencia Oficial Colectiva No. 28
- Comisionado de la Policía Estatal Preventiva
- Orquesta Policía Quintana Roo
- Área Específica



14 MAYO 2025
14:53:26
RECIBIDO
SUBSECRETARÍA
DE PLANEACIÓN Y FINANZAS

Trámite

- Acordar con el C. Secretario
- Respuesta para Firma del Secretario
- Enterarse
- Atender
- Asistir
- Dar Respuesta y Firmar
- Archivar

OBSERVACIONES

Para su conocimiento y efectos correspondientes.

ATENCIÓN

- URGENTE
- PRIORITARIO
- NORMAL
- AGENDAR



Oficio No. SABGOB/SACI/CGOIC/COIC-A/OIC-SSC/00050/V/2025.

Asunto: Se remiten Informe de Evaluación al SCII y Cédulas de Evaluación Chetumal, Quintana Roo, a 12 de mayo de 2025.

"2025. Año del 50 Aniversario de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo"

CONTRALMIRANTE I.M. D.E.M. JULIO CESAR GÓMEZ TORRES.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA.

P R E S E N T E

Con fundamento en los artículos 1, 6, 10, 13 fracciones I, IV y VI, 14 fracciones I y II, y 15 fracciones II y III del Acuerdo por el que se emiten las Normas Generales de Control Interno de la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo; artículos 15 fracciones II y III, 24 fracciones I y II del Acuerdo por el cual se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional (COCODI) para la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo; artículos 1 fracción I, 6 fracción I, 13, 14, 15, 27, 28, 29 y 30 del 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 y en seguimiento al oficio número **SABGOB/SACI/CGACI/CCI/0110/III/2025**, en donde se informa de la **Evaluación al Sistema de Control Interno Institucional (SCII) Implementado por la Secretaría de Seguridad Ciudadana correspondiente al ejercicio 2024.**

Por este conducto, me permito remitir el **Informe de la Evaluación al Sistema de Control Interno Institucional** y las **Cédulas de Evaluación de Control Interno**, a través de la cual se evaluó cada uno de los Elementos de Control de la Matriz de Control a Nivel Alto y Nivel Proceso, conforme al grado de instrumentación según esa Secretaría; y de la cual, se derivó el resultado de la valoración de la evidencia documental presentada, su grado de Instrumentación, la acción a instrumentar, las recomendaciones y/o acción de mejora propuesta, la unidad administrativa responsable de llevarla a cabo y las observaciones determinadas durante la evaluación en mención.

Lo anterior, a fin de que en la próxima Sesión Ordinaria del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI), se presente el resultado de la evaluación al **Sistema de Control Interno Institucional Implementado por la Secretaría de Seguridad Ciudadana**. Así como, se realicen las modificaciones al Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) a Nivel Alto y Nivel Proceso, respecto a los resultados de la evaluación en referencia, para su presentación y validación correspondiente ante ese Comité.

Asimismo, se recomienda que en lo sucesivo se considere en el Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional, **Atender recomendaciones del COCODI y Atender la causa de las observaciones recurrentes formuladas por la Secretaría, la Auditoría Superior del Estado, la Secretaría de la Función Pública y la Auditoría Superior de la Federación; así como cualquier otra instancia fiscalizadora** de acuerdo al Artículo 33 fracción V, incisos b y c del 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;

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

Mtra. en Aud. Rosa María Porras Muro.

Titular del Órgano Interno de Control de la Secretaría de Seguridad Ciudadana

- C.c.p.- L.C.P. Reyna Valdía Arceo Rosado - Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.
- C.c.p.- Contralmirante I.M.D.E.M. Julio César Gómez Torres. - Secretario de Seguridad Ciudadana.
- C.c.p.- Lic. Diana Trujillo Mondragón - Subsecretaría de Auditoría y Control Interno de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.
- C.c.p.- Lic. Jorge Espinoza Herrera. - Director de Planeación y Auxiliar de Control Interno de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.
- C.c.p.- Mtro. Ángel Eduardo Mares Sánchez - Coordinador General de los Órganos Internos de Control de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.
- C.c.p.- Mtro. Víctor Alfonso Yam Cahuil - Coordinador General de Auditoría y Control Interno de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.
- C.c.p.- Ing. Marilú Espinosa Sosa - Coordinación de los Órganos Internos de Control "B" de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.
- C.c.p.- Expediente/Minutario RMPM/jegr*

SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA
 11 MAY 2025
 RECIBIDO
 SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA
 DEPARTAMENTO DEL SECRETARIO





SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

Informe de la Evaluación al Sistema de Control Interno Institucional de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.

Ejercicio 2024



SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

Contenido

I. Antecedentes.....	3
II. Resultados Matriz Nivel Alto.....	4-10
III. Resultados Matriz Nivel Proceso " Atención a Llamadas de Emergencia ".....	11-18
IV. Resultados Matriz Nivel Proceso " Autorización de Empresas y Servicios Privados de Seguridad en el Estado ".....	18-25
V. Conclusión y Recomendación General.....	26

I. Antecedentes

Con base y al amparo del Oficio Número SABGOB/SACI/CGACI/CCI/0110/III/2025 de fecha 11 de marzo de 2025, suscrito por la **L.C.P. Reyna Valdivia Arceo Rosado**, Secretaria Anticorrupción y Buen Gobierno, dirigido a la **Mtra. Rosa María Porras Muro**, Titular del Órgano Interno de Control de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado, mediante el cual la designa para realizar la Evaluación al Sistema de Control Interno Institucional implementado en la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado; misma que se inició a partir del día 27 de marzo del año en curso, evaluación que se instruyó trabajar en forma oportuna y en un marco de estrecha comunicación, coordinación y colaboración.

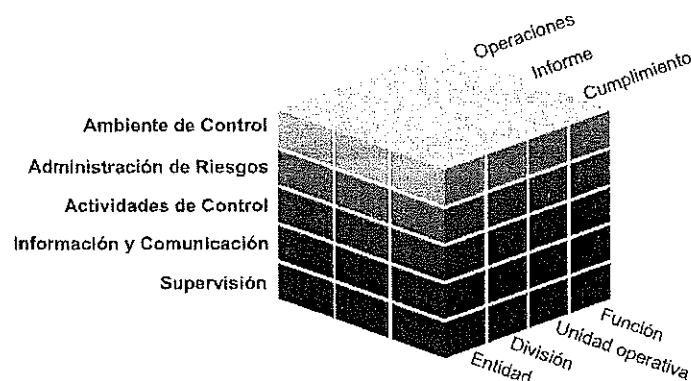
Mediante el Oficio Número SABGOB/SACI/CGOIC/COIC-A/OIC-SSC/00024/III/2025 de fecha 28 de marzo del presente año, la Titular del Órgano Interno de Control de la Secretaría de Seguridad Ciudadana; realizó el requerimiento de la información y documentación comprobatoria, de las acciones implementadas por cada uno de los elementos que conforman los cinco componentes de Control Interno, en lo que respecta a la Matriz de Nivel Alto y Matriz Nivel Proceso, derivado de las Cédulas de Control de esa Secretaría.

A través del Oficio Número SSC/DS/SSPyF/090425-066/IV/2025 de fecha 09 de abril del presente año, mismo que fuera recepcionado el día 11 de abril de 2025; el **Mtro. Juan Luis Can Tejero**, Subsecretario de Planeación y Finanzas y Coordinador de Control Interno de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, envió en 1 CD debidamente certificado, la evidencia documental para atender los requerimientos de la Evaluación al Sistema de Control Interno Institucional de esa Secretaría.

De conformidad con lo establecido en 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 para el ejercicio 2024.

En este sentido, se tomaron 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 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), a fin de realizar la evaluación del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional.

La evaluación fue realizada a los cinco componentes del COSO:



II. Resultados del análisis a la Matriz de Nivel Alto.

De la revisión efectuada a la documentación presentada para determinar el grado de instrumentación que presenta la Dependencia para cada uno de los elementos de control en los cinco componentes para la Matriz de Nivel Alto instrumentado en la Secretaría de Seguridad Ciudadana, se determinaron los siguientes resultados:

1. COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL.

No.	Elemento de Control	Grado de Instrumentación según la Institución						Evidencia Documental presentada	Grado de Instrumentación alcanzado en la evaluación			% de Implementación
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado	Óptimo		Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración	Nivel detectado	
1- componente AMBIENTE DE CONTROL												
1.1	La misión, visión y metas Institucionales existen y están alineados al Plan Estatal de Desarrollo.						5	1.1.- Plan Estatal de Desarrollo 1.1.2.- Programa Sectorial de Seguridad Ciudadana Justicia y Protección Civil	5	100.00	óptimo	85.00
1.2	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.						5	1.2.1.- Plan Estatal de Desarrollo 1.2.2.- Programa Sectorial de Seguridad Ciudadana Justicia y Protección Civil 1.2.3.- Portal institucional de la Secretaría de Seguridad Ciudadana 1.2.4.- Programa de Excelencia en el Servicio Público	4	80.00	Avanzado	
1.3	Los objetivos y metas institucionales derivados del Plan Estatal de Desarrollo están comunicados y asignados a los encargados de las áreas y responsables de cada uno de los procesos para su cumplimiento.						5	1.3.1 Oficio de notificación del reporte de las metas asignadas a las unidades responsables.	5	100.00	óptimo	
1.4	Existe un Código de Ética en el que se establecen los principios y valores éticos a ser observados por los servidores públicos en el desarrollo de sus actividades.						5	1.4.1 Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo	5	100.00	óptimo	
1.5	Existe un Código de Conducta que orienta la actuación de los servidores públicos en función de los principios y valores éticos establecidos por el Gobierno del Estado.						5	1.5.1.- Código de Conducta de los servidores públicos de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo.	5	100.00	óptimo	
1.6	Los Códigos de Ética y Conducta han sido comunicados a los servidores públicos.			2				1.6.1.- Difusión del Código de Ética y Conducta. 1.6.2 Circular de capacitación para Código de Ética y Sistema Anticorrupción. 1.6.3.- Solicitud para difusión de Cartas compromiso. 1.6.4.- Oficio de difusión del Código de Conducta.	0	0.00	Inexistente	
1.7	Los Códigos de Ética y Conducta han sido comunicados a los proveedores de la Dependencia o Entidad.				3			1.7.1.- Bases de Invitación Restringida a cuando menos tres proveedores.	5	100.00	óptimo	

No.	Elemento de Control	Grado de Instrumentación según la Institución						Evidencia Documental presentada	Grado de Instrumentación alcanzado en la evaluación			% de Implementación
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado	Óptimo		Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración	Nivel detectado	
Componente AMBIENTE DE CONTROL												
1.8	Se cuenta con un Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés formalmente establecido, para evaluar el cumplimiento del Código de Conducta y temas de integridad.			3				1.8.1- Las actas de Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés se pueden visualizar y descargar en el portal de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, a través del siguiente link: https://ssc.qroo.gob.mx/coepeci/	5	100.00	óptimo	
1.9	Existen procedimientos para evaluar la competencia profesional de los candidatos a ocupar un puesto en las Dependencias o Entidades.						5	1.9.1.- Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Administración de los Recursos Humanos que deberán aplicarse en las dependencias y órganos administrativos desconcentrados del poder ejecutivo del Estado de Quintana Roo. 1.9.2.- Lineamientos para regular el proceso de ingreso de personal a las Dependencias y Órganos Desconcentrados de la Administración Pública Central del Estado de Quintana Roo. 1.9.3.- Acuerdo mediante el cual se modifica los Lineamientos para regular el proceso de ingreso de personal a las Dependencias y Órganos Desconcentrados de la Administración Pública Central del Estado de Quintana Roo publicado en el periódico oficial del Estado, el 23 de marzo 2023.	5	100.00	óptimo	
1.10	Las Normas Generales de Control Interno han sido comunicadas a los servidores públicos.						5	1.10.1 Circular de difusión de las Normas Generales de Control Interno al personal de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.	5	100.00	óptimo	
1.11	Se cuenta con políticas y procedimientos para la descripción de puestos, promoción y capacitación del personal.						5	1.11.1.- Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Administración de los Recursos Humanos que deberán aplicarse en las dependencias y órganos administrativos desconcentrados del poder ejecutivo del Estado de Quintana Roo. 1.11.2.- Circular de capacitación sumate al Protocolo. 1.11.3.- Circular de capacitación Transparencia	5	100.00	óptimo	
1.12	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.			2				1.12.1.- Oficio de encuesta de Clima Laboral. 1.12.2.- Correo de Difusión.	2	40.00	Documentado	

Como resultado de la evaluación del **Componente AMBIENTE DE CONTROL**, se obtuvieron las siguientes:

OBSERVACIONES:

- En el elemento **1.2**. No integran evidencia documental, que asegure que los Servidores Públicos de la Dependencia conocen o que tienen conocimiento de las metas y objetivos, visión y misión institucional.



SABCOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

- En el elemento **1.6.** No integran evidencia documental, que asegure que los Servidores Públicos de la Dependencia conocen o que tienen conocimiento de los Códigos de Ética y Conducta.
- En el elemento **1.12.** Falta presentación del informe de resultado de la encuesta de Clima Organizacional. Así como, las acciones de seguimiento de atención en el 2024.

RECOMENDACIONES:

- En el elemento **1.2.** Se recomienda emitir oficios circulares al personal de la dependencia en donde se promuevan o se den a conocer las metas y objetivos, visión y misión institucional.
- En el elemento **1.6.** Se recomienda emitir oficios circulares al personal de la dependencia en donde se promuevan o se den a conocer los Códigos de Ética y Conducta.
- En los elementos **1.12.** Establecer un **Programa de Trabajo de Control Interno** respecto, al resultado de la encuesta del Clima Organizacional 2024; a fin de atender áreas de oportunidad, acciones de mejora y evaluar resultados.

El total del porcentaje de implementación para el componente “AMBIENTE DE CONTROL” es del 85.00% correspondiente a la evaluación realizada.

2. COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.

No.	Elemento de Control	Grado de Instrumentación según la Institución					Evidencia Documental presentada	Grado de Instrumentación alcanzado en la evaluación			% de Implementación
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado		Óptimo	Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración	
2- componente ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS											
2.1	Se tienen establecidas políticas generales de administración de riesgos						2.1.- Normatividad por la que se emiten las Políticas de Administración de Riesgos y Lineamientos de la Metodología para la Identificación y Evaluación de Riesgos de Procesos, para la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo.	5	100.00	optimo	80.00
2.2	El Comité de Control y Desempeño Institucional opina las políticas generales de administración de riesgos						2.2.- Actas de las sesiones del COCODI del ejercicio fiscal 2024.	5	100.00	optimo	
2.3	Existe una metodología establecida para el cumplimiento de las etapas para la Administración de Riesgos, para su identificación, descripción, evaluación, atención y seguimiento, que incluya los factores de riesgo, estrategias para administrarlos y la implementación de acciones de control.						2.3.- Normatividad por la que se emiten las Políticas de Administración de Riesgos y Lineamientos de la Metodología para la Identificación y Evaluación de Riesgos de Procesos, para la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo. 2.3.2.- Matriz de riesgo control de los procesos evaluados en el ejercicio fiscal 2024.	5	100.00	optimo	



SABCOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

No.	Elemento de Control	Grado de Instrumentación según la Institución					Evidencia Documental presentada	Grado de Instrumentación alcanzado en la evaluación			% de Implementación
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado		Óptimo	Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración	
2.- componente ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS											
2.4	Se evalúa la efectividad de los controles establecidos						5	100.00	óptimo		
2.5	Existe un mecanismo para informar al Titular de la Institución sobre el surgimiento de nuevos riesgos, derivados de la modificación de condiciones internas o externas y que pueden impactar a los objetivos y metas Institucionales.						0	0.00	inexistente		

Como resultado de la Evaluación del **Componente ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**, se obtuvieron las siguientes:

OBSERVACIONES:

- En el elemento **2.5**. Falta de evidencia documental, respecto al mecanismo para informar al Titular de la Institución sobre el surgimiento de nuevos riesgos, derivados de la modificación de condiciones internas o externas y que pueden impactar a los objetivos y metas Institucionales.

RECOMENDACIONES:

- En el elemento **2.5**. Se recomienda generar los oficios dirigidos al titular de la dependencia que acrediten el surgimiento de nuevos riesgos, derivados de la modificación de condiciones internas o externas y que pueden impactar a los objetivos y metas Institucionales.

El total del porcentaje de implementación para el componente "ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS" es del 80.00% correspondiente a la evaluación realizada.

3. COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL.

No.	Elemento de Control	Grado de Instrumentación según la Institución					Evidencia Documental presentada	Grado de Instrumentación alcanzado en la evaluación			% de Implementación
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado		Óptimo	Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración	
3.- componente ACTIVIDADES DE CONTROL											
3.1	Se cumple con las políticas y disposiciones establecidas para las TIC's en los procesos de gobernanza, organización y de entrega, relacionados con la planeación, contratación y administración de bienes y servicios de TIC's						5	100.00	óptimo	100.00	



SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

No.	Elemento de Control	Grado de Instrumentación según la Institución					Evidencia Documental presentada	Grado de Instrumentación alcanzado en la evaluación			% de Implementación
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado		Óptimo	Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración	
3.- componente ACTIVIDADES DE CONTROL											
	y con la seguridad de la información.						Quintanarroense de Innovación y Tecnología IQIT.				
3.2	El Comité de Control y Desempeño Institucional analiza y da seguimiento a los temas relevantes relacionados con el logro de objetivos y metas institucionales, el Sistema de Control Interno Institucional, así como los relacionados con la auditoría interna y externa.						3.2.1.- Actas de las sesiones del COCODI del ejercicio fiscal 2024.	5	100.00	optimo	
3.3	Se cuenta con políticas y procedimientos para la contratación, evaluación del desempeño y remuneraciones del personal						3.3.1.- Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Administración de los Recursos Humanos que deberán aplicarse en las dependencias y órganos administrativos desconcentrados del poder ejecutivo del Estado de Quintana Roo. 3.3.2.- Acuerdo por el que se emiten los lineamientos para el proceso de evaluación al desempeño laboral del personal al servicio de las Dependencias y Órganos Administrativos Desconcentrados del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo. 3.3.3.- Lineamientos para regular el proceso de ingreso de personal a la Dependencias y Órganos Desconcentrados de la Administración Pública Central del Estado de Quintana Roo.	5	100.00	optimo	
3.4	Existen procedimientos para evaluar la competencia profesional de los candidatos a ocupar un puesto en la Institución.						3.4.1.- Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para la Administración de los Recursos Humanos que deberán aplicarse en las dependencias y órganos administrativos desconcentrados del poder ejecutivo del Estado de Quintana Roo. 3.4.2.- Lineamientos para regular el proceso de ingreso de personal a la Dependencias y Órganos Desconcentrados de la Administración Pública Central del Estado de Quintana Roo.	5	100.00	optimo	

Como resultado de la Evaluación del **Componente ACTIVIDADES DE CONTROL**, se obtuvieron las siguientes:

SIN OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

El total del porcentaje de implementación para el componente "ACTIVIDADES DE CONTROL" es del 100.00% correspondiente a la evaluación realizada.

4. COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

No.	Elemento de Control	Grado de Instrumentación según la Institución					Evidencia Documental presentada	Grado de Instrumentación alcanzado en la evaluación			% de Implementación	
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado		Optimo	Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración		Nivel detectado
4- componente INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN												
4.1	Se cuenta con un registro de acuerdo y compromiso aprobados en las reuniones de los Órganos de Gobierno de las entidades, de cuerpos colegiados, así como de su seguimiento a fin de que se cumplan en tiempo y forma.						5	4.1.- Acta del Subcomité Sectorial de Seguridad y Paz Social 2024 4.1.2.- Acta del Comité de cultura Institucional e Igualdad de Género y Subcomité interno de Hostigamiento y Acoso Sexual 2024. 4.1.3.- Acta del Grupo Interdisciplinario de valoración y conservación de archivo de 2024. 4.1.4.- Acta del Comité de Ética y Prevención de conflictos de Interés 2024. 4.1.5.- Acta del Comité de Control y Desempeño Institucional 2024.	5	100.00	optimo	100.00
4.2	Se cuenta con un sistema de información que de manera integral, oportuna y confiable permita a la alta dirección y, en su caso, al Órgano de Gobierno realizar seguimientos y tomar decisiones.						5	4.2.1.- Captura de pantalla del Sistema de Integración Programática y presupuestal (SIPPRES)	5	100.00	optimo	
4.3	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.						5	4.3.1.- Acta del Comité de Ética. 4.3.2.- Programa anual de trabajo del COEPCI 2024.	5	100.00	optimo	
4.4	Se tiene implantado un mecanismo específico para el registro, análisis y atención oportuna y suficiente de quejas y denuncias.						5	4.4.1.- Oficio de sol. de validación del formato al OIC. 4.4.2.- Oficio de respuesta del OIC del formato de quejas y denuncias. 4.4.3.- Acta de la Segunda Sesión Ordinaria del COCODI. 4.4.4.- Formato para el registro, atención y seguimiento de quejas y denuncias.	5	100.00	optimo	
4.5	Los objetivos y metas del Plan Estratégico o de Negocios son comunicadas a las áreas responsables de su cumplimiento.						5	4.5.1.- Oficios de notificación del reporte de las metas asignadas a las unidades responsables.	5	100.00	optimo	
4.6	Existe información periódica, oportuna y confiable para el seguimiento de las metas y objetivos institucionales y ésta se presenta al Titular de la Institución.						5	4.6.1.- FESIPPRES tercer trimestre 2024	5	100.00	optimo	

Como resultado de la Evaluación del **componente INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**, se obtuvieron las siguientes:

SIN OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

El total del porcentaje de implementación para el componente "INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN" es del 100.00% correspondiente a la evaluación realizada.



SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

5.- COMPONENTE SUPERVISIÓN.

No.	Elemento de Control	Grado de Instrumentación según la Institución					Evidencia Documental presentada	Grado de Instrumentación alcanzado en la evaluación			% de Implementación
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado		Óptimo	Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración	
5.- componente SUPERVISIÓN											
5.1	Existen mecanismos para la validación y monitoreo del sistema de control interno, así como criterios para determinar la relevancia de las deficiencias detectadas.						5.1.1.- Evaluación para determinar el Estado que Guarda el Sistema de Control Interno institucional a nivel alto. 5.1.2.- Evaluación para determinar el Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional a nivel proceso "Otorgar la autorización de empresas y servicios privados de seguridad" 5.1.3.- Evaluación para determinar el Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional a nivel proceso "atención a llamadas de emergencia". 5.1.4.- Informe final de evaluación al sistema de control interno.	5	100.00	optimo	100.00
5.2	Se establece el programa de trabajo para la validación y el monitoreo del sistema de control interno.						5.2.1.- Programa de Trabajo de Control Interno 2024.	5	100.00	optimo	
5.3	Se supervisa y evalúa el Control Interno por parte del Titular de la Institución y el Comité de Control y Desempeño Institucional a fin de mantener y elevar su eficiencia y eficacia.						5.3.1.- Actas de las Sesiones del COCODI del ejercicio fiscal 2024.	5	100.00	optimo	
5.4	Las debilidades de control interno identificadas en el ejercicio de validación y monitoreo se incorporan en el Programa de Trabajo de Control Interno y se comunican al Comité de Control y Desempeño Institucional.						5.4.1.- Evaluación de Control Interno a nivel alto. 5.4.2.- Evaluación de Control Interno a nivel proceso. 5.4.3.- Programa de Trabajo de Control Interno 2024. 5.4.4.- Acta de la Primera Sesión del COCODI del ejercicio fiscal 2024.	5	100.00	optimo	
5.5	Se atienden las observaciones y recomendaciones de los auditores externos e internos relativas al control interno, dentro de los plazos convenidos.						5.5.1.- Solicitud de atención a recomendación de Control Interno, Auditoría FOFISP. 5.5.2 Respuesta solventación de recomendaciones de Control Interno Auditoría FOFISP. 5.5.3.- Solicitud de solventación de control interno. 5.5.4.- Respuesta de solventación de Control Interno.	5	100.00	optimo	
TOTAL											93.00

Como resultado de la Evaluación del **componente SUPERVISIÓN**, se obtuvieron las siguientes:

SIN OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

El total del porcentaje de implementación para el componente "SUPERVISIÓN" es del 100.00% correspondiente a la evaluación realizada.

III. Resultados de la Evaluación al Control Interno Nivel Proceso.

Evaluación para conocer el Estado que Guarda el Sistema de Control Interno del Proceso "Atención a Llamadas de Emergencia".

De la revisión efectuada a la documentación presentada para determinar el grado de instrumentación que presenta la Dependencia para cada uno de los elementos de control en los cinco componentes relativo al Proceso denominado "Atención a Llamadas de Emergencia" instrumentado en la Secretaría de Seguridad Ciudadana, se presentan los siguientes resultados:

1. COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL.

No.	Elemento de Control	Grado de Instrumentación según la Institución					Evidencia Documental presentada	Grado de Instrumentación alcanzado en la evaluación			% de Implementación	
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado		Óptimo	Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración		Nivel detectado
1- componente AMBIENTE DE CONTROL												
1.1	Las actividades y tareas que se realizan en el proceso son acordes con las funciones y responsabilidades establecidas en el manual de organización y las políticas y procedimientos que rigen el proceso.						5	1.1.- Manual de Organización. 1.2.- Protocolo General para la atención de llamadas de emergencia en el 9-1-1	2	40.00	Documentado	56.00
1.2	La estructura organizacional define la autoridad y responsabilidad, segrega y delega funciones, define facultades entre el personal que autoriza, ejecuta, vigila, evalúa, registra o contabiliza las transacciones de los procesos.						5	1.2.1.- Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública. 1.2.2.- Estructura orgánica vigente.	1	20.00	En diseño	
1.3	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.						3	1.3.1.- Manual de Organización.	1	20.00	En diseño	
1.4	Los perfiles y descripciones de puestos del personal que participa en el proceso están actualizados conforma a las funciones y responsabilidades que realizan en el proceso.						5	1.4.1.- Manual de Organización de la Secretaría de Seguridad Pública. 1.4.2.- Las cédulas de perfiles de puesto de los servidores públicos que laboran en Coordinación del Centro de Atención a Llamadas de Emergencia y Denuncia Anónima.	5	100.00	Óptimo	
1.5	Se difunden, entre los servidores públicos de los distintos centros de trabajos la normatividad aplicable al proceso, así como las responsabilidades que en materia de administración de Riesgos tienen asignadas.						3	1.5.1.- Oficio de difusión de reglamento y leyes aplicables al proceso. 1.5.2.- Capacitación de personal de nuevo ingreso	5	100.00	Óptimo	

Como resultado del análisis y evaluación del **componente AMBIENTE DE CONTROL** y los documentos presentados que soportan el grado de instrumentación de los elementos de control que integran la matriz para el proceso "Atención a Llamadas de Emergencia", se obtuvieron las siguientes:



SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

OBSERVACIONES:

- En el elemento **1.1.** No se integró evidencia documental del Manual de Procedimientos, el cual rige el proceso evaluado.
- En el elemento **1.2. y 1.3** Incumplimiento del Art. Transitorio Cuarto de la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo de fecha 20 de abril de 2023.

RECOMENDACIONES:

- En el elemento **1.1.** Establecer un **Programa de Trabajo de Control Interno**, para el seguimiento del Manual de Procedimiento y de las políticas que rigen el proceso evaluado con la Unidad Administrativa Responsable.
- En el elemento **1.2.** Establecer un **Programa de trabajo de Control Interno** para la actualización de la Estructura Organizacional y del Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.
- En el elemento **1.3.** Establecer un **Programa de Trabajo de Control Interno** para la actualización del Manual de Organización y de Procedimientos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.

El total del porcentaje de implementación para el componente "AMBIENTE DE CONTROL" es del **56.00%** correspondiente a la evaluación realizada.

2. COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.

No.	Elemento de Control	Grado de Instrumentación según la Institución						Evidencia Documental presentada	Grado de Instrumentación alcanzado en la evaluación			% de Implementación
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado	Óptimo		Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración	Nivel detectado	
2.- componente ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS												
2.1	Los objetivos del proceso se encuentran alineados a los Programas.						5	2.1.1.- Plan Estatal de Desarrollo 2.1.2.- Programa Sectorial de Seguridad Ciudadana Justicia y Protección Civil. 2.1.3.- Ficha de cumplimiento de indicadores del 9-1-1.	5	100.00	óptimo	75.00
2.2	Están identificados y documentados los riesgos de las actividades críticas del proceso, incluidos los riesgos de fraude o corrupción, y establecidos los mecanismos para su mitigación.						5	2.2.1.- Cédula de Evaluación de Impacto y Probabilidad, aplicada al proceso de Atención a Llamadas de Emergencia 9-1-1. 2.2.2.- Matriz de riesgo control aplicada al proceso de Atención a Llamadas de Emergencia 9-1-1. 2.2.3.- Programa de Trabajo de Control Interno del proceso de Atención a Llamadas de Emergencia 9-1-1.	5	100.00	óptimo	
2.3	Existen mecanismos para asignar las responsabilidades para la mitigación y Administración de Riesgos por parte de quienes operan el proceso.						5	2.3.1.- Manual de Organización de la Secretaría de Seguridad Pública. 2.3.2.- Reglamento Interior de la SSC.	0	0.00	Inexistente	



SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

No.	Elemento de Control	Grado de Instrumentación según la Institución					Evidencia Documental presentada	Grado de Instrumentación alcanzado en la evaluación			% de Implementación	
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado		Óptimo	Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración		Nivel detectado
2.- componente ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS												
2.4	Existen mecanismos para informar a los mandos superiores sobre posibles riesgos, incluyendo los de corrupción, abusos y fraudes potenciales en las operaciones que pueden afectar el proceso.						5	2.4.1.- Informe estatal de alto impacto para el Secretario. 2.4.2.- Informe de novedades 24 horas 2.4.3.- Informe de desfile de independencia.	5	100.00	optimo	

Como resultado del análisis y evaluación del **componente ADMINISTRACIÓN DE RIESGO** y los documentos presentados que soportan el grado de instrumentación de los elementos de control que integran la matriz para el proceso "**Atención a Llamadas de Emergencia**", se obtuvieron las siguientes:

OBSERVACIONES:

- En el elemento **2.3**. No se presentó la evidencia documental que acredite los mecanismos para asignar las responsabilidades para la mitigación y Administración de Riesgos por parte de quienes operan el proceso.

RECOMENDACIONES:

- En el elemento **2.3**. Se recomienda que en lo sucesivo, la evidencia documental corresponda al elemento de Control del proceso evaluado.

El total del porcentaje de implementación para el componente de control "**ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**" es del **75.00%** correspondiente a la evaluación realizada.

3. COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL.

No.	Elemento de Control	Grado de Instrumentación según la Institución					Evidencia Documental presentada	Grado de Instrumentación alcanzado en la evaluación			% de Implementación	
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado		Óptimo	Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración		Nivel detectado
3.- componente ACTIVIDADES DE CONTROL												
3.1	Las actividades de control interno atienden y mitigan los riesgos identificados del proceso, que pueden afectar el logro de metas y objetivos, y éstas son ejecutadas por el servidor público facultado conforme a la normatividad.						5	3.1.1.- Matriz de riesgo control aplicada al proceso de Atención a Llamadas de Emergencia 9-1-1. 3.1.2.- Cédula de Evaluación de Impacto y Probabilidad, aplicada al proceso de Atención a Llamadas de Emergencia 9-1-1. 3.1.3.- Programa de Trabajo de Control Interno del proceso de Atención a Llamadas de Emergencia 9-1-1.	5	100.00	optimo	63.75
3.2	Se instrumentan acciones para identificar, evaluar y dar respuesta a los riesgos de corrupción, abusos y fraudes potenciales que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos y metas.						5	3.2.1.- Minutas de trabajo para la identificación y evaluación de riesgos del proceso de Atención a Llamadas de Emergencia 9-1-1. (2 talleres)	5	100.00	optimo	



SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

No.	Elemento de Control	Grado de Instrumentación según la Institución					Evidencia Documental presentada	Grado de Instrumentación alcanzado en la evaluación			% de Implementación	
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado		Óptimo	Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración		Nivel detectado
3.- componente ACTIVIDADES DE CONTROL												
3.3	Se seleccionan y desarrollan actividades de control que ayudan a dar respuesta y reducir los riesgos de cada proceso, considerando los controles manuales y/o automatizados con base en el uso de TIC's.						5	3.3.1.- Uso del sistema Carbyne. 3.3.2.- Matriz de riesgo control aplicada al proceso de Atención a Llamadas de Emergencia 9-1-1.	5	100.00	optimo	
3.4	Se encuentran claramente definidas las actividades de control en cada proceso, para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado del ejercicio fiscal.						5	3.4.1.- Matriz de indicadores de resultados. 3.4.2.- Matriz de riesgo control aplicada al proceso de Atención a Llamadas de Emergencia 9-1-1.	0	0.00	Inexistente	
3.5	Se tienen en operación los instrumentos y mecanismos del proceso, que miden su avance, resultados y analicen las variaciones en el cumplimiento de los objetivos y metas.						5	3.5.1.- Reporte de oportunidades de mejora.	0	0.00	Inexistente	
3.6	El proceso cuenta con indicadores y/o estándares de calidad, resultados, servicios o desempeño en su ejecución.						5	3.6.1.- Indicadores de desempeño y Calidad.	0	0.00	Inexistente	
3.7	El proceso cuenta con políticas y procedimientos, acciones, mecanismos e instrumentos de control documentados y actualizados.						5	3.7.1.- Protocolo General para la Atención de Llamadas de Emergencia en el 9-1-1. 3.7.2.- Manual despachador 9-1-1 3.7.3.- Manual operador telefonico 9-1-1 3.7.4.- Manual supervisor 9-1-1	5	100.00	optimo	
3.8	Se establecen mecanismos para identificar y atender la causa raíz de las observaciones determinadas por las diversas instancias de fiscalización, con la finalidad de evitar su recurrencia.						5	3.8.1.- Reporte de Resultados de Auditoría 3.8.2.- Mantenimiento de acreditación	0	0.00	Inexistente	
3.9	Se identifica la causa raíz de las deficiencias de control interno determinadas, con prioridad en las de mayor importancia, a efecto de evitar su recurrencia e integrarlas al PTCI para su seguimiento y atención.						5	3.9.1.- Cédula de Evaluación de Impacto y Probabilidad, aplicada al proceso de Atención a Llamadas de Emergencia 9-1-1. 3.9.2.- Matriz de riesgo control aplicada al proceso de Atención a Llamadas de Emergencia 9-1-1. 3.9.3.- Programa de Trabajo de Control Interno del proceso de Atención a Llamadas de Emergencia 9-1-1.	5	100.00	optimo	
3.10	Se cuenta con el mapa del proceso tal como se ejecuta, que detalla las actividades secuenciales del mismo, las interrelaciones que forman parte del proceso, así como las que se dan con otros procesos.			2				3.10.1.- Protocolo de atención a llamadas de emergencia en el 9-1-1. 3.10.2.- Manual despachador 9-1-1 3.10.3.- Manual operador telefonico 9-1-1 3.10.4.- Manual supervisor 9-1-1	1	20.00	En diseño	
3.11	Las recomendaciones y acuerdos de los Comités, relacionados con el proceso, se atienden en tiempo y forma, conforme a su ámbito de competencia.						5	3.11.1.- Acta de la Segunda sesión del Subcomité Sectorial de Seguridad Ciudadana, Justicia y Protección Civil. 3.11.2.- Acta de la tercera y cuarta sesión del Comité de Control y Desempeño Institucional 2024.	0	0.00	Inexistente	
3.12	Existen y operan en los procesos actividades de control desarrolladas mediante el uso de TIC's.						5	3.12.1.- Captura de pantalla de los sistemas y plataformas que utilizan en el proceso.	5	100.00	optimo	

No.	Elemento de Control	Grado de Instrumentación según la Institución					Evidencia Documental presentada	Grado de Instrumentación alcanzado en la evaluación			% de Implementación	
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado		Óptimo	Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración		Nivel detectado
3.- componente ACTIVIDADES DE CONTROL												
3.13	Se identifican y evalúan las necesidades de utilizar TIC's en las operaciones y etapas del proceso, considerando los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos que se requieren.						5	En el proceso de Atención de Llamadas de Emergencia en el 9-1-1 es indispensable utilizar herramientas tecnológicas de Información y Comunicación, derivado que es sistema y mecanismo usado en todo el estado para la recepción y atención de llamadas de emergencia y así brindar la atención que requiere la ciudadanía. 3.13.1.- Como evidencia se cuenta con la captura de las pantallas de los sistemas y plataformas que se utilizan. 3.13.2.- PDF de folio de captura generado	5	100.00	optimo	
3.14	El administrador de los sistemas de información que apoyan el proceso verifica que los roles y permisos otorgados al personal para el acceso a los sistemas que soportan el proceso corresponden a los autorizados.						5	Dentro del proceso se manejan sistemas que son supervisados para que acceda a ellos solo el personal autorizado. 3.14.1.- Hoja de servicio de solicitud de creación y baja de usuarios. 3.14.2 listado de operadores autorizados y activos.	5	100.00	optimo	
3.15	Existen planes para la continuidad de las operaciones críticas del proceso ante contingencias, y estos son probados.						5	Ante contingencias y emergencias sanitarias, nos apegamos a los protocolos establecidos y a las recomendaciones que emitan los entes responsables, de acuerdo a la situación que se enfrente en el estado. Se cuenta con plantas de emergencia y sistemas que prevén que ante cualquier eventualidad el sistema de atención a llamadas de emergencia pueda seguir su operación sin detención alguna. 3.15.1.- Plan de emergencias 3.15.2.- Programa Interno de Protección Civil del C4 y CS 2023. 3.15.3 Validación del Programa Interno de Protección Civil del C4 y CS 2024.	5	100.00	optimo	
3.16	Los sistemas de información que apoyan el proceso cumplen con los estándares de seguridad establecidos.						5	3.16.1.-Captura de pantalla de los sistemas de información que apoyan el proceso y cumplen con los estándares de seguridad establecida. 3.16.2.-Reporte de validación de ciberseguridad.	5	100.00	optimo	

Como resultado del análisis y evaluación del **componente ACTIVIDADES DE CONTROL** y los documentos presentados que soportan el grado de instrumentación de los elementos de control que integran la matriz para el "**Atención a Llamadas de Emergencia**", se obtuvieron las siguientes:

OBSERVACIONES:

- En el elemento **3.4.** No se presentó la evidencia documental que acredite las actividades de control en cada proceso, para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado del ejercicio fiscal.

- En el elemento **3.5. y 3.6.** La evidencia documental presentada, no corresponde al ejercicio evaluado, ya que refiere al ejercicio 2025.
- En el elemento **3.8.** No se presentó la evidencia documental que acredite los mecanismos para identificar y atender la causa raíz de las observaciones determinadas por las diversas instancias de fiscalización, con la finalidad de evitar su recurrencia.
- En el elemento **3.10.** No se presentó la evidencia documental que acredite las interrelaciones que forman parte del proceso, así como las que se dan con otros procesos.
- En el elemento **3.11.** No se presentó la evidencia documental que acredite que las recomendaciones y acuerdos de los Comités, se atienden en tiempo y forma, respecto al proceso evaluado.

RECOMENDACIONES:

- En el elemento **3.4, 3.8 y 3.11.** Se recomienda que en lo sucesivo, la evidencia documental corresponda al elemento de Control del proceso evaluado.
- En el elemento **3.5. y 3.6.** Se recomienda que en lo sucesivo la evidencia documental sea acorde al ejercicio evaluado.
- En el elemento **3.10.** Establecer un **Programa de Trabajo de Control Interno**, para el seguimiento del Manual de Procedimiento.

El total del porcentaje de implementación para el componente "ACTIVIDADES DE CONTROL" es del 63.75% correspondiente a la evaluación realizada.

4. COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

No.	Elemento de Control	Grado de instrumentación según la institución						Evidencia Documental presentada	Grado de instrumentación alcanzado en la evaluación			% de implementación
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado	Óptimo		Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración	Nivel detectado	
4.- componente INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN												
4.1	Se tiene un mecanismo para verificar que la elaboración de informes, respecto del logro del Programas, objetivos y metas, cumplan con las políticas, lineamientos y criterios institucionales establecidos.						5	4.1.1.- Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. 4.1.2.- Reportes e informes de cumplimiento.	5	100.00	optimo	100.00
4.2	Los sistemas de información que apoyan el proceso cuentan con mecanismos para garantizar que la información al momento de su captura sea válida y completa.						5	Al ser un servicio de atención a llamadas de emergencia se recibe, corrobora y garantiza la confidencialidad de la información. 4.2.1.- Uso del sistema Carbyne 4.2.2 reporte de folio generado en sistema	5	100.00	optimo	
4.3	Dentro de los sistemas de información se genera de manera oportuna, suficiente y confiable, información sobre el estado de la situación contable y					4	4.3.1.- Reportes Trimestrales del SIPRESS	5	100.00	optimo		



SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

No.	Elemento de Control	Grado de Instrumentación según la Institución					Evidencia Documental presentada	Grado de Instrumentación alcanzado en la evaluación			% de Implementación
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado		Óptimo	Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración	
4.- componente INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN											
	programático-presupuestal del proceso.										
4.4	Existen los mecanismos para comunicar a los mandos superiores las deficiencias de control del proceso, a efecto de que se determinen las acciones correctivas y preventivas a instrumentar, y se da seguimiento de las deficiencias reportadas.						4.4.1.- Verificación diaria de disponibilidad de troncales digitales 4.4.2.- Verificación de Plantas de Emergencia 4.4.3.- Solicitud a proveedor de desvío de llamadas. 4.4.4.- Hoja de servicio de reporte de falla en sistema.	5	100.00	óptimo	

Como resultado del análisis y evaluación del **componente INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN** y los documentos presentados que soportan el grado de instrumentación de los elementos de control que integran la matriz para el proceso "Atención a Llamadas de Emergencia", se obtuvieron las siguientes:

SIN OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

El total del porcentaje de implementación para el componente "INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN" es del 100.00% correspondiente a la evaluación realizada.

5. COMPONENTE SUPERVISIÓN.

No.	Elemento de Control	Grado de Instrumentación según la Institución					Evidencia Documental presentada	Grado de Instrumentación alcanzado en la evaluación			% de Implementación
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado		Óptimo	Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración	
5.- componente SUPERVISIÓN											
5.1	Los resultados de las auditorías de instancias fiscalizadoras se utilizan para retroalimentar a cada uno de los responsables y mejorar el proceso.						5.1.1.- Resultado final de Auditoría	5	100.00	óptimo	
5.2	Se llevan a cabo evaluaciones del control interno de los procesos operativos y de soporte por parte del Titular y los mandos superiores y medios, el Órgano Interno de Control o de una instancia independiente para determinar la suficiencia y efectividad de los controles establecidos.						5.2.1.- Autoevaluación de Control Interno nivel proceso denominado Atención a llamadas de emergencia. 5.2.2.- Programa de Trabajo de Control Interno del proceso denominado Atención a llamadas de emergencia.	5	100.00	óptimo	100.00
TOTAL										79.95	

Como resultado del análisis y evaluación del **componente SUPERVISIÓN** y los documentos presentados que soportan el grado de instrumentación de los elementos de control que integran la matriz para el proceso "Atención a Llamadas de Emergencia", se obtuvieron las siguientes:

SIN OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

El total del porcentaje de implementación para el componente "SUPERVISIÓN" es del 100.00% correspondiente a la evaluación realizada.

IV. Resultados de la Evaluación al Control Interno Nivel Proceso.

Evaluación para conocer el Estado que Guarda el Sistema de Control Interno del Proceso "Autorización de Empresas y Servicios Privados de Seguridad en el Estado".

De la revisión efectuada a la documentación presentada para determinar el grado de instrumentación que presenta la Dependencia para cada uno de los elementos de control en los cinco componentes relativo al Proceso denominado "Autorización de Empresas y Servicios Privados de Seguridad en el Estado" instrumentado en la Secretaría de Seguridad Ciudadana, se presentan los siguientes resultados:

1. COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL.

No.	Elemento de Control	Grado de Instrumentación según la Institución					Evidencia Documental presentada	Grado de Instrumentación alcanzado en la evaluación			% de Implementación
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado		Óptimo	Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración	
1- componente AMBIENTE DE CONTROL											
1.1	Las actividades y tareas que se realizan en el proceso son acordes con las funciones y responsabilidades establecidas en el manual de organización y las políticas y procedimientos que rigen el proceso.						1.1.1.- Manual de Organización. 1.1.2.- Reglamento de los Servicios de Seguridad Privada del Estado de Quintana Roo	2	40.00	Documentado	56.00
1.2	La estructura organizacional define la autoridad y responsabilidad, delega funciones, delimita facultades entre el personal que autoriza, ejecuta, vigila, evalúa, registra o contabiliza las transacciones de los procesos.						1.2.1.- Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública. 1.2.2.- Estructura orgánica vigente. 1.2.3.- Manual de Organización de la Secretaría de Seguridad Pública.	5	100.00	óptimo	
1.3	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.						1.3.1 Manual de Organización NOTA: la Dirección de Registro y Supervisión de Empresas y Servicios Privados de Seguridad en el ejercicio fiscal 2024 no conto con componentes, indicadores o actividades dentro de la Matriz de Indicadores para Resultados. En forma particular. Sin embargo, se encuentra alineado a los objetivos y metas institucionales.	2	40.00	Documentado	
1.4	Los perfiles y descripciones de puestos del personal que participa en el proceso están actualizados conforma a las funciones y responsabilidades que realizan en el proceso.						1.4.1 Cédula de perfiles de puestos 1.4.2 Manual de Organización de la Secretaría de Seguridad Pública.	5	100.00	óptimo	
1.5	Se difunden, entre los servidores públicos de los distintos centros de trabajos la normatividad aplicable al proceso, así como las responsabilidades que en materia de administración de Riesgos tienen asignadas.						1.5.1.- Manual de Organización. 1.5.2.- Reglamento de los Servicios de Seguridad Privada del Estado de Quintana Roo	0	0.00	Inexistente	

Como resultado del análisis y evaluación del **componente AMBIENTE DE CONTROL** y los documentos presentados que soportan el grado de instrumentación de los elementos

de control que integran la matriz para el proceso "Autorización de Empresas y Servicios Privados de Seguridad en el Estado", se obtuvieron las siguientes:

OBSERVACIONES:

- En el elemento **1.1.** No se integró evidencia documental del Manual de Procedimientos, el cual rige el proceso evaluado.
- En el elemento **1.3.** Incumplimiento del Art. Transitorio Cuarto de la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo de fecha 20 de abril de 2023
- En el elemento **1.5.** No se integró evidencia documental, en relación a la difusión, entre los servidores públicos de los distintos centros de trabajos la normatividad aplicable al proceso, así como las responsabilidades que en materia de administración de Riesgos tienen asignadas.

RECOMENDACIONES:

- En el elemento **1.1.** Establecer un **Programa de Trabajo de Control Interno**, para el seguimiento del Manual de Procedimiento y de las políticas que rigen el proceso evaluado con la Unidad Administrativa Responsable. Así como la actualización del Reglamento de los Servicios de Seguridad Privada del Estado de Quintana Roo.
- En el elemento **1.3.** Establecer un **Programa de Trabajo de Control Interno**, para la actualización del Manual de Organización y de Procedimientos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.
- En el elemento **1.5.** Se recomienda generar los oficios de difusión entre los servidores públicos de los distintos centros de trabajos la normatividad aplicable al proceso, así como las responsabilidades que en materia de administración de Riesgos tienen asignadas.

El total del porcentaje de implementación para el componente "AMBIENTE DE CONTROL" es del 56.00% correspondiente a la evaluación realizada.

2. COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.

No.	Elemento de Control	Grado de Instrumentación según la Institución					Evidencia Documental presentada	Grado de Instrumentación alcanzado en la evaluación			% de Implementación
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado		Óptimo	Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración	
2. componente ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS											
2.1	Los objetivos del proceso se encuentran alineados a los Programas.				3		2.1.1.- Plan Estatal de Desarrollo 2.1.2.- Programa Sectorial de Seguridad Ciudadana Justicia y Protección Civil. 2.1.3.- Alineación estratégica y funcional por programa presupuestario. NOTA: la Dirección de Registro y Supervisión de Empresas y Servicios Privados de Seguridad en el ejercicio fiscal 2024 no conto con componentes, indicadores o actividades dentro de la Matriz de Indicadores para Resultados. Sin embargo, se	2	40.00	Documentado	75.00

No.	Elemento de Control	Grado de Instrumentación según la Institución						Evidencia Documental presentada	Grado de Instrumentación alcanzado en la evaluación			% de Implementación
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado	Óptimo		Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración	Nivel detectado	
2- componente ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS												
							encuentra alineado a los programas.					
2.2	Están identificados y documentados los riesgos de las actividades críticas del proceso, incluidos los riesgos de fraude o corrupción, y establecidos los mecanismos para su mitigación.						2.21. Cedula de impacto y probabilidad, Matriz de Riesgo-Control, Mapa de riesgo y Programa de Trabajo de Control Interno.	5	100.00	optimo		
2.3	Existen mecanismos para asignar las responsabilidades para la mitigación y Administración de Riesgos por parte de quienes operan el proceso.						2.3.1.- Manual de Organización de la Secretaría de Seguridad Pública. 2.3.2.- Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana. 2.3.3. Programa de Trabajo de Control Interno aplicada al proceso de Otorgar la Autorización y/o Revalidación de empresas y Servicios Privados de Seguridad en el Estado de Quintana Roo.	3	60.00	En ejecución		
2.4	Existen mecanismos para informar a los mandos superiores sobre posibles riesgos, incluyendo los de corrupción, abusos y fraudes potenciales en las operaciones que pueden afectar el proceso.						2.4.1 Se remite por oficio al Secretario los Expedientes integrados para firma del permiso de autorización.	5	100.00	optimo		

Como resultado del análisis y evaluación del **componente ADMINISTRACIÓN DE RIESGO** y los documentos presentados que soportan el grado de instrumentación de los elementos de control que integran la matriz para el proceso "**Autorización de Empresas y Servicios Privados de Seguridad en el Estado**", se obtuvieron las siguientes:

OBSERVACIONES:

- En el elemento **2.1**. La evidencia documental no permite acreditar que los objetivos del proceso se encuentran alineados a los Programas.
- En el elemento **2.3**. La evidencia documental no acredita los mecanismos para asignar las responsabilidades para la mitigación y Administración de Riesgos por parte de quienes operan el proceso.

RECOMENDACIONES:

- En el elemento **2.1** y **2.3**. Se recomienda que en lo sucesivo, la evidencia documental corresponda al elemento de Control del proceso evaluado.

El total del porcentaje de implementación para el componente de control "**ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**" es del **75.00%** correspondiente a la evaluación realizada.



3. COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL.

No.	Elemento de Control	Grado de Instrumentación según la Institución						Evidencia Documental presentada	Grado de Instrumentación alcanzado en la evaluación			% de Implementación
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado	Óptimo		Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración	Nivel detectado	
3.- componente ACTIVIDADES DE CONTROL												
3.1	Las actividades de control interno atienden y mitigan los riesgos identificados del proceso, que pueden afectar el logro de metas y objetivos, y éstas son ejecutadas por el servidor público facultado conforme a la normatividad.						5	3.1.- Cedula de impacto y probabilidad, Matriz de Riesgo-Control, Mapa de riesgo y Programa de Trabajo de Control Interno aplicada al proceso de Otorgar la Autorización y/o Revalidación de empresas y Servicios Privados de Seguridad en el Estado de Quintana Roo.	5	100.00	optimo	
3.2	Se instrumentan acciones para identificar, evaluar y dar respuesta a los riesgos de corrupción, abusos y fraudes potenciales que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos y metas.						5	Se tienen como mecanismos para el procedimiento de evaluación y revisión y para proteger que se cumplan con los requisitos para el cumplimiento de los objetivos y metas, los siguientes formatos: 3.2.1 Solicitud de autorización para persona física (formato) 3.2.2 Solicitud de autorización para persona moral (formato) 3.2.3 Solicitud de autorización organismo (formato)	5	100.00	optimo	
3.3	Se seleccionan y desarrollan actividades de control que ayudan a dar respuesta y reducir los riesgos de cada proceso, considerando los controles manuales y/o automatizados con base en el uso de TIC's.						5	3.3.1 Utilización de correo electrónico para el trámite de autorización. (autorizacionesempresasprivad@vadas@gmail.com) y atención vía telefónica (9638350926/28/ y 29) 3.3.2 Cedula de impacto y probabilidad, Matriz de Riesgo-Control, Mapa de riesgo y Programa de Trabajo de Control Interno aplicada al proceso de Otorgar la Autorización y/o Revalidación de empresas y Servicios Privados de Seguridad en el Estado de Quintana Roo.	5	100.00	optimo	93.75
3.4	Se encuentran claramente definidas las actividades de control en cada proceso, para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado del ejercicio fiscal.						5	3.4.1 Solicitud de material y combustible para la Dirección a fin de realizar las verificaciones.	5	100.00	optimo	
3.5	Se tienen en operación los instrumentos y mecanismos del proceso, que miden su avance, resultados y analicen las variaciones en el cumplimiento de los objetivos y metas.			2				La Dirección solo cuenta con el informe que envía a Plataforma Nacional de Transparencia, con ello se analizan las variaciones en el cumplimiento de los objetivos y metas: 3.5.1 informe trimestral del PNT	4	80.00	Avanzado	
3.6	El proceso cuenta con indicadores y/o estándares de calidad, resultados, servicios o desempeño en su ejecución.			2				La Dirección no conto con componentes, indicadores o actividades dentro de la Matriz de Indicadores para Resultados, por ello solo se cuenta con el informe que se rinde a la Plataforma Nacional de Transparencia para el análisis de las variaciones en el cumplimiento de los objetivos y metas 3.6.1 informe trimestral del PNT	4	80.00	Avanzado	



SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

No.	Elemento de Control	Grado de Instrumentación según la Institución						Evidencia Documental presentada	Grado de Instrumentación alcanzado en la evaluación			% de Implementación
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado	Óptimo		Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración	Nivel detectado	
3.- componente ACTIVIDADES DE CONTROL												
3.7	El proceso cuenta con políticas y procedimientos, acciones, mecanismos e instrumentos de control documentados y actualizados.						5	La Dirección cuenta con formatos de Acta de verificación como parte de procedimientos de control, los cuales no están requisitados por protección de datos personales: 3.7.1. Acta de verificación para autorización de persona física y moral. (formato) 3.7.2. Acta de Verificación para autorización de organismo. (formato)	5	100.00	optimo	
3.8	Se establecen mecanismos para identificar y atender la causa raíz de las observaciones determinadas por las diversas instancias de fiscalización, con la finalidad de evitar su recurrencia.						5	La Dirección no ha sido objeto de actos de fiscalización por parte de alguna autoridad fiscalizadora del Estado. Por lo que no se cuenta con evidencia documental.	5	100.00	optimo	
3.9	Se identifica la causa raíz de las deficiencias de control interno determinadas, con prioridad en las de mayor importancia, a efecto de evitar su recurrencia e integrarlas al PTCI para su seguimiento y atención.						5	3.9.1.- Evaluación de control interno a nivel alto 3.9.2.- Evaluación de control interno a nivel proceso. 3.9.3.- Programa de Trabajo de Control Interno	5	100.00	optimo	
3.10	Se cuenta con el mapa del proceso tal como se ejecuta, que detalla las actividades secuenciales del mismo, las interrelaciones que forman parte del proceso, así como las que se dan con otros procesos.		1					3.10.1.- Reglamento de los Servicios de Seguridad Privada del Estado de Quintana Roo. 3.10.2.- Manual de Organización.	2	40.00	Documentado	
3.11	Las recomendaciones y acuerdos de los Comités, relacionados con el proceso, se atienden en tiempo y forma, conforme a su ámbito de competencia.						5	3.11.1.- Acta de la primera sesión del Comité de Control y Desempeño Institucional 2024. 3.11.2.- Acta de la tercera y cuarta sesión Ordinaria del Comité de Control y Desempeño Institucional 2024	5	100.00	optimo	
3.12	Existen y operan en los procesos actividades de control desarrolladas mediante el uso de TIC's.						5	En el proceso existen y operan actividades que se desarrollan a través del uso de las tics, por ejemplo: 3.12.1 Contamos con el catalogo de tramites y servicios a través del cual se ofrecen los tramites y servicios en materia de autorización y revalidación de empresas y servicios privados de seguridad, disponible en la página de la SSC. https://ssc.qroo.gob.mx/catalogo-de-tramites-y-servicios-de-la-ssc/	5	100.00	optimo	
3.13	Se identifican y evalúan las necesidades de utilizar TIC's en las operaciones y etapas del proceso, considerando los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos que se requieren.						5	3.13.1 Utilización de correo electrónico para el trámite de autorización. (autorizacioneseempresasprivadas@gmail.com) y atención vía telefónica (983350926/ y 29) 3.13.2 Captura de pantalla de reporte de empresas registradas y autorizadas publicado en la página de la SSC. 3.13.3. Requisitos a cubrir para las autorizaciones por persona física, moral u organismo. https://ssc.qroo.gob.mx/registro-y-supervision-de-	5	100.00	optimo	



SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

No.	Elemento de Control	Grado de Instrumentación según la Institución						Evidencia Documental presentada	Grado de Instrumentación alcanzado en la evaluación			% de Implementación
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado	Óptimo		Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración	Nivel detectado	
3.- componente ACTIVIDADES DE CONTROL												
							empresas-y-servicios-privados-de-seguridad/					
3.14	El administrador de los sistemas de información que apoyan el proceso verifica que los roles y permisos otorgados al personal para el acceso a los sistemas que soportan el proceso corresponden a los autorizados.						La Dirección no ocupa sistemas de información que requieran permisos de acceso, ya que el procedimiento para el acceso a la documentación es por correo electrónico que maneja el área y solo se limita al personal que labora en dicha dirección.	5	100.00	optimo		
3.15	Existen planes para la continuidad de las operaciones críticas del proceso ante contingencias, y estos son probados.						Ante contingencias y emergencias sanitarias, nos apegamos a las recomendaciones que emitan los entes responsables, de acuerdo a la situación que se enfrente en el estado. En todo momento se realizan respaldos de información a fin de evitar situaciones que propicien daños en la ejecución del proceso. 3.15.1- Programa Interno de Protección Civil de las instalaciones del C4 chetumal. 3.15.2- Validación Programa Interno de Protección Civil de las instalaciones del C4 chetumal para 2024.	5	100.00	optimo		
3.16	Los sistemas de información que apoyan el proceso cumplen con los estándares de seguridad establecidos.						El proceso no ocupa sistemas de información que requieran permisos de acceso, o estantes de seguridad, pero el acceso a la documentación y correo electrónico que maneja el área solo se limita al personal que labora en dicha dirección. 3.16.1 Captura de pantalla del correo que se utiliza para las autorizaciones.	5	100.00	optimo		

Como resultado del análisis y evaluación del **componente ACTIVIDADES DE CONTROL** y los documentos presentados que soportan el grado de instrumentación de los elementos de control que integran la matriz para el **"Autorización de Empresas y Servicios Privados de Seguridad en el Estado"**, se obtuvieron las siguientes:

OBSERVACIONES:

- En el elemento **3.5**. La evidencia documental se presentó en forma parcial, ya que no refleja el avance, resultados y análisis de las variaciones en el cumplimiento de los objetivos y metas.
- En el elemento **3.6**. No se presentó la evidencia documental que acredite que el proceso cuenta con indicadores y/o estándares de calidad, resultados, servicios o desempeño en su ejecución.
- En el elemento **3.10**. No se integró evidencia documental del Manual de Procedimientos, el cual rige el proceso evaluado.



RECOMENDACIONES:

- En el elemento **3.5. y 3.6.** Se recomienda que en lo sucesivo, la evidencia documental corresponda al elemento de Control del proceso evaluado.
- En el elemento **3.10.** Establecer un **Programa de Trabajo de Control Interno**, para el seguimiento del Manual de Procedimiento y de las políticas que rigen el proceso evaluado con la Unidad Administrativa Responsable. A fin de que se cuente con el mapa del proceso.

El total del porcentaje de implementación para el componente "ACTIVIDADES DE CONTROL" es del **93.75%** correspondiente a la evaluación realizada.

4. COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

No.	Elemento de Control	Grado de Instrumentación según la Institución					Evidencia Documental presentada	Grado de Instrumentación alcanzado en la evaluación			% de Implementación	
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado		Óptimo	Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración		Nivel detectado
4.- componente INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN												
4.1	Se tiene un mecanismo para verificar que la elaboración de informes, respecto del logro del Programas, objetivos y metas, cumplan con las políticas, lineamientos y criterios institucionales establecidos.						5	La Dirección cuenta con el informe que se rinde a la Plataforma Nacional de Transparencia respecto del logro y cumplimiento de los objetivos y metas, el cual no se remite por protección de datos personales. 4.1.1.- Informe Trimestral del PNT	4	80.00	Avanzado	85.00
4.2	Los sistemas de información que apoyan el proceso cuentan con mecanismos para garantizar que la información al momento de su captura sea válida y completa.						5	La Dirección cuenta con el informe que se rinde a la Plataforma Nacional de Transparencia respecto del logro y cumplimiento de los objetivos y metas, el cual no se remite por protección de datos personales. 4.2.1 informe trimestral del PNT.	4	80.00	Avanzado	
4.3	Dentro de los sistemas de información se genera de manera oportuna, suficiente y confiable, información sobre el estado de la situación contable y programático-presupuestal del proceso.						5	NOTA: la Dirección de Registro y Supervisión de Empresas y Servicios Privados de Seguridad en el ejercicio fiscal 2024 no conto con componentes, indicadores o actividades dentro de la Matriz de Indicadores para Resultados. Sin embargo la información sobre el estado de la situación contable y programático-presupuestal del proceso, se encuentra integrada dentro de la Secretaría. 4.4.1. Se realiza un acuerdo de archivo por no cubrir los requisitos para obtener la autorización por parte de la persona física, moral u organismo.	4	80.00	Avanzado	
4.4	Existen los mecanismos para comunicar a los mandos superiores las deficiencias de control del proceso, a efecto de que se determinen las acciones correctivas y preventivas a instrumentar, y se da seguimiento de las deficiencias reportadas.						5		5	100.00	optimo	

Como resultado del análisis y evaluación del **componente INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN** y los documentos presentados que soportan el grado de instrumentación de los elementos de control que integran la matriz para el proceso "Autorización de Empresas y Servicios Privados de Seguridad en el Estado", se obtuvieron las siguientes:



SABCOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

OBSERVACIONES:

- En el elemento **4.1**. La evidencia documental se presentó en forma parcial, ya que no refleja los logros, objetivos y metas.
- En el elemento **4.2**. La evidencia documental se presentó en forma parcial, ya que no acredita que los sistemas de información que apoyan el proceso cuentan con mecanismos para garantizar que la información al momento de su captura sea válida y completa.

RECOMENDACIONES:

- En el elemento **4.1 y 4.2**. Se recomienda que en lo sucesivo, la evidencia documental corresponda al elemento de Control del proceso evaluado.

El total del porcentaje de implementación para el componente "INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN" es del 85.00% correspondiente a la evaluación realizada.

5. COMPONENTE SUPERVISIÓN.

No.	Elemento de Control	Grado de Instrumentación según la Institución					Evidencia Documental presentada	Grado de Instrumentación alcanzado en la evaluación			% de Implementación	
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado		Óptimo	Resultado del Grado de Instrumentación Evaluado	Valoración		Nivel detectado
5.- componente SUPERVISIÓN												
5.1	Los resultados de las auditorías de instancias fiscalizadoras se utilizan para retroalimentar a cada uno de los responsables y mejorar el proceso.						5	La Dirección no ha sido objeto de actos de fiscalización por parte de alguna autoridad fiscalizadora del Estado.	5	100.00	optimo	100.00
5.2	Se llevan a cabo evaluaciones del control interno de los procesos operativos y de soporte por parte del Titular y los mandos superiores y medios, el Órgano Interno de Control o de una instancia independiente para determinar la suficiencia y efectividad de los controles establecidos.						5	5.2.1.- Autoevaluación de Control Interno nivel proceso. 5.2.2.Programa de Trabajo de Control Interno del proceso de Otorgar la Autorización y/o Revalidación de empresas y Servicios Privados de Seguridad en el Estado de Quintana Roo.	5	100.00	optimo	
TOTAL												81.95

Como resultado del análisis y evaluación del **componente SUPERVISIÓN** y los documentos presentados que soportan el grado de instrumentación de los elementos de control que integran la matriz para el proceso "**Autorización de Empresas y Servicios Privados de Seguridad en el Estado**", se obtuvieron las siguientes:

SIN OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

El total del porcentaje de implementación para el componente "SUPERVISIÓN" es del 100.00% correspondiente a la evaluación realizada.



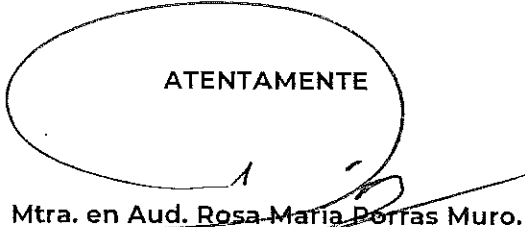
SABGOB
SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO

V. Conclusiones y Recomendación General

Derivado de la Evaluación a los elementos de los diversos Componentes de Control Interno, efectuados a Nivel Alto y Nivel Proceso en la Secretaría de Seguridad Ciudadana se puede concluir que la instrumentación del Sistema de Control Interno Institucional a **Nivel Alto** representa el **93.00%** de evidencia razonable en cumplimiento de la totalidad de los elementos que integran cada uno de los Componentes del Sistema de Control Interno Institucional. Asimismo, del análisis y evaluación a las matrices a **Nivel Proceso**, se determinó que para efectos del proceso denominado "**Atención a Llamadas de Emergencia**", su avance de cumplimiento corresponde a un **78.95%** de evidencia razonable en cumplimiento de la totalidad de los elementos que integran cada uno de los Componentes del Sistema de Control Interno Institucional. En tanto que del proceso denominado "**Autorización de Empresas y Servicios Privados de Seguridad en el Estado**", su avance de cumplimiento corresponde a un **81.95%** de evidencia razonable en cumplimiento de la totalidad de los elementos que integran cada uno de los Componentes del Sistema de Control Interno Institucional.

Con base, en los resultados obtenidos, se deberán implementar las medidas pertinentes; a fin de fortalecer, aquellos elementos de control que derivado de la evaluación realizada presentan un grado de instrumentación deficiente, esto con el propósito de dar cumplimiento a las acciones de mejora propuestas para el logro de objetivos y metas establecidos en cada uno de ellos, permitiendo a su vez, el fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, así como aquellos establecidos en el Plan Estatal de Desarrollo.

ATENTAMENTE


Mtra. en Aud. Rosa María Borrás Muro.

Titular del Órgano Interno de Control de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.