



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

Ejercicio fiscal 2024



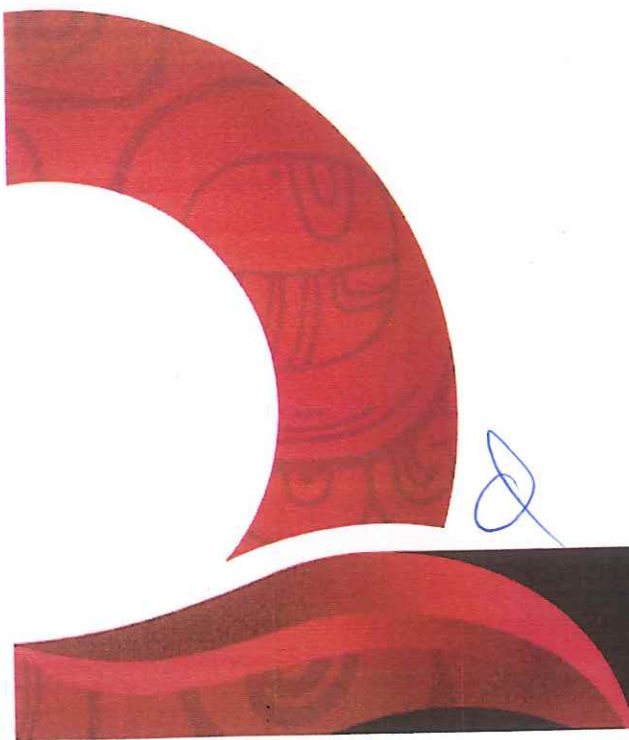


Contenido

| | |
|---|---------|
| 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.10 |
| Resultados | Pág. 11 |
| Áreas de oportunidad y acciones prioritarias que se instrumentaran..... | Pág. 14 |
| Conclusiones generales..... | Pág. 20 |
| Anexos..... | Pág. 21 |



Handwritten signatures in blue ink, including a large signature and several smaller ones, located on the right side of the page.



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 2024.

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 y Presidente del Comité de

Control y Desempeño Institucional y demás integrantes del Comité, 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, esta 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.

Handwritten blue ink marks and signatures on the right side of the page, including a large scribble and several distinct signatures.

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 este 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 32 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 2024, 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.

| No. | Nivel | Año | Acción instrumentada | Estatus | Logros alcanzados. |
|-----|---------|------|---|----------|---|
| 1 | Alto | 2024 | Cumplir con los parámetros de certificación del Programa de Excelencia en el Servicio Público, respecto a la misión y visión de la institución. | Cumplido | En el ejercicio fiscal 2024 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. Asegurando el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y metas institucionales. |
| 2 | Alto | 2024 | Oficio Circular de difusión de las Normas Generales de Control Interno al personal de la Secretaría de Seguridad Ciudadana. | Cumplido | Los Servidores Públicos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana conocen la normatividad aplicable en materia de Control Interno Institucional. |
| 3 | Alto | 2024 | 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. | Cumplido | El coordinador de Control Interno diseño un formato para el oportuno registro, atención y seguimiento de las quejas y denuncias recibidas en la dependencia a través de los diferentes mecanismos establecidos. El mismo fue validado por los integrantes del Comité y entra en funciones este año 2025. |
| 4 | Alto | 2024 | Coadyuvar a concluir con el proceso de solventación de las cédulas de perfil de puesto. | Cumplido | Se concluyó con la captura de las cédulas de descripción y perfil de puesto del personal de estructura de los niveles 300 al 700 en la plataforma electrónica SPC, teniendo como avance el 100% de cédulas cargadas. |
| 5 | Proceso | 2024 | Realizar una Bitácora de llamadas donde el operador no se apegue al Protocolo General para la atención de llamadas de emergencia en el 9-1-1. | Cumplido | Se notificó a los supervisores del 9-1-1 vía oficio, la implementación del formato denominado "Bitácoras de llamadas fuera del protocolo de atención de llamadas de emergencia". |

| No. | Nivel | Año | Acción instrumentada | Estatus | Logros alcanzados. |
|-----|---------|------|--|----------|---|
| 6 | Proceso | 2024 | Evaluación mensual del desempeño de los operadores telefónicos. | Cumplido | Se implementó el formato de reporte de oportunidades de mejora, a través de los cuales se evalúan a los operadores telefónicos, se promedia su desempeño y se establecen oportunidades de crecimiento y mejora. |
| 7 | Proceso | 2024 | Verificación semanal del estado de la planta de emergencia. | Cumplido | Se cumplió la verificación semanal de la planta de emergencia y se entregó el reporte correspondiente debidamente requisitado. |
| 8 | Proceso | 2024 | Realizar bitácora de llamadas donde se emplee el uso del sistema Carybine. | Cumplido | Se notificó a los supervisores del 9-1-1 vía oficio, la implementación del formato denominado "Bitácora de uso del Sistema Carbyne". |
| 9 | Proceso | 2024 | Verificación diaria de la disponibilidad de troncales digitales | Cumplido | Se realizó de forma diaria la verificación de la disponibilidad de troncales digitales asociadas al 9-1-1, enviando en reporte correspondiente. |
| 10 | Proceso | 2024 | Solicitud a proveedores de desvío de llamadas y seguimiento. | Cumplido | Se realizó la solicitud de prueba de desvío de llamadas. |

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

| No. | Nivel | Año | Acción | Estatus | Avance | Dificultades |
|-----|-------|------|--|--------------|---|--|
| 1 | Alto | 2024 | 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. | Reprogramado | El pasado 18 de diciembre de 2024 la SSC recibió oficio a través de cual la SECOES asigna número de registro de la Estructura Orgánica y Organigrama Estructural de la Secretaría de Seguridad Ciudadana. | El proceso de actualización de la estructura orgánica se llevó más tiempo del otorgado atrasando los trabajos de actualización el reglamento interior y finalmente actualizar y/o emitir los Manuales Administrativos. |
| 2 | Alto | 2024 | Coadyuvar con la SEFIPLAN en la aplicación de una encuesta de clima laboral al personal que labora en la Secretaría de Seguridad Ciudadana en el ejercicio fiscal 2024. | Reprogramado | La Secretaría de Finanzas y Planeación no emitió el oficio para la aplicación de la encuesta de clima laboral, en cuanto esta Secretaría sea notificada se iniciará el procedimiento | La Secretaría de Finanzas y Planeación no emitió el oficio para la aplicación de la encuesta de clima laboral. |

| No. | Nivel | Año | Acción | Estatus | Avance | Dificultades |
|-----|---------|------|--|--------------|---|--|
| | | | | | para la aplicación de la encuesta. | |
| 3 | Proceso | 2024 | Elaborar el Manual de Procedimiento de la Secretaría de Seguridad Ciudadana. | Reprogramado | El pasado 18 de diciembre de 2024 la SSC recibió oficio a través de cual la SECOES asigna número de registro de la Estructura Orgánica y Organigrama Estructural de la Secretaría de Seguridad Ciudadana. | El proceso de actualización de la estructura orgánica se llevó más tiempo del otorgado atrasando los trabajos de actualización el reglamento interior y finalmente actualizar y/o emitir los Manuales Administrativos. |
| 4 | Proceso | 2024 | Difusión de la normatividad aplicable al proceso a los servidores públicos de las unidades adscritas a la Academia Estatal de Seguridad Ciudadana. | Pendiente | La actividad está programada para efectuarse los primeros días de febrero. | El Proceso de análisis y evaluación de riesgos se hizo fuera de tiempo, aplazando las actividades programadas. |
| 5 | Proceso | 2024 | Proyecto de ley en materia de prestación de la seguridad privada en el Estado de Quintana Roo. | Pendiente | La actividad está programada para efectuarse en el ejercicio fiscal 2025. | El Proceso de análisis y evaluación de riesgos se hizo fuera de tiempo, aplazando las actividades programadas. |

Resultados.

Principales deficiencias y fortalezas identificadas mediante los ejercicios para determinar el estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional.

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 2024 concretamos acciones que enriquecieron nuestro control interno a nivel alto, como parte del Programa de Excelencia en el Servicio Público, se instalaron en los inmuebles de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, pendones con la misión y visión institucional a fin de que el personal que labora dentro de cada uno de dichos inmuebles pueda alinearse y tomar como referencias los valores, objetivos y metas que rigen a esta institución.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

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.

A fin de fortalecer dicho mecanismo de recepción, se diseñó un formato que busca llevar el registro oportuno de las quejas, denuncias, inconformidades y procedimientos administrativos de responsabilidad, el cual comenzará a funcionar en el ejercicio fiscal 2025 y a través del cual se busca dar seguimiento y atención puntual a cada uno de los escritos localizados en los buzones.

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.

A través de un oficio circular, difundimos las Normas Generales de Control Interno a todo el personal adscrito a la Secretaría de Seguridad Ciudadana, a fin de que puedan conocer las Leyes, Lineamientos, Reglamentos y demás normatividad que rige el Control Interno Institucional.

Nivel proceso

En el ejercicio fiscal 2024 analizamos dos procesos sustantivos conforme a los 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, denominados:

- Atención a llamadas de Emergencia.
- Otorgar la Autorización y/o Revalidación de Empresas y Servicios Privados de Seguridad en el Estado de Quintana Roo.

El análisis de estos procesos permitió conocer el funcionamiento de los mismos y fijar controles en los aspectos más susceptibles que pudieran obstaculizar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Una de las principales deficiencias identificadas en la Secretaría de Seguridad Ciudadana que afectan a ambos procesos es que no se cuenta con Manuales administrativos, esto derivado de que la Normatividad de esta Secretaría se encuentra en proceso de actualización. 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 la antes citada Ley de Seguridad Ciudadana con la demás normativa. Es por ello que, como parte de las acciones emprendidas para el ejercicio fiscal 2024 se tuvo 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 de Seguridad Ciudadana, 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.

Concretando esfuerzo para lograr dichas metas planteadas, el pasado 18 de diciembre de 2024 la Secretaría de Seguridad Ciudadana recibió oficio a través de cual la Secretaría de la Contraloría del Estado, SECOES, asigna número de registro de la Estructura Orgánica y Organigrama Estructural de la Secretaría de Seguridad Ciudadana. Este logro permitirá poder concretar los trabajos de actualización del Reglamento Interior, para posteriormente a ello encaminar los esfuerzos a la emisión y/o actualización de los Manuales Administrativos.

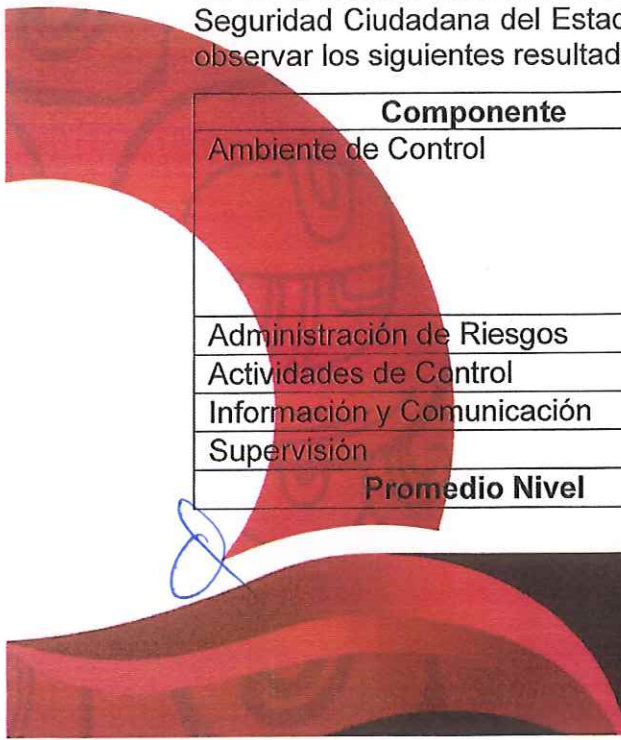
La Secretaría de Seguridad Ciudadana continúa avanzando en la búsqueda de un Control Interno eficiente, y eficaz que coadyuve en la correcta aplicación de actividades y controles que permitan alcanzar cada uno de los Objetivos y metas de la institución.

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"> • 7 óptimos (uno de ellos con acción de mejora). • 2 en ejecución. • 3 documentados (con acciones de mejora a instrumentar). |
| Administración de Riesgos | • 5 óptimos. |
| Actividades de Control | • 4 óptimo. |
| Información y Comunicación | • 6 óptimos. |
| Supervisión | • 5 óptimo. |
| Promedio Nivel | • 27 óptimos. |

Handwritten blue ink marks and signatures on the right side of the page, including a large signature, a circled mark, and the letter 'C'.



| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• 2 en ejecución• 3 documentados |
|--|---|

*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 27 de los 32 elementos de control que se evaluaron, lo que significa un avance de más del 84% en la correcta aplicación y funcionamiento del Control Interno de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, únicamente se encuentran 2 elementos de control con un grado de instrumentación en ejecución y 3 documentados, en los cuales se han plasmados acciones de mejora y se trabajará de forma constante 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.

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, se identificaron las principales áreas de oportunidad a través de las cuales se puede trabajar y para ello se establecieron acciones prioritarias a instrumentar conforme a lo siguiente:

Áreas de oportunidad:

- **Oportunidad 1:** Decreto Número 57 por el que se expide la Ley de Seguridad Ciudadana.
- **Oportunidad 2:** Oficio a través de cual la Secretaría de la Contraloría del Estado emite el número de registro de la Estructura Orgánica y Organigrama.
- **Oportunidad 3:** Personal adscrito a la Secretaría de Seguridad Ciudadana informado y con pleno conocimiento del Comité de Control y Desempeño Institucional y del Comité de Ética y prevención de Conflictos de Interés.
- **Oportunidad 4:** Contamos con mecanismos de recepción de quejas y denuncias, así como para su registro, atención y seguimiento.

Acciones prioritarias por instrumentar:

1. **Acción 1:** Actualización de los Instrumentos normativos que rigen a la Secretaría apegados a la Ley de Seguridad Ciudadana del Estado, tal como el Reglamento Interior.
2. **Acción 2:** Actualización del Manual de Organización, y emisión del Manual de Procedimientos y Manual de Trámites y Servicios, conforme a la recién estructura orgánica registrada.
3. **Acción 3:** Mantener el adecuado control del registro y seguimiento de quejas y denuncias recibidas a través de los diferentes mecanismos instituidos en la secretaría.
4. **Acción 4:** implementar una encuesta de clima laboral para todo el personal que labora en la Secretaría.
5. **Acción 5:** Culminar las actividades planeadas para lograr la autorización y publicación del Código de Conducta de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.
6. **Acción 6:** Instrumentar acciones de capacitación en materia de los Códigos de Ética y Conducta dirigidos al personal que labora en la Secretaría de Seguridad Ciudadana y difundir dichos códigos al interior y exterior de la Secretaría.

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:

- "Atención a llamadas de emergencia"

| Componente | Grado de Instrumentación* |
|----------------------------|--|
| Ambiente de Control | <ul style="list-style-type: none"> • 3 óptimos • 2 en ejecución (1 con acción de mejora por instrumentar) |
| Administración de Riesgos | <ul style="list-style-type: none"> • 4 óptimos |
| Actividades de Control | <ul style="list-style-type: none"> • 15 óptimos • 1 documentado |
| Información y Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> • 3 óptimos • 1 avanzado |
| Supervisión | <ul style="list-style-type: none"> • 2 óptimos |
| Promedio Nivel | <ul style="list-style-type: none"> • 27 óptimos • 1 avanzados • 2 en ejecución • 1 documentado |

- “Otorgar la autorización y revalidación de empresas y servicios privados de seguridad en el estado de Quintana Roo”.

| Componente | Grado de Instrumentación* |
|----------------------------|--|
| Ambiente de Control | <ul style="list-style-type: none"> • 3 óptimos • 2 en ejecución (1 con acción de mejora por instrumentar) |
| Administración de Riesgos | <ul style="list-style-type: none"> • 3 óptimos • 1 en ejecución |
| Actividades de Control | <ul style="list-style-type: none"> • 12 óptimos • 1 en ejecución • 3 documentados |
| Información y Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> • 2 óptimos • 1 avanzado • 1 documentado |
| Supervisión | <ul style="list-style-type: none"> • 2 óptimos |
| Promedio Nivel | <ul style="list-style-type: none"> • 22 óptimos • 1 avanzado • 4 en ejecución • 4 documentados |

Los procesos sustantivos a los que se le aplicó la Metodología de Administración de Riesgos en el ejercicio fiscal 2024 como bien se ha mencionado fueron los denominados “Atención a llamadas de emergencia” y “Otorgar la autorización y revalidación de empresas y servicios privados de seguridad en el estado de Quintana Roo”, de los cuales se describen los principales hallazgos:

Hallazgo 1: 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 de los procesos antes mencionados, tal acción nos permitió conocer que existen avances significativos en los procesos evaluados, 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.

Proceso 1: En el caso del Proceso denominado “Atención a llamadas de emergencia” se pudo observar que tienen correctamente establecidos sus

protocolos de seguimiento ante los riesgos que pudieran obstaculizar la continuidad y operación del proceso, así mismo han identificado sus riesgos y factores de riesgo, para lo cual han establecido controles que permiten mitigar la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y sus factores de riesgo, garantizando de esta forma el cumplimiento de sus metas y objetivos.

Proceso 2: En el caso del proceso denominado "Otorgar la autorización y revalidación de empresas y servicios privados de seguridad en el Estado de Quintana Roo" es importante destacar que una de sus grandes dificultades es la falta de normativa actualizada y alineada a la normatividad federal y estatal, en virtud de ello la gran labor que se tiene es la de emitir una normatividad apegada a la ley de seguridad ciudadana que pueda regir de manera precisa cada una de sus actividades y procedimientos.

Hallazgo 2: En la evaluación a nivel proceso del denominado "Atención a llamadas de emergencia" se pudo observar 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 87% en la ejecución del Sistema de Control Interno a nivel proceso, asimismo, se observó que 1 elemento de control se encuentra avanzado y 2 en ejecución y 1 documentado, en la evaluación realizada.

Por lo que respecta al proceso denominado, "Otorgar la autorización y revalidación de empresas y servicios privados de seguridad en el Estado de Quintana Roo" se pudo observar que se cumplió con el estándar óptimo en 22 de los 31 elementos de control que se evaluaron, 1 cumplió el estándar de avanzado, 4 fueron calificados como en ejecución y 4 documentados. Lo que significa un avance del 70 % en la ejecución del Sistema de Control Interno 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 los procesos analizados en el ejercicio fiscal 2024 puedan conseguir el correcto y adecuado desarrollo en cada una de las actividades encaminadas al cumplimiento de las metas y objetivos del proceso.

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:

| No. | Acción | Unidad Administrativa Responsable | Personal Responsable | Fecha Compromiso |
|-----|--|--|--|--------------------------|
| 1 | Elaboración del Manual de Procedimientos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana | Dirección de Planeación. | Mtra. Olivia Guadalupe Palacio Sosa. | 31 de diciembre de 2025. |
| 2 | 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 2025. |
| 3 | Coadyuvar con la SEFIPLAN en la aplicación de una encuesta de clima laboral 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 2025. |
| 4 | 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 2025. |
| 5 | Difusión de la normatividad aplicable al proceso a los servidores públicos de las unidades adscritas a la Academia Estatal de Seguridad Pública. | Academia Estatal de Seguridad Pública. | Lic. Jazivy Marilett May Azueta | 31 de diciembre de 2025. |
| 6 | Proyecto de ley en materia de prestación de la seguridad privada en el Estado de Quintana Roo. | Dirección de Registro y Supervisión de Empresas y Servicios privados de Seguridad. | Mtro. Jaime Alberto Ongay Ortiz | 31 de diciembre de 2025. |

II.- Acciones para atender recomendaciones del COCODI:

No se ha realizado como tal recomendaciones al Comité de Control y Desempeño Institucional, el Comité de Ética y Prevención de Conflicto, de Interés, remitió escritos anónimos encontrados en los buzones de quejas y denuncias establecidos por dicho Comité, mismos que argumentó que al no cumplir con los requisitos establecidos para ser considerados como una delación, y con el fin de promover la mejora constante del clima y cultura organizacional y administrar positivamente los riesgos que puedan comprometer el logro de los objetivos y metas institucionales y

salvaguardar los recursos humanos y materiales de la dependencia, se remiten al COCODI para que determine lo conducente y en caso de proceder se instruya al área respectiva a realizar las acciones de mejora.

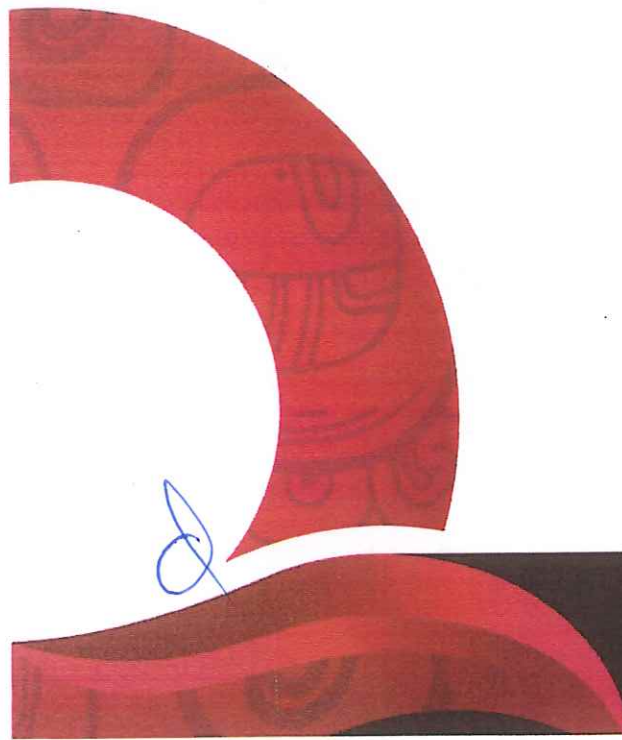
En virtud de lo anterior el Secretario Técnico del Comité de Control y Desempeño Institucional remitió a través de oficios, exhorto y recomendaciones preventivas a las áreas involucradas en los escritos a fin de que tomen medidas de prevención y mejora continua del clima laboral y la salvaguarda de los recursos humanos, materiales y financieros de la dependencia.

III.- Acciones para atender la causa raíz de las observaciones recurrentes formuladas por la Secretaría de la Contraloría, la Auditoría Superior del Estado, la Secretaría de la Función Pública y la Auditoría Superior de la Federación; así como cualquier otra instancia fiscalizadora:

No se han generado observaciones recurrentes por parte de alguna instancia de fiscalización que provoquen la necesidad de establecer acciones que permitan atender la causa raíz de dichas observaciones.

Nuestros reportes en materia de fiscalización permiten ver que hemos cerrado y solventado en su mayoría los requerimientos de información en materia de auditoría.

[Handwritten blue ink marks and signatures on the right side of the page]





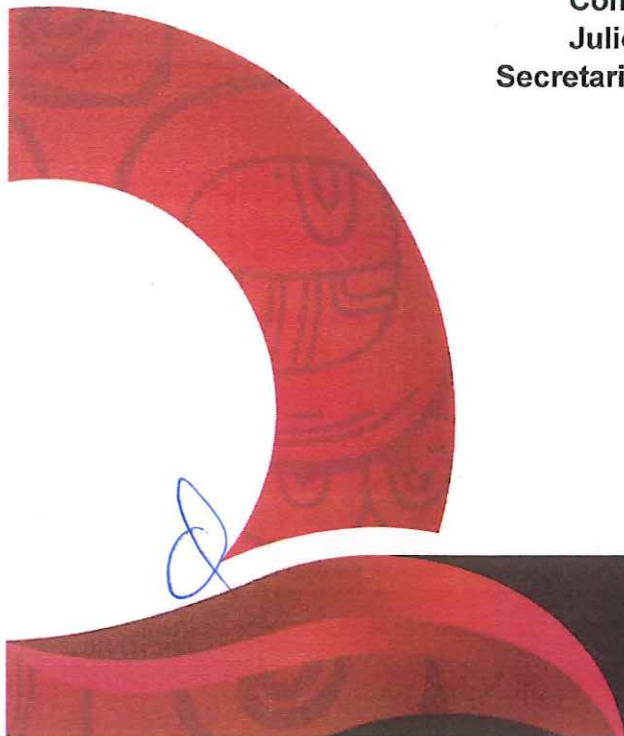
Conclusiones Generales:

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 84% 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 2024.

Anexo 1. Programa de Trabajo de Control Interno Institucional en la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Quintana Roo para el ejercicio fiscal 2024.

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.

- "Atención a llamadas de emergencia"
- "Otorgar la autorización y revalidación de empresas y servicios privados de seguridad en el Estado de Quintana Roo"

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

