

**Informe del estado que guarda el Sistema de  
Control Interno Institucional en  
Servicio de Administración Tributaria del  
Estado de Quintana Roo**

## Contenido

---

Introducción.....	[Pág.1]
Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional en el Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo.....	[Pág.2]
Seguimiento a las acciones prioritarias de ejercicios anteriores.....	[Pág.3]
Hallazgos. Principales deficiencias y fortalezas identificadas mediante el ejercicio para determinar el Estado que guarda el Sistema de Control Institucional.....	[Pág.5]
Acciones prioritarias que se instrumentarán.....	[Pág.10]
Conclusiones Generales.....	[Pág.12]
Anexos.....	[Pág.12]

## **1. Introducción**

El Estado que guarda el Sistema de Control Interno en el Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo (SATQ), con 4 Programas de Trabajo de Control Interno (PTCI) denominados:

1. Elaboración de los manuales de procedimientos y los manuales de organización.
2. Convocatoria para la instalación del Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Interés (COEPCI) y que dentro de los puntos de la convocatoria se apruebe la elaboración del Código de Conducta del SATQ.
3. Concientización de los servidores públicos, respecto de los principios y valores que rigen al SATQ mediante capacitación al personal de nuevo ingreso y a los que aún no hayan participado en el curso-taller Código de Ética y Sistema Anticorrupción.
4. Controles Internos de administración y respaldo de los sistemas informáticos con que cuenta el SATQ.

Los responsables de su aplicación son las siguientes unidades administrativas y Servidores Públicos:

El primer PTCI a cargo de la Lic. Sara Margarita Constantino Boyer, Directora de Administración; el segundo y tercer PTCI están a cargo de la Lic. Mariana Elizabeth Uh Vázquez, Titular de la Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales; el cuarto PTCI está a cargo de 3 direcciones, las cuales son el Lic. Bruno Rayo Hernández, Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones; Lic. Guadalupe Montesinos Santiago, Directora Estatal de Asistencia al Contribuyente y el Dr. Jaime Manuel Zetina González, Director Estatal de Auditoría Fiscal.

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 el Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo para el ejercicio 2020.

La elaboración del presente Informe estuvo a cargo del Coordinador de Control Interno, Lic. Mariana Elizabeth Uh Vázquez y fue aprobado por el Director General del SATQ el Dr. Rodrigo Díaz Robledo, destacando que el establecimiento e implementación de los controles y actividades de control es responsabilidad de los Titulares de las Unidades Administrativas correspondientes.

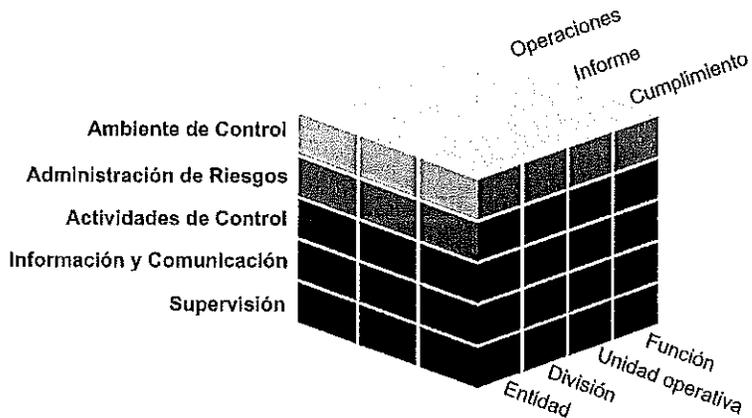
El marco de referencia para la rendición del presente informe es el modelo de control cuyas siglas en inglés es "COSO" (committee of Sponsoring Organizations of the treadway commission) con el cual se cubre la totalidad de los cinco componentes, que son Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión, enfocados a la implementación y lineamientos del modelo de control interno.

De lo anterior, es oportuno destacar que el presente informe que por esta vía se rinde, cumple con la normativa establecida en las Políticas de Administración de riesgos y los lineamientos de la metodología para la identificación y evaluación de riesgos para la administración pública central y paraestatal del Estado de Quintana Roo que consiste en monitorear e implementar controles que mitiguen su impacto en caso de materializarse de algún riesgo, incluyendo los riesgos vinculados

con actos de corrupción; acorde a las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo, así como 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 el cual versa sobre la metodología que permita diagnosticar el estado que guarda el sistema de Control Interno Institucional, para establecer medidas controles para la atención de las áreas de oportunidad y subsanar las debilidades o deficiencias advertidas, a través del Programa de Trabajo de Control Interno.

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 y los Lineamientos para la elaboración y Presentación de su Informe, para la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo, basadas en el modelo COSO 2013, así como en el Marco Integral de Control Interno (MICI), a fin de realizar la evaluación del estado de guarda el Sistema de Control Interno Institucional.

La evaluación fue realizada a los cinco componentes del COSO:



**Esquema 1.**  
Cubo COSO. Componentes.

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

Los cinco componentes de COSO son el Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión los cuales fueron considerados en la realización del presente informe.

## **2. Estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional del Servicio de Administración de Tributaria del Estado de Quintana Roo.**

La evaluación del Sistema de Control Interno Institucional del Servicio de Administración de Tributaria del Estado de Quintana Roo se realizó de conformidad con lo establecido en 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.

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

Los alcances del ejercicio son del mes de enero a diciembre de 2020, los procesos incluidos en los Programas de Trabajo de Control Interno son los establecidos en la Matriz de Control para la

validación a Nivel Alto consistentes en los componentes 1.1, 1.4, 1.5, 1.6, 1.8, 3.1, las áreas incluidas son Dirección General a través de la Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, Dirección de Administración, Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Dirección Estatal de Auditoría y Dirección Estatal de Asistencia al Contribuyente los cuales se encuentran plasmados en Programas de Trabajo de Control Interno en Ejecución y documentado. Y por lo que respecta a componente de Administración de Riesgos está a cargo de la Dirección Estatal de Recaudación y Dirección Estatal de Auditoría Fiscal y se encuentra en implementación.

De lo anterior, y en base a la revisión de los procesos establecidos en los PTCI se realizó una revisión de los controles específicos objeto de validación y los indicadores de efectividad, validación de los controles, monitoreo de los controles y relación de acciones de mejora.

Es importante mencionar que el modelo de valoración empleado es el establecido en 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.

Para la realización del ejercicio se realizó la aplicación a nivel alto en donde se evaluaron 32 controles a nivel alto, los cuales fueron implementados por los Titulares de las Unidades Administrativas correspondientes durante el periodo comprendido del 01 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020.

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**

Las acciones comprometidas del ejercicio fiscal 2020 es solicitud mediante oficio para que cada área responsable comience a realizar una propuesta de manual de procedimiento y de manual de organización, esto con motivo del PTCI denominado "Elaboración de los manuales de procedimientos y los manuales de organización" cuyo entregable es el oficio de solicitud de elaboración de los manuales de procedimientos y manuales de organización, y el medio de verificación consistió en oficio de solicitud de elaboración de los manuales de procedimiento y manuales de organización, los cuales fueron presentados el día 18 de diciembre de 2020, en la primera sesión del COCODI del ejercicio fiscal 2020.

Otra de las acciones comprometidas es la establecida en el PTCI denominado "Convocatoria para la instalación del comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés (COEPCI) y que dentro de los puntos de la convocatoria se apruebe la elaboración del Código de Conducta del SATQ, cuya actividad sería la de gestionar ante la SECOES la autorización para que el SATQ, instale el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés (COEPCI), siendo el medio de verificación los oficios de solicitud ante la SECOES y la respuesta, siendo el caso que se presentó en la primera sesión de COCODI del ejercicio fiscal 2020 el oficio de solicitud y la respuesta a dicha solicitud recayó en el mes de marzo de 2021.

Respecto al PTCI referente a "Controles Internos de Administración y respaldo de los sistemas Informáticos con los que cuenta el SATQ se incluyó una actividad denominada "Manifiesto de compromiso del Servicio Público del SATQ" el cual fue presentado y aprobado en la primera sesión del COCODI del ejercicio fiscal 2021 y que actualmente cada Servidor Público que brinda atención al público en general, tiene visible en su ventanilla de atención su Manifiesto.

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.**

<i>No.</i>	<i>Nivel</i>	<i>Año</i>	<i>Acción instrumentada</i>	<i>Estatus</i>	<i>Logros alcanzados</i>
1	Alto	2020	Credenciales de Manifiesto de compromiso al Servicio Público	Ejecución	Que todos los servidores públicos que brindan atención en ventanillas cuenten con su manifiesto (Dirección Estatal de Recaudación, Direcciones de Recaudación y Dirección Estatal de Asistencia al Contribuyente)
2	Proceso	2020	oficio de solicitud	Documentado	Oficio de autorización
3	Proceso	2020	solicitud de elaboración de los manuales de procedimientos y manuales de organización, a cada una de las unidades administrativas del SATQ	Avanzado	Se cuenta con 18 actualizaciones de actividades de un total de 24 unidades responsables

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

<i>No.</i>	<i>Nivel</i>	<i>Año</i>	<i>Acción</i>	<i>Estatus</i>	<i>Avance</i>	<i>Dificultades</i>
1	Alto	2020	Instalación del COEPCI	Documentado	Autorización	La elaboración del código de conducta, toda vez que los lineamientos se publicaron el día 29 de junio de 2021, y se requiere asesoría.
2	Proceso	2020	Estandarización de criterios para la publicación del manual de procedimientos y manual organizacional con todas las áreas cuyas facultades estén previstas en el Reglamento Interior del SATQ, alineados a las atribuciones del SATQ previstas en la Ley por el cual se crea.	En Ejecución	18 actualizaciones de actividades de un total de 24 unidades responsables.	Homologar criterios con el anteproyecto de los manuales y las respuestas de cada una de las unidades administrativas que informo cuáles son sus actividades.

**Resultados.**

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

De la Revisión de la instrumentación de controles a nivel alto en el Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo, de manera general se puede observar los siguientes resultados:

<i>Componente</i>	<i>Grado de instrumentación*</i>
Ambiente de Control	En ejecución
Administración de Riesgos	Documentado
Actividades de Control	En ejecución
Información y Comunicación	En ejecución
Supervisión	En ejecución
<b>Promedio Nivel</b>	<b>En ejecución</b>

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

Ahora bien de los Programas de Trabajo de Administración de Riesgos la Dirección Estatal de Recaudación, ha logrado identificar sus áreas de oportunidad, mismas que se plasman a continuación:

Descripción de los Riesgos y Factores de Riesgo	Descripción del control	Riesgo	Acción
Elaboración de reportes de retiro diario			
Falta de Recurso Humano	Seleccionar a un personal con el perfil	Que el personal designado no cumpla con los estándares de trabajo.	Brindarle capacitación visualmente ya que por medio de manuales de procedimiento es complicado, ya que en el área existen diversas reportarías.
	Evaluación de las actividades en el manejo de paquetería office.	Que desconozca el manejo completo de las diversas paqueterías.	Brindarle capacitación por medio de cursos que brinde el área de Recursos Humanos obre el tema en mención.
	Capacitación al personal	El reporte de bancos no se realice adecuadamente.	Se solicita cursos especializados a la Dirección de Recursos Humanos en el tema.
Falta de capacitación en la elaboración de formatos	Capacitación al personal	El reporte de bancos no se realice adecuadamente.	Se solicita cursos a la Dirección de Recursos en especializados en el tema.
	Realizar reuniones para toma de decisiones	Por cuestiones de la Pandemia ocasionada por el COVID-19, no existieron reuniones físicas.	Se realizaron reuniones virtuales a través de la plataforma Google Meet.

	Elaboración de manuales de procedimiento	Las actividades no se realizarían de manera correcta.	Se solicitó el área de Tecnologías de la Información (TIC) la adecuación de diversas reportarías bancarias.
bloqueo de portales bancarios	Elaboración de plantillas de usuarios y contraseñas	No se tenía acceso a los portales bancarios.	Solicitar apoyo a los admiradores de las cuentas bancarias (Dirección de Caja), nuevos usuarios y contraseñas.
	Cambio mensual de usuarios y contraseñas por seguridad	No se tenía acceso a los portales bancarios.	Solicitar apoyo a los administradores de las cuentas bancarias (Dirección de Caja), nuevos usuarios y contraseñas.
	Remplazo de token cada tres meses	No se tenía acceso a los portales bancarios.	Solicitar apoyo a los administradores de las cuentas bancarias (Dirección de Caja) para que nos apoyen con el trámite del remplazo de los tokens.
<b>Carga diaria de archivos TXT bancarios</b>			
Falta de Coordinación con el área de Informática	Asignar a una persona del área informática asignada al área de bancos	Deficiencia en el apartado de bancos del Sistema Administrativo de Recaudación Hacendaria (SARH).	Solicitar vía correo al director de informática designe al personal a su cargo resuelva las necesidades presentadas.
	Tener una actualización constante de los Layout bancarias	Que el Layout no cuente con la estructura correcta y no se ingrese en el Sistema Administrativo de Recaudación Hacendaria.	Coordinarse con las instituciones bancarias para que proporcione las actualizaciones de las TXT, para proporcionárselo al área de Tecnologías de Información y realice las adecuaciones pertinentes en el Sistema Administrativo de Recaudación Hacendaria.
	Mantenimiento preventivo del sistema SARH	Que el Sistema Administrativo de Recaudación Hacendaria (SARH) no cuente con las actualizaciones necesarias y alenté los procesos de carga de TXT, o en su caso no se pueda.	Enviar correos al área de tecnologías informando de las adecuaciones que se requieren derivado a una actualización de TXT.

Falta de capacitación del sistema (SARH)	Tener los accesos permitidos para los procedimientos bancarios	No contar las opciones en el Sistema Administrativo de Recaudación Hacendaría (SARH), para obtener los reportes pertinentes de retiro.	Notificarle al área de Tecnologías de la Información para que realice la adecuación de los permisos del Sistema Administrativo de Recaudación Hacendaría (SARH), para obtener los reportes pertinentes.
	Elaboración de un manual de uso	Desconocimiento del Sistema SARH	Como es tan extenso la plataforma SARH, existe manual a elaborar, pero con el área de informática te dan asesorías de uso.
	Tener una constante comunicación con el área de informática	Ineficiencia en el Sistema Administrativo de Recaudación Hacendaría (SARH).	Coordinación con el área de Tecnología de la Información.
No se cuenta con los elementos necesarios para acceder a las cuentas (bancarias).	Tener los accesos permitidos para los procedimientos bancarios	Que el Servidor del SARH no cuente con los permisos adecuados y este al cargar un archivo txt no ingresen	Notificarle al área de informática para que realice la adecuación de los permisos del Sistema SARH (Por cuestiones de horarios se solicita vía Telefónica al área de informática)
	Contar con los dispositivos bancarios pertinentes	No se tenía acceso a los portales Bancarios para la verificación de saldos y bajar los archivos txt	Realizar un Oficio de solicitud a la Dirección de Caja para que haga lo pertinente y solicite al banco los tokens
	Capacitación de los portales bancarios	Que el personal no sepa acceder o en su caso bajar los archivos txt	Solicitar capacitación a las instituciones bancarias. ( Por motivo de la pandemia no se han estado elaborando capacitaciones)
Manejo de los diferentes sistemas actualizados			
Falta de licencia de software	Contar con las versiones actualizadas de la paquetería	Que no se cumpla en tiempo y forma la reportaría derivado que la computadora no cumpla con los requisitos	Se solicita al área de informática realizar la actualización de los programas o herramientas para que cumplan con los requisitos (Por cuestiones de horarios se solicita vía Telefónica al área de informática)

	Que los portales de internet cuenten con los certificados recientes	No se tenía acceso a los portales Bancarios.	Solicitar al área de Tecnologías vía Correo, habilitar los permisos de certificación bancaria a las maquinas necesarias.
	Contar con las versiones actualizadas del sistema operativo compatible	No poder acceder a los portales Bancarios.	Solicitar al área de Tecnologías vía Correo, habilitar los permisos de certificación bancaria a las maquinas necesarias.
Alentar al personal a utilizar las diferentes paqueterías de office.	Dar un curso sobre la uso y manejo de la paquetería Office	Ineficiencia en el uso de las paqueterías Office.	Coordinar con el área de Tecnologías de la Información capacitaciones sobre las actualizaciones de las paqueterías Office.
	Demostrar la automatización de las herramientas de la paquetería Office	Ineficiencia en el uso de las paqueterías Office.	Coordinar con el área de Tecnologías de la Información capacitaciones sobre las actualizaciones de las paqueterías Office.
	Tener una lluvia de ideas para agilizar los procedimientos	Desconocimiento del proceso y de sus actualizaciones.	Reuniones virtuales para exponer las soluciones que agilicen los procedimientos utilizando correctamente la paquetería Office.
Falta de capacitación en el manejo de los sistemas bancarios	Tener los accesos permitidos para los procedimientos bancarios	No se tenía acceso a los portales Bancarios para la verificación de saldos y bajar los archivos txt	Solicitar al Administrados de cuentas recaudadoras, los permisos de consulta y descarga de archivos.
	Contar con el manual del portan bancario	Desconocimiento del manejo o navegación del portal.	Solicitar capacitación a las instituciones bancarias.
	Capacitación del manejo de token	Bloque de token.	Solicitar capacitación a las instituciones bancarias.

Del mismo modo la Dirección Estatal de Auditoría Fiscal, expuso sus ventajas y las áreas de oportunidad para no incurrir en el riesgo que su unidad administrativa pudiera padecer, por tal motivo se ilustra a continuación:

No.	Descripción del control	Tipo de Control	Grado de Instrumentación	Acción de Mejora	Entregable
CI	Capacitar al personal auditor.	Preventivo	En ejecución	Elaborar un programa de cursos de capacitación.	Cursos de Capacitación: 1.- Generalidades del Régimen de Dividendos. 2.- Generalidades de las Reducciones de Capital y Reembolso de acciones.
C2	Actualización continua al personal Auditor.		En diseño	Supervisar la consulta continua de las disposiciones fiscales.	Cursos de Capacitación: 1.- Generalidades del Régimen de Dividendos. 2.- Generalidades de las Reducciones de Capital y Reembolso de acciones.

C3	Motivar la asistencia a cursos de capacitación en cualquier horario.		Inexistente	Invitar a la asistencia por la importancia de los temas a tratar.	Cursos de Capacitación: 1.- Generalidades del Régimen de Dividendos. 2.- Generalidades de las Reducciones de Capital y Reembolso de acciones.
CI	Reuniones periódicas para análisis de la normatividad aplicable.	Preventivo	Inexistente	Resumen de análisis	Acta de Comité de Seguimiento y Evaluación de Resultados de fecha 13 de mayo de 2021.
C2	Actividades dinámicas en el análisis de la normatividad.		En diseño	Resumen de retroalimentación de lo debatido.	Acta de Comité de Seguimiento y Evaluación de Resultados de fecha 13 de mayo de 2021.
C3	Compartir criterios, noticias, avisos, publicaciones, reformas, artículos.		Óptimo	Supervisar a través del correo interno la transferencia de dicha información.	Compartido mediante correo electrónico de fecha 05 de mayo de 2021, el comunicado 300 (COM0300), como también se nos compartió sentencias con referente a préstamos con fecha del correo 01 de junio de 2021.
CI	Estudio y análisis de las normas estatales y federales vigentes para cada ejercicio revisado.	Preventivo	Inexistente	Valoración del producto del trabajo realizado (Proyectos de oficios, actas, etc.)	Acta de Comité de Seguimiento y Evaluación de Resultados de fecha 13 de mayo de 2021.
C2	Difusión de información actualizada.		Óptimo	Verificar que se haya transmitido la información a todo el personal por medio de los correos internos.	Compartido mediante correo electrónico de fecha 05 de mayo de 2021, el comunicado 300 (COM0300), como también se nos compartió sentencias con referente a préstamos con fecha del correo 01 de junio de 2021.
C3	Reuniones de trabajo para análisis de acuerdo a las áreas.		Documentado	Retroalimentación vía correo interno de lo analizado.	Minuta de Acuerdos y Compromisos de fecha 20 de mayo de 2021

### Instrumentación de Controles a Nivel Alto.

De la revisión de la instrumentación de controles a nivel alto en el Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo, de manera general se pueden observar los siguientes resultados:

Componente	Grado de instrumentación*
Ambiente de Control	En ejecución
Administración de Riesgos	Documentado
Actividades de Control	En ejecución
Información y Comunicación	En ejecución
Supervisión	En ejecución
<b>Promedio Nivel</b>	<b>En ejecución</b>

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

### **Áreas de oportunidad:**

- **Capacitación del Personal**
- **Actualización de los sistemas informáticos con que cuenta el SATQ, alineados a la normatividad vigente.**

### **Acciones prioritarias a instrumentar:**

1. **Manuales de Procedimiento y Organizacional.**
2. **Instalación del COEPCI**

### **Instrumentación de controles a nivel Proceso.**

De la revisión de la instrumentación de controles a nivel proceso, se observan los siguientes resultados:

- Se detectó como hallazgo un gran avance para la integración de los Manuales de Procedimiento y Organizacional.
- Se cuenta con autorización por parte de SECOES para Instalar el COEPCI por encuadrar en el supuesto de excepción previsto en los lineamientos.
- Ya existe la normativa para la elaboración del código de conducta.

### **Acciones prioritarias que se instrumentarán**

Las acciones que se desean instrumentar es integrar los manuales de procedimientos y organizacional ya autorizados y publicados para su implementación al interior del SATQ así como contar con el comité de ética y difundir la importancia de seguir lo previsto en el código de conducta que en su momento se elaboré.

Con el objeto de fortalecer el Sistema de Control Interno Institucional el Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo, las Unidades Administrativas correspondientes se comprometen a llevar a cabo las siguientes acciones prioritarias:

La Dirección de Administración se compromete a exhortar a las unidades administrativas que aún no contestan el oficio mediante el cual se les requirió la propuesta de su manual de organización y procedimientos alineado a las facultades previstas en el Reglamento Interior para que se a su vez se compulse el contenido con los anteproyectos de los Manuales de Organización y Procedimientos con que actualmente se trabaja, a efecto de realizar la publicación y reproducción con cada una de las áreas responsables, respecto a la fecha es importante mencionar que no se puede establecer una fecha, sin embargo se atenderá a la brevedad posible.

La Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, se compromete a coordinarse con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

para hacer pública la convocatoria para la instalación del COEPCI así como solicitar a la SECOES orientación para la elaboración del Código de Conducta, mismo que se presentará a la Dirección Estatal Jurídica como Proyecto a efecto de que realice las precisiones que considere necesarias y posteriormente realizar los trámites correspondientes para su publicación en el periódico oficial, respecto a la fecha de compromiso es necesario enfatizar que no se puede establecer una fecha, sin embargo se atenderán a la brevedad posible de que sea emitidas.

**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:**

<i>No.</i>	<i>Acción</i>	<i>Unidad Administrativa Responsable</i>	<i>Personal Responsable</i>	<i>Fecha compromiso</i>
1.	Actualización de actividades de cada una de las unidades administrativas, para incorporar al anteproyecto de los manuales	Dirección de Administración	C.P. Víctor Andrés Ancona Torres	No se puede establecer una fecha, sin embargo todas se atenderán a la brevedad de que sean emitidas.
2.	Instalar COEPCI y elaborar el Código de Conducta	Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales	Lic. Mariana Elizabeth Uh Vázquez	

**II. Acciones para atender recomendaciones del COCODI:**

<i>No.</i>	<i>Acción</i>	<i>Unidad Administrativa Responsable</i>	<i>Personal Responsable</i>	<i>Fecha compromiso</i>
1.	Exhortar a las unidades administrativas para que coadyuven en la actualización de sus actividades	Dirección de Administración	Lic. Sara Margarita Constantino Boyer	No se puede establecer una fecha, sin embargo todas se atenderán a la brevedad de que sean emitidas.
2.	Difundir ante todos los Servidores Públicos adscritos al SATQ el Código de Conducta	Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales	Lic. Mariana Elizabeth Uh Vázquez	

**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.	Acción	Unidad Administrativa Responsable	Personal Responsable	Fecha compromiso
1.	Realizar reuniones de trabajo virtual para atender las recomendaciones del Órgano Interno de Control	Director General del SATQ	Dr. Rodrigo Díaz Robledo	No se puede establecer una fecha, sin embargo todas se atenderán a la brevedad de que sean emitidas.
2.	Exhortar a las unidades administrativas responsables de los PTCI, para que continúen con la ejecución de los mismos	Director General del SATQ	Dr. Rodrigo Díaz Robledo	

### Conclusiones Generales

Derivado del ejercicio llevado a cabo en el Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo, se puede concluir que la instrumentación del Sistema de Control Interno Institucional a nivel alto es del grado: **EN EJECUCIÓN** por lo que se tomarán las medidas pertinentes para la instrumentación de las acciones prioritarias para fortalecer el Sistema de Control Interno Institucional y en consecuencia establecer el orden necesario para el logro de los objetivos y metas de este órgano desconcentrado, así como aquellos establecidos en el Eje 3 del Plan Estatal de Desarrollo.

Atentamente

Dr. Rodrigo Díaz Robledo

Director General del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo,



GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO  
SECRETARÍA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN  
SECRETARÍA DE QUINTANA ROO

### Anexos

Relación de anexos al Informe del Estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional en el Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo.

1. Respuestas de 18 unidades administrativas con las cuales dan atención al requerimiento de propuesta de manuales de procedimiento y organización.
2. Oficio de la SECOES con número SECOES/SIV/CGJV/CSP/0491/2021, en los que manifiestan que no se requiere autorización para la conformación del COEPCI, toda vez que del análisis que realizó a la propuesta que le proporcionó el SATQ, se advierte que la misma se ajusta a lo previsto en el artículo 8 de los lineamientos.
3. Fotografías de la implementación de los manifiestos en las Direcciones de Recaudación así como la lista de los servidores públicos a los cuales se les proporcionó.