



# Informe Anual del Estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional

Servicio de Administración  
Tributaria del Estado de  
Quintana Roo





## Contenido

I. Introducción.....	2
II. Alcance del ejercicio para determinar el estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo.....	6
III. Seguimiento a las Acciones prioritarias de ejercicios anteriores.....	6
A. Acciones concluidas y resultados alcanzados con su instrumentación.....	7
B. Acciones en proceso, las reprogramaciones y/o el replanteamiento, así como las principales dificultades.....	8
IV. Hallazgos, principales deficiencias y fortalezas identificadas mediante el ejercicio para determinar el estado que guarda el sistema de control interno institucional.....	8
V. Acciones prioritarias que se instrumentarán.....	9
A. Administrar o corregir las deficiencias en materia de control interno como resultado de la determinación que guarda el sistema de control.....	9
B. Atender recomendaciones COCODI.....	9
C. Atender la causa de las observaciones recurrentes formuladas por la Secretaría de Control Interno, la Auditoría Superior del Estado, la Secretaría de la Función Pública y la Auditoría Superior de la Federación; así como cualquier otra instancia fiscalizadora.....	9
VI. Conclusiones generales.....	10
VII. Anexos.....	11



## I. Introducción

El Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo (SATQ), es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo (SEFIPLAN), cuenta con autonomía técnica para dictar sus resoluciones, de gestión para el desarrollo de sus atribuciones y de la consecución de su objeto, con carácter de autoridad fiscal, teniendo la responsabilidad de aplicar y vigilar el cumplimiento de las leyes y códigos fiscales federal y del Estado de Quintana Roo y autonomía presupuestal para el ejercicio del gasto en el cumplimiento de los planes y programas así como tiene la personalidad jurídica del Estado y utiliza el patrimonio que se le asigne.

Por lo anterior, en cumplimiento al Plan Estatal de Desarrollo en lo relativo a contar con una administración pública orientada a resultados, eficiente y con mecanismos de evaluación que permitan mejorar el desempeño y la calidad de los servicios, en el marco de los lineamientos emitidos por la Secretaría de Contraloría del Estado para la efectiva observancia del Sistema de Control Interno:

- Acuerdo por el cual se emiten los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento de los Comités de Control y Desempeño Institucional para la administración pública central y paraestatal del Estado de Quintana Roo.
- Acuerdo por el que se emiten las Políticas de Administración de Riesgos y los Lineamientos de la Metodología para la identificación y evaluación de riesgos de procesos para la administración pública central y paraestatal del Estado de Quintana Roo.
- 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.

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 por objeto detallar el grado de madurez e implementación del Sistema de Control Interno Institucional del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo para el ejercicio 2022.

La elaboración del presente informe estuvo a cargo del Coordinador de Control Interno Lic. Mariana Elizabeth Uh Vázquez, nombrado por el Titular del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo, destacando que el establecimiento e implementación de los controles y actividades de control es responsabilidad de los Titulares de las Unidades Administrativas correspondientes.

En ese sentido, se tomó como referencia lo establecido en el Acuerdo por el que se emiten las Normas Generales de Control Interno para la administración pública central y paraestatal del Estado de Quintana Roo y la Metodología para determinar el estado que guarda el sistema de control interno Institucional, basadas en el modelo COSO<sup>1</sup> 2013, así como el Marco Integral de Control Interno (MICI), a fin de realizar evaluación del estado que 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.

**Ambiente de control:** Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración. Este componente crea la disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos del Órgano Desconcentrado, el rendimiento de las actividades de control, uso de la información y sistemas de comunicación, y conducción de actividades de supervisión.

Para lograr un entorno de control apropiado deben tenerse en cuenta aspectos como la estructura organizacional, la división del trabajo y asignación de responsabilidades y el compromiso. Por esta razón, este componente tiene una influencia muy relevante en los demás componentes del sistema de control interno, y se convierte en el cimiento de los demás proporcionando disciplina y estructura.

El entorno de control está compuesto por el comportamiento que se mantiene dentro del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo, e incluye aspectos como:

- La integridad y los valores éticos de los recursos humanos,
- La competencia profesional,
- La delegación de responsabilidades,

<sup>1</sup> Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.

- El compromiso con la excelencia y la transparencia,
- La atmosfera de confianza mutua,
- La filosofía y estilo de dirección,
- La estructura y plan organizacional,
- Los reglamentos y manuales de procedimientos,
- Las políticas en materia de recursos humanos y
- El Comité de Control.

**Administración de riesgos:** Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo. Se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos; de esta manera, la organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan.

**Actividades de control:** En el diseño de procedimientos que ayuden a enfrentar de forma eficaz los riesgos. Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo la mitigación de los riesgos con impacto potencial en los objetivos.

Sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Según su naturaleza pueden ser Preventivas, Correctivas o para detectar anomalías. Estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo.

**Información y comunicación:** este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de este Órgano desconcentrado identifican, capturan e intercambian información.

La información es necesaria para que llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. La información debe ser de calidad y tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Contenido: ¿presenta toda la información necesaria?
- Oportunidad: ¿se facilita en el tiempo adecuado?
- Actualidad: ¿está disponible la información más reciente?
- Exactitud: ¿los datos son correctos y fiables?
- Accesibilidad: ¿la información puede ser obtenida fácilmente por las personas
- adecuadas?

La comunicación es el proceso continuo e reiterado de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria, relevante y de calidad, tanto interna como externamente. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de todo el SATQ, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles.

Esto hace posible que el personal pueda recibir de la Alta Dirección un mensaje claro de las responsabilidades de control.

La comunicación externa tiene dos finalidades: comunicar de afuera hacia el interior del Instituto información externa relevante, y proporcionar información interna relevante de adentro hacia afuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

Para esto se tiene en cuenta:

- Integración de la información con las operaciones y calidad de la información, analizando si ésta es apropiada, oportuna, fiable y accesible.
- Comunicación de la información institucional eficaz y multidireccional.
- Disposición de la información útil para la toma de decisiones.
- Los canales de información deben presentar un grado de apertura y eficacia acorde con las necesidades de información internas y externas.
- La comunicación puede ser materializada en manuales de políticas, memorias, avisos o mensajes de video.
- Cuando se hace verbalmente la entonación y el lenguaje corporal le dan un énfasis al mensaje.
- Un sistema de información comprende un conjunto de actividades, e involucra personal, procesos, datos y/o tecnología, que permite que el Instituto obtenga, genere, use y comunique transacciones de información para mantener la responsabilidad y medir y revisar el desempeño o progreso de la entidad hacia el cumplimiento de los objetivos.

**Supervisión:** Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el Sistema de Control Interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias. Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes están presentes y funcionando en el SATQ.

Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta:

- Las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad.
- Evaluaciones separadas.
- Condiciones reportables.
- Papel asumido por cada colaborador en los niveles de control.

Así mismo, se deben establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al Sistema de Control Interno sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes. Los sistemas de control interno cambian constantemente, debido a que los procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia por diferentes motivos, como la incorporación de nuevos empleados, restricciones de recursos, entre otros.

## II. Alcance del ejercicio para determinar el estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo (SATQ).

La evaluación del Sistema de Control Interno Institucional del SATQ se realizó de conformidad con lo establecido en la Metodología para determinar el estado que guarda el sistema de control interno institucional.

Para la realización del ejercicio se evaluaron 2 controles a nivel alto, los cuales fueron establecidos e implementados por los Titulares de las Unidades Administrativas correspondientes durante el periodo comprendido de 1 de enero 2022 al 31 de diciembre 2022.

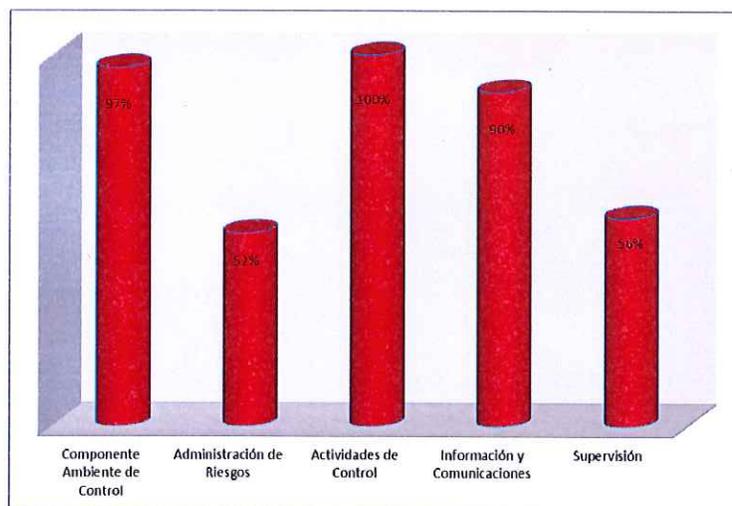
Cabe mencionar que es responsabilidad de los Titulares de las Unidades Administrativas la generación y resguardo de la información que permita monitorear la evolución de los riesgos y efectividad de las actividades de control.

## III. Seguimiento a las Acciones prioritarias de ejercicios anteriores

Componente	Grado de Instrumentación
Ambiente de Control	En Óptimo (96.6%)
Administración de Riesgos	En Ejecución (52%)
Actividades de Control	En Óptimo (100%)
Información y Comunicación	En Avanzado (90%);
Supervisión	En Documentado (56%)
<b>Promedio Nivel</b>	<b>78.92%</b>

Representación gráfica del porcentaje promedio de cumplimiento general de los componentes de control interno:

**Grado de Instrumentación**



Durante el ejercicio 2022 y en cumplimiento a los Programas de Trabajo de Control Interno (PTCI), se lograron avances significativos en la implementación de los elementos de control interno los cuales de manera general se enlistan a continuación:

- Se identificaron los riesgos en la Dirección Estatal Jurídica, Dirección Estatal de Recaudación y Dirección Estatal de Auditoría Fiscal.
- Se realizó y fue aprobado por el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés así como por la Junta de Gobierno el proyecto del Código de Conducta, el cual se presentó ante SECOES para su análisis y valoración a efecto de que sea aprobado, el cual obtuvo un resultado positivo.
- Todo el personal del SATQ conoce los lineamientos de Control Interno, y trabajan de manera colaborativa para el avance en el cumplimiento de objetivos.

Como se observa en las tablas y gráficos anteriores, el porcentaje promedio de cumplimiento general es de 78.92%.

El elemento de control con menor cumplimiento es el de Administración de Riesgos con un 52%, el cual será atendido en el 2023 para mejora de nuestros procesos y cumplimiento de metas.

#### **A. Acciones concluidas y resultados alcanzados con su instrumentación**

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

Nº	Nivel	Año	Acción Instrumentada	Estatus	Logros Alcanzados
1	Alto	2022	Capacitación en Acuerdo por el que se emiten las Políticas de Administración de Riesgos y los Lineamientos de la Metodología para la identificación y Evaluación de Riesgos de Procesos para la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo.	Concluida	Identificación de los riesgos en las Direcciones Estatales de Recaudación, Jurídica y Auditoría Fiscal
2	Alto	2022	Se realizó la reinstalación de los integrantes del COCODI	Concluida	Toma de protesta
3	Alto	2022	Se realizó la difusión de las normas de control interno.	Concluida	Que el personal adscrito al SATQ conozca las normas

Es importante destacar que, el 08 de diciembre de 2022 se dio por reinstalado el Comité de Control Interno y Desempeño Institucional, por lo cual, los compromisos fueron mínimos.

#### **B. Acciones en proceso, las reprogramaciones y/o el replanteamiento, así como las principales dificultades**

En cuanto a la atención de acciones en proceso, las reprogramaciones y/o el replanteamiento, así como las principales dificultades:

Nivel	Año	Acción	Estatus	Logros
Alto	2022	Integración de los manuales de procedimientos de cada unidad administrativa y el manual organizacional pendiente aprobación	En proceso	Integración del manual de procedimiento con un avance del 70% y de un 100% del manual

#### IV. Hallazgos, principales deficiencias y fortalezas identificadas mediante el ejercicio para determinar el estado que guarda el sistema de control interno institucional.

Nivel	Año	Acción Instrumentada	Estatus	Logros Alcanzados
Alto	2022	Se dio cumplimiento a los PTCI y se modificó el PTCI de los manuales de Organización y Procedimiento	Concluida	La Dirección de Administración se comprometió a presentar en la primera sesión del 2023 los PTCI referente a los manuales.

#### Áreas de Oportunidad:

1. Los servidores públicos del SATQ desconocen del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés así como las Normas de Control Interno.
2. Se cuenta con el Código de Conducta en el SATQ.
3. Se aplicó la metodología de identificación de riesgos en seguimiento a los lineamientos en la materia.

#### Acciones Prioritarias a Instrumentar:

1. Publicación del Código de Conducta.
3. Aplicación de la metodología para la identificación de riesgos a los responsables de área.

#### Instrumentación de controles a nivel proceso:

- Los controles a nivel proceso se desarrollarán durante 2023, ya que aún se debe capacitar al personal para la identificación de riesgos, lo cual es meta del segundo trimestre 2023.

#### V. Acciones prioritarias que se instrumentarán

Con el objetivo de fortalecer el Sistema de Control Interno Institucional en el SATQ, las Unidades Administrativas correspondientes, se comprometen a llevar a cabo las siguientes acciones prioritarias:

**A. Acciones para Administrar o corregir las deficiencias en materia de control interno como resultado de la determinación que guarda el sistema de control interno institucional.**

N <sup>o</sup>	Acción	Unidad Administrativa	Personal Responsa	Fecha Compromiso
1	Dar a conocer el código de ética a los trabajadores del SATQ y realizar encuesta.	Coordinador de Control interno	Mariana Elizabeth Uh Vázquez	Primer trimestre 2023
	Realizar la Primera Reunión del COCODI.	Coordinador de Control interno	Mariana Elizabeth Uh Vázquez	Abril 2023
2	<b>Publicación y difusión del Código de Conducta</b>	<b>Coordinador de Control interno</b>	<b>Mariana Elizabeth Uh Vázquez</b>	<b>Primer trimestre 2023</b>

**B. Atender recomendaciones COCODI.**

Durante 2022 se llevaron a cabo las acciones que la Titular del Órgano Interno de Control efectuó en el componente de supervisión de la cedula de la Matriz de Control para la validación a nivel alto atendiendo cada una de las recomendaciones del COCODI y que serán concluidas en 2023.

**C. Atender la causa de las observaciones recurrentes formuladas por la Secretaría de la C, la Auditoría Superior del Estado, la Secretaría de la Función Pública y la Auditoría Superior de la Federación; así como cualquier otra instancia fiscalizadora.**

Únicamente nos han auditado por el Órgano Interno de Control de las cuales no han realizado observaciones recurrentes.

**VI. 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 y de procesos es 78.92%, 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 del Instituto, así como de aquellos establecidos en el Plan Estatal de Desarrollo.

ATENTAMENTE

**LIC. HÉCTOR JOSÉ CONTRERAS MERCADER**  
**DIRECTOR GENERAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN**  
**TRIBUTARIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**



GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO  
SECRETARÍA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

## VII. Anexos

- Evaluación realizada por el área de Control Interno del SATQ y Evidencia documental de Avances 2022.