



Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional

Servicio de Administración
Tributaria del Estado de
Quintana Roo



Contenido

I. Introducción	3
II. Estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo (SATQ).	7
III. Seguimiento a las Acciones prioritarias de ejercicios anteriores.	8
A. Concluidas y resultados alcanzados con su instrumentación.	8
B. 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.	9
V. Acciones prioritarias que se instrumentarán.....	11
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.	11
B. Atender recomendaciones del COCODI.....	12
C. Atender la causa de las observaciones recurrentes formuladas por la Secretaría de 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	12
VI. Conclusiones generales.....	12
VII. Anexos	12



I. Introducción

El Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo (SATQ), es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Finanzas y Planeación (SEFIPLAN), del Estado de Quintana Roo, 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, eficientes 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 de la implementación del Sistema de Control Interno Institucional del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo para el ejercicio 2023.

La elaboración del presente informe estuvo a cargo de la Coordinadora de Control Interno Lic. Mariana Elizabeth Uh Vázquez, nombrada 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 COSOI 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 I.
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 comunicaciones 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.

1 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, conectivas 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 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 SATQ, 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 SATQ obtenga, genere, use y comunique transacciones de información para mantener la responsabilidad, 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 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. 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.

Alcance para determinar el estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional

Para la realización del ejercicio se evaluaron los controles a nivel alto, los cuales fueron establecidos e implementados por los Titulares de las Unidades Administrativas correspondientes durante el período comprendido del 1º de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

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.

En cuanto al ejercicio de la atención de acciones prioritarias comprometidas de ejercicios anteriores se tiene el siguiente resultado:

A. 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	Nive I	Año	Acción Instrumentada	Estatus	Logros Alcanzados
1	Alto	2023	Difusión del Código de Ética al interior del SATQ	Concluida	Servidores Públicos sensibilizados e informados en materia de ética
2	Alto	2023	Publicación y difusión del Código de Conducta	Concluida	

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

Se efectuó la reprogramación del Programa de Trabajo de Control Interno del Manual de Organización y Procedimiento, el cual fue desagregado para un mejor seguimiento de las actividades y fechas compromisos, así mismo, se adicionó el Manual de Trámites y Servicios.

Nº	Nivel	Año	Acción Instrumentada	Estatus	Logros Alcanzados
1	Alto	2023	Elaboración del Manual de Organización	En proceso	Integración de información para presentar propuesta de Manuales a la Secretaría de la Contraloría
2	Alto	2023	Elaboración del Manual de Procedimientos	En proceso	
3	Alto	2023	Elaboración del Manual de Trámites y Servicios	En proceso	

Por cuanto al Manual de Organización y por ende, el de Procedimientos; no fueron concluidos en virtud que mediante oficio SEFIOPLAN/OM/DGCH/DARH/DEP/700/23, se informa al SATQ que se deja sin efectos la propuesta de la Estructura Orgánica y Organigramas, por lo que



conforme a los Lineamientos para la Validación y Aprobación del Manual de Organización es un requisito contar con la estructura orgánica registrada, firmada y vigente.

Así mismo, se informa que, mediante Decreto 123 publicado en el Periódico Oficial del Estado el 03 de noviembre de 2023 se reforman y adicionan diversas disposiciones del Código Penal para el Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, de la Ley del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo y del Código Fiscal del Estado de Quintana Roo; en materia de investigación y persecución de delitos de operaciones con recursos de procedencia ilícita (lavado de activos); se otorgan nuevas facultades al Servicio de Administración Tributaria las cuales serán desarrolladas a través de la Unidad de Inteligencia Financiera, sumándose ésta a las unidades administrativas ya establecidas; por lo que será necesario realizar actualizaciones en cuanto al marco normativo y al organigrama de la institución, lo que repercute en los avances de los trabajos ya iniciados.

Resultados

IV. Hallazgos, principales deficiencias y fortalezas identificadas mediante el ejercicio para determinar el estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional.

Instrumentación de Controles a Nivel Alto

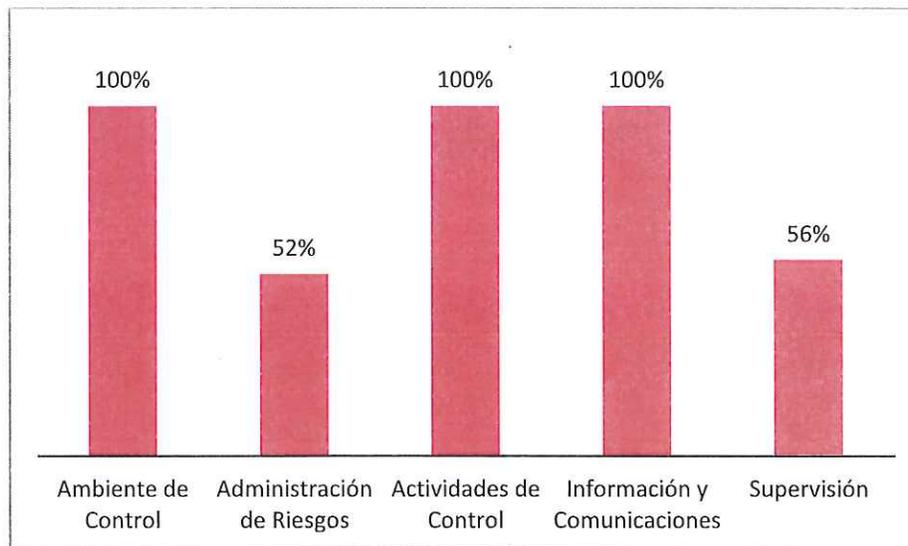
Durante el ejercicio 2023 y en cumplimiento a los Programas de Trabajo de Control Interno (PTCI), se lograron avances significativos en la implementación de los elementos de control interno los cuales de manera general se enlistan a continuación:

- Se continua con la implementación del Sistema de Control Interno en la institución por lo que las unidades administrativas participan proactivamente en las acciones para mantener el grado de instrumentación de los elementos de control, si bien no se ha podido incrementarlos tampoco se descuida su atención.

Componente	Grado de instrumentación
Ambiente de Control	En óptimo (100%)
Administración de Riesgos	En ejecución (52%)
Actividades de Control	En óptimo (100%)
Información y Comunicación	En óptimo (100%)
Supervisión	En documentado (56%)
Promedio Nivel:	85.62%

Representación gráfica del cumplimiento de los componentes de control interno:

Grado de Instrumentación



Como se observa en la tabla y gráficos anteriores, el porcentaje promedio de cumplimiento general es de 85.62%.

El elemento de control con menor cumplimiento es el de Administración de Riesgos con un 52%, el cual será atendido en el 2024 para mejora de nuestros procesos y cumplimiento de metas.

Áreas de oportunidad:

1. Organigrama de la Institución para incluir la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF).
2. El Reglamento Interior para actualizar el marco normativo.





Acciones prioritarias a instrumentar:

1. Efectuar las acciones y gestiones ante las unidades administrativas que correspondan para contar con un Organigrama que incluya la Unidad de Inteligencia Financiera.
2. Actualizar el Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo.

Instrumentación de controles a nivel proceso:

En la Entidad no se cuenta con controles a nivel proceso.

V. Acciones prioritarias que se instrumentarán

Con el objetivo de fortalecer el Sistema de Control Interno 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.

Nivel	Acción	Unidad Administrativa Responsable	Personal Responsable	Fecha comproiso
Alto	Presentación a los Titulares de las Unidades Administrativas para exponer la "Matriz de Control para la Validación a Nivel Alto"	Coordinadora de Control Interno	Lic. Mariana Elizabeth Uh Vázquez	1er trimestre 2024
Alto	Mesa de Trabajo con los responsables de las unidades administrativas para determinar las acciones a instrumentar por cada elemento de control	Coordinadora de Control Interno	Lic. Mariana Elizabeth Uh Vázquez	1er trimestre 2024

Con la finalidad de realizar un trabajo en conjunto, se invitará al Órgano Interno de Control del SATQ para sumarse a las actividades programadas en este rubro.

B. Atender recomendaciones del COCODI.

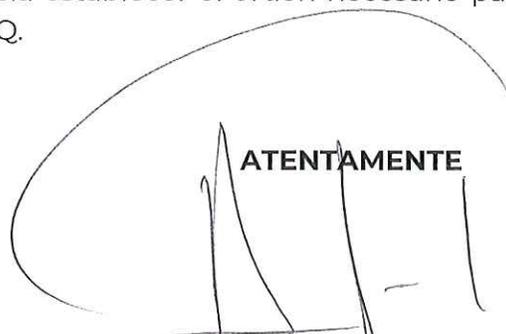
Se atenderán las recomendaciones que tenga a bien realizar el Comité conforme se desarrollen las sesiones.

C. Atender la causa de las observaciones recurrentes formuladas por la Secretaría de 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.

En el SATQ se han efectuado las atenciones correspondientes a las observaciones y recomendaciones emitidas por parte de las autoridades fiscalizadoras, por lo que no persisten observaciones recurrentes que atender.

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 de 85.62%, 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 SATQ.



ATENTAMENTE

**LIC. HÉCTOR JOSÉ CONTRERAS MERCADER
DIRECTOR GENERAL DEL 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 2023.