



# Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo, 2024



**SEFIPLAN**  
SECRETARÍA  
DE FINANZAS  
Y PLANEACIÓN

**SATQ**  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA DEL ESTADO  
DE QUINTANA ROO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ESTADO QUE GUARDA EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DEL SATQ. ....	4
3. SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES PRIORITARIAS DE EJERCICIOS ANTERIORES.....	6
4. HALLAZGOS. PRINCIPALES DEFICIENCIAS Y FORTALEZAS IDENTIFICADAS MEDIANTE LOS EJERCICIOS PARA DETERMINAR EL ESTADO QUE GUARDA EL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL.....	8
5. ACCIONES PRIORITARIAS QUE SE INSTRUMENTARÁN .....	9
6. CONCLUSIONES GENERALES.....	11
7. ANEXOS.....	11

## 1. INTRODUCCIÓN

Desde el año 2019, el Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo ha sido un ente de la administración pública central importante; puesto que por su naturaleza como órgano desconcentrado y con carácter de autoridad fiscal, es el responsable de aplicar y vigilar el cumplimiento de las leyes y códigos fiscales estatales y federales, lo cual conlleva a que sea la autoridad encargada de la recaudación de las contribuciones correspondientes y ante ello, es imperante la mejora de los mecanismos tanto internos como externos que permitan que el debido y eficiente ejercicio de sus facultades que promuevan ante todo la contribución al gasto público.

En cumplimiento a lo que establece el Plan Estatal de Desarrollo 2023-2027, en su eje 5, Gobierno Honesto, Austero y Cercano a la Gente; en relación al tema de Transparencia y Combate a la Corrupción, en su línea de implementar acciones para la evaluación objetiva de los procesos susceptibles de actos de riesgo y/o corrupción, y con la finalidad de erradicar o mitigar los mismos se plantea 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, robustecido por los lineamientos emitidos por la Secretaría de Contraloría del Estado para la efectiva observancia del Sistema de Control Interno.

Es así que el presente informe tiene como base el 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; el 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; 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.

Tomando 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

---

<sup>1</sup> Committee of Sponsorin Organizations of the Treadway Commission

de Control Interno (MICI), a fin de realizar la evaluación del estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional.

Dicha evaluación fue realizada a los cinco componentes del COSO: ambiente de control; administración de riesgos; actividades de control; información y comunicación; y supervisión, señalando como fueron considerados, en el Apartado 2 del presente informe.

Por lo anterior y de conformidad con lo establecido en el artículo 28 y 29 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 SATQ para el ejercicio 2024, destacando que el establecimiento e implementación de los controles y actividades de control es responsabilidad de los Titulares de las Unidades Administrativas correspondientes.

## **2. ESTADO QUE GUARDA EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DEL SATQ.**

La evaluación del Sistema de Control Interno Institucional del SATQ, se realizó de conformidad con lo establecido en la Metodología que para tal efecto se emitió; tomando en cuenta los componentes:

**I. Ambiente de control:** Para este componente las unidades administrativas adscritas al SATQ atendieron las metas y objetivos institucionales derivados del plan estatal de desarrollo que le fueron comunicados por la dirección de administración, con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 68 de la Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Quintana Roo, en el que establece que se deberá informar de forma periódica el grado de avance físico y financiero de los programas, así como de las metas alcanzadas.

Sin que sea óbice a lo anterior, el SATQ fijo como una práctica recurrente, que al dar de alta a un nuevo servidor público, el mismo tiene la obligación de conocer el contenido del Código de Ética y el Código de Conducta, para posteriormente firmar las cartas compromisos, así como también conocer las normas de control interno.

**II. Administración de riesgos:** Respecto de este componente, el Comité de Control y Desempeño Institucional, analizó el catálogo de identificación de riesgos por unidad administrativa, con la finalidad de corroborar que los mismos se apeguen a sus actividades, de los cuales en el presente ejercicio se aplicó la metodología para la identificación y evaluación de riesgos a 20

procesos, desestimando dos, uno por ser vinculante con otras áreas y el otro por no presentar riesgos, los cuales serán presentados en la primera sesión ordinaria del ejercicio 2025.

**III. Actividades de control:** El SATQ a efecto de optimizar el cumplimiento de metas y objetivos, hace uso de herramientas tecnológicas para garantizar la efectividad en la recaudación, mediante el portal de generación de referencias de pago por conceptos de impuestos, derechos, productos y aprovechamientos, denominado Tributanet, así como también se lleva a cabo la actualización del padrón de contribuyentes en el sistema administrativo de recaudación hacendaria (SARH) y en el sistema de tenencia y control vehicular (ISTV) que permite la administración de vehículos en el Estado, entre otros.

De igual manera, se lleva a cabo la seguridad de la información, a través de bitácoras de respaldos de base de datos realizados por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

**IV. Información y Comunicación:** En atención a este componente, es importante hacer mención que el SATQ para consecución de su objeto y el ejercicio de sus atribuciones, cuenta con una organización estructural compuesta por la H. Junta de Gobierno, dirección general, direcciones de áreas, órgano interno de control y unidades administrativas, siendo el caso que la H. Junta de Gobierno es el máximo órgano de estructura organizacional, la cual celebró la cuarta sesión ordinaria el 20 de junio de 2024 y la primera sesión extraordinaria el 09 de agosto del 2024, así como también se le da atención oportuna a las denuncias turnadas a este órgano desconcentrado.

**V. Supervisión:** Respecto a este punto, el Comité de Control y Desempeño Institucional se encarga de monitorear y dar seguimiento al sistema de control interno y los Programas de Trabajo de Control Interno, así como de atender las recomendaciones que emita el Órgano Interno de Control del SATQ.

Por lo antes expuesto, se informa que el SATQ cuenta con un grado de instrumentación óptimo y avanzado en el ejercicio 2024, por contar con evidencia razonable en cada reactivo fijado en la matriz de control para la validación a nivel alto.

### **Alcance del ejercicio para determinar el estado que guarda el sistema de control interno.**

Para la realización del ejercicio se evaluaron 5 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 2024 al 30 de septiembre de 2024.

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 de conformidad a lo establecido en la Metodología para determinar el estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional.

Para determinar el alcance del ejercicio se incluyeron los procesos necesarios para garantizar que el sistema contiene el trabajo necesario para completar las actividades planificadas con éxito, así como el análisis los resultados de la evaluación realizadas y en su caso el planteamiento de las acciones correctivas implementadas para remediar las áreas de oportunidad identificadas.

Tomando en cuenta las acciones consideradas; se informa que:

Mediante oficio SEFIPLAN/SATQ/DG/DER/0636/2024 la Dirección Estatal de Recaudación solicitó la reprogramación de sus fechas compromisos de su PTCI denominado Manual de Trámites y Servicios, que tiene como fecha compromiso finalizar en el ejercicio fiscal 2025.

En virtud del oficio SEFIPLAN/SATQ/DG/DA/0209/2024 de fecha 23 de agosto de 2024, mediante el cual la Dirección de Administración de este Órgano Desconcentrado, informó que la Estructura Orgánica del SATQ fue actualizada, quedando registrada el 25 de abril de 2024, con número de Registro REGISTRO/SECOES/ORCE.EO/004/OAD-SATQ/IV/2024, de conformidad con lo establecido en los numerales 43 fracción XXVII del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo, se elaboró en coordinación con los Titulares de las Unidades Administrativas de este Órgano un proyecto de Reforma al Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Quintana Roo, el cual como se señaló, obedece a la actualización de su estructura orgánica y a su armonización conforme a las necesidades operativas, administrativas y de gestión.

Conforme a lo anterior, mediante oficio SEFIPLAN/SATQ/DG/DEJ/DNFAF/4238/2024 de fecha 17 de septiembre de 2024, se envió a la Titular de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo, para su revisión y validación correspondiente del proyecto o propuesta del Reglamento Interior del SATQ.

### **3. SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES PRIORITARIAS DE EJERCICIOS ANTERIORES.**

En cuanto a la atención de acciones prioritarias comprometidas de ejercicios anteriores, las cuales constituyen la base para una adecuada implementación de un sistema de control interno, se tiene el siguiente resultado:

a. Concluidas y resultados alcanzados con su instrumentación.

Nº	Nivel	Año	Acción Instrumentada	Estatus	Logros Alcanzados
1	Alto	2024	Reinstalación del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés	Concluida	Se dio cumplimiento al artículo 9, segundo párrafo de los Lineamientos para la Integración y Funcionamiento del Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Interés de las Personas Servidoras Públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo.

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

Nº	Nivel	Año	Acción Instrumentada	Estatus	Logros Alcanzados
1	Alto	2024	Aplicación de la Metodología para la identificación de procesos	En proceso	Identificación de dos procesos en los que se desestimó el de la Dirección de Asistencia al Contribuyente y Mejora Regulatoria, por no presentar riesgos.
2	Alto	2024	Concluir el Manual de trámites y servicios	En proceso	Se pretende finalizar en el segundo trimestre 2025
3	Alto	2024	Incorporación de Unidades de nueva creación al proyecto de los PTCI'S de la Dirección de Administración	En ejecución	Se continúa trabajando en la implementación de los manuales de organización y procedimientos en sus respectivos PTCI Cédulas de alineación por unidad administrativa con un avance del 80%.

#### 4. HALLAZGOS. PRINCIPALES DEFICIENCIAS Y FORTALEZAS IDENTIFICADAS MEDIANTE LOS EJERCICIOS PARA DETERMINAR EL ESTADO QUE GUARDA EL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

##### Instrumentación de Controles a Nivel Alto

Durante el ejercicio 2024 se lograron avances significativos en la administración de riesgos, los cuales de manera general se enlistan a continuación:

- Se convocó a reuniones y mesas de trabajo con las unidades administrativas con el fin de analizar, evaluar y monitorear sus riesgos, así como determinar acciones que eviten su efecto y probabilidad de ocurrencia, de tal manera que se pueda proporcionar seguridad razonable del cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Componente	Grado de instrumentación
Ambiente de Control	En óptimo (100%)
Administración de Riesgos	En avanzado (96%)
Actividades de Control	En óptimo (100%)
Información y Comunicación	En óptimo (100%)
Supervisión	En avanzado (92%)
<b>Promedio Nivel:</b>	<b>97.6%</b>

Representación gráfica del cumplimiento de los componentes de control interno.



Como se observa en la tabla y gráficos anteriores, el porcentaje promedio de cumplimiento general es de 97.6%.

El elemento de control con menor cumplimiento es el de Supervisión con un 92%, el cual será atendido en el 2025 para mejora de nuestros procesos y cumplimiento de metas.

#### **Áreas de oportunidad:**

1. Derivado de la modificación a la Estructura Orgánica del SATQ, aprobada el pasado 17 de septiembre de 2024, se planea realizar una Reforma que actualice el Reglamento Interno del SATQ, dada la importancia de éste instrumento Jurídico.
2. Para poder involucrar a todas las unidades del SATQ, se requiere la presentación de actividades relacionadas a la documentación de procesos, así como la elaboración de las matrices de riesgos en los procesos.
3. Cumplir oportuna y eficientemente las metas, objetivos y estrategias previstos en el programa de trabajo y conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable.

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

1. Concluir los Manuales de Organización y Procedimientos.
2. Realizar el proceso de identificación de riesgos involucrando a otras Unidades administrativas.

#### **Instrumentación de controles a nivel proceso:**

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

### **5. 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. Administrar o corregir las deficiencias en materia de Control Interno como resultado de la determinación del Estado que guarda el Sistema de Control Interno;**

Nivel	Acción	Unidad Administrativa Responsable	Personal Responsable	Fecha compromiso
Alto	Proponer nuevos procesos para la identificación de riesgos	Coordinadora de Control Interno	M.D.F. Mariana Elizabeth Uh Vázquez	1er trimestre 2025
Alto	Concluir los Manuales de Organización y Procedimientos	Dirección de Administración	M.A.P. Dafne Karime Orozco Angelino	4to trimestre 2025
Alto	Proceso de identificación de riesgos	Direcciones Estatales del SATQ	Titulares de cada Dirección Estatal del SATQ	2do trimestre 2025

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 Comité de Control y Desempeño Institucional;**

- Como parte de las acciones de acompañamiento y asesoría permanente para la mejora y fortalecimiento, el Comité propone que el Informe Anual sea presentado en una sesión extraordinaria, a fin de no afectar el calendario de sesiones ya aprobado.
- Se hizo hincapié en el cumplimiento de los plazos establecidos en cada una de las actividades de los Programas de Trabajo de Control Interno de la Dirección Estatal de Recaudación y Dirección de Administración.
- Recomendó analizar que las Unidades Administrativas adscritas al SATQ se vinculen con el proceso de identificación de riesgos.

**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.**

No existen observaciones recurrentes que atender.

**6. CONCLUSIONES GENERALES.**

En el ejercicio 2024, se atendió la matriz de control para validación a nivel alto en el que se contemplan componentes como ambiente de control, que obtuvo un resultado óptimo en cuanto a la evidencia documental recabada a través de las direcciones estatales, de apoyo y gestión, así como del sitio web del SATQ, en cuanto a la administración de riesgos, se dio cumplimiento a la aplicación de la metodología para la identificación y evaluación de riesgos de procesos, mediante capacitaciones y cursos-taller impartidos por personal de la subsecretaría de auditoría y control interno, toda vez que en el ejercicio 2023 este componente se encontraba en ejecución con un 56% de efectividad respecto al 2024 que alcanzó un 96% con un grado de instrumentación avanzado, el cual se pretende que en el primer trimestre 2025 llegue a su estado óptimo, ahora bien los componentes de actividades de control e información y comunicación se encuentran en estado óptimo al cierre del ejercicio.

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 DE QUINTANA ROO

**7. ANEXOS**

- Evaluación realizada por el área de Control Interno del SATQ
- Evidencia documental de avances 2024.