



**CEAVEQROO**  
COMISIÓN EJECUTIVA  
DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS  
DEL ESTADO  
DE QUINTANA ROO

**INFORME ANUAL DEL ESTADO DE GUARDA EL SISTEMA DE  
CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DE LA  
COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL  
ESTADO DE QUINTANA ROO.**

**Ejercicio 2022**

Chetumal, Q. Roo 15 de enero del 2023.

## CONTENIDO

---

INTRODUCCIÓN .....	3
SEGUIMIENTO A ACCIONES PRIORITARIAS DE EJERCICIOS ANTERIORES .....	4
RESULTADOS .....	5
ACCIONES PRIORITARIAS QUE SE INSTRUMENTARÁN .....	7
CONCLUSIONES GENERALES .....	11
ANEXOS .....	12

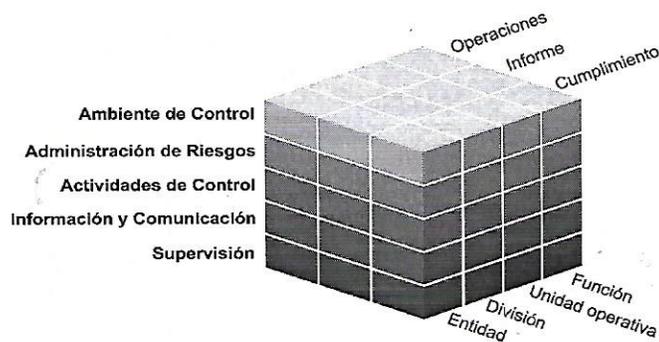
## INTRODUCCIÓN

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 la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo para el ejercicio 2022.

La elaboración del presente Informe estuvo a cargo del Coordinador de Control Interno de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, en colaboración de las Unidades Administrativas que la conforman la Comisión, siendo estas las encargadas de evaluar cada uno de los elementos que se establecen en la Matriz de Control para la Validación a Nivel Alto.

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, 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*

## ESTADO QUE GUARDA EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DE COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

La evaluación del Sistema de Control Interno Institucional de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo (CEAVEQROO) 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.

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

Para la realización del ejercicio se evaluaron 28 controles a nivel alto, mismos que se encuentran establecidos MATRIZ DE CONTROL PARA LA VALIDACIÓN A NIVEL ALTO, instrumentado por la Secretaría de la Contraloría del Estado y fueron evaluados por los Titulares de las Unidades Administrativas de la CEAVEQROO durante al mes de diciembre del 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 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	2022	Reinstalación y operación del COEPCI de la CEAVEQROO	Cumplido	Sesiones del COEPCI
2	Alto	2022	Reinstalación y operación del COCODI de la CEAVEQROO	Cumplido	Sesiones del COEPCI
3	Alto	2022	Elaboración del Reglamento interior	Cumplido	Publicación periódico oficial.

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

En la primera sesión ordinaria del COCODI llevada a cabo el 4 de febrero del 2022 en su acuerdo ISOCOCODI/20220204/12 se autorizó el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI), en la cuarta sesión del ejercicio 2022 se presentó el estatus de este, quedando pendiente y dar continuidad en el ejercicio 2023 a los siguientes programas:

Programa	Observaciones	Área responsable
Informar a instancias superiores de actos contrarios a la ética y conducta institucional.	El manual de delaciones se encuentra en proceso de revisión por parte de la Dirección de Asuntos Jurídicos.	Dirección de Asuntos jurídico
Elaboración de manual de organización	Este manual se encuentra en proceso de validación por parte de las instancias revisoras.	Dirección de Asuntos Jurídico / Dirección Administrativa
Elaboración del manual de procedimientos	Este manual se encuentra en proceso de revisión por parte de la Dirección Administrativa y en la Dirección de Asuntos Jurídicos.	Dirección de Asuntos jurídico / Dirección Administrativa.
Elaboración de manual de trámites y servicio.	Se encuentra en proceso de validación ante la Comisión de Mejora Regulatoria los tramites y servicio a registrar.	Dirección de Asuntos jurídico

Por lo anteriormente expuesto, estos programas se darán continuidad en el ejercicio 2023 para su conclusión por parte de las unidades administrativas responsables.

## RESULTADOS

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

### Instrumentación de Controles a Nivel Alto.

De la revisión de la instrumentación de controles a nivel alto en la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, de manera general se pueden observar los siguientes resultados:

<i>Componente</i>	<i>Grado de instrumentación*</i>
Ambiente de Control	<b>Avanzado</b>

Administración de Riesgos	<b>Ejecución</b>
Actividades de Control	<b>Ejecución</b>
Información y Comunicación	<b>Avanzado</b>
Supervisión	<b>Avanzado</b>
<b>Promedio Nivel</b>	<b>Avanzado</b>

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

El promedio Nivel alcanzado, aunque es “**Avanzado**”, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas se está cumpliendo con la normatividad publicada en el ejercicio 2022 referente al manejo de control interno, así como la operación del Comité de ética y Prevención de Conflictos de Interés.

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

De la revisión de la instrumentación de controles a nivel procesos en la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, de manera general se pueden observar los siguientes resultados:

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

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

El promedio nivel proceso es en inexistente, ya que la Comisión Ejecutiva no cuenta con la normatividad referente a Manual de Organización y de Procedimientos donde se establezcan las funciones específicas de las áreas que componen la CEAVEQROO.

De auditorías realizadas de desempeño realizadas por la Auditoría Superior del Estado, tanto en el 2017 como en el 2019, han observado la deficiencia que se tiene en materia definición de puestos, descripción de los mismos y el personal con las características idóneas a los puestos en específico.

Por otro lado, debido a la falta de personal técnico y recursos para la operación, así como la carga laboral excesiva en las áreas, no se cuenta con personal que se dedique las funciones

específicas del desarrollo de la normatividad interna de la CEAVEQROO lo que ha ocasionado el retraso en su elaboración.

**Principales áreas de oportunidad detectadas y acciones prioritarias que se habrán de instrumentar:**

- La principal debilidad detectada es la carencia Manual de Organización y de Procedimientos.
- Elaboración de Manual de Contratación de personal y evaluación del personal.
- Elaboración de Código de Ética u de Conducta de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo
- Ejecutar los programas de trabajo para la validación y el monitoreo del sistema de control interno, que se detectaron a nivel alto.

**ACCIONES PRIORITARIAS QUE SE INSTRUMENTARÁN**

Con el objeto de fortalecer el Sistema de Control Interno Institucional en la CEAVEQROO, 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 de manuales de Organización y de Procedimientos.	Dirección Jurídica / Dirección Administrativo	Director	31/12/23
2.	Manual de Contratación de personal	Dirección Administrativa	Director	31/12/23
3.	Programa de trabajo del Comité de ética y Prevención de Conflictos de Interés (COEPCI)	Comité de ética y Prevención de Conflictos de Interés	Presidente del Comité	28/03/2023

No.	Acción	Unidad Administrativa Responsable	Personal Responsable	Fecha compromiso
4.	Cumplimiento del Calendario de sesiones de Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI), para dar seguimiento en el logro de los objetivos y metas institucionales, así como el Control Interno y la Administración de Riesgos	Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, y Secretario Técnico el COCODI.	Director	30/10/2023
5.	Entrega de informes de avance de ejecución de las acciones en Control Interno para la prevención de riesgos y optimización de los procesos de trabajo, así como la minimización de daños en caso de impacto en los riesgos que no logren evitarse	Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, y Secretario Técnico el COCODI.	Director	Reportes trimestrales
6.	Informar al Titular, cuando se detecte el surgimiento de nuevos riesgos cuando exista una instrucción que pueda derivar en un impacto negativo para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, a fin de buscar una alternativa para cumplir con lo requerido	Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, y Secretario Técnico el COCODI.	Director	Reportes trimestrales
7.	Informar a las instancias superiores correspondientes en caso de existir actos	Dirección de Asuntos Jurídicos	Director	Reportes trimestrales

No.	Acción	Unidad Administrativa Responsable	Personal Responsable	Fecha compromiso
	contrarios a la ética y conducta institucional			

## II. Acciones para atender recomendaciones del COCODI:

No.	Acción	Unidad Administrativa Responsable	Personal Responsable	Fecha compromiso
1.	Turnar a las áreas responsables, según lo indiquen las recomendaciones para que se atiendan a la brevedad posible	Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, y Secretario Técnico el COCODI.	Director	Se atenderán dentro de los días que se marque como fecha límite para la entrega de información
2.	Reunirse en caso de ser necesario para el mutuo apoyo en la solventación de las recomendaciones	Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, y Secretario Técnico el COCODI.	Director	

## III. Acciones para atender las observaciones recurrentes formuladas por la Secretaría de la Controlaría, 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.	Turnar a las áreas responsables, según lo indiquen las recomendaciones para que atiendan a la brevedad posible.	Dirección Administrativa	Director	Se atenderán dentro de los días que se marque como fecha límite para la entrega de información

<i>No.</i>	<i>Acción</i>	<i>Unidad Administrativa Responsable</i>	<i>Personal Responsable</i>	<i>Fecha compromiso</i>
2.	Reunirse en caso de ser necesario para el mutuo apoyo en la solvatación de las recomendaciones.	Dirección Administrativa	Director	
3.	Emitir exhortos necesarios a fin de que se cumpla con lo requerido, a través del COCODI.	Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, y Secretario Técnico el COCODI.	Director	

## CONCLUSIONES GENERALES

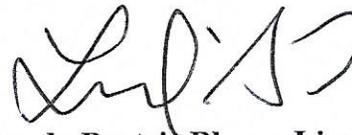
Derivado del ejercicio llevado a cabo en la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo se puede concluir que la instrumentación del Sistema de Control Interno Institucional a nivel alto deben mejorarse ciertos elementos de control como la implementación de Programas de Control Interno en la Institución, así como la implementación del programa del trabajo del COEPCI, por lo que las áreas administrativas correspondientes tomarán las medidas pertinentes para la instrumentación de las acciones prioritarias para fortalecer el Sistema de Control Interno Institucional; en cuanto a nivel procesos la principal debilidad detectada es la carencia de normatividad relativa a los manuales organización y procedimientos, donde se describan procesos que se emplean, funciones y puestos específicos y en consecuencia establecer el orden necesario para el logro de los objetivos y metas de esta Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, así como aquellos establecidos en el Plan Estatal de Desarrollo.

Elaboro:



**Lic. Leysler Abraham Sánchez Fernández**  
Director del Fondo de Ayuda, Asistencia y  
Reparación Integral y Coordinador de  
Control Interno de la CEAVEQROO.

Autorizo



**Mtra. Landy Beatriz Blanco Lizama.**  
Comisionada de la CEAVEQROO

ANEXOS

Anexo 1

MATRIZ DE CONTROL PARA LA VALIDACIÓN A NIVEL ALTO

# MATRIZ DE CONTROL PARA LA VALIDACIÓN A NIVEL ALTO



**CEAVEQROO**  
COMISIÓN EJECUTIVA  
DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS  
DEL ESTADO  
DE QUINTANA ROO

Fecha de Elaboración: 15/01/2023

ELEMENTO DE CONTROL	Tipo de Control	Grado de Instrumentación					Cargo del resguardatario de la evidencia documental	Evidencia Documental	Fecha de la última actualización	Acción a Instrumentar	Unidad Administrativa y Responsable de llevarla a cabo, y cargo	
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado						Óptimo
<b>Componente AMBIENTE DE CONTROL</b>												
1.1	La misión, visión y metas institucionales existen y están alineados al Plan Estatal de Desarrollo.	Preventivo				X		Analista profesional	Programa Especial de Procuración de Justicia, fichas de indicadores.	Sin fecha de actualización	0	DIRECCION ADMINISTRATIVA
1.2	Los servidores públicos de la Dependencia o Entidad conocen y aseguran en su área de trabajo el cumplimiento de metas y objetivos, visión y misión institucionales.	Preventivo					X	Analista profesional	Matriz de indicadores	Trimestral	0	DIRECCION ADMINISTRATIVA
1.3	Los objetivos y metas institucionales derivados del Plan Estatal de Desarrollo están comunicados y asignados a los encargados de las áreas y responsables de cada uno de los procesos para su cumplimiento.	Preventivo					X	Analista profesional	Fichas de indicadores	Trimestral	0	DIRECCION DE ADMINISTRACION
1.4	Existe un Código de Ética en el que se establecen los principios y valores éticos a ser observados por los servidores públicos en el desarrollo de sus actividades.	Preventivo					X	COEPCI	Acuerdo en que se emite el codigo de etica de los servidores publicos del poder ejecutivo del Estado de Quintana Roo. <a href="https://qroo.gob.mx/sites/default/files/unisio2019/06/CODIGO%20DE%20ETIC A.pdf">https://qroo.gob.mx/sites/default/files/unisio2019/06/CODIGO%20DE%20ETIC A.pdf</a>	08/01/2018		COEPCI
1.5	Existe un Código de Conducta que orienta la actuación de los servidores públicos en función de los principios y valores éticos establecidos por el Gobierno del Estado.	Preventivo					X	COEPCI	Acuerdo en que se emite el codigo de conducta de los servidores publicos del poder ejecutivo del Estado de Quintana Roo. <a href="https://qroo.gob.mx/sites/default/files/unisio2019/06/CODIGO%20DE%20CONDUCTA.pdf">https://qroo.gob.mx/sites/default/files/unisio2019/06/CODIGO%20DE%20CONDUCTA.pdf</a>	08/01/2018		COEPCI
1.6	Los Códigos de Ética y Conducta han sido comunicados a los servidores públicos.	Preventivo					X	COEPCI	Capacitacion otorgada al personal de CEAVEQROO en materia de los Codicos de etica y coducta		Programa de capacitacion al personal ejercicio 2022	COEPCI
1.7	Los Códigos de Ética y Conducta han sido comunicados a los proveedores de la Dependencia o Entidad.	Preventivo	X					COEPCI	Sin evidencia	Sin fecha de actualización	Comunicar los Códigos de Ética y Conducta a los proveedores de la Dependencia o Entidad.	COEPCI
1.8	Prevención de Conflictos de Interés formalmente establecido, para evaluar el cumplimiento del Código de Conducta y temas de integridad.	Detectivo					X	COEPCI	Acta de sesión extraordinaria de fecha 02 de diciembre del 2022, al respecto de la instalación del Comité.	02/12/2022		COEPCI
1.9	Existen procedimientos para evaluar la competencia profesional de los candidatos a ocupar un puesto en las Dependencias o Entidades.	Preventivo		X				Directora (o)	Convocatoria, entrevista laboral, niveles directivos son consultados por el Organó Gobierno y Inscripción al Padron de Profesionistas.	Sin fecha de actualización		Dirección Administrativa, Dirección de Primer Contacto, Dirección de Asesoría Jurídica, Dirección del Fondo de

# MATRIZ DE CONTROL PARA LA VALIDACIÓN A NIVEL ALTO



**CEAVEQRO**  
COMISIÓN EJECUTIVA  
DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS  
DEL ESTADO  
DE QUINTANA ROO

Fecha de Elaboración: 15/01/2023

ELEMENTO DE CONTROL	Tipo de Control	Grado de Instrumentación					Cargo del resguardatario de la evidencia documental	Evidencia Documental	Fecha de la última actualización	Acción a Instrumentar	Unidad Administrativa y Responsable de llevarla a cabo, y cargo
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado					
1.10 Las Normas Generales de Control Interno han sido comunicados a los servidores públicos.	Preventivo					X	Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral	Capacitación en materia de sistema de Control y envío de la normatividad correspondiente a las áreas.	30/11/2022		Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral
1.11 Se cuenta con políticas y procedimientos para la descripción de puestos, promoción y capacitación del personal.	Preventivo			X			Analista Profesional	Se encuentra en proceso de elaboración el manual de organización y procedimientos. Se tienen estadísticas de capacitación, programa anual de capacitación, Manual organizacional de la CEAVEQROO	Anual		Dirección Administrativa, Dirección de Asesoría Jurídica y el Departamento de Políticas Públicas Investigación y Capacitación.
1.12 Se aplican encuestas de clima organizacional al menos una vez al año, para identificar áreas de oportunidad, determinar acciones de mejora, dar seguimiento y evaluar resultados.	Detectivo					X	Analista Profesional	Oficios, estadísticas y encuestas digitales, Resultados de la encuesta de Clima Laboral.	Anual		Dirección administrativa

# MATRIZ DE CONTROL PARA LA VALIDACIÓN A NIVEL ALTO



Fecha de Elaboración: 15/01/2023

ELEMENTO DE CONTROL	Tipo de Control	Grado de Instrumentación					Cargo del resguardatario de la evidencia documental	Evidencia Documental	Fecha de la última actualización	Acción a Instrumentar	Unidad Administrativa y Responsable de llevarla a cabo, y cargo	
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado						Óptimo
<b>Componente ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS</b>												
2.1	Se tienen establecidas políticas generales de administración de riesgos.	Preventivo				X		Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral	Acuerdo por el que se Emiten las Políticas de la 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	30/11/2022		Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral
2.2	El Comité de Control y Desempeño Institucional opina las políticas generales de administración de riesgos	Preventivo					X	Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral	Acta se sesión del COCODI de la CEAVEQROO	30/11/2022	Implementar programa de reuniones ordinarias del COCODI de la CEAVEQROO	Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral
2.3	Existe una metodología establecida para el cumplimiento de las etapas para la Administración de Riesgos, para su identificación, descripción, evaluación, atención y seguimiento, que incluya los factores de riesgo, estrategias para administrarlos y la implementación de acciones de control.	Preventivo				X		Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral	Se encuentra en proceso de elaboración lo manuales de organización y procedimiento de la CEAVEQROO para poder implementar la metodología de administración de riesgos	30/11/2022	Elaboración de manual de procedimientos de la CEAVEQROO	Dirección de asuntos jurídicos
2.4	Se evalúa la efectividad de los controles establecidos	Correctivo				X		Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral	Oficios de las áreas donde se presentan resultados de los controles establecidos	30/11/2022	Desarrollar programa de Control Interno de la CEAVEQROO	Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral
2.5	Existe un mecanismo para informar al Titular de la Institución sobre el surgimiento de nuevos riesgos, derivados de la modificación de condiciones internas o externas y que pueden impactar a los objetivos y metas Institucionales.	Detectivo	X				X	Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral	Oficios de solicitud de información las áreas de la CEAVEQROO de posibles riesgos en los procesos que desarrollan.	30/11/2022		Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral

# MATRIZ DE CONTROL PARA LA VALIDACIÓN A NIVEL ALTO



**CEAVEQROO**  
COMISIÓN EJECUTIVA  
DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS  
DEL ESTADO  
DE QUINTANA ROO

Fecha de Elaboración: 15/01/2023

ELEMENTO DE CONTROL	Tipo de Control	Grado de Instrumentación					Cargo del resguardario de la evidencia documental	Evidencia Documental	Fecha de la última actualización	Acción a Instrumentar	Unidad Administrativa y Responsable de llevarla a cabo, y cargo	
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado						Óptimo
<b>Componente ACTIVIDADES DE CONTROL</b>												
3.1	Se cumple con las políticas y disposiciones establecidas para las TIC's en los procesos de gobernanza, organización y de entrega, relacionados con la planeación, contratación y administración de bienes y servicios de TIC's y con la seguridad de la información.	Preventivo			X			Dirección administrativa	Control de inventarios de la CEAVEQROO	30/06/2022		DIRECCION DE REGISTRO DE VICTMAS/DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURIDICOS/ADMINISTRACION
3.2	El Comité de Control y Desempeño Institucional analiza y da seguimiento a los temas relevantes relacionados con el logro de objetivos y metas institucionales, el Sistema de Control Interno Institucional, así como los relacionados con la auditoría interna y externa.	Preventivo					X	Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Repración Integral	Acta de sesiones del COCDI de la CEAVEQROO	30/11/2022		Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Repración Integral
3.3	Se cuenta con políticas y procedimientos para la contratación, evaluación del desempeño y remuneraciones del personal	Preventivo			X			Analista profesional	Informes sippres, evaluaciones de desempeño	Trimestral	0	Dirección administrativa
3.4	Existen procedimientos para evaluar la competencia profesional de los candidatos a ocupar un puesto en la Institución.	Preventivo			X			Directora (o)	Convocatoria, entrevista laboral, etc	Sin fecha de actualización	0	Areas administrativas de la CEAVEQROO

# MATRIZ DE CONTROL PARA LA VALIDACIÓN A NIVEL ALTO



Fecha de Elaboración: 15/01/2023

ELEMENTO DE CONTROL	Tipo de Control	Grado de Instrumentación					Cargo del resguardatario de la evidencia documental	Evidencia Documental	Fecha de la última actualización	Acción a Instrumentar	Unidad Administrativa y Responsable de llevarla a cabo, y cargo	
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado						Óptimo
<b>Componente INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>												
4.1	Se cuenta con el registro de acuerdos y compromisos, aprobados en las reuniones de los Órganos de Gobierno de las entidades, de cuerpos colegiados, así como de su seguimiento, a fin de que se cumplan en tiempo y forma.	Preventivo					X	DIRECTORA DE ASUNTOS JURÍDICOS DE LA CEAVEQROO	Actas de sesión Consejo Directivo	26/10/2022	CUIDADO DEL ARCHIVERO Y ACTUALIZACIÓN	DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS
4.2	Se cuenta con un sistema de información que de manera integral, oportuna y confiable permita a la alta dirección y, en su caso, al Órgano de Gobierno realizar seguimientos y tomar decisiones.	Detectivo					X	Directora de Asuntos Jurídicos	Carpeta de trabajo de sesiones H. Consejo Directivo	26/10/2022	RESGUARDO DE LAS CARPETAS DE TRABAJO	DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS
4.3	Operan mecanismos para informar a las instancias superiores (Comité de Ética, Órganos de Gobierno de las Entidades), de actos contrarios a la ética y conducta institucional.	Correctivo	X					Directora de Asuntos Jurídicos	No se cuenta con un organo de Control Interno, las quejas y denuncias se turnan a la SECOES para su atención.	NO APLICA		DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS
4.4	Se tiene implantado un mecanismo específico para el registro, análisis y atención oportuna y suficiente de quejas y denuncias.	Correctivo			X			Directora de Asuntos Jurídicos	No se cuenta con un organo de Control Interno, las quejas y denuncias se turnan a la SECOES para su atención.	2022		DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS
4.5	Los objetivos y metas del Plan Estratégico o de Negocios son comunicadas a las áreas responsables de su cumplimiento	Preventivo					X	Analista Profesional	Oficios y formatos del SIPPRES.	Trimestral		Dirección administrativa
4.6	Existe información periódica, oportuna y confiable para el seguimiento de las metas y objetivos institucionales y ésta se presenta al Titular de la Institución.	Correctivo					X	Analista Profesional	Formatos sipress y cédula de cumplimiento	Trimestral		Dirección Administrativa

# MATRIZ DE CONTROL PARA LA VALIDACIÓN A NIVEL ALTO



**CEAVEQRO**  
COMISIÓN EJECUTIVA  
DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS  
DEL ESTADO  
DE QUINTANA ROO

Fecha de Elaboración: 15/01/2023

ELEMENTO DE CONTROL	Tipo de Control	Grado de Instrumentación					Cargo del resguardatario de la evidencia documental	Evidencia Documental	Fecha de la última actualización	Acción a Instrumentar	Unidad Administrativa y Responsable de llevarla a cabo, y cargo	
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado						Óptimo
<b>Componente SUPERVISIÓN</b>												
5.1	Existen mecanismos para la validación y monitoreo del sistema de control interno, así como criterios para determinar la relevancia de las deficiencias detectadas.	Preventivo				X		Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral	Resultado de la evaluación del Sistema de Control Interno de la CEAVEQRO, que realiza la SECOES.	30/06/2022		Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral
5.2	Se establece el programa de trabajo para la validación y el monitoreo del sistema de control interno.	Detectivo / Correctivo					X	Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral	Elaboración de Programa de trabajo de Control Interno que se presenta el informe anual que del sistema de Control Interno de la CEAVEQRO.	30/06/2022	Desarrollar programa de Control Interno de la CEAVEQRO	Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral
5.3	Se supervisa y evalúa el Control Interno por parte del Titular de la institución y el Comité de Control y Desempeño Institucional a fin de mantener y elevar su eficiencia y eficacia.	Correctivo					X	Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral	Actas de sesión del COCODI de la CEAVEQRO	30/11/2022		Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral
5.4	Las debilidades de control interno identificadas en el ejercicio de validación y monitoreo se incorporan en el Programa de Trabajo de Control Interno y se comunican al Comité de Control y Desempeño Institucional	Correctivo					X	Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral	Actas de sesión del COCODI de la CEAVEQRO.	30/11/2022	Desarrollar programa de Control Interno de la CEAVEQRO	Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral
5.5	Se atienden las observaciones y recomendaciones de los auditores externos e internos relativas al control interno, dentro de los plazos convenidos.	Correctivo					X	Jefatura de Departamento y Analistas Profesionales	Oficios de conclusión e información solicitada.	Trimestrales	0	Dirección Administrativa y Jefatura de Departamento



# MATRIZ DE CONTROL PARA LA VALIDACIÓN A PROCESOS

Fecha de Elaboración:

15/01/2023

Elemento de control	Tipo de control	Grado de Instrumentación						Cargo del resguardatorio de la evidencia documental	Evidencia documental	Fecha de última actualización	Acción a instrumentar en su caso	Unidad Administrativa y Responsable de llevarla a cabo y cargo
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado	Óptimo					
<b>Componente AMBIENTE DE CONTROL</b>												
Las actividades y tareas que se realizan en el proceso son acordes con las funciones y responsabilidades establecidas en el manual de organización y las políticas y procedimientos que rigen el proceso.								INEXISTENTE		ELEBORACION MANUAL DE ORGANIZACIÓN	DIRECCION DE ASUNTOS JURIDICOS	
La estructura organizacional define la autoridad y responsabilidad, segrega y delega funciones, delimita facultades entre el personal que autoriza, ejecuta, vigila, evalúa, registra o contabiliza las transacciones de los procesos.							DIRECCION ADMINISTRATIVA	AUTORIZACION ESTRUCTURA ORGANICA				
El manual de organización y de procedimientos de las unidades administrativas que intervienen en los procesos está alineado a los objetivos y metas institucionales y se actualizan con base en sus atribuciones y responsabilidades establecidas en la normatividad aplicable.								INEXISTENTE		ELBORACION MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS	DIRECCION ADMINISTRATIVA	
Los perfiles y descripciones de puestos del personal que participa en el proceso están actualizados conforma a las funciones y responsabilidades que realizan en el proceso.								INEXISTENTE		ELBORACION MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS	DIRECCION ADMINISTRATIVA	
Se difunden, entre los servidores públicos de los distintos centros de trabajos la normatividad aplicable al proceso, así como las responsabilidades que en materia de administración de Riesgos tienen asignadas.								INEXISTENTE		ELBORACION MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS	DIRECCION ADMINISTRATIVA	
<b>Componente ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS</b>												
Los objetivos del proceso se encuentran alineados a los Programas. Están identificados y documentados los riesgos de las actividades críticas del proceso, incluidos los riesgos de fraude o corrupción, y establecidos los mecanismos para su mitigación.								INEXISTENTE		ELBORACION MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS	DIRECCION ADMINISTRATIVA	
Existen mecanismos para asignar las responsabilidades para la mitigación y Administración de Riesgos por parte de quienes operan el proceso.								INEXISTENTE		ELBORACION MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS	DIRECCION ADMINISTRATIVA	
Existen mecanismos para informar a los mandos superiores sobre posibles riesgos, incluyendo los de corrupción, abusos y fraudes potenciales en las operaciones que pueden afectar el proceso.								INEXISTENTE		ELBORACION MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS	DIRECCION ADMINISTRATIVA	



**CEAVEQROO**  
COMISIÓN EJECUTIVA  
DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS  
DEL ESTADO  
DE QUINTANA ROO

Fecha de Elaboración:

15/01/2023

# MATRIZ DE CONTROL PARA LA VALIDACIÓN A PROCESOS

Elemento de control	Tipo de control	Grado de Instrumentación						Cargo del resguardatorio de la evidencia documental	Evidencia documental	Fecha de última actualización	Acción a instrumentar en su caso	Unidad Administrativa y Responsable de llevarla a cabo y cargo
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado	Óptimo					
<b>Componente ACTIVIDADES DE CONTROL</b>												
Las actividades de control interno atienden y mitigan los riesgos identificados del proceso que pueden afectar el logro de metas y objetivos, y éstas son ejecutadas por el servidor público facultado conforme a la normatividad.								INEXISTENTE			ELABORACION MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y DESARROLLAR SISTEMA DE CONTROL INTERNO	DIRECCION ADMINISTRATIVA / DIRECCION DEL FONDO DE AYUDA, ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL
Se instrumentan acciones para identificar, evaluar y dar respuesta a los riesgos de corrupción, abusos y fraudes potenciales que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos y metas.								MANUAL DE DILACIONES DE LA COEPCI			INSTRUMENTAR PROCEDIMIENTO	COEPCI / DAJ
Se seleccionan y desarrollan actividades de control que ayudan a dar respuesta y reducir los riesgos de cada proceso, considerando los controles manuales y/o automatizados con base en el uso de TIC' s.								INEXISTENTE			ELBORACION MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS Y SISTEMATIZACION DE LOS PROCESOS	DIRECCION ADMINISTRATIVA / DIRECCION DE REGISTRO DE VICTIMAS
Se encuentran claramente definidas las actividades de control en cada proceso para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado del ejercicio fiscal.								INEXISTENTE			ELBORACION MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS Y VINCULACION CON PRESUPUESTO DE LA ENTIDAD	DIRECCION ADMINISTRATIVA
Se tienen en operación los instrumentos y mecanismos del proceso que miden su avance resultados y analicen las variaciones en el cumplimiento de los objetivos y metas.							DIRECCION ADMINISTRIVA	REPORTES TRIMESTRALES SIPPRES	CUARTO TRIMESTRE 2022			
El proceso cuenta con indicadores y/o estándares de calidad, resultados, servicios o desempeño en su ejecución.								PROGRAMA INSTITUCIONAL Y REPORTES SIPPRES	4TO TRIMESTRE 2023		ACUALIZACION PROGRMA INSTITUCIONAL	DIRECCION ADMINISTRATIVA
El proceso cuenta con políticas y procedimientos, acciones, mecanismos e instrumentos de control documentados y actualizados.								INEXISTENTE			ELBORACION MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS	DIRECCION ADMINISTRATIVA
Se establecen mecanismos para identificar y atender la causa raíz de las observaciones determinadas por las diversas instancias de fiscalización, con la finalidad de evitar su recurrencia.							DIRECCION ADMINISTRATIVA	OBSERVACION DE AUDITORIAS Y SOLVENTACION AUDITORIAS	EJERCICIO 2019			



# MATRIZ DE CONTROL PARA LA VALIDACIÓN A PROCESOS

Fecha de Elaboración:

15/01/2023

Elemento de control	Tipo de control	Grado de Instrumentación					Cargo del resguardatorio de la evidencia documental	Evidencia documental	Fecha de última actualización	Acción a instrumentar en su caso	Unidad Administrativa y Responsable de llevarla a cabo y cargo
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado					
Se identifica la causa raíz de las deficiencias de control interno determinadas, con prioridad en las de mayor importancia, a efecto de evitar su recurrencia e integrarlas al PTCI para su seguimiento y atención.								INEXISTENTE		DESARROLLAR SISTEMA DE CONTROL INTERNO	DIRECCION DEL FONDO DE AYUDA, ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL
Se cuenta con el mapa del proceso tal como se ejecuta, que detalla las actividades secuenciales del mismo, las interrelaciones que forman parte del proceso, así como las que se dan con otros procesos.								INEXISTENTE		ELABORACION MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y DESARROLLAR SISTEMA DE CONTROL INTERNO	DIRECCION ADMINISTRATIVA / DIRECCION DEL FONDO DE AYUDA, ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL
Las recomendaciones y acuerdos de los Comités, relacionados con el proceso, se atienden en tiempo y forma, conforme a su ámbito de competencia.								INEXISTENTE		ELABORACION MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y DESARROLLAR SISTEMA DE CONTROL INTERNO	DIRECCION ADMINISTRATIVA / DIRECCION DEL FONDO DE AYUDA, ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL
Existen y operan en los procesos actividades de control desarrolladas mediante el uso de TIC's.								INEXISTENTE		MANUAL	DIRECCION DEL FONDO DE AYUDA, ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL
Se identifican y evalúan las necesidades de utilizar TIC's en las operaciones y etapas del proceso, considerando los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos que se requieren.								INEXISTENTE		MANUAL DE PROCEDIMEINTOS Y SISTEMATIZACION DE PROCESOS	DIRECCION ADMINISTRATIVA / REVI
El administrador de los sistemas de información que apoyan el proceso verifica que los roles y permisos otorgados al personal para el acceso a los sistemas que soportan el proceso corresponden a los autorizados.								INEXISTENTE		MANUAL DE PROCEDIMEINTOS Y SISTEMATIZACION DE PROCESOS	DIRECCION ADMINISTRATIVA / REVI
Existen planes para la continuidad de las operaciones críticas del proceso ante contingencias y estos son probados.								INEXISTENTE		DESARROLLAR SISTEMA DE CONTROL INTERNO	DIRECCION DEL FONDO DE AYUDA, ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL
Los Sistemas de información que apoyan el proceso cumplen con los estándares de seguridad establecidos.								INEXISTENTE		DESARROLLAR SISTEMA DE CONTROL INTERNO	DIRECCION DEL FONDO DE AYUDA, ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL
<b>Componente INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>											
Se tiene un mecanismo para verificar que la elaboración de Informes, respecto del logro de los Programas, objetivos y metas, cumplan con las políticas, lineamientos y criterios Institucionales establecidos.							DIRECCION ADMINISTRATIVA	REPORTES SIPPRES Y MEDIOS DE VERIFICACION	4TO TRIMESTRE 2022		

# MATRIZ DE CONTROL PARA LA VALIDACIÓN A PROCESOS



**CEAVEQROO**  
COMISIÓN EJECUTIVA  
DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS  
DEL ESTADO  
DE QUINTANA ROO

Fecha de Elaboración:

15/01/2023

Elemento de control	Tipo de control	Grado de Instrumentación						Cargo del resguardatorio de la evidencia documental	Evidencia documental	Fecha de última actualización	Acción a instrumentar en su caso	Unidad Administrativa y Responsable de llevarla a cabo y cargo
		Inexistente	En diseño	Documentado	En ejecución	Avanzado	Óptimo					
Los sistemas de información que apoyan el proceso cuentan con mecanismos para garantizar que la información al momento de su captura sea válida y completa.							DIRECCION ADMINISTRATIVA	REPORTES SIPPRES Y MEDIOS DE VERIFICACION	4TO TRIMESTRE 2022			
Dentro de los sistemas de información se genera de manera oportuna suficiente y confiable información sobre el estado de la situación contable y programático presupuestal del proceso.							DIRECCION ADMINISTRATIVA	CUENTA PUBLICA DE LA CEAVEQROO	4TO TRIMESTRE 2022			
Existen los mecanismos para comunicar a los mandos superiores las deficiencias de control del proceso, a efecto de que se determinen las acciones correctivas y preventivas a instrumentar, y se da seguimiento de las deficiencias reportadas.								INEXISTENTE		ELABORACION MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y DESARROLLAR SISTEMA DE CONTROL INTERNO	DIRECCION ADMINISTRATIVA / DIRECCION DEL FONDO DE AYUDA, ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL	
<b>Componente SUPERVISIÓN</b>												
Los resultados de las auditorías de instancias fiscalizadoras se utilizan para retroalimentar a cada uno de los responsables y mejorar el proceso.							DIRECCION ADMINISTRATIVA	OBSERVACION DE AUDITORIAS DE DESEMPEÑO	EJERCICIO 2019			
Se llevan a cabo evaluaciones del control interno de los procesos operativos y de soporte por parte del Titular y los mandos superiores y medios, el Órgano Interno de Control o de una instancia independiente para determinar la suficiencia y efectividad de los controles establecidos.								INEXISTENTE		DESARROLLAR SISTEMA DE CONTROL INTERNO	DIRECCION DEL FONDO DE AYUDA, ASISTENCIA Y REPARACION INTEGRAL	

**Anexo 2**

**Programa de Trabajo de Control Interno**

### Anexos 3

Programas de Trabajo de Control Interno Institucional en la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo

Nombre del Proyecto:	<b>Elaboración del Manual de Contratación de personal y evaluación del personal</b>				
Objetivo:	Establecer los lineamientos normativos que regirán el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal de nuevo ingreso a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.		Fecha Compromiso:	31/08/23	
Área Responsable:	Dirección Administrativa	Puesto del responsable de coordinar su elaboración:	Lic. Tamara Montserrat Montes de Oca Barrientos		
ACTIVIDADES	Fecha		Entregable	Medio de Verificación	
	inicio	Término			
1.	Revisión de información y elaboración de propuesta Manual de Contratación de personal y evaluación del personal (Definición de contenido y generalidades).	15/02/2022	15/05/2022	Avance elaboración	Documento
	Revisión y validación de propuesta de manual	16/05/22	15/07/2022	Avance elaboración	Documento
2	Aprobación del órgano de gobierno de la CEAVEQROO	16/07/2022	15/08/22	Aprobación	Acta

Elaboró

Lic. Marian Sofia Robertos Juan  
Analista profesional

Revisó

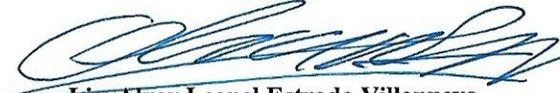
Lic. Tamara Montserrat Montes de Oca  
Barrientos  
Directora Administrativa

Autorizó

Mtra. Landy Beatriz Blanco Lizama  
Titular CEAVEQROO

Nombre del Proyecto:	<b>Elaboración Código de Ética u de Conducta de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo</b>				
Objetivo:	Contar con un documento normativo cuyo objetivo establecer un marco de valores y conductas deseables, que sirvan como referencia para el comportamiento del personal en el ejercicio de sus funciones, en las relaciones laborales y en las interacciones con la población que es atendida en la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas..	Fecha Compromiso:	30/06/2021		
Área Responsable:	Dirección de Registro de Víctimas (Presidente COEPCI)	Puesto del responsable de coordinar su elaboración:	Lic. Alvar Leonel		
ACTIVIDADES	Fecha		Entregable	Medio de Verificación	
	inicio	Término			
1.	Revisión de información y elaboración de propuesta de Código de Ética y Conducta de la CEAVEQROO. (Definición de contenido y generalidades).	15/02/2023	15/05/2023	Avance elaboración	Reporte
2	Revisión y validación de propuesta de Código de Ética y Conducta de la CEAVEQROO	16/05/2023	15/07/2023	Avance elaboración	Documento
	Aprobación del órgano de gobierno de la CEAVEQROO	20/07/2023	30/07/2023	Acta	Acta
	Publicación	1/08/2023	15/08/23	Aprobación	

Elaboró



**Lic. Alvar Leonel Estrada Villanueva**  
Director de Registro de Víctimas y Presidente del COEPCI

Revisó



**Lic. Alvar Leonel Estrada Villanueva**  
Director de Registro de Víctimas y Presidente del COEPCI

Autorizó



**Mtra. Landy Beatriz Blanco Lizama**  
Titular CEAVEQROO

Nombre del Proyecto:	<b>Elaboración Manual de Trámites y Servicios</b>				
Objetivo:	Cumplir con la normatividad vigente en materia de mejora regulatoria que se establece en la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Quintana Roo y Municipios, en vinculación con la Ley General de Mejora Regulatoria.			Fecha Compromiso:	30/06/2023
Area Responsable:	Dirección de Asuntos Jurídicos.	Puesto del responsable de coordinar su elaboración:	Lic. Tamara Montserrat Montes de Oca Barrientos		
ACTIVIDADES	Fecha		Entregable	Medio de Verificación	
	inicio	Término			
1.	Definición de Trámites y Servicios de la CEAVEQROO	15/04/2022	30/05/2022	Avance elaboración	Reporte
2	Validación de Trámites y Servicios por parte de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria	01/06/2022	30/06/2022	Avance elaboración	Reporte
3	Elaboración de propuesta de manual de Trámites y servicios. .	1/07/2022	31/08/2023	Avance elaboración	Reporte
4	Revisión de propuesta por unidades administrativas de la CEAVEQROO	1/09/2023	30/09/2023	Versión previa	Documento
6	Aprobación de manual por el Órgano de Gobierno	1/10/2023	30/10/2023	Documento Final	Manual Aprobado

Elaboró

Lic. Alba Valeria Cabrera Varguez  
Analista profesional

Revisó

Lic. Carolina Torres Saucedo  
Directora de Asuntos Jurídicos

Autorizó

Mtra. Landy Beatriz Blanco Lizama  
Titular CEAVEQROO