



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



ÍNDICE	PÁGINA
INTRODUCCIÓN.....	3
ANTECEDENTES DE LA ENTIDAD FISCALIZADA	6
I. INFORME INDIVIDUAL DE AUDITORÍA RELATIVO A INGRESOS Y EGRESOS	7
I.1. ASPECTOS GENERALES DE LA AUDITORÍA	7
A. Título de la Auditoría	7
B. Objetivo	7
C. Alcance.....	8
D. Criterios de Selección.....	10
E. Áreas Revisadas.....	11
F. Procedimientos de Auditoría Aplicados	11
G. Servidores Públicos Responsables de la Auditoría.....	13
I.2. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD	14
A. Conclusiones	14
I.3. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN EFECTUADA.....	14
A. Resultados de las Observaciones Determinadas por Auditoría en Materia Financiera	15
B. Síntesis de las Justificaciones y Aclaraciones que la Entidad Fiscalizada presentó durante la Revisión efectuada en Materia Financiera y las Acciones Promovidas	16
II. INFORME INDIVIDUAL DE AUDITORÍA EN MATERIA DE DESEMPEÑO	23
II.1. ASPECTOS GENERALES DE LA AUDITORÍA	23
A. Título de la Auditoría.....	23
B. Objetivo	23
C. Alcance.....	24
D. Criterios de selección.....	25
E. Áreas Revisadas.....	25
F. Procedimientos de auditoría aplicados	25
G. Servidores Públicos responsables de la auditoría.....	28
II.2. RESUMEN GENERAL DE OBSERVACIONES Y ACCIONES EMITIDAS EN MATERIA DE DESEMPEÑO.....	29



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



II.3 DETALLE DE RESULTADOS.....	29
A. Control Interno / Ambiente de Control	29
B. Congruencia del PED, Programa Sectorial y Programas Presupuestarios en Objetivos, Metas e Indicadores	32
C. Cobertura	33
D. Difusión	38
E. Vinculación	41
F. Capacitación	42
G. Economía	44
H. Equidad de Género	45
Comentarios del ente fiscalizado	46
Tabla de Justificaciones y Aclaraciones de los Resultados	46
III. DICTAMEN	47



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



INTRODUCCIÓN

Por disposición contenida en los artículos 75, fracción XXIX, y 77 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, corresponde al Poder Legislativo a través de la Auditoría Superior del Estado, revisar de manera posterior la Cuenta Pública que el Gobierno del Estado le presente sobre su gestión financiera. Esta revisión comprende la fiscalización a las entidades fiscalizables, que se traduce a su vez, en la obligación de los funcionarios correspondientes de presentar su Cuenta Pública para efectos de que sea revisada y fiscalizada.

Esta revisión se realiza a través de Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización y en consideración a las disposiciones establecidas en la Ley General de Contabilidad Gubernamental, así como a la normatividad emitida por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), dando cumplimiento además, de las diversas disposiciones legales aplicables, con el objeto de hacer un análisis de las Cuentas Públicas a efecto de poder rendir el presente informe a esta H. XV Legislatura del Estado de Quintana Roo, con relación al manejo de las mismas por parte de las autoridades correspondientes.

La formulación, revisión y aprobación de la Cuenta Pública de la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo**, contiene la realización de actividades que comprenden las siguientes acciones:

A.- El Proceso Administrativo; que es desarrollado fundamentalmente por la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo**, en la integración de la Cuenta Pública, la cual comprende los resultados de las labores administrativas realizadas en el ejercicio fiscal 2017, así como las principales políticas financieras, económicas y sociales que influyeron en el resultado de los ingresos recibidos y los gastos efectuados por la entidad fiscalizada, y los objetivos contenidos en los programas estatales, conforme



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



a los indicadores establecidos en el Presupuesto de Egresos, tomando en cuenta el Plan Estatal de Desarrollo, el programa sectorial, regional, anuales y demás programas aplicados por el ente.

B.- El Proceso de Vigilancia; que es desarrollado por la Legislatura del Estado con apoyo de la Auditoría Superior del Estado, cuya función es la revisión y fiscalización superior de los Ingresos, Presupuestos, Egresos y todo lo relacionado con la actividad financiera-administrativa de la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.**

En la Cuenta Pública de la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo**, correspondiente al ejercicio fiscal 2017, se encuentra reflejada la recaudación del ingreso y el ejercicio del gasto público de recursos estatales. La Cuenta Pública fue entregada a la Auditoría Superior del Estado, en fecha 27 de abril de 2018, con oficio número CEAVEQROO/TC/211/2018. En la documentación de desempeño se encuentran integrados los manuales de organización, leyes, convenios, informes de actividades e indicadores de los programas aprobados en el presupuesto de egresos del Estado, correspondiente al ejercicio fiscal 2017. La información para el análisis del desempeño fue entregada el 2 de agosto de 2018 mediante oficio CEAVEQROO/TC/490/2018.

El C. Auditor Superior del Estado de Quintana Roo, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 8, 19 fracción I, y 86 fracción IV, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, aprobó en fecha 19 de febrero de 2018 mediante acuerdo administrativo, el Programa Anual de Auditorías, Visitas e Inspecciones (PAAVI), correspondiente al año 2018, para la fiscalización superior de la cuenta pública 2017, el cual fue expedido y publicado en el portal web de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Por lo anterior y en cumplimiento a los artículos 2, 3, 4, 5, 6, fracciones I, II y XX, 16, 17, 19 fracciones I, V, VI, VII, XII, XV, XXVI y XXVIII, 22 en su último párrafo, 38, 41, 42 y 86 fracciones I, XVII, XXII y XXXVI de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, se tiene a bien presentar el Informe Individual de Auditoría, obtenido con relación a la Cuenta Pública de la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo**, correspondiente al ejercicio fiscal 2017.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



ANTECEDENTES DE LA ENTIDAD FISCALIZADA

De su Creación y Objeto

La **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo**, se crea mediante Decreto número 097, del Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo de fecha 7 de abril de 2014, en su capítulo II de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, como Organismo Público Descentralizado de carácter estatal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con domicilio en la Capital del Estado, pero con capacidad de establecer oficinas en diversas localidades de la entidad cuyo objetivo principal es, entre otros:

Coordinarse con el Sistema Nacional para establecer los mecanismos de organización, supervisión, evaluación y control de los servicios en materia de protección, ayuda, asistencia y atención, acceso a la justicia, a la verdad y reparación integral a víctimas.

Formular propuestas para la elaboración del Programa Estatal y demás instrumentos programáticos relacionados con la protección, ayuda, asistencia, atención, defensa de los derechos humanos, acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral de las víctimas, elaborar propuestas de reformas en materia de atención a víctimas, atender los criterios de cooperación y coordinación para la atención médica, psicológica y jurídica de víctimas del delito, así como de gestoría de trabajo social respecto de las mismas, fijados por el Sistema Nacional.

Formular estrategias de coordinación en materia de combate a la corrupción y de atención a víctimas y expedir sus reglas de organización y funcionamiento.

Dicho decreto fue publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, Tomo I, número 33 Extraordinario, Octava época; de fecha 07 de abril de 2014.

Este Organismo tiene su residencia en la ciudad de Chetumal, municipio de Othón P. Blanco, Quintana Roo.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



I. INFORME INDIVIDUAL DE AUDITORÍA RELATIVO A INGRESOS Y EGRESOS

I.1. ASPECTOS GENERALES DE LA AUDITORÍA

A. Título de la Auditoría

La auditoría, visita e inspección que se realizó en materia financiera a la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo**, de manera especial y enunciativa mas no limitativa, fue la siguiente:

AEMF-DFMF-C-GOB-EST- 61 “Auditoría de Cumplimiento Financiero de Ingresos Obtenidos y Egresos Ejercidos con enfoque de Desempeño, en el ejercicio fiscal 2017 ”

B. Objetivo

Fiscalizar la gestión financiera para comprobar el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Ingresos y el presupuesto de Egresos asignado a la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo**, así como la información financiera, contable y presupuestaria de los mismos, verificando la forma y términos en que fueron recaudados, obtenidos, captados y administrados, comprobando si el registro contable y presentación en la Cuenta Pública cumplió con las disposiciones legales y normativas.

C. Alcance

Ingresos Obtenidos

Universo: \$13,640,026.52

Población Objetivo: \$12,837,700.16

Muestra Auditada: \$11,553,319.25

Representatividad de la muestra: 89.99%

En el total del Universo están considerados los recursos federales por la cantidad de \$802,326.36 (Son: ochocientos dos mil trescientos veintiséis pesos 36/100 M.N.), por lo que no se contemplaron en el monto de la muestra auditada, quedando integrada la población objetivo únicamente por recursos estatales.

La población objetivo se determinó sobre la base de los ingresos que forman parte del Estado de Actividades, así como el resultado del ejercicio fiscalizado por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017, como se presenta en la siguiente tabla:

Concepto	Universo	Población Objetivo	Muestra Auditada	Muestra Auditada/ Universo	Muestra Auditada/ Población Objetivo
Transferencias por Aportación Estatal	\$ 12,837,021.39	\$ 12,837,021.29	\$ 11,553,319.25	89.99%	90.00%
Transferencias por Aportación Federal	802,326.36	0.00	0.00	0.00%	0.00%
Totales	\$ 13,639,347.75	\$ 12,837,021.39	\$ 11,553,319.25	84.70%	89.99%
Otros Ingresos y Beneficios					
Ingresos Financieros	\$ 678.77	\$ 678.77	\$ 0.00	0.00%	0.00%
Total	\$ 678.77	\$ 678.77	\$ 0.00	0.00%	0.00%
Totales	\$ 13,640,026.52	\$ 12,837,700.16	\$ 11,553,319.25	84.70%	89.99%



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Egresos Ejercidos

Universo: \$13,358,553.64

Población Objetivo: \$13,358,553.64

Muestra Auditada: \$10,313,129.96

Representatividad de la muestra: 77.20%

La población objetivo se determinó sobre la base de los egresos que forman parte del Estado de Actividades, así como el resultado del ejercicio fiscalizado por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017, como se presenta en la siguiente tabla:

Concepto	Universo	Población Objetivo	Muestra Auditada	Muestra Auditada/ Universo	Muestra Auditada/ Población Objetivo
Servicios Personales	\$ 10,268,655.61	\$ 10,268,655.61	\$ 8,336,667.68	-----	81.18%
Materiales y Suministros	751,186.53	751,186.53	460,804.56	-----	61.34%
Servicios Generales	2,302,613.54	2,302,613.54	1,511,624.58	-----	65.64%
Estimaciones, Depreciaciones, Deterioro, Obsolescencia y Amortizaciones	14,739.81	14,739.81	0.00	-----	0.00%
Otros Gastos	21,358.15	21,358.15	4,033.14	-----	18.88%
Totales	\$ 13,358,553.64	\$ 13,358,553.64	\$ 10,313,129.96	-----	77.20%



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



D. Criterios de Selección

En la auditoría realizada se buscó obtener una seguridad razonable de que el objetivo y alcance planteados para la fiscalización de la entidad hayan cumplido con los aspectos y criterios apegados a las Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización (NPASNF), por lo que se efectuó la evaluación e identificación de los riesgos de irregularidad financiera con el fin de examinarlos a través de la aplicación de las técnicas y procedimientos de auditoría, que permitieron tener una base suficiente y competente para emitir un dictamen.

Para la determinación de los rubros u operaciones a revisar en la auditoría, se llevó a cabo un estudio previo de toda la información concerniente a la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo**, siendo las principales fuentes de información financiera sus estados contables y presupuestarios, los cuales fueron analizados para la obtención de indicios de auditoría, considerando que dichos estados estuvieron sujetos a los criterios de utilidad, confiabilidad, relevancia, comprensibilidad y de comparación, así como a otros atributos asociados a cada uno de ellos, como oportunidad, veracidad, representatividad y objetividad. Asimismo, se consideró como base de evaluación de riesgo, la observancia de la información histórica que se encuentra en los antecedentes de las auditorías practicadas y del marco jurídico institucional, tales como leyes, reglamentos, normas y lineamientos que regulan la operatividad de la entidad fiscalizada, y de los cuales se pudiesen determinar hallazgos de auditoría que se reflejasen en los resultados del objetivo de auditoría planteado al inicio de la revisión.

El criterio de selección se apoyó en dos rubros principales, el cualitativo y el cuantitativo, de acuerdo a las facultades y atribuciones permitidas en el marco legal aplicable del proceso de fiscalización, determinándose además mediante el juicio profesional del auditor, la actuación fiscalizadora basada en diversos elementos y factores que se integraron en los procedimientos de auditoría aplicados y que se reflejaron en la



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



planeación genérica, la planeación específica y el programa específico de auditoría, dando con ello cumplimiento a las etapas de planificación, programación, ejecución y elaboración de informes, estipuladas en las NPASNf.

E. Áreas Revisadas

Se revisaron las áreas de Dirección General y Dirección Administrativa de la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo**.

F. Procedimientos de Auditoría Aplicados

Los procedimientos de auditoría fueron diseñados para que de su aplicación proporcionaran evidencia de auditoría suficiente, competente, pertinente y relevante, para emitir conclusiones sobre las cuales basar el dictamen y sustentar el informe individual de auditoría. La suficiencia correspondió a una medida de la cantidad de evidencia, toda vez que fue la necesaria para sustentar y soportar los resultados, observaciones, conclusiones, recomendaciones y juicios significativos; la competencia correspondió a los hallazgos de la revisión, su validez y confiabilidad para apoyar los resultados, recomendaciones, acciones promovidas y dictamen; la pertinencia se relacionó con la calidad de la evidencia y al propósito de la auditoría, y la relevancia se vinculó con la importancia, coherencia y relación lógica que se debía tener con los hallazgos determinados en la auditoría para sustentar el dictamen. La cantidad de evidencia requerida dependió del riesgo de auditoría, debido a que entre más grande era el riesgo, mayor era la probabilidad de requerir más evidencia.

La naturaleza, tiempos y alcance de los procedimientos de auditoría se basaron y respondieron a los riesgos evaluados con importancia relativa, y al ser diseñados, se consideraron las razones de dichos riesgos para cada tipo de transacciones, saldos de cuentas y divulgación de datos. Tales razones incluyeron el riesgo inherente a las transacciones y al control.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Las técnicas para obtener la evidencia de auditoría incluyeron el estudio general, inspección, observación, indagación, confirmación, recálculo, repetición, procedimientos analíticos y/u otras técnicas de investigación. Este conjunto de técnicas aplicadas de forma individual o combinada fueron los procedimientos de auditoría utilizados durante todo el proceso de fiscalización. La evaluación sobre la evidencia fue objetiva y los resultados se comunicaron y trataron con el ente auditado.

Los procedimientos de auditoría aplicados para obtener evidencia de auditoría suficiente, competente, pertinente y relevante, correspondieron a:

1. Verificar que los controles internos implementados permitieran la adecuada gestión administrativa para el desarrollo eficiente de las operaciones, la obtención de información confiable y oportuna, y el cumplimiento de la normativa aplicable.
2. Comprobar que el ejercicio del presupuesto se ajustó a los montos aprobados; que las modificaciones presupuestales tuvieron sustento financiero y que fueron aprobadas por quien era competente para ello, así como publicadas en el Periódico Oficial.
3. Verificar la correcta revelación de estados financieros e informes contables y presupuestarios de conformidad con la Ley General de Contabilidad Gubernamental y demás normativa aplicable.
4. Verificar que la apertura de las cuentas bancarias y su utilización fue conforme a la normativa aplicable.
5. Verificar que se acreditara la propiedad de los bienes muebles e inmuebles, así como su existencia física, resguardo e inventario.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



6. Verificar que los pasivos correspondieron a obligaciones reales y que fueron amortizados conforme a la normativa aplicable.

7. Verificar que se comprobó y justificó el gasto por los diferentes conceptos considerados en el presupuesto de egresos.

8. Verificar que la contratación de servicios personales se ajustó a la disponibilidad y plazas presupuestales aprobadas, que la relación laboral se apegó a las disposiciones legales aplicables en la materia.

9. Verificar que los procedimientos para la adquisición de bienes y prestación de servicios cumplieron con lo dispuesto en la normativa aplicable.

La fiscalización se realizó bajo estrictos principios y lineamientos de independencia, imparcialidad y rigor técnico que permitieron elevar la calidad y la confianza en los resultados obtenidos y plasmados en este documento.

G. Servidores Públicos Responsables de la Auditoría

El personal designado, adscrito a la Auditoría Especial en Materia Financiera de esta Auditoría Superior del Estado, que actuó en el desarrollo y ejecución de la auditoría, visita e inspección en forma conjunta o separada, y que se identificó como personal de este Órgano Técnico de Fiscalización, se enlista a continuación:

Nombre	Cargo
L.A.E. Juan Gilberto Ayala Zavalegui	Coordinador
M.A.N. Dianela Erminia Alamilla Lugo	Supervisora



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



I.2. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD

La revisión se llevó a cabo aplicando Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización, así como en apego a las disposiciones establecidas en la Ley General de Contabilidad Gubernamental y a la normatividad emitida por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), dando cumplimiento, además, de las diversas disposiciones legales aplicables y se incluyeron pruebas a los registros de contabilidad y procedimientos de verificación que se consideraron necesarios en hechos y circunstancias, relativas a los estados financieros y presupuestarios sujetos a examen, mediante los cuales se obtuvieron las bases para fundamentar el dictamen del Informe Individual.

A. Conclusiones

Los Estados Financieros de la Comisión proporcionan información relevante sobre el resultado de las transacciones y otros eventos relacionados con su operación que modifican su patrimonio. Así mismo, su estructura presenta información correspondiente al periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017, las operaciones registradas en la contabilidad corresponden a las transacciones realizadas por la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo**; los Estados Financieros cumplen con la Ley General de Contabilidad Gubernamental y la normatividad emitida por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC).

I.3. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN EFECTUADA

De conformidad con los artículos 17 fracciones I y II, 38, 41 en su segundo párrafo, y 61 párrafo primero de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, así como, los artículos 4 y 9 fracciones X, XI, XVIII y XXVI, del Reglamento Interior de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo vigente, durante este proceso se presentaron 10 recomendaciones, siendo atendidas en su totalidad.

A. Resultados de las Observaciones Determinadas por Auditoría en Materia Financiera

Derivado del proceso de fiscalización al ente auditado se determinaron resultados y observaciones en materia financiera, los cuales se presentan en la tabla siguiente:

Resultado	Descripción de la Observación	SA	F	C	R	Importe Observado
1	Carencia o desactualización de manuales, normativa interna o disposiciones legales.				X	NA
2	Inadecuada integración, control, y resguardo de expedientes.				X	NA
3	Inexistencia o deficiente control en la recepción, manejo y custodia de bienes de consumo, muebles e inmuebles.				X	NA
4	Inexistencia o deficiente control en la recepción, manejo y custodia de bienes de consumo, muebles e inmuebles.				X	NA
5	Falta o inadecuada formalización de contratos, convenios o pedidos.				X	NA
6	Falta de autorización o justificación de las erogaciones.				X	NA
7	Falta de requisitos para contratación de personal				X	NA
8	Inadecuada integración, control, y resguardo de expedientes.				X	NA
9	Falta de autorización o justificación de las erogaciones.				X	NA
10	Entero de impuestos, cuotas, derechos o cualquier otra obligación fiscal.				X	NA
	Totales	-	-	-	10	

SA: Solicitud de Aclaración

F: Financiera

C: Cumplimiento

R: Recomendación

B. Síntesis de las Justificaciones y Aclaraciones que la Entidad Fiscalizada presentó durante la Revisión efectuada en Materia Financiera y las Acciones Promovidas

La entidad fiscalizada presentó las siguientes justificaciones y aclaraciones relacionadas con los conceptos observados:

Resultado	Concepto de la Observación	Argumento de la Entidad	Acción Promovida/ Recomendación	Estado Actual
1	Carencia o desactualización de manuales, normativa interna o disposiciones legales.	<p>Manifestó que la Dirección de Asuntos Jurídicos de la CEAVEQROO, en coordinación con personal de la Secretaría de la Contraloría del Estado, está realizando la revisión y análisis del Estatuto Orgánico y el Reglamento Interior de este Organismo, a partir de la validación de los documentos, la Dirección Administrativa iniciará la elaboración de la normativa secundaria requerida.</p> <p>En alcance al oficio número CONACEQROO/0242/2018, personal del área administrativa, asistirá a los cursos denominados: "Elaboración del Manual de Organización de la Administración Hacendaria" y "Elaboración del Manual de Procedimientos", a fin de contar con las herramientas necesarias para la integración de los manuales y lineamientos internos y asegurar con ello, una mejor organización y desempeño de las funciones y responsabilidades de cada área.</p>	Recomendación	Atendida
2	Inadecuada integración, control, y resguardo de expedientes.	<p>Manifestó que a inicios de 2018, se realizó una redistribución de los bienes muebles de este Organismo con el propósito de cubrir necesidades de personal de reciente ingreso, situación que, sumada a la falta de personal administrativo dedicado específicamente a la actualización del inventario de la Institución, no</p>	Recomendación	Atendida

Resultado	Concepto de la Observación	Argumento de la Entidad	Acción Promovida/ Recomendación	Estado Actual
		<p>se ha logrado actualizar dicho inventario, así como los resguardos correspondientes. no obstante, sí existe un control de los bienes registrados en contabilidad, pudiendo identificar cuáles se encuentran bajo el resguardo de cada servidor público.</p> <p>Entregó oficio número CEAVEQROO/TC/453/2018 de fecha 19 de julio de 2018 dirigido a la Dirección Administrativa, para que se trabaje en la actualización de los resguardos e inventarios respectivos.</p>		
3	Inexistencia o deficiente control en la recepción, manejo y custodia de bienes de consumo, muebles e inmuebles.	<p>Presentó oficio número CEAVEQROO/TC/454/2018 de fecha 20 de julio de 2018 al Sr. Ellery Buzz Noah, Coordinador del Programa Internacional de Asuntos Antinarcóticos y Procuración de Justicia (INL) de la embajada norteamericana, solicitando remita el documento oficial donde se haga constar la valuación de las 30 computadoras de escritorio, componentes del kit 1, que recibimos el 21 de abril de 2017, en calidad de donación, a efecto de ingresarlos al patrimonio de esta Institución.</p> <p>Presentó oficio número CEAVEQROO/TC/455/2018, de fecha 20 de julio de 2018 a la Sra. Alejandra Canale, Project Manager de Alutiq, la empresa que realizó la instalación de los 30 equipos de cómputo, remitiera a esta Comisión Ejecutiva Estatal, el contrato de donación debidamente firmado, así como el inventario de equipos instalados, considerando en este último documento los números de serie correctos.</p>	Recomendación	Atendida

Resultado	Concepto de la Observación	Argumento de la Entidad	Acción Promovida/ Recomendación	Estado Actual
4	Inexistencia o deficiente control en la recepción, manejo y custodia de bienes de consumo, muebles e inmuebles.	Presentó póliza D00075 con fecha 18 de julio de 2018 en el que se observan los registros contables de reclasificación correspondientes.	Recomendación	Atendida
5	Falta o inadecuada formalización de contratos, convenios o pedidos.	<p>Argumentó que el importe de \$3,698,311.00 (Son: tres millones seiscientos noventa y ocho mil trescientos once pesos 00/100 M.N.) presupuestado en la partida 4221 Transferencias Internas y Asignaciones al Sector Público, no pudo ser devengada porque este recurso está destinado a la conformación del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación del Estado de Quintana Roo, según lo previsto en los artículos 110 y 113, fracción I, de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo.</p> <p>Como lo señala el mismo ordenamiento legal en su artículo 115, estos recursos “...serán administrados y operados por la Comisión Ejecutiva Estatal a través de un Fideicomiso Público...”, siendo que, hasta marzo de 2018, se firmó el contrato del fideicomiso público entre la Secretaría de Finanzas y Planeación (SEFIPLAN) y la Institución del Banco Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo (BANSEFI), después de la publicación del Reglamento de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, es así como no fue solicitada, ante la SEFIPLAN, la ministración del recurso señalado, por no contar con el instrumento</p>	Recomendación	Atendida

Resultado	Concepto de la Observación	Argumento de la Entidad	Acción Promovida/ Recomendación	Estado Actual
		en ellas el municipio de adscripción del personal, lo anterior para poder contar con un documento de carácter oficial que respalde al Organismo, respecto a las prestaciones erogadas a las y los trabajadores según su municipio de adscripción, tal como la percepción de vida cara.		
7	Falta de requisitos para contratación de personal.	Presentó oficina de CEAVEQROO/TC/453/2018 de fecha 19 de julio de 2018, mediante el cual se instruye a la Dirección Administrativa, integrar los expedientes del personal que labora en la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, con toda la información requerida, así como designar periodos específicos para la revisión de los mismos, a fin de llevar un óptimo control.	Recomendación	Atendida
8	Inadecuada integración, control, y resguardo de expedientes.	Presentó oficina de CEAVEQROO/TC/453/2018 de fecha 19 de julio de 2018, mediante el cual se instruyó a la Dirección Administrativa, generar a través del sistema CONTPAQi, las nóminas de las y los empleados, incluyendo en ellas el municipio de adscripción del personal, lo anterior para poder contar con un documento de carácter oficial que respalde al Organismo, respecto a las prestaciones erogadas a las y los trabajadores según su municipio de adscripción, tal como la percepción de vida cara. Presentó acta de la Primera Sesión Ordinaria del Honorable Consejo Directivo de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, celebrada el 30 de enero de 2018 señalando en el punto X, presentación y en su caso	Recomendación	Atendida

Resultado	Concepto de la Observación	Argumento de la Entidad	Acción Promovida/ Recomendación	Estado Actual
		aprobación de los nombramientos de la nueva estructura orgánica.		
9	Falta de autorización o justificación de las erogaciones.	<p>Presentó oficio número CEAVEQROO/TC/453/2018 de fecha 19 de julio de 2018, mediante el cual se instruye a la Dirección Administrativa, a que, en el ámbito de su competencia, realice las siguientes medidas:</p> <p>a) Anexar transferencia bancaria y recibos de nómina a pólizas de pago de sueldos;</p> <p>b) Establecer control permanente de suministro de combustible y de kilometraje de los vehículos oficiales;</p> <p>c) Anexar al registro contable de reparación y mantenimiento de vehículos el soporte documental que especifique características de la unidad vehicular y del servicio mecánico recibido, así como el mantenimiento a los aires acondicionados;</p> <p>d) Agregar la evidencia documental (fotografías, documentos, etc.) de todos los servicios contratados de capacitación y/o difusión, a efecto de acreditar fehacientemente los recursos erogados.</p> <p>De igual modo, para garantizar la transparencia en el suministro y destino de los vales de combustible, se instruye a la Dirección de Asuntos Jurídicos de esta Comisión Ejecutiva Estatal, a analizar y proponer el instrumento jurídico que justifique el otorgamiento mensual de vales de combustible al personal que lo requiera para el cumplimiento de sus atribuciones legales. lo que</p>	Recomendación	Atendida



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Resultado	Concepto de la Observación	Argumento de la Entidad	Acción Promovida/ Recomendación	Estado Actual
		<p>incluye diligencias ante el ministerio público y jueces penales o bien, visitas domiciliarias a víctimas.</p> <p>Presentó los recibos de combustible correspondientes al ejercicio fiscal 2017, mismos que contienen la firma de conformidad de las y los trabajadores a los cuales se le suministran los vales de combustible para la realización de las diligencias operativas durante su jornada laboral.</p>		
10	Entero de impuestos, cuotas, derechos o cualquier otra obligación fiscal.	Presentó oficio número CEAVEQROO/TC/453/2018 de fecha 19 de julio de 2018 mediante el cual se instruye a la Dirección Administrativa, observar las medidas de control que aseguren la realización en tiempo y forma de los pagos a los que está obligada esta entidad, con el objeto de evitar recargos extemporáneos.	Recomendación	Atendida



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



II. INFORME INDIVIDUAL DE AUDITORÍA EN MATERIA DE DESEMPEÑO

II.1. ASPECTOS GENERALES DE LA AUDITORÍA

A. Título de la Auditoría

La auditoría, visita e inspección que se realizó en materia financiera a la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo**, de manera especial y enunciativa mas no limitativa, fue la siguiente:

AEMF-DFMF-C-GOB-EST- 61 “Auditoría de Cumplimiento Financiero de Ingresos Obtenidos y Egresos Ejercidos con enfoque de Desempeño, en el ejercicio fiscal 2017”.

B. Objetivo

Fiscalizar la cobertura y la atención que reciben las personas que fueron víctimas de delitos del fuero común y de violación a sus derechos humanos durante el Ejercicio Fiscal 2017, cuyo responsable de llevar a cabo esta atención en materia de ayuda, asistencia, atención y reparación a las víctimas es la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, de acuerdo con la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo y de la implementación de herramientas y estrategias consideradas como buenas prácticas nacionales e internacionales, en términos de eficiencia, eficacia y economía en las acciones establecidas.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



C. Alcance

La auditoría se basó en el estudio general de las acciones emprendidas por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo y la evaluación de los resultados obtenidos durante el ejercicio fiscal 2017, comprendiendo el análisis de: la normativa aplicable a la entidad fiscalizada, el avance financiero y cumplimiento de los programas con base a indicadores, las Matrices de Indicadores para Resultados, la alineación de los documentos normativos de mediano plazo, programas presupuestarios en materia del cumplimiento de funciones sustantivas con perspectiva de equidad de género entre mujeres y hombres, integración y funcionamiento del Sistema Estatal de Atención a Víctimas y del Consejo Directivo y cobertura en el Estado de la atención integral a víctimas. La auditoría se realizó de conformidad con la normativa aplicable a la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública, se utilizó la metodología establecida en la Guía de Procedimientos de Auditoría al Desempeño, aplicada a Entidades y Municipios de la Auditoría Especial de Desempeño de la ASEQROO, la Norma Profesional de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización, la ISSAI 300 Principios Fundamentales de la Auditoría de Desempeño, así como lo relativo a los procesos y procedimientos de Auditoría en Materia de Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo, para asegurar el logro del objetivo y el alcance establecido. Los datos proporcionados por la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo** fueron en lo general, suficientes, de calidad, confiables y consistentes para aplicar los procedimientos establecidos y para sustentar los hallazgos y la opinión de la Auditoría Superior del Estado sobre el grado de cumplimiento de la cobertura y atención de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, a personas víctimas del delito y violaciones a sus derechos humanos.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



D. Criterios de selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios cuantitativos y cualitativos establecidos en la Normativa Institucional de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo para la integración del Programa Anual de Auditorías, Visitas e Inspecciones correspondiente al año 2018, que comprende la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública del 2017, considerando la importancia, pertinencia y factibilidad de su realización.

E. Áreas Revisadas

Despacho de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, Dirección Administrativa, Departamento de Contabilidad, Dirección de Asuntos Jurídicos, Departamento de Primer Contacto, Departamento de Políticas Públicas, Investigación y Capacitación, Dirección del Registro de Víctimas, Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral y Dirección de Asesoría Jurídica para la Atención a Víctimas.

F. Procedimientos de auditoría aplicados

1. Control Interno

- 1.1. Verificar que la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo y el Reglamento de esta Ley, Reglamento Interior, Manual de Organización, y Estructura Orgánica, correspondiente al ejercicio fiscal 2017 se encuentren vigentes, homologados y relacionados entre sí.
- 1.2. Verificar que las unidades administrativas de la CEAVEQROO se encuentren homologadas en los siguientes documentos: Reglamento Interior, Estructura Orgánica, Manual de Organización y Manual de Procedimientos, constatando que se encuentren congruentes entre sí y vigentes.

1.3. Verificar el control interno de la CEAVEQROO, en la aplicación de buenas prácticas nacionales e internacionales de planificación estratégica.

2. Congruencia del PED 2016-2022, Programa Institucional y programas presupuestarios en los objetivos, metas e indicadores.

2.1 Verificar el grado de congruencia y alineación de los planes y programas de mediano plazo: el Plan Estatal de Desarrollo, el Programa Institucional y los programas presupuestarios, en sus metas, objetivos e indicadores.

2.2 Corroborar que la CEAVEQROO cuente con programas presupuestarios de acuerdo a sus áreas sustantivas y de gestión, así como con las Matrices de Indicadores de Resultados.

3. Cobertura

3.1 Analizar cuál es la Población Universo, potencial, objetivo y atendida de la CEAVEQROO.

3.2 Verificar la cobertura de la atención, ayuda, asistencia y protección a las víctimas de delitos del fuero común estatal o por violaciones a sus derechos humanos en el Estado durante el ejercicio fiscal 2017, solicitando estadísticas oficiales de delitos 2017 (Cuántas se debieron atender y cuántas fueron atendidas).

3.3 Verificar si la CEAVEQROO cuenta con un control de seguimiento de atención integral a víctimas por municipio, por tipo de delito, por equidad de género y por grupos vulnerables, solicitando expedientes, registros o controles de procedimientos iniciados y procedimientos concluidos de atención a víctimas.

4. Difusión

4.1 Verificar la cobertura de las acciones de difusión y campañas de información relacionadas a la atención a víctimas, implementadas por la Comisión durante el 2017.

- 4.2 Identificar los criterios que se utilizaron para seleccionar la cobertura de la difusión de la información y los medios de comunicación en los cuales se transmitieron las campañas de difusión realizadas por la CEAVEQROO, así como sus contratos y convenios correspondientes.
- 4.3 Analizar listado de las campañas de difusión realizadas para la atención a víctimas, programa, calendarización y método de elaboración de la promoción y difusión de la información; evidencias y reportes de la información difundida por los medios de comunicación (Campañas publicitarias, spots, folletos, carteles, trípticos, etc.), así como de pláticas proporcionadas a grupos de personas o establecimientos, relacionada a la atención a víctimas. (Listas de asistencia, fotos, etc.)

5. Vinculación

- 5.1 Constatar que existieron vínculos interinstitucionales formales con diferentes entes del Estado y la CEAVEQROO en el 2017, y así verificar que los temas de atención a víctimas del delito y violaciones a sus derechos humanos se llevaron de forma adecuada.

6. Capacitación

- 6.1 Verificar que el personal adscrito a la CEAVEQROO, haya recibido la capacitación necesaria de acuerdo a su perfil de puestos, en temas de atención a víctimas del delito y violaciones a sus derechos humanos, para la mejor atención a las víctimas. Solicitando la relación o bitácora de los cursos impartidos, así como las listas de asistencia y la evidencia respectiva (constancias, diplomas, fotos, etc.)
- 6.2 Analizar los métodos utilizados para evaluar las necesidades de capacitación de su personal y los temas y criterios con los cuales fueron elegidos los cursos de capacitación, durante el 2017.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



6.3 Constatar la existencia de un programa anual de capacitación 2017 y confirmar que los cursos impartidos se hayan determinado de acuerdo a su metodología específica.

7. Economía

7.1 Verificar que la CEAVEQROO haya distribuido su presupuesto asignado al logro de metas y objetivos establecidos, analizando el presupuesto aprobado, modificado y ejercido por partida y por programa presupuestario 2017.

8. Equidad de género

8.1. Verificar la existencia de la equidad de género en la CEAVEQROO, en los aspectos de contratación de personal, sueldos y trato al personal; solicitando el acta de la instalación del comité de equidad de género, los lineamientos de contratación de personal y el tabulador por niveles jerárquicos.

G. Servidores Públicos responsables de la auditoría

El personal designado adscrito a la Auditoría Especial en Materia de Desempeño de esta Auditoría Superior del Estado, que actuó en el desarrollo y ejecución de la auditoría, visita e inspección en forma conjunta o separada, mismo que se identificó como personal de este Órgano Técnico de Fiscalización, se enlista a continuación:

NOMBRE	CARGO
M. en Aud. Francisco Alberto Flota Medrano	Auditor Especial en Materia de Desempeño.
M. en Aud. Felipe Cauich Segovia	Director de Fiscalización en Materia de Desempeño C
L.A.E. Saily Espinosa Ramírez	Coordinadora



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



II.2. RESUMEN GENERAL DE OBSERVACIONES Y ACCIONES EMITIDAS EN MATERIA DE DESEMPEÑO.

De conformidad con los artículos 17 fracciones I y II, 38, 41, en su segundo párrafo y 61 párrafo primero de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, y artículos 4 y 9 fracciones X, XI, XVIII y XXVI del Reglamento Interior de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo, durante este proceso se determinaron 8 resultados sobre la cobertura y atención de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, a personas víctimas del delito y violaciones a sus derechos humanos, de los cuales se generaron 22 observaciones. De lo anterior se derivan las acciones que a continuación se señalan:

Acciones Emitidas

Tipo de acción	Número
Recomendación al Desempeño	16
Total	16

II.3 DETALLE DE RESULTADOS

A. Control Interno / Ambiente de Control

Resultado Número 1 con Observaciones.

1.- De la verificación y análisis del marco normativo administrativo de la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo**, se observó que presenta debilidades, toda vez que no cuenta con Reglamento Interior, Manual de Organización y Manual de Procedimientos. El Reglamento Interior está en proceso de aprobación en la Secretaría de la Contraloría y los manuales de organización y procedimientos se encuentran



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



en proceso de elaboración, por lo que para el desarrollo de sus funciones se basan en el Modelo Integral de Atención a Víctimas (MIAV).

2.- De las buenas prácticas nacionales e internacionales de planificación estratégica, que no se consideran, se presentan de manera enunciativa mas no limitativa las siguientes: la CEAVEQROO no ha integrado un comité de ética, un código de ética, ni la lista de valores para el desempeño íntegro del personal adscrito a este organismo; en los documentos presentados por el ente también se puede observar que no hay indicios de que éstos se estén elaborando.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares, mediante oficio número CEAVEQROO/TC/699/2018 de fecha 19 de diciembre de 2018 la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo argumentó que, a partir de la fecha del oficio en mención, la CEAVEQROO se adhiere a lo previsto en materia de ética en los siguientes documentos:

1. Código de Conducta de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo.
2. Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo.
3. Reglas de integridad para el Ejercicio de la Función Pública.

Por lo que se atendió lo observado, quedando únicamente pendiente de solventar la integración del comité de ética del ente fiscalizado.

3.- Entre otras buenas prácticas, nacionales e internacionales de planificación estratégica, que no se consideran, se presentan de manera enunciativa mas no limitativa las siguientes: la misión y visión de la CEAVEQROO no están exhibidas al público en el centro de trabajo, ni en su página oficial, tampoco cuentan instituidos mecanismos formales de denuncia de posibles actos de corrupción o eventos contrarios a la ética institucional, tales como buzones



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



y correos electrónicos, disponibles para los servidores públicos de la institución o cualquier tercero interesado.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares, la CEAVEQROO manifestó la publicación de su misión y visión, tanto en sus instalaciones como en la página de internet; de igual forma manifiesta contar con el buzón de quejas y sugerencias al interior de su edificio y con la herramienta Tak Pool para denuncias ciudadanas. Una vez constatada dicha información, la observación 3 se da por atendida.

Normatividad Relacionada con la Observación

Reglamento de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, artículos 117, fracciones V y XXI.

Ley de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Quintana Roo, artículo 64, fracción IX.

Marco Integrado de Control Interno (MICI), ambiente de control, principios 1 y 2.

Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo, artículo 19.

Acción Promovida: Recomendación al Desempeño

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, lo siguiente:

- 1.-** El ente deberá llevar a cabo las gestiones necesarias a efecto de agilizar la aprobación de su reglamento interior y manuales internos, a más tardar el: 27 de Diciembre de 2019.
- 2.-** Asimismo, se deberá integrar el comité de ética para darle seguimiento al cumplimiento cabal de las normas de conducta y valores establecidos, a más tardar el 30 de septiembre de 2019.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



B. Congruencia del PED, Programa Sectorial y Programas Presupuestarios en Objetivos, Metas e Indicadores

Resultado Número 2 sin Observaciones

1.- El Programa Institucional de Atención a Víctimas 2016-2022 por el cual se rige la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, se encontró alineado con los documentos normativos: el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022. Así mismo, se formuló de acuerdo a la estructura temática que establece el Reglamento de la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo.

Resultado Número 2 con Observaciones

2.- El Programa Presupuestario E079.- “Programa de Atención y Reparación Integral a Víctimas del Estado del Estado de Quintana Roo”, establecido y desarrollado por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, refleja el avance del cumplimiento de los objetivos y metas con base en indicadores al 31 de diciembre de 2017, a nivel fin el ente no presentó información y el componente C03 no presenta congruencia en el cálculo del porcentaje presentado con la operación de los números absolutos plasmados en los Formatos Evaluatorios Programáticos del POA 2017.

Normatividad Relacionada con la Observación

Ley General de Contabilidad Gubernamental, artículo 61, fracción II, inciso C.

Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Quintana Roo 2017, artículo 25 párrafo segundo.

Acción Promovida: Recomendación al Desempeño

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, lo siguiente:



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



2.- El ente deberá presentar las fichas técnicas de los indicadores programados para el ejercicio fiscal 2019, en los cuales se pueda observar la línea base y las fórmulas de cálculo de la programación para el cumplimiento de cada uno de los indicadores, por cada nivel de la Matriz de Indicadores de Resultados (Fin, Propósito, Componentes y Actividades).

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, se estableció la fecha compromiso para la atención de la recomendación 2 a más tardar: el 29 de marzo del año 2019.

C. Cobertura

Resultado Número 3 sin Observaciones

1.- La CEAVEQROO atendió un total de 2,260 víctimas, las cuales se clasificaron por tipo de delito de la siguiente manera: del fuero común 2,160, de delitos civiles 10 y violación a sus derechos humanos 90.

De lo anterior se puede determinar que, del total de víctimas atendidas por la institución, el 95.57% correspondieron a delitos del fuero común.

Se ha analizado la cobertura que logró el ente durante el ejercicio fiscal 2017, comparando el número de víctimas del fuero común que atendió la CEAVEQROO con la incidencia delictiva en el Estado de Quintana Roo publicado por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional quien marca un total de 26,518 denuncias, por lo que la cobertura alcanzada fue del 8.14%, que representa un bajo porcentaje respecto al total de delitos reportados en el Estado.

Del 8.14% de cobertura de atención a víctimas de delitos del fuero común, a nivel Estado la mayor incidencia del delito recayó en robo, sin embargo, el mayor número de víctimas que



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



tuvieron contacto con la CEAVEQROO para su atención, recayó en el delito de violencia familiar, violación y abuso sexual, por lo que **se puede percibir que la atención que prestó la CEAVEQROO se clasifica en la población que involucra a los grupos vulnerables y la perspectiva de equidad de género**, ya que de las 2,160 víctimas atendidas el 83% son mujeres y 17% son hombres.

Respecto a las víctimas de violación a sus derechos humanos la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo (CDHQROO) publica en su 4º Informe de actividades un total de 1,541 víctimas atendidas, de las cuales 90 fueron turnadas a la CEAVEQROO para su asesoría jurídica. Se puede observar que para el ejercicio fiscal 2017 la CEAVEQROO tuvo una cobertura de 5.84%.

Respecto a la atención a víctimas por municipio se puede observar un 45% de cobertura en los municipios del Estado, ya que de los 11 municipios únicamente atienden a 5.

Resultado Número 3 con Observaciones

2.- La CEAVEQROO no cuenta con estadísticas que le permitan conocer la población universo y la población objetivo para determinar el porcentaje de la cobertura de atención a víctimas en el Estado.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares, mediante oficio número CEAVEQROO/TC/697/2018 de fecha 19 de diciembre de 2018, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo argumentó que, mediante la CIRCULAR/53/2018 se ha exhortado al personal del ente auditado, a integrar las estadísticas de sus respectivas áreas, por lo que se atendió lo observado.

3.- El ente no llevó un registro de atención por tipo de víctimas atendidas en cada municipio que cubre, únicamente manejó números generales.

CONTROLES DE CLASIFICACIÓN DE VÍCTIMAS POR MUNICIPIOS Y POR ENFOQUE DE GÉNERO, DIFERENCIAL Y ESPECIALIZADO			
Funciones de acuerdo al Diagrama del MIAV	Por municipios	Por género	Grupos vulnerables
7 del Primer momento	0	1	0
Registro de víctimas	0	0	0
4 del Segundo momento	1	1	0
Diagnóstico	0	0	0
5 del Tercer momento	0	0	0

MIAV: Modelo integral de Atención de Víctimas

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares, mediante oficio número CEAVEQROO/TC/697/2018 de fecha 19 de diciembre de 2018, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo argumentó que, mediante la CIRCULAR/53/2018 se ha exhortado al personal del ente auditado, a integrar las estadísticas de sus respectivas áreas, por lo que se atendió lo observado.

4.- La CEAVEQROO tiene la cobertura del 50% de servicios específicos a la atención a víctimas en el Estado, ya que de las 18 funciones que marca el MIAV, únicamente están garantizando el cumplimiento de 9, como se muestra en el siguiente cuadro:

FUNCIONES ESPECÍFICAS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS			
Funciones	Diagrama del MIAV	Garantizadas por la CEAVEQROO	Porcentaje de cobertura CEAVEQROO
Primer momento	7	4	22.22%
Registro de víctimas	1	1	5.56%
Segundo momento	4	2	11.10%
Diagnóstico	1	1	5.56%
Tercer momento	5	1	5.56%
Total de funciones	18	9	50%

Lo anterior, en virtud a las deficiencias identificadas en las áreas sustantivas del ente auditado y que se indican a continuación:



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



En relación a la atención psicológica no cuentan con el debido espacio para atender a la víctima ya que la entrevista se realiza en una oficina compartida con personal que no está relacionada con el asunto en cuestión, lo que impide proteger la dignidad y privacidad de las víctimas.

En relación a la atención de las víctimas no cuentan con el servicio médico fijo en el edificio, que emita la valoración médica inmediata, ni cuentan con trabajador social que realice las investigaciones correspondientes.

En relación a la cobertura en el Estado no cuentan con área de primer contacto en todos los municipios ni con enlace de otras dependencias en cada una de ellas, el único enlace es la fiscalía y la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

En relación al traslado de las víctimas para atención médica no existe una correcta coordinación con los hospitales, ya que hacen los llamados para solicitar las ambulancias y estas no se presentan, se presentan al hospital más cercano y no reciben la atención de inmediato.

La CEAVEQROO únicamente cuenta con asesores jurídicos en los municipios de Benito Juárez, Cozumel, Felipe Carrillo Puerto, Othón P. Blanco y Solidaridad, 5 de 11 municipios, sin embargo, si se requiere atención jurídica de algún municipio cercano el asesor se traslada al punto necesario.

La CEAVEQROO únicamente cuenta con líneas telefónicas para la recepción de llamadas de primer contacto, no cuentan con líneas telefónicas para que el personal le dé seguimiento a las víctimas que se encuentran en proceso de atención integral.

El ente no cuenta con medio de transporte oficial para el traslado de víctimas a los diferentes procesos que requieren su atención, como son atención médica, psicológica, jurídica, etc.

La CEAVEQROO no cuenta con vigilancia de seguridad al exterior de su edificio, cámaras de seguridad, ni salida de emergencia.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Normatividad Relacionada con la Observación

Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, artículo 43, párrafo 3, artículos 89 y 89 BIS

Reglamento de la Ley de Víctimas del Estado de Q. Roo, artículos 1, 7, 9 y 10.

Ley General de Contabilidad Gubernamental, artículo 61, fracción II, inciso C.

Modelo Integral de Atención a Víctimas (MIAV).

Acción Promovida: Recomendación al Desempeño

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, lo siguiente:

4.- Designar un espacio adecuado (consultorio clínico o psicológico) que permita las entrevistas con las víctimas protegiendo su dignidad y privacidad, y dar la correcta y precisa atención o contención psicológica y física en esferas de tiempo y espacio a la víctima.

Gestionar la contratación de un Médico para darles la valoración médica precisa a las víctimas antes de ser trasladadas a un hospital y determinar si se requiriere dicho traslado.

Coadyuvar con la Secretaría de Gobierno convenios de coordinación con las demás dependencias dedicadas al tema de víctimas, así como con entidades Estatales y Municipales, para que por medio de estos convenios sea más accesible la atención inmediata a víctimas de delitos y de violación a sus derechos humanos, respecto al traslado a hospitales, traslado de las víctimas de su localidad a las oficinas de atención a víctimas cuando éstas no tengan los recursos necesarios, traslado a los juzgados, y demás apoyo que requiera la CEAVEQROO.

La CEAVEQROO debe asignar líneas telefónicas para que las víctimas y entidades vinculadas a su atención puedan tener una mejor comunicación con las áreas del ente relacionadas con la atención inmediata a víctimas, como son: asesores jurídicos, trabajador social, psicólogos y médico.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



La CEAVEQROO debe considerar dentro de sus prioridades la protección de las víctimas y de las personas involucradas en la atención a ellas, por lo que debe contar con vigilancia al exterior del edificio para vigilar el acceso de las personas. De igual forma se debe habilitar una puerta de emergencia para prevenir contingencias.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, se estableció la fecha compromiso para la atención de la recomendación 4 a más tardar: el 28 de junio del año 2019.

D. Difusión

Resultado Número 4 con Observaciones

1.- La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo no cuenta con un programa o método propio para la promoción y difusión de la información, así como tampoco cuenta con los criterios que se utilizan para seleccionar la cobertura de la misma, y aun cuando se han realizado algunas acciones enfocadas en las diferentes páginas de redes sociales y medios de la entidad, no se puede garantizar que la información haya llegado a la población potencial y objetivo del Estado.

2.- Se verificó que, para realizar las campañas de difusión, la CEAVEQROO no tiene vínculo directo con los medios de comunicación, ya que la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado es el vínculo para esta función, sin embargo, se pudo constatar que no existe evidencia de los contratos o convenios que hayan realizado entre estas dos entidades; la CEAVEQROO manifiesta realizar los convenios de difusión de manera verbal.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares, el ente presentó convenio de colaboración firmado con el Sistema Quintanarroense de Comunicación Social, para la difusión de información gubernamental y de actividades de la CEAVEQROO, por lo que se atendió lo observado.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



3.- Se determinó que, para la difusión, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo solo dispone de trípticos, imágenes informativas para las publicaciones en las páginas de redes sociales y en algunas ocasiones se ha efectuado la radiodifusión, limitando de esta forma a gran parte de la población de localidades urbanas y rurales de los municipios que carecen de la tecnología del Internet.

4.- Se comprobó que para las acciones de la actual gestión 2018, se han realizado 30 publicaciones en la plataforma social conocida como “Twitter” y 57 publicaciones en la red social de nombre “Facebook”, las cuales son utilizadas como un servicio de comunicación rápida, donde se ha compartido información que necesita saber la ciudadanía acerca de la trata de personas y que consta de 9 imágenes ilustrativas diferentes, sin embargo, la CEAVEQROO no dispone de una metodología propia en la que se establezca la periodicidad con la que se realizan las divulgaciones, así como la posibilidad de expandir su difusión a través de otras redes sociales como lo es “Instagram”, plataforma utilizada por la población juvenil que permite a sus usuarios subir imágenes y videos de diferentes temas.

Normatividad Relacionada con la Observación

Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, artículo 5.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 7º.

Programa de Atención Integral a Víctimas 2014-2018. Objetivo 1. Estrategia 1.4. Líneas de acción: 1.4.1., 1.4.2. y 1.4.4.

Programa de Atención Integral a Víctimas 2014-2018. Objetivo 2. Estrategia 2.3. Líneas de acción: 2.3.3.

Acción Promovida: Recomendación al Desempeño

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo, recomienda a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, lo siguiente:



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



1.- Considerar dentro de la planeación anual, la elaboración de un Programa o Manual de Comunicación Institucional en el que se establezca la calendarización y metodología para la promoción y difusión de la información, así como los criterios que se utilizan para seleccionar la cobertura de la misma; enfatizándose en pláticas, talleres y cursos de fomento y orientación para la población tanto de la zona urbana como rural sobre los servicios que otorga la CEAVEQROO.

3.- Considerar la realización de carteles, folletos o revistas como estrategia informativa para que las acciones de difusión tengan un mayor alcance en la población que carece de la tecnología del internet y se tenga una mayor cobertura en el Estado, y establecer los controles necesarios para contar con la evidencia suficiente de las acciones de difusión y promoción que se han efectuado durante el 2017, sobre las publicaciones y entrega de material como son campañas, folletos, carteles, trípticos, etc.; con el fin de mantener un resguardo de la información que ha sido proporcionada a la población por distintos medios de comunicación.

4.- Considerar dentro de la gestión interna la realización y establecimiento de políticas que especifiquen la metodología y periodicidad de la divulgación de la información en las redes sociales, destacando temas de interés y promoción de su deber ser; así como la posibilidad de expandir su difusión a través de otras redes sociales, como lo es “Instagram”, plataforma popular que permite a sus usuarios subir imágenes y videos de diferentes temas, con la finalidad de que más población juvenil con acceso a internet conozca los servicios que brinda la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, se estableció la fecha compromiso para la atención de las recomendaciones a más tardar: el 28 de junio de 2019.

E. Vinculación

Resultado Número 5 sin Observaciones

1.- La CEAVEQROO promovió sus funciones a través de 2 protocolos de actuación que tienen carácter obligatorio para las Dependencias y Organismos suscriptores involucrados en la atención a víctimas de violencia en el Estado: Protocolo de Actuación para la Implementación de las Órdenes de Protección de Mujeres, Niñas y Niños en Quintana Roo y Protocolo para la Atención Médica, Psicológica y Jurídica a Mujeres, Niñas y Niños Víctimas de Violencia donde se lleva a cabo la NOM-046-SSA2-2005, Norma Oficial Mexicana de Violencia familiar, sexual y contra las mujeres.

2.- Durante el ejercicio fiscal 2017, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo llevó a cabo la firma de 12 convenios de colaboración con distintas entidades del Estado, prestando servicios como la ejecución de instrumentos, políticas y acciones estatales en materia de ayuda, asistencia, atención y reparación a las víctimas, así como la asesoría jurídica y capacitación en las entidades antes mencionadas. El ente únicamente cuenta con los convenios firmados, presentando como evidencia relación de resultados por convenio.

Resultado Número 5 con Observaciones

3.- Se determinó que la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo no llevó a cabo la implementación de Comités Especiales para la atención de víctimas de delitos o violaciones de derechos humanos, únicamente se analizaron los 12 convenios de colaboración interinstitucional, donde se describe en su contenido los motivos y objetivos por los que se llevaron a cabo.

Normatividad Relacionada con la Observación

Ley General de Víctimas, artículo 118, fracción XVIII.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, artículos 88, 91, fracciones XIX y XL, y 139, fracción XXI.

Reglamento de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, artículos 5, 10, 21 y 69.

Acción Promovida: Recomendación al Desempeño

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, lo siguiente:

3. Promover de manera oportuna la implementación de Comités Especiales para la mejor atención de víctimas de delitos o violaciones de derechos humanos, de acuerdo con el Artículo 91 Fracción XXIX de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, estableciendo el debido control para archivar la documentación y la evidencia necesaria que permita verificar y constatar de manera oportuna la existencia de los mismos.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, se estableció la fecha compromiso para la atención de la recomendación 3 a más tardar: el 28 de junio de 2019.

F. Capacitación

Resultado Número 6 con Observaciones

1.- La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo no cuenta con un método o procedimiento propio para la detección de las necesidades de capacitación de su plantilla laboral, sin embargo, el procedimiento que se realiza consiste en la aplicación de encuestas y recurren al formato “Cédula de Análisis y Valuación de Puestos” emitido por la Oficialía Mayor, el cual tiene un apartado para mencionar los cursos para llevar a cabo y el objetivo de éste, según sea la denominación del puesto.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



2.- La CEAVEQROO no cuenta con un Programa Anual de Capacitación 2017 que contenga las directrices específicas para los cursos que impartió o recibió su personal, los temas y criterios con los cuales fueron elegidos; de igual forma, no cuenta con un expediente con la evidencia respectiva como: listas de asistencia, constancias, diplomas, fotos, etc.

Normatividad Relacionada con la Observación

Ley General de Víctimas, artículo 88, fracción XXXII.

Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, artículos 91, fracción XXXI, 118, fracción X y DÉCIMO QUINTO TRANSITORIO.

Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, artículos 91, fracción VIII, 139, fracción VI.

Reglamento de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, artículo 69.

Acción Promovida: Recomendación al Desempeño.

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo lo siguiente:

1.- Establecer dentro de la planeación interna, la elaboración de un método o procedimiento propio para detectar las necesidades de capacitación de su plantilla laboral, que cuente con la metodología necesaria para determinar el tipo de formación que necesita el puesto, los cursos a realizar y los criterios que se utilizan para seleccionarlos.

2.- Realizar un Programa Anual de Capacitación, que contenga los cursos que se deban recibir e impartir por el personal de la CEAVEQROO, los temas y criterios con los cuales fueron elegidos, así como con el procedimiento para integrar el expediente de cada capacitación, el cual debe contener plantilla del personal por áreas con los cursos que han recibido o impartido, listas de asistencia, constancias, diplomas, fotos, etc.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Quintana Roo, se estableció la fecha compromiso para la atención de las recomendaciones 1 y 2 a más tardar: el 28 de junio de 2019.

G. Economía

Resultado Número 7 sin Observaciones

1.- De acuerdo a la entrevista sostenida del equipo auditor con el Director responsable del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, manifestó que los recursos previstos en el Presupuesto de Egresos aprobado para este fin no fue ejercido ni devengado durante el ejercicio fiscal 2017, por lo que la Secretaría de Finanzas y Planeación lo consideró una economía, sin embargo, la CEAVEQROO no cuenta con un documento oficial emitido por la SEFIPLAN en el cual se indique el uso o reasignación final del recurso no recaudado.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares, mediante oficio número SEFIPLAN/SSPHCP/DPCP/0248/XII/2017 de fecha 29 de diciembre de 2017 la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo presenta la instrucción de la Secretaría de Finanzas y Planeación de buscar economías con los recursos que no fueran agotados durante el ejercicio fiscal 2017, por lo que se atendió lo observado.

Normatividad Relacionada con la Observación

Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, artículo 5, fracción VI.

H. Equidad de Género

Resultado Número 8 sin Observaciones

1. La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo instaló el Comité y subcomité de Equidad de Género durante el Ejercicio 2017 para impulsar acciones de igualdad entre mujeres y hombres que generen un ambiente laboral más equitativo.

Resultado Número 8 con Observaciones

2. La CEAVEQROO no cuenta con una normativa propia para la integración del comité y subcomité de equidad de género, por lo que lo realiza en base al Plan Estratégico del Programa Quintanarroense de Cultura Institucional establecido por el I.Q.M.

Normatividad Relacionada con la Observación

Reglamento de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres del Estado de Quintana Roo, artículos 22 y 23.

Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, artículo 94.

Acción Promovida: Recomendación al Desempeño.

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo lo siguiente:

2. La CEAVEQROO deberá establecer un plan estratégico propio de equidad de género, para llevar a cabo las acciones establecidas en la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres del Estado de Quintana Roo, adoptando el Plan Estratégico del Programa Quintanarroense de Cultura Institucional del I.Q.M. de acuerdo a su estructura y funciones.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados y observaciones preliminares a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Quintana Roo, se estableció la fecha compromiso para la atención de la recomendación 2 a más tardar: el 2 de marzo de 2019.

Comentarios del ente fiscalizado

Es importante señalar que la documentación proporcionada por el ente fiscalizado para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones de trabajo, fue analizada con el fin de determinar la procedencia, de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares determinadas por la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo y que se presentó a esta entidad fiscalizadora para efectos de la elaboración definitiva de este Informe.

Tabla de Justificaciones y Aclaraciones de los Resultados

Concepto	Atención
Auditoría de Cumplimiento Financiero de Ingresos Obtenidos y Egresos Ejercidos con enfoque de Desempeño, en el ejercicio 2017	
Control Interno / Ambiente de Control.	Seguimiento
Congruencia del PED, Programa Sectorial y Programas Presupuestarios en Objetivos, Metas e Indicadores	Seguimiento
Cobertura	Seguimiento
Difusión	Seguimiento
Vinculación	Seguimiento
Capacitación	Seguimiento
Economía	Sin recomendaciones
Equidad de género	Seguimiento
Atendido: Información remitida por la Entidad fiscalizada en atención a los resultados preliminares.	
No atendido: Las observaciones que no se atendieron en la reunión de trabajo de resultados preliminares por la Entidad Fiscalizada.	
Seguimiento de las Recomendaciones: Las observaciones en las que se estableció una fecha compromiso por parte de la Entidad fiscalizada para su atención en la mejora e implementación de las recomendaciones.	



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



III. DICTAMEN

El presente dictamen se practicó sobre la información financiera proporcionada por la entidad fiscalizada, consistente en los estados e informes contables y presupuestarios que integran la cuenta pública del ejercicio fiscal 2017, formulados, integrados y presentados por la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo**, así como de la información proporcionada para medir el desempeño de la cobertura y atención a víctimas de delitos y violación a sus derechos humanos en el Estado de Quintana Roo, consistente en informes, manuales internos, expedientes de convenios, leyes y Matriz de Indicadores de Resultados de los programas aprobados en el presupuesto de egresos del Estado del ejercicio fiscal 2017.

La fiscalización fue realizada en consideración a lo dispuesto en la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, y demás ordenamientos legales y disposiciones normativas aplicables en la materia.

FINANCIERA

Las técnicas y procedimientos de auditoría aplicados se apegaron a las Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización, las cuales requirieron que la auditoría sea planeada y realizada de tal manera que permitió obtener una seguridad razonable de que lo revisado, de acuerdo al objetivo y alcance de la auditoría con base en la información financiera de la Cuenta Pública presentada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable, no presenta errores u omisiones importantes y que están preparados en base en la normatividad de la materia y los Postulados Básicos de Contabilidad Gubernamental. Los procedimientos seleccionados dependieron del juicio del auditor, incluida la evaluación de los riesgos de irregularidad



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



financiera en los estados contables y presupuestarios. Al efectuar dicha evaluación del riesgo, el auditor tuvo como fin, diseñar los procedimientos de auditoría que fueron adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad fiscalizada. Dichos procedimientos se ejecutaron mediante pruebas selectivas que se estimaron necesarias, y en consecuencia, se considera que la evidencia obtenida de la fiscalización proporciona una base suficiente y adecuada para emitir el siguiente dictamen de auditoría que se refiere a la muestra de los rubros revisados:

Con base en los resultados obtenidos en la auditoría practicada a la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo**, cuyo objetivo fue fiscalizar la gestión financiera para comprobar el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Ingresos y el presupuesto de Egresos, y demás disposiciones legales aplicables, en cuanto a los ingresos y gastos públicos, de la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo**, incluyendo la revisión del manejo, la custodia y la aplicación de recursos públicos estatales, así como de la demás información financiera, contable, patrimonial y presupuestaria, conforme a las disposiciones legales y normativas, y específicamente, respecto de la muestra auditada señalada en el apartado relativo al alcance, se concluye que en términos generales, la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo**, cumplió con las disposiciones legales y normativas que son aplicables en la materia.

DESEMPEÑO

La auditoría al desempeño se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el alcance y objetivo de fiscalizar la Cobertura y Atención de la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo**, a Personas Víctimas del Delito y



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Violaciones a sus Derechos Humanos en el Ejercicio Fiscal 2017. Se aplicaron los procedimientos y las pruebas selectivas que se consideraron necesarios; en consecuencia, existe una base razonable para sustentar el presente dictamen.

En opinión de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo, se identificaron áreas de mejora, fortalezas, debilidades y buenas prácticas que se deberán atender como parte de las recomendaciones emitidas.

En materia de control interno, se identificó que el ente no cuenta con Reglamento Interior, instrumento del que emanan los demás manuales internos del ente, dicho documento se encuentra en revisión y proceso de aprobación, por lo que deberán continuar con su formulación hasta lograr gestionar su autorización y publicación. Asimismo, cuenta con un número limitado de personal, por lo que impide una mayor cobertura de atención a víctimas del Estado, sin embargo el 8.14% de víctimas de delitos del fuero común atendidas en el Estado tuvo un impacto positivo, debido a que la atención a víctimas se enfocó a personas de grupos vulnerables; para aprovechar mejor los recursos escasos y la aplicación de mejores prácticas; la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo debe desarrollar manuales o programas de trabajo específicamente para la capacitación y difusión de las funciones sustantivas para las que fue creada, aumentando de esta manera su eficiencia y eficacia; de igual manera deberá llevar a cabo las gestiones necesarias para integrar en su plantilla laboral al personal indispensable, como son un médico y un trabajador social, marcados en el Modelo Integral de Atención a Víctimas, de acuerdo al reglamento de la Ley de Víctimas del Estado.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Con la fiscalización se contribuirá a que la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo**, subsane las debilidades detectadas en la planeación, presupuestación y programación de los temas señalados, a fin de llevar a cabo las mejores prácticas nacionales e internacionales que han tenido buenos resultados en la organización de las entidades públicas.

EL AUDITOR SUPERIOR DEL ESTADO

L.C.C. MANUEL PALACIOS HERRERA