



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Í N D I C E	PÁGINA
INTRODUCCIÓN.....	2
I. ANTECEDENTES DE LA ENTIDAD FISCALIZADA.....	4
II. ASPECTOS GENERALES DE AUDITORÍA.....	6
A. Título de la Auditoría .....	6
B. Objetivo .....	7
C. Alcance.....	7
D. Criterios de Selección .....	8
E. Áreas Revisadas .....	8
F. Procedimientos de Auditoría Aplicados.....	8
G. Servidores Públicos que intervinieron en la Auditoría .....	9
III. RESULTADOS.....	10
A. Resumen general de observaciones y acciones emitidas en materia de desempeño.....	10
B. Detalle de Resultados .....	11
IV. COMENTARIOS DE LA ENTIDAD FISCALIZADA.....	20
V. TABLA DE JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES DE LOS RESULTADOS .....	20
VI. DICTAMEN .....	21



# 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 los resultados de su gestión financiera, y el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en los planes y programas aprobados conforme a la ley. Esta revisión comprende la fiscalización a las Entidades Fiscalizables, que se traduce a su vez, en la obligación de las autoridades que las representan 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 (NPASNF) y en consideración 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, con el objeto de hacer un análisis de las Cuentas Públicas a efecto de poder rendir el presente Informe a esta H. XVI Legislatura del Estado de Quintana Roo, con relación al manejo de las mismas por parte de las autoridades estatales.

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 **Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado**, en coordinación con la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo**, en la integración de la Cuenta Pública, la cual incluye los resultados de las labores administrativas realizadas en el ejercicio fiscal 2019, así como las principales políticas financieras, económicas y sociales que influyeron en el resultado de los objetivos contenidos en los programas estatales, conforme a los indicadores establecidos en el Presupuesto de Egresos, tomando en cuenta el Plan Estatal de



## AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Desarrollo, el programa sectorial, institucional, regional, anuales y demás programas aplicados a la entidad.

**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, Políticas, cumplimiento de los objetivos y metas contenidos en los programas 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 del H. Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, correspondiente al ejercicio fiscal 2019, se encuentra reflejado el ejercicio del gasto público de la Administración Pública Central, integrada por el Despacho del Gobernador, incluidos sus Órganos Administrativos Desconcentrados y las Dependencias, dentro de las cuales se encuentra la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo**, registrando la aplicación del recurso estatal.

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 14 de febrero de 2020 mediante acuerdo administrativo, el Programa Anual de Auditorías, Visitas e Inspecciones (PAAVI), correspondiente al año 2020, y que contempla la fiscalización a las Cuentas Públicas del ejercicio fiscal 2019, el cual fue expedido y publicado en el portal web de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo.

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, 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 auditoría de desempeño de la Cuenta Pública de la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo**, correspondiente al ejercicio fiscal 2019.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



## I. ANTECEDENTES DE LA ENTIDAD FISCALIZADA

### DE SU CREACIÓN

La Ley General de Víctimas publicada en el Diario Oficial de la Federación el 09 de enero de 2013 y reformada mediante Decreto publicado el 3 de mayo del mismo año, establece en su artículo 79 la creación del Sistema Nacional de Atención a Víctimas el cual, para su operación y el cumplimiento de sus atribuciones, contará con una Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, la cual quedó debidamente constituida por Decreto presidencial publicado en el Diario Oficial de la Federación del 08/01/2014.

El Estado de Quintana Roo hizo lo propio al Publicar en el Periódico Oficial del Estado la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, el 7 de abril de 2014, la cual contempla la creación de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, encargada de atender a las víctimas de delitos del fuero común o de violaciones a derechos humanos cometidos por servidores públicos del orden estatal o municipal, así como proponer políticas públicas en materia de ayuda, asistencia, atención y reparación a las víctimas del delito o violaciones a sus derechos humanos.

### DE SUS FUNCIONES

De acuerdo con la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo en su artículo 89, la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo** es un órgano operativo del Sistema Estatal<sup>1</sup>, y es un organismo público descentralizado de la Administración Pública Estatal, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía técnica y de gestión, que tiene por objetivo garantizar, promover y proteger los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, en especial los derechos a la asistencia, a la protección, a la atención, a la verdad, a la justicia, a la reparación integral y a la debida diligencia.

<sup>1</sup> **Sistema Estatal:** Sistema Estatal de Atención a Víctimas.



## AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Conforme al artículo 91, le corresponde a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo entre otros, el despacho de los siguientes asuntos:

- Garantizar el acceso a los servicios multidisciplinarios y especializados que el Estado proporcionará a las víctimas de delitos o de violaciones de derechos humanos, para lograr su reincorporación a la vida social.
- Proponer políticas públicas en el Estado de prevención de delitos y violaciones a derechos humanos, así como de atención, asistencia, protección, acceso a la justicia, a la verdad y reparación integral a víctimas u ofendidos de acuerdo con los principios establecidos en esta ley.
- Establecer mecanismos para la capacitación, formación, actualización y especialización de servidores públicos o dependientes de las instituciones, de conformidad con lo dispuesto en esta ley.
- Formular propuestas de política pública de prevención de violaciones a derechos humanos, atención, asistencia, protección, acceso a la justicia, a la verdad y reparación integral a las víctimas de acuerdo con los principios establecidos en esta ley.
- Establecer medidas que contribuyan a garantizar la reparación integral, efectiva y eficaz de las víctimas que hayan sufrido un daño como consecuencia de la comisión de un delito o de la violación de sus derechos humanos.
- Coadyuvar en la elaboración de los protocolos generales de actuación para la prevención, atención e investigación de delitos o violaciones a los derechos humanos.
- Elaborar los manuales, lineamientos, programas y demás acciones, acorde a lo establecido por la normatividad de la materia en sus protocolos.
- Proporcionar medidas de ayuda, asistencia, atención, así como asegurar la protección integral y reparación del daño a las víctimas de los delitos de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, en los términos de la Ley General de la materia y esta ley.
- Suscribir los convenios de colaboración, coordinación o concertación o la contratación de expertos que se requiera para el cumplimiento de sus funciones.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



## DE SU INTEGRACIÓN

Para el despacho, estudio y planeación de los asuntos que correspondan, la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo** se auxilia de las siguientes unidades administrativas:

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

## II. ASPECTOS GENERALES DE AUDITORÍA

### A. Título de la Auditoría

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

**19-AEMD-C-GOB-027-059**, “Auditoría de Desempeño a las acciones, programas y protocolos implementados en cumplimiento a la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres para el Estado de Quintana Roo a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo”.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



---

## B. Objetivo

Fiscalizar que el cumplimiento de las acciones, programas y protocolos implementados por la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo**, contribuyan a la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres para el Estado de Quintana Roo y la normativa aplicable.

## 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 2019, comprendiendo el análisis de la normativa aplicable; las acciones, programas y protocolos implementados en cumplimiento de la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres para el Estado de Quintana Roo.

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 Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo, la Norma Profesional de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización No.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 cumplimiento de las acciones, programas y protocolos implementados en cumplimiento de la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres para el Estado de Quintana Roo.





# 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 2020, que comprende la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública del 2019, considerando la importancia, pertinencia y factibilidad de su realización.

## E. Áreas Revisadas

Se revisaron los departamentos de Primer Contacto, el Departamento de Políticas Públicas, Investigación y Capacitación, la Dirección del Fondo de Ayuda Asistencia y Reparación Integral, la Dirección de Asesoría Jurídica para Atención a Víctimas, la Dirección de Asuntos Jurídicos y la Dirección Administrativa de la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo**.

## F. Procedimientos de Auditoría Aplicados.

### 1. Cumplimiento del Fortalecimiento del Programa Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres de Quintana Roo 2018-2022.

- 1.1. Verificar la implementación y cumplimiento de las acciones, programas y procedimientos relacionados con la Alerta de Violencia de Género.
- 1.2. Confirmar que la entidad cuente con un control y seguimiento de atención integral a víctimas relacionadas con la Violencia de Género, durante el 2019.
- 1.3. Constatar la implementación de los servicios que brinda la entidad en materia social y psicosocial de las víctimas.





# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



- 1.4. Constatar la impartición de talleres y cursos de capacitación laboral para las víctimas de delito.
- 1.5. Corroborar las acciones de difusión y campañas de información de las OSC promovidas por la Comisión, en atención de la Violencia de Género.
- 1.6. Verificar que la entidad haya llevado de forma adecuada sus funciones dentro del Sistema Estatal de Atención a Víctimas, durante el ejercicio fiscal 2019.

## 2. Competencia de los actores.

- 2.1. Verificar el perfil de puestos del personal encargado de la atención a las víctimas e identificar aptitudes, cualidades y capacidades en función a derechos humanos y perspectiva de género.
- 2.2. Verificar que la entidad cuente con el Programa de Capacitación y Profesionalización 2019, el cual incluya temas en materia de los derechos humanos de las mujeres y perspectiva de género.
- 2.3. Constatar la impartición de talleres, seminarios y cursos de capacitación en materia de derechos humanos y perspectiva de género al personal de las diferentes Entidades, instituciones educativas y Organismos de la Sociedad Civil del Estado.
- 2.4. Corroborar el cumplimiento de los convenios y/o acuerdos para la impartición de capacitaciones en el Estado, en materia de derechos humanos y perspectiva de género.

## G. Servidores Públicos que intervinieron en 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 acreditó como personal de este Órgano Técnico de Fiscalización, se encuentra referido en la orden emitida con oficio número ASEQROO/ASE/AEMD/0955/11/2020, siendo los servidores públicos a cargo de coordinar y supervisar la auditoría, los siguientes:



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



NOMBRE	CARGO
L.A.E. Saily Espinosa Ramírez	Coordinadora de la Dirección de Fiscalización en Materia al Desempeño C.
Ing. en Admón. Ingrid Darany Sanzores Burgos	Supervisora de la Dirección de Fiscalización en Materia al Desempeño C.

### III. RESULTADOS

#### A. Resumen general de observaciones y acciones emitidas en materia de desempeño.

De conformidad con los artículos 17 fracción 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, 8 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 2 resultados de la fiscalización correspondientes a la “Auditoría de Desempeño a las acciones, programas y protocolos implementados en cumplimiento a la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres para el Estado de Quintana Roo”, que generaron 6 observaciones. De lo anterior se derivan las acciones que a continuación se señalan:

Acciones Emitidas	
Tipo de acción	Número
Recomendación al Desempeño	02
<b>Total</b>	<b>02</b>



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



## B. Detalle de Resultados

### CUMPLIMIENTO DEL FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA ESTATAL PARA PREVENIR, ATENDER, SANCIONAR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES DE QUINTANA ROO 2018-2022

#### Resultado Número 1, con Observaciones

##### Cumplimiento del \*FPEPASEVM 2018-2022

Eje	Tema	**Línea de acción	Cumplió
<b>Eje 2 Atención</b>	Reparación Integral	2.2.15 Aplicar el procedimiento para la asignación de recursos del Fondo de Ayuda Asistencia y Reparación Integral del Estado de Quintana Roo, para las víctimas de violencia y con base en los criterios establecidos.	✓
		2.2.17 Brindar asesoría y servicios jurídicos tendientes a facilitar el ejercicio de los derechos de las víctimas y a garantizar su disfrute pleno y tranquilo.	✓
		2.2.18 Brindar servicios sociales orientados a garantizar el pleno restablecimiento de los derechos de la víctima en su condición de persona y ciudadana.	✓
	Medidas de Atención	2.2.19 Diseñar y realizar programas de capacitación laboral orientados a lograr la plena reintegración de la víctima a la sociedad y la realización de su proyecto de vida.	X
		2.2.20 Promover la participación de las OSC en la atención de mujeres víctimas de violencia, así como sus hijas e hijos.	X
		2.2.21 Brindar Orientación, acompañamiento, representación y seguimiento en la investigación y el proceso en el nuevo sistema de justicia penal acusatorio, en su caso, o en otros procesos administrativos o jurisdiccionales relacionados con su situación de víctima.	✓
<b>Eje 4 Erradicación</b>	Fortalecimiento de la Coordinación Interinstitucional	2.2.22 Brindar atención psicosocial individual, familiar o comunitario orientado a hacer frente a las consecuencias del impacto traumático de los hechos victimizantes y a promover el bienestar, apoyo emocional y social a las víctimas, estimulando el desarrollo de sus capacidades y su empoderamiento para la exigibilidad de sus derechos.	X
		4.2.1 Fortalecer la capacidad de actuación del Sistema Estatal de Atención a Víctimas.	✓

\*Fortalecimiento del Programa Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres de Quintana Roo.

\*\*Se enlistaron únicamente las líneas de acción que son competencia de la CEAVEQROO.



## AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



1. Se confirmó que de acuerdo a las funciones sustantivas que desarrolló la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo durante el ejercicio fiscal 2019, a través de sus áreas especializadas en la atención de las personas víctimas de violencia, no cuenta con la clasificación de las personas beneficiadas de los servicios sociales, la atención psicosocial, así como de la asesoría jurídica y de las solicitudes que se realizaron para la obtención de recursos del Fondo de Ayuda y Reparación Integral para su asistencia y reparación integral de delitos y violación a sus derechos humanos.
2. Se verificó que la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, no implementó acciones para el diseño de un Programa de Capacitación Laboral durante el ejercicio fiscal 2019, en el que se definan temas y contenidos enfocados a lograr el reintegro de las víctimas a la sociedad; por lo tanto, no se cuenta con un registro y evidencia documental de los cursos impartidos. De igual forma, se observa la falta de Convenios y/o Acuerdos de colaboración con instituciones del Estado de Quintana Roo vinculadas para la capacitación de las víctimas, en materia psicosocial, perspectiva de género y derechos humanos.
3. Se constató que durante el ejercicio fiscal 2019, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo no efectuó contratos, acuerdos de colaboración y/o convenios con las diferentes Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) del Estado; sin embargo, presentó la relación de colaboración con 27 Organizaciones mediante las cuales se han realizado acciones de las diferentes campañas de difusión, con el objetivo de promover su participación en la atención de los derechos humanos y perspectiva de género de las mujeres víctimas de violencia del Estado de Quintana Roo, en cumplimiento con el Fortalecimiento del Programa Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres de Quintana Roo 2018-2022.



## AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



4. Se identificó que la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo no cuenta con un Protocolo de Atención, en el que se contemple mecanismos de orientación, estándares y/o procedimientos de actuación formales, relacionados con los servicios sociales y la atención psicosocial que se brinda a las personas víctimas de violencia, con el objetivo de garantizar los derechos humanos de las mujeres para prevenir y erradicar la discriminación y revictimización de las víctimas.

### Normatividad Relacionada con las Observaciones

- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, artículo 17 fracción VII y artículo 39 fracción III.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, artículo 23 fracciones I, II y IV, artículo 25, artículo 49 fracciones V y XXI y artículo 51 fracción III.
- Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, artículos 30 y 31.
- Ley General de Víctimas, artículo 7 fracciones I, II y VI; artículo 80 y artículo 118 fracción XVIII.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Quintana Roo, artículos 17, 18, 21 fracciones I, II y V, artículo 34, artículo 39 fracción I y XXII, artículo 48 OCTIES fracciones I, III y IX y artículo 49 fracción III.
- Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, artículo 7 fracción VI, artículo 67 fracciones I, II y V; artículo 91 fracciones II, XL, y XLVII y artículo 139 fracción XXI.

### 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



---

## Para la observación 1

De acuerdo con las funciones sustantivas que realiza la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo en relación a los servicios sociales, la atención psicosocial, la asesoría jurídica y las solicitudes que se realizaron para obtener recursos del Fondo de Ayuda y Reparación Integral, que permiten atender a las personas víctimas de violencia; la entidad deberá realizar las gestiones correspondientes para tener una clasificación de las personas beneficiadas por género, con el objetivo de contribuir a la prevención, atención, sanción y eventual erradicación de la violencia contra las mujeres.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, mediante el oficio número CEAVEQROO/TC/0136/21 de fecha 19 de enero de 2021, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo presenta una ficha técnica en la que se indica que las funciones de servicios sociales y atención psicosocial son realizadas en la Dirección de primer contacto y ayuda inmediata a través de los modelos y protocolos de atención correspondientes; también presentan el Informe Anual de Actividades 2019, en el cual se encuentra la clasificación de la atención de víctimas por género de los servicios de primer contacto y ayuda inmediata, de la asesoría jurídica y del Fondo de Ayuda y Reparación Integral para su asistencia y reparación integral; una vez constatada la información, se da por atendida la observación.

## Para la observación 2

Diseñar e implementar un Programa Anual de Capacitación de acuerdo a las necesidades de conocimiento y desarrollo para las mujeres víctimas de violencia, el cual incluya la impartición de cursos, talleres, seminarios, capacitación a distancia, entre otros, de las temáticas relacionadas con el Marco Normativo y Jurídico de los derechos humanos, perspectiva de género, violencia, procuración y justicia, medidas de atención inmediata, orientación, acompañamiento, entre otros, que deba proporcionar el personal especializado de la Comisión Ejecutiva de Atención



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



a Víctimas del Estado de Quintana Roo; de igual forma, incluir la elaboración de convenios y/o acuerdos de colaboración con diferentes organismos e instituciones del Estado, que contribuyan a la capacitación y formación de mujeres en situación de violencia, con el objetivo de lograr la reintegración de las víctimas a la sociedad.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, mediante el oficio número CEAVEQROO/TC/0136/21 de fecha 19 de enero de 2021, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo manifiesta que se realizará el diseño del programa de capacitación laboral 2021, motivo por el cual se establece la fecha compromiso para su entrega, el 31 de marzo de 2021, por lo que la observación persiste hasta su atención.

### **Para la observación 3**

Promover y suscribir acuerdos, contratos y/o convenios de colaboración que se efectúen en materia de difusión con diferentes medios de comunicación u Organizaciones de la Sociedad Civil del Estado de Quintana Roo, en las cuales se transmitan las campañas de información relacionada con las funciones y servicios proporcionados por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, así como el establecimiento de controles para el resguardo de la evidencia suficiente de dichos convenios y del material entregado a la población, con el propósito de contar con una mejor organización y control de la cobertura de la difusión.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, mediante el oficio número CEAVEQROO/TC/0136/21 de fecha 19 de enero de 2021, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo presenta una Carta Compromiso de firmar convenios de colaboración con organizaciones de la sociedad civil e instituciones gubernamentales para el ejercicio fiscal 2021, atendiendo temas relacionados a la atención de derechos humanos y perspectiva de género de las





# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



---

mujeres víctimas de violencia y en temas de campañas de difusión, por lo que la observación se da por atendida.

## **Para la observación 4**

Elaborar un Protocolo o Lineamientos para la Atención Social y Psicosocial de las personas en situación de víctimas, el cual contemple acciones, métodos y procedimientos para la atención, asistencia, protección y reparación integral, donde se describan los derechos de las mujeres víctimas de violencia, los elementos para la atención especializada y diferenciada, la aplicación del enfoque de derechos humanos y perspectiva de género, los servicios y medidas de atención, así como la identificación de quienes son víctimas directas o indirectas de violencia, las funciones y responsabilidades del personal encargado de atender a las víctimas; con el objetivo de prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres del Estado de Quintana Roo.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, mediante el oficio número CEAVEQROO/TC/0136/21 de fecha 19 de enero de 2021, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo manifiesta mediante una ficha técnica, el objetivo y proceso de atención que realiza la Unidad de Primer Contacto y Ayuda Inmediata de la Comisión, los cuales atiende acciones relativas a los servicios sociales y a la atención psicosocial, que se encuentran en el Capítulo IV “Servicios de atención a víctimas de violencia” del “Protocolo para la Atención Médica, Psicológica, Jurídica a Mujeres, Niñas y Niños víctimas de violencia”, en el cual especifica algunas actuaciones y mecanismos de orientación en relación a esos temas; una vez revisada la información, la observación se da por atendida.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



## COMPETENCIA DE LOS ACTORES

### Resultado Número 2, con Observaciones

1. Se corroboró que la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, no estableció un Perfil de Puestos idóneo para el personal encargado de la atención de las personas en situación de víctimas, en donde se especifique la descripción de los puestos, nivel académico, conocimientos, experiencia, aptitudes, habilidades técnicas, objetivos y requisitos; entre otros, que son fundamentales para el desempeño eficiente de las funciones y procesos en materia de ayuda, asistencia, atención y reparación a las víctimas del delito o violencia de los derechos humanos.

I. No se encontró un Perfil de Puestos idóneo para el personal encargado de la atención de las personas en situación de víctimas.



2. Durante el ejercicio fiscal 2019, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo implementó la capacitación continua, la profesionalización y especialización en materia de atención psicosocial, derechos humanos y perspectiva de género, para los servidores públicos que atiende a las personas en situación de víctimas, de las diferentes entidades, instituciones académicas y organismos de la sociedad civil del Estado de Quintana Roo, sin embargo, se identificó la falta de evidencia suficiente, competente y relevante que comprueben de manera fehaciente la impartición de los cursos de capacitación, talleres y/o conferencias recibidas e impartidas para el personal profesional encargado de atender a víctimas en

cumplimiento de las medidas de asistencia, ayuda, apoyo, reparación integral y acceso a la justicia.



## Normatividad Relacionada con las Observaciones

- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, artículo 17 fracción VII, artículo 39 fracción III y artículo 40 fracción III.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, artículo 38 fracción III y artículo 49 fracción VII.
- Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, artículo 9 y artículo 20 fracción I.
- Ley General de Víctimas, artículo 117 fracciones I y VIII y artículo 161.
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Quintana Roo, artículo 21 fracción II.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Quintana Roo, artículo 36 fracción III, artículo 39 fracciones VIII y XXIII; y artículo 48 OCTIES fracción VII.
- Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, artículo 91 fracción VIII y artículo 139 fracción VI y artículo 140.
- Reglamento Interior de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, artículo 52 fracción VIII.



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



## **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:

### **Para la observación 1**

Elaborar e implementar un Perfil de Puestos idóneo que corresponda al personal a cargo de la atención de las personas en situación de víctimas de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, incorporando competencias, habilidades, nivel académico, experiencia laboral, conocimientos, habilidades y aptitudes, que permita cumplir con las funciones sustantivas de manera satisfactoria de cada empleado, con el objetivo de fortalecer la organización interna y la especialización del personal en materia de derechos humanos y perspectiva de género.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, mediante el oficio número CEAVEQROO/TC/0136/21 de fecha 19 de enero de 2021, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo presenta una ficha técnica del estatus del Reglamento Interior de la Comisión, el cual contiene los perfiles de puestos idóneos para el personal encargado de la atención de las personas en situación de víctimas, sin embargo, se encuentra en proceso de actualización y autorización; por consiguiente, se estableció la fecha compromiso para presentar el Reglamento Interior a más tardar el 17 de diciembre de 2021, por lo que, la observación persiste hasta su atención.

### **Para la observación 2**

La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo deberá efectuar las acciones necesarias para presentar la evidencia suficiente, competente y relevante, tales como: oficios y/o memorándum de invitación al personal, calendario de actividades, listas de asistencia, minutas de trabajo, constancias,



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



fotografías, entre otros; que demuestren los conocimientos y competencias de las conferencias, cursos de capacitación y/o talleres recibidos e impartidos, durante el ejercicio fiscal 2019, del personal profesional encargado de la atención de víctimas, con el propósito de mantener la organización y control de la documentación y a su vez contar con expedientes completos.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, mediante el oficio número CEAVEQROO/TC/0136/21 de fecha 19 de enero de 2021, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo presenta la relación y evidencia de las Constancias de los cursos recibidos durante el ejercicio fiscal 2019, por el personal encargado de atender a víctimas; por lo que la observación se da por atendida.

## IV. COMENTARIOS DE LA ENTIDAD FISCALIZADA

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada 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.

## V. TABLA DE JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES DE LOS RESULTADOS

Concepto	Atención
<b>Auditoría de Desempeño a las acciones, programas y protocolos implementados en cumplimiento a la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres para el Estado de Quintana Roo a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.</b>	
Cumplimiento del Fortalecimiento del Programa Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres de Quintana Roo 2018-2022	Seguimiento
Competencia de los Actores	Seguimiento



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Concepto	Atención
<b>Recomendación al Desempeño:</b> Es el tipo de sugerencias que se emite a las Entidades Fiscalizadas para promover el cumplimiento de los objetivos y metas de las instituciones, políticas públicas, programas y procesos operativos y atribuciones, a fin de fomentar las prácticas de buen gobierno, mejorar la eficiencia, eficacia, la economía, la calidad, la satisfacción del ciudadano y la competencia de los actores.	
<b>Atendido:</b> Información remitida por la Entidad Fiscalizada en atención a los resultados preliminares.	
<b>No atendido:</b> Las observaciones que no se atendieron en la reunión de trabajo de resultados preliminares por la Entidad Fiscalizada.	
<b>Seguimiento de las Recomendaciones:</b> 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.	

## VI. DICTAMEN

El presente dictamen se emite con fecha 29 de enero de 2021, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el alcance y objetivo para el análisis y revisión de la implementación de acciones que contribuyen a atender la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres para el Estado de Quintana Roo, que realizó la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo** con el fin de verificar su contribución a la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres víctimas de violencia del Estado de Quintana Roo. 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 identificación oportunidades, áreas de mejora, fortalezas y debilidades que se deberán atender como parte de las recomendaciones emitidas.

Los resultados de la auditoría muestran que en materia del Cumplimiento del Fortalecimiento del Programa Estatal para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres de Quintana Roo 2018-2022, la entidad no elaboró un Programa de Capacitación, de los cursos que deberá recibir e impartir el personal que atiende de manera directa a las víctimas de delitos y violación a sus derechos



# AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



humanos, así como no llevó a cabo firmas de contratos, acuerdos o convenios de colaboración con Organizaciones de la Sociedad Civil para la capacitación y la difusión de las acciones que competen a víctimas de violencia y delitos a sus derechos humanos, dando atención a las líneas de acción establecidas.

En atención a la competencia de los actores se identificó que la entidad fiscalizada no estableció un perfil de puestos, ya que el reglamento interior se encuentra en proceso de actualización y autorización. Así mismo, no cuenta con la integración del expediente de capacitación de los cursos a los que asiste el personal y los que son impartidos por el personal que atienden de manera directa a víctimas de delitos y violencia a sus derechos humanos, por lo que deberá continuar fortaleciendo las áreas que corresponden.

Con la fiscalización y la atención de las recomendaciones al desempeño se contribuirá a que la **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo**, subsane las debilidades detectadas en la planeación y aplicación de las acciones, programas y protocolos implementados en cumplimiento de la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres para el Estado de Quintana Roo; lo que le permitirá tener una mejor eficiencia, eficacia y economía al proporcionar sus servicios en materia de prevención, atención, sanción y eventual erradicación de la violencia ejercida contra las mujeres.

**EL AUDITOR SUPERIOR DEL ESTADO**

**L.C.C. MANUEL PALACIOS HERRERA**