



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Í N D I C E	PÁGINA
INTRODUCCIÓN	2
I. AUDITORÍA DE DESEMPEÑO AL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS / 23-AEMD-A-GOB-019-040	4
I.1 ANTECEDENTES	4
I.2. ASPECTOS GENERALES DE AUDITORÍA	7
A. Título de la auditoría	7
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
I.3. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN EFECTUADA	10
A. Resumen general de observaciones y recomendaciones emitidas en materia de desempeño	10
B. Detalle de Resultados	11
I.4. SÍNTESIS DE LAS JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES PRESENTADAS POR EL ENTE FISCALIZADO	36
I.5. TABLA DE JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES DE LOS RESULTADOS	37
II. DICTAMEN DEL INFORME INDIVIDUAL DE AUDITORÍA	38



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 del Estado 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 los entes públicos fiscalizables, que se traduce a su vez, en la obligación de las autoridades que las representan de presentar la 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, de conformidad con el artículo 38, fracción III, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, con el objeto de hacer un análisis de las Cuentas Públicas a efecto de poder rendir el presente informe a esta H. XVIII 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 **Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo**, contiene la realización de actividades en las que participa la Legislatura del Estado; estas acciones comprenden:

A.- El Proceso Administrativo; que es desarrollado fundamentalmente por la **Coordinación General de Comunicación del Gobierno 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 2023 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 Desarrollo, el programa



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



sectorial, institucional, regional, anuales y demás programas aplicados por el ente público.

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, Presupuesto de Egresos, Políticas, cumplimiento de los objetivos y metas contenidos en los programas y todo lo relacionado con la actividad financiera-administrativa de la **Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo.**

En la Cuenta Pública del Gobierno del Estado de Quintana Roo, correspondiente al ejercicio fiscal 2023, se encuentra dentro del tomo II, el ejercicio del gasto público, del Poder Ejecutivo, en el cual se encuentra la **Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo.**

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 26 de enero de 2024 mediante acuerdo administrativo, el Programa Anual de Auditorías, Visitas e Inspecciones (PAAVI), correspondiente al año 2024, y que contempla la fiscalización a las Cuentas Públicas del ejercicio fiscal 2023, el cual fue expedido y publicado en el portal web de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo.

En este sentido, la auditoría realizada a la Cuenta Pública de la **Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo**, correspondiente al ejercicio fiscal 2023, se denomina **Auditoría de Desempeño al cumplimiento de objetivos y metas de programas presupuestarios 23-AEMD-A-GOB-019-040**, y notificada en fecha 31 de julio de 2024, mediante la Orden de Auditoría, Visita e Inspección con número de oficio ASEQROO/ASE/AEMD/1166/07/2024.

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, VII, XII, XV, XXVI y XXVIII, 22, en su último párrafo, 37, 38, 40, 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, en relación con la auditoría de desempeño de la Cuenta Pública de



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



la **Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo**, correspondiente al ejercicio fiscal 2023.

I. AUDITORÍA DE DESEMPEÑO AL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS / 23-AEMD-A-GOB-019-040

I.1 ANTECEDENTES

En los últimos treinta años, economías de diversos países rompieron paradigmas en cuanto al enfoque de la administración de los recursos públicos, por dos razones principales:

- La necesidad de hacer más con los mismos recursos, y
- La necesidad de rendir cuentas a los ciudadanos, cada vez más exigentes con la eficiencia, en la asignación y uso de los recursos públicos.

Como resultado, surge el enfoque de Gestión para Resultados (GpR). La GpR es un modelo de cultura organizacional, directiva y de desempeño institucional que pone más énfasis en los resultados que en los procedimientos. Aunque, también interesa cómo se hacen las cosas, cobra mayor relevancia ¿Qué se hace?, ¿Qué se logra? y ¿Cuál es su impacto en el bienestar de la población?; es decir, la creación de valor público.

En el contexto de la GpR y con fundamento en el marco constitucional y legal, a partir de 2006 y hasta 2008, se estableció en la Administración Pública Federal (APF) el Presupuesto basado en Resultados (PbR), procurando la alineación entre la planeación, programación, presupuesto, control, ejercicio, seguimiento y evaluación del gasto público.

El PbR es un proceso basado en consideraciones objetivas sobre los resultados esperados y alcanzados para la asignación de recursos, con la finalidad de fortalecer la calidad del diseño y gestión de las políticas, programas públicos y desempeño institucional, cuyo aporte sea decisivo para generar las condiciones sociales, económicas y ambientales para el desarrollo nacional sustentable; en otras palabras, el PbR busca elevar la cobertura y la calidad de los bienes y servicios públicos,



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



cuidando la asignación de recursos particularmente a los que sean prioritarios y estratégicos para obtener los resultados esperados.

Asimismo, dentro de este contexto, la Metodología de Marco Lógico (MML) es una herramienta que facilita el proceso de conceptualización, diseño, ejecución, monitoreo y evaluación de programas y proyectos. Su uso permite:

- Presentar de forma sistemática y lógica los objetivos de un programa y sus relaciones de causalidad;
- Identificar y definir los factores externos al programa que pueden influir en el cumplimiento de los objetivos; y
- Evaluar el avance en la consecución de los objetivos, así como examinar el desempeño del programa en todas sus etapas¹.

La MML permite alinear los objetivos de los programas presupuestarios con los objetivos estratégicos de las dependencias y entidades federales y con el Plan Nacional de Desarrollo (PND).

La Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) se ha constituido en la base para el diseño de indicadores en México, este es un instrumento clave para la planeación dado que proporciona información para el monitoreo y evaluación de resultados².

El Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), dentro del PbR, es una herramienta y estrategia de apoyo indispensable para dar seguimiento a los planes, programas y proyectos de las dependencias, entidades y organismos del Estado, en la cual se identificarán los logros, deficiencias y áreas de oportunidad para sostener eficientemente la mejora continua en la gestión y crear condiciones para la satisfacción de las necesidades y demandas ciudadanas.

En cuanto a las valoraciones que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público realiza anualmente, Quintana Roo se reporta entre las entidades de avance alto en materia de Evaluación del Diagnóstico PBR - SED 2020 con una calificación de 85, arriba del promedio nacional de 74.9 y en la edición 2021 obtuvo una valoración de 90, quedando

¹ Secretaría de Hacienda y Crédito Público (s/f). *Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados*; páginas 9, 11 y 15.

² Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2013). *Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores. Instrumentos Principales para el Monitoreo de Programas Sociales de México*. México, D.F. CONEVAL; página 9.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



por encima de la media nacional de 82.4, esto como resultado del fortalecimiento de su marco normativo³.

La Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo (CGC) es un organismo desconcentrado, auxiliar de la Administración Pública Estatal, como una unidad administrativa dependiente del Poder Ejecutivo y con jurisdicción en el territorio del Estado⁴.

Tiene por objeto promover en todo momento la coordinación entre las unidades administrativas de las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y entidades del Poder Ejecutivo relacionadas con la estrategia de la comunicación, a efecto de garantizar a la ciudadanía una comunicación cercana, directa, veraz y oportuna⁵.

Dentro de este marco, de acuerdo con el artículo 11, fracción I, del Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, para el ejercicio fiscal 2023, se aprobó a la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo la cantidad de \$110,737,797.00 (ciento diez millones setecientos treinta y siete mil setecientos noventa y siete pesos 00/100 M.N.).

En el Anexo 9. Matrices de Indicadores para Resultados (MIR), del Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, para el ejercicio fiscal 2023, se establece que a la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo le corresponde la implementación de los siguientes programas presupuestarios:

- F002 – Comunicación Gubernamental, y
- M001 – Gestión y Apoyo Institucional.

³ Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2023). *Plan Estatal de Desarrollo 2023 – 2027*. Quintana Roo. Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 23 de enero de 2023; página 529 y 530.

⁴ Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo (2017). *Acuerdo por el que se crea el Órgano Administrativo Desconcentrado denominado Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo*. Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 15 de marzo de 2017; artículo 1.

⁵ Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo (2022). *Reglamento Interior de la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo*. Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 20 de junio 2020; artículo 2.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



I.2. ASPECTOS GENERALES DE AUDITORÍA

En cumplimiento al artículo 38, fracción I, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, se establece el título de la auditoría, el objetivo, el alcance, los criterios de selección, las áreas revisadas y los procedimientos de auditoría aplicados.

A. Título de la auditoría

La auditoría que se realizó en materia de desempeño a la **Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo**, de manera especial y enunciativa mas no limitativa, fue la siguiente:

Auditoría de Desempeño al cumplimiento de objetivos y metas de programas presupuestarios 23-AEMD-A-GOB-019-040

B. Objetivo

Fiscalizar el cumplimiento de objetivos y metas de programas presupuestarios.

C. Alcance

La auditoría se basó en el estudio general de las acciones emprendidas por la **Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo** para la implementación de los cinco componentes del Sistema de Control Interno, así como la evaluación del diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y el cumplimiento de objetivos y metas del programa presupuestario F002 – Comunicación Gubernamental.

La auditoría se realizó de conformidad con la normativa aplicable a la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública, 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 Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado



AUDITORÍA SUPERIOR 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.

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 (PAAVI), correspondiente al año 2024, que comprende la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública del ejercicio fiscal 2023.

E. Áreas Revisadas

- Dirección de Administración.
- Dirección de Evaluación.
- Dirección Técnica y de Archivo.
- Dirección de Redes Sociales.
- Dirección de Difusión.

F. Procedimientos de Auditoría Aplicados

Eficacia

1. Control Interno

1.1 Valoración de la implementación de los cinco componentes del Sistema de Control Interno

- 1.1.1. Aplicación de cuestionario de los cinco componentes de control interno y obtención de evidencia documental e información.
- 1.1.2. Valoración de la evidencia documental e información obtenida.
- 1.1.3. Determinar el estatus de implementación de los cinco componentes de control interno en la CGC.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Eficiencia

2. Presupuesto basado en Resultados (PbR)

2.1 Evaluación de Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)

- 2.1.1. Analizar la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario F002 – Comunicación Gubernamental, a fin de determinar si implementó correctamente la Metodología de Marco Lógico, cumpliendo con la lógica vertical y la lógica horizontal.

Eficacia

3. Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

3.1 Cumplimiento de objetivos y metas

- 3.1.1. Verificar, de acuerdo con los parámetros de semaforización determinados por la SEFIPLAN, el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas del programa presupuestario F002 – Comunicación Gubernamental, establecido en el FESIPPRES.
- 3.1.2. Analizar la evidencia correspondiente al cumplimiento de los objetivos y metas del programa presupuestario F002 – Comunicación Gubernamental, a fin de determinar si sustenta el nivel de cumplimiento reportado en el FESIPPRES.

G. Servidores Públicos que intervinieron en la Auditoría

De conformidad con el artículo 38, fracción II, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, el personal designado adscrito a la Auditoría Especial en Materia al 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, el cual se encuentra referido en la orden emitida con oficio número ASEQROO/ASE/AEMD/1166/07/2024, siendo las personas servidoras públicas a cargo de coordinar y supervisar la auditoría, los siguientes:



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



NOMBRE	CARGO
M. en Aud. Maritsa Cristal Sanmiguel Chan – C.F.P.	Coordinadora de la Dirección de Fiscalización en Materia al Desempeño “A”.
M. en A. A. Benny Alberto Loeza Gasque – C.F.P.	Supervisor de la Dirección de Fiscalización en Materia al Desempeño “A”.

I.3. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN EFECTUADA

A. Resumen general de observaciones y recomendaciones emitidas en materia de desempeño

De conformidad con los artículos 17, fracción II, 38, fracciones IV y V, 41, en su segundo párrafo, 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 3 resultados de la fiscalización correspondientes a la **Auditoría de Desempeño al cumplimiento de objetivos y metas de programas presupuestarios**, que generaron 3 observaciones. De lo anterior se deriva lo siguiente:

Observaciones Emitidas

Total	3
Atendidas	0
En seguimiento	3

Recomendaciones Emitidas

Total	3
--------------	----------



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



B. Detalle de Resultados

Resultado Número 1

Eficacia

1. Control Interno

1.1 Valoración de la implementación de los cinco componentes del Sistema de Control Interno

Con observación

El control interno se ha convertido en una parte esencial para conducir las actividades hacia el logro de objetivos y metas institucionales de cualquier organización, ya sea en el sector público o privado.

Las dependencias y entidades que integran la Administración Pública Estatal requieren que su gestión sea eficaz, responsable y que les permita mantenerse en las mejores condiciones, para lograr un equilibrio favorable entre su administración y los fines que persiguen.

Al respecto, resulta indispensable que dichas instituciones cuenten con un Sistema de Control Interno (SCI) eficaz, que esté diseñado y funcione de tal manera que fortalezca la capacidad para conducir sus actividades hacia el logro de la misión institucional; impulse la prevención y administración de eventos contrarios al logro de los objetivos estratégicos; promueva el cumplimiento de las leyes y normativas aplicables; coadyuve a la presentación de información financiera, presupuestal y de gestión en forma confiable y oportuna, y asegure el ejercicio y resguardo adecuado de los recursos públicos que les son asignados.

En atención al marco de control interno que cada institución tiene establecido, se considera necesario llevar a cabo la evaluación del SCI con el objeto de verificar si se tienen implementados los componentes de control y, en su caso, identificar las posibles áreas de oportunidad que contribuyan al fortalecimiento de dicho marco de control interno.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



El establecimiento del SCI en las instituciones de la Administración Pública Estatal tiene como base fundamental el mandato legal y otras disposiciones aplicables que definen su misión y atribuciones, a partir de esto, se autorizan e implantan las estructuras orgánicas y funcionales, las políticas y procedimientos necesarios para conducir las actividades hacia el logro de objetivos y metas, así como los registros e información que facilitan la debida aplicación y salvaguarda de los recursos que les son autorizados, lo que coadyuva al fortalecimiento del proceso de rendición de cuentas, en un marco de transparencia⁶.

El Sistema de Control Interno se encuentra agrupado en cinco componentes o normas generales⁷, los cuales se describen a continuación:

1.- Ambiente de Control: Es la base del control interno. Proporciona los elementos normativos, estructura y disciplina para apoyar al personal en la consecución de los objetivos y metas institucionales.

2.- Administración de Riesgos: Es el proceso dinámico para identificar, analizar, evaluar y monitorear los riesgos, incluidos los riesgos vinculados con actos de corrupción, así como determinar acciones que permitan mitigar su efecto y probabilidad de ocurrencia, de tal manera que se pueda proporcionar seguridad razonable del cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

3.- Actividades de Control: Son aquellas acciones establecidas, a través de políticas y procedimientos, por las unidades administrativas responsables para alcanzar los objetivos institucionales y responder a sus riesgos asociados, incluidos los vinculados con actos de corrupción y los de sistemas de información.

4.- Información y Comunicación: Es la información de calidad que las unidades administrativas y los servidores públicos generan, obtienen y utilizan; así como los mecanismos y canales de comunicación efectivos y confiables que existen en el interior y exterior para respaldar el Sistema de Control Interno.

⁶ Auditoría Superior de la Federación (2015). *Modelo de Evaluación de Control Interno en la Administración Pública Estatal*. Cámara de Diputados.

⁷ Poder Ejecutivo del Estado Quintana Roo (2019). *Acuerdo por el que se emiten las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo*. Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 23 de julio de 2019; artículo 9.

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

5.- Supervisión: Son las actividades establecidas y operadas en las unidades administrativas, con la finalidad de mejorar de manera continua el control interno mediante la vigilancia y evaluación periódicas a su eficacia, eficiencia y economía.

Durante los trabajos de auditoría, visita e inspección, se aplicó un cuestionario de control interno⁸ a la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo (CGC) cuyo objetivo fue obtener información y evidencia que permita determinar el estatus de implementación del Sistema de Control Interno en sus cinco componentes, valorando el avance en su implementación con base en el COSO⁹ 2013. Lo anterior permitió identificar el entorno de control en el que se ejercen los recursos públicos y proponer acciones de mejora para fortalecer su Sistema de Control Interno.

Teniendo en cuenta los componentes mencionados anteriormente, se procedió a la valoración de la información y evidencia presentada por la CGC, con lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 1. Ambiente de Control

Componente	Puntaje máximo esperado	Calificación del componente	Factores de valorización	Puntaje asignado por elemento
Ambiente de Control	20	13.42	Normativa de control interno.	0.88
			Compromiso con la integridad y los valores éticos.	3.91
			Responsabilidad de vigilancia y supervisión del control interno.	1.24
			Estructura, funciones y responsabilidades, autoridades y	3.04
			Competencia profesional y capacitación del personal.	4.35
			Total	13.42

Fuente: Cédula de Evaluación de Control Interno de la CGC.

⁸ Basado en el Modelo de Evaluación de Control Interno en la Administración Pública Estatal, emitido por la Auditoría Superior de la Federación.

⁹ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



De acuerdo con lo anterior, se determinó un nivel medio de implementación del componente Ambiente de Control, debido a que no cuenta con un programa de capacitación, que contribuya a la sensibilización de las personas servidoras públicas sobre la aplicación del código de ética institucional; ni con un código de conducta, catálogo de puesto, manual de organización y manual de procedimientos; por lo tanto, no se han establecido procedimientos para medir el conocimiento, apropiación y apego de los documentos por parte de los mismos; de igual manera, se han implementado evaluaciones para desarrollar y retener a las personas servidoras públicas competentes, lo que permitirá consolidar un desempeño efectivo y eficiente que coadyuve al logro de los objetivos y metas de la entidad. Por otro lado, la CGC cuenta con un reglamento interior que norma las funciones y atribuciones de las unidades administrativas y con una estructura orgánica establecida.

Tabla 2. Administración de Riesgos

Componente	Puntaje máximo esperado	Calificación del componente	Factores de valorización	Puntaje asignado por elemento
Administración de Riesgos	20	12.35	Establecimiento de objetivos y tolerancia al riesgo.	4.11
			Identificación, análisis y respuesta a riesgos asociados con los objetivos.	7.06
			Identificación de riesgos de corrupción y fraude.	1.18
			Total	12.35

Fuente: Cédula de Evaluación de Control Interno de la CGC.

Por lo anterior, se determinó un nivel medio de implementación del componente Administración de Riesgos, por lo tanto, es necesario para la CGC formular un plan estratégico institucional que oriente de manera ordenada y coherente los esfuerzos hacia la consecución de los objetivos relativos a su mandato, alineado a los demás instrumentos normativos aplicables; y consolidar la política de evaluación y actualización del control interno en todos los ámbitos de la CGC e informar periódicamente sobre su cumplimiento.

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

Tabla 3. Actividades de Control

Componente	Puntaje máximo esperado	Calificación del componente	Factores de valorización	Puntaje asignado por elemento
Actividades de Control	20	6.67	Implementar actividades de control (políticas y procedimientos).	3.34
			Actividades de control para las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs).	3.33
			Total	6.67

Fuente: Cédula de Evaluación de Control Interno de la CGC.

De acuerdo con lo presentado en la tabla anterior, se determinó un nivel bajo de implementación del componente Actividades de Control; por lo tanto, la CGC debe considerar diseñar, actualizar y garantizar la suficiencia e idoneidad de las actividades de control que contribuyan a mitigar y dar respuesta a los riesgos que dificultan el logro de los objetivos sustantivos y adjetivos de la CGC, además de desarrollar las políticas y lineamientos que permitan implementar, dar soporte y continuidad a los sistemas de información de las actividades sustantivas, financieras y administrativas.

Tabla 4. Información y Comunicación

Componente	Puntaje máximo esperado	Calificación del componente	Factores de valorización	Puntaje asignado por elemento
Información y Comunicación	20	7.20	Información relevante y de calidad.	5.20
			Comunicación interna.	2.00
			Total	7.20

Fuente: Cédula de Evaluación de Control Interno de la CGC.

Con base en lo anterior, se determinó un nivel bajo de implementación del componente Información y Comunicación; por lo tanto, es importante que la CGC establezca políticas, mecanismos y medios adecuados para obtener, procesar, generar, clasificar, validar y comunicar de manera eficaz, eficiente y económica la información financiera, presupuestaria, administrativa, operacional y de otro tipo requerida en el desarrollo de sus procesos, transacciones y actividades que permita al personal comprender sus funciones, las responsabilidades y su importancia para el logro de los objetivos institucionales de manera eficiente y eficaz, así como para salvaguardar los documentos e información que se deben conservar en virtud de su importancia.

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

Tabla 5. Supervisión

Componente	Puntaje máximo esperado	Calificación del componente	Factores de valorización	Puntaje asignado por elemento
Supervisión	20	5	Realizar actividades de supervisión (evaluaciones y autoevaluaciones).	5.00
Total				5.00

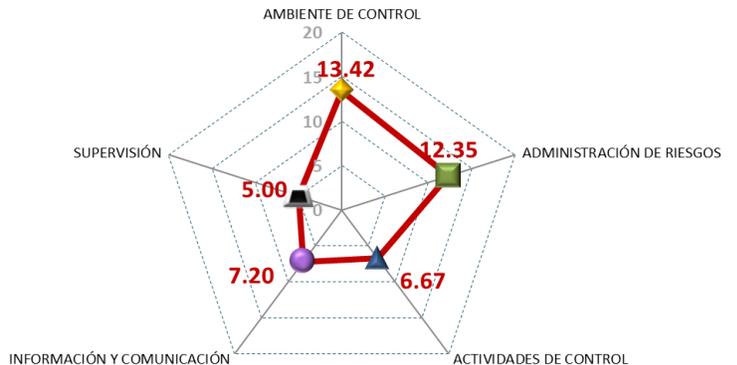
Fuente: Cédula de Evaluación de Control Interno de la CGC.

En relación con la tabla anterior, se determinó un nivel bajo de implementación del componente Supervisión; por lo tanto, el Ente debe formalizar e implementar procedimientos que permitan realizar una adecuada supervisión del control interno institucional, así como mecanismos de reporte, comunicación y seguimiento de las evaluaciones a los procesos internos.

A continuación, se presenta de manera gráfica el resultado obtenido en cada uno de los cinco componentes mencionados con anterioridad:

Gráfica 1. Puntaje de implementación de control interno en la CGC

COMPONENTE	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE OBTENIDO
AMBIENTE DE CONTROL	20.00	13.42
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	20.00	12.35
ACTIVIDADES DE CONTROL	20.00	6.67
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	20.00	7.20
SUPERVISIÓN	20.00	5.00
TOTAL	100.00	44.64



Fuente: Cédula de Evaluación de Control Interno de la CGC.

En conclusión, una vez analizadas las evidencias documentales proporcionadas por la entidad fiscalizada relativas a cada respuesta del cuestionario de control interno y aplicado el instrumento de valoración determinado para la revisión, se obtuvo un puntaje general de 44.64 de un total de 100 en la evaluación practicada por componente, lo que ubica a la CGC en un nivel medio en la implementación de su Sistema de Control Interno.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Derivado del análisis anterior, se determinó la siguiente observación:

1. La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo considera que la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo ha realizado acciones para la implementación de un control interno más fortalecido; sin embargo, aun cuando existen estrategias y mecanismos de control adecuados sobre el comportamiento de algunas actividades, éstos no son suficientes para garantizar el cumplimiento de los objetivos, la observancia de la normativa y la transparencia.

Recomendación de Desempeño.

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda a la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo lo siguiente:

23-AEMD-A-019-040-R01-01 Recomendación

La Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo deberá revisar y, en su caso, considerar las estrategias y mecanismos de control adecuados para el desarrollo de sus procesos, transacciones y actividades, para el cumplimiento de los objetivos, así como actualizar la normativa que refuerce el establecimiento de un Sistema de Control Interno consolidado.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo estableció como fecha compromiso para atención de la recomendación 23-AEMD-A-019-040-R01-01, el 18 de diciembre de 2024. Por lo antes expuesto, la atención a la recomendación de desempeño queda en **seguimiento**.

Normatividad relacionada con la observación.

Modelo de Evaluación de Control Interno en la Administración Pública Estatal.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Resultado Número 2

Eficiencia

2. Presupuesto basado en Resultados (PbR)

2.1 Evaluación de Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)

Con observación

Los recursos económicos de que disponga el Estado se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados¹⁰.

Los indicadores, como parte de la Metodología de Marco Lógico (MML), permiten a los distintos entes públicos definir alcances, retos y las metas de sus programas presupuestarios y políticas; su correcta elaboración responde a las necesidades de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y del proceso de programación, que son parte medular para el logro o fracaso de los objetivos institucionales¹¹.

La MIR organiza los objetivos, indicadores y metas en la estructura programática, vinculados al programa presupuestario. Con base en ello, solo deberá existir una MIR por programa presupuestario. La MIR consiste en establecer y estructurar el problema central, ordenar los medios y fines del árbol de objetivos en un programa, generar indicadores para medir sus resultados, definir los medios que permitirán verificar esos resultados, describir los riesgos que podrían afectar la ejecución del mismo o las condiciones externas necesarias para el éxito del programa¹².

Con motivo de la auditoría denominada 23-AEMD-A-GOB-019-040, Auditoría de Desempeño al cumplimiento de objetivos y metas de programas presupuestarios, la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo (ASEQROO) solicitó la información

¹⁰ Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (1975). *Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 24 de noviembre de 2023; artículo 166.

¹¹ Secretaría de Finanzas y Planeación (2023). *Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo*. SEFIPLAN; página 3.

¹² Secretaría de Finanzas y Planeación (2023). *Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados del Gobierno del Estado de Quintana Roo*. SEFIPLAN; página 5.

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

relativa a las MIR, así como las fichas técnicas correspondientes, mediante oficio número ASEQROO/ASE/AEMD/0925/05/2024 de fecha 28 de mayo de 2024.

Por su parte, la CGC presentó información relacionada con la construcción de la MIR, correspondiente al programa presupuestario F002 – Comunicación Gubernamental, en sus diferentes niveles.

En el análisis de la calidad del diseño de la MIR se verificó que se establezcan con claridad los objetivos del programa y su alineación con la planeación nacional, estatal o sectorial (fin y propósito); asimismo, que se hayan incorporado de manera precisa los indicadores que miden los objetivos y resultados esperados; que se identifiquen los medios de verificación para obtener y corroborar la información de los indicadores; que se describan los bienes y servicios entregados a la sociedad (componentes), así como las actividades e insumos para producirlos; y, por último, la inclusión de supuestos que influyen en el cumplimiento de los objetivos.

Con base en lo anterior, se llevó a cabo la revisión del programa presupuestario F002 – Comunicación Gubernamental, para determinar que cumpla con la lógica vertical y la lógica horizontal, tal como lo establece la Metodología de Marco Lógico. Se tomó como referencia de análisis el fin, propósito y componentes con sus respectivas actividades, obteniendo lo siguiente:

Tabla 6. Resumen del análisis de la MIR del programa presupuestario F002 – Comunicación Gubernamental

Programa	Número de niveles	Resumen narrativo		Indicador		Medios de verificación		Supuestos	
		Adecuado	Área de mejora	Adecuado	Área de mejora	Adecuado	Área de mejora	Adecuado	Área de mejora
F002 - Comunicación Gubernamental	13	9	4	1	12	0	13	12	1
%	100	70	30	8	92	0	100	92	8

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en el análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados 2023 del programa presupuestario F002 - Comunicación Gubernamental, proporcionado por la CGC.

Dentro de este marco, el resultado del análisis muestra las siguientes áreas de mejora:

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

a) **Resumen narrativo:** En el análisis del resumen narrativo se verificó la estructura y/o sintaxis de los objetivos de la MIR, así como las relaciones causales entre estos en sus distintos niveles: Fin, Propósito, Componentes y Actividades. Del resultado de la valoración, se determinó que el 30% presentó áreas de mejora en los siguientes aspectos:

Tabla 7. Áreas de mejora del resumen narrativo

Nivel de la MIR	Resumen narrativo	Claridad	Sintaxis	Relación causa-efecto	Área de mejora
Fin	Contribuir a mantener informada a la población del Estado de Quintana Roo en materia social, educativa, cultural, turística, de protección civil, así como sobre las obras y acciones que el gobierno del Estado efectúe en beneficio de los quintanarroenses.	-	X	-	Cumplir con la sintaxis recomendada a nivel fin: contribuir + objetivo del programa del Plan Estatal de Desarrollo (tal cual) + mediante + estrategia (se puede modificar).
Componente 1	Las campañas y contenidos de información que se recibieron sobre las acciones y obras del Gobierno a través de los medios de comunicación fueron difundidos.	-	X	-	Cumplir con la sintaxis recomendada: productos o servicios terminados + verbo en participio. Se consideran como base las líneas de acción del programa de desarrollo para la redacción.
Componente 1, Actividad 3	Construcción en coordinación con todas las dependencias y entidades del estado, los contenidos de comunicación, que soportados en la estrategia de comunicación y vinculación social, se desarrollarán durante la administración.	X	-	-	El objetivo debe ser claro y concreto, indicando las principales acciones emprendidas.
Componente 2	Las campañas y contenidos de información de las obras y acciones del Gobierno, a través de la página web de la CGC y en las cuentas de redes sociales difundidas.	-	X	-	Cumplir con la sintaxis recomendada: productos o servicios terminados + verbo en participio. Se consideran como base las líneas de acción del programa de desarrollo para la redacción.

X: No cumplió.

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en la revisión del resumen narrativo del programa presupuestario F002 - Comunicación Gubernamental.

b) **Indicadores:** En el análisis de los indicadores de desempeño se verificó que estos cumplan con la estructura y elementos mínimos para determinar la consecución de los objetivos planteados en el resumen narrativo. Del

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

resultado de la valoración, se determinó que el 92% presentó áreas de mejora en los siguientes aspectos:

Tabla 8. Áreas de mejora de los indicadores

Nivel de la MIR	Indicador	NI*	DI*	MC*	LB*	M*	C*	FM*	D*	UM*	SI*	S*
Fin	Ranking del Índice de Desarrollo Democrático.	X	X	-	X	X	-	-	-	-	-	-
Propósito	Porcentaje de instituciones gubernamentales coordinadas.	X	X	-	X	-	-	-	-	-	-	-
Componente 1	Porcentaje de campañas y contenidos de información de las acciones de Gobierno difundidos.	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-	-
Componente 1, Actividad 1	Porcentaje de comunicados elaborados y diseñados para su difusión y publicación.	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-	-
Componente 1, Actividad 2	Porcentaje de boletines recibidos para su difusión en la página web.	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-	-
Componente 1, Actividad 3	Porcentaje de dependencias que participan en la generación de contenidos de información.	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-	-
Componente 1, Actividad 4	Porcentaje de reuniones a la que asisten jefes de prensa de comunicación social.	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-	-
Componente 2	Porcentaje de visitas a la página web de la CGC.	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-	-
Componente 2, Actividad 1	Porcentaje de contenidos de información recibidos para su difusión en la página web de la CGC y en las cuentas de redes sociales.	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-	-
Componente 2, Actividad 2	Porcentaje de publicaciones en la página web de la CGC y en las cuentas de redes sociales.	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-	-
Componente 3	Porcentaje de monitoreo de boletines difundidos en las fuentes informativas coordinadas.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Componente 3, Actividad 1	Porcentaje de fuentes informativas vinculadas que difunden y publican las obras y actividades de Gobierno.	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-	-
Componente 3, Actividad 2	Porcentaje de medios locales y nacionales que proporcionaron sus números telefónicos y correos electrónicos.	-	-	-	X	X	-	-	-	-	-	-

***Siglas:** NI: Nombre del Indicador DI: Definición del Indicador MC: Método de Cálculo LB: Línea Base M: Meta

C: Categoría **D:** Dimensión **FM:** Frecuencia de Medición **UM:** Unidad de Medida **SI:** Sentido del Indicador **S:** Semafización

X: No cumplió.

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en la revisión de los indicadores del programa presupuestario F002 - Comunicación Gubernamental.

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

c) Medios de verificación: En el análisis de los medios de verificación se constataron las fuentes de datos disponibles para verificar, evaluar y monitorear el valor de los indicadores presentados en la MIR con respecto a los avances y logros reportados. Al respecto, el 100% de los medios de verificación presentan áreas de mejora, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 9. Áreas de mejora de medios de verificación

Nivel de la MIR	Medios de verificación	NCD*	NA*	P*	L*
Fin	Informe Anual del Índice de Desarrollo Democrático.	-	X	-	X
Propósito	Sitio web oficial de la Coordinación General de Comunicación.	-	X	X	X
Componente 1	Archivos de órdenes de inserción y testigos de publicaciones.	-	X	X	X
Componente 1, Actividad 1	Archivo digital de comunicados elaborados y diseñados.	-	X	X	X
Componente 1, Actividad 2	Carpetas de archivos digitales de los boletines recibidos de las dependencias.	-	X	X	X
Componente 1, Actividad 3	Archivos de oficios de solicitudes de publicaciones de las dependencias.	-	X	X	X
Componente 1, Actividad 4	Listados de asistencia de las personas encargadas de áreas de comunicación social de las dependencias.	-	X	X	X
Componente 2	Contador de la página web de la Dirección de Redes Sociales de la Coordinación General de Comunicación cgc.qroo.gob.mx	-	-	X	X
Componente 2, Actividad 1	Carpetas de archivos digitales con contenidos de información recibidos, en la Dirección de Redes Sociales de la Coordinación General de Comunicación.	-	-	X	X
Componente 2, Actividad 2	Carpetas de archivos digitales con contenidos de información publicados, en la Dirección de Redes Sociales de la Coordinación General de Comunicación.	-	-	X	X
Componente 3	Archivo digitales de los monitoreos en la Dirección de Evaluación.	-	-	X	X
Componente 3 Actividad 1	Relación de fuentes informativas (medios de comunicación) que prestaron sus servicios de difusión y publicación.	-	X	X	X
Componente 3 Actividad 2	Directorio telefónico y correos electrónicos.	-	X	X	X

*Siglas: NCD: Nombre Completo del Documento.

NA: Nombre del Área que genera o publica la información.

P: Periodicidad con la que se publica la información.

L: Liga a la página de la que se obtiene la información.

X: No cumplió

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en la revisión de los medios de verificación del programa presupuestario F002 - Comunicación Gubernamental.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



- d) **Supuestos:** En el análisis de los supuestos se constataron tres aspectos fundamentales: la identificación de factores externos, la verificación de las condiciones de supuestos, y el análisis de consistencia en la relación causal entre objetivos. Del resultado de la valoración de los supuestos, se determinó que el 8% presentó áreas de mejora, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 10. Áreas de mejora de los supuestos

Nivel de la MIR	Resumen narrativo	Supuesto	Área de mejora
Componente 1, Actividad 1	Elaboración y diseño de comunicados del titular del poder ejecutivo, para su difusión y publicación en página web de la CGC y/o a través de los medios de comunicación.	Los ciudadanos se informan con los comunicados de las obras y actividades del Gobierno del Estado.	Redactar en relación directa con el objetivo.

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en la revisión de los supuestos del programa presupuestario F002 - Comunicación Gubernamental.

De lo antes expuesto, se concluye que la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario F002 - Comunicación Gubernamental, no cumple con la Lógica Vertical y la Lógica Horizontal, tal como lo establece la Metodología de Marco Lógico.

Derivado del análisis anterior, se determinó la siguiente observación:

2. La Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo presentó debilidad en la implementación de la Metodología de Marco Lógico al diseñar la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario F002 - Comunicación Gubernamental, en el ejercicio fiscal 2023, debido a que se presentan áreas de mejora en:
 - a) El 30% de los resúmenes narrativos.
 - b) El 92% de los indicadores.
 - c) El 100% de los medios de verificación.
 - d) El 8% de los supuestos.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Recomendación de Desempeño.

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda a la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo lo siguiente:

23-AEMD-A-019-040-R02-02 Recomendación

La Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo deberá implementar la Metodología de Marco Lógico adecuando los resúmenes narrativos, indicadores, medios de verificación y supuestos de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa presupuestario F002 - Comunicación Gubernamental, correspondientes al ejercicio fiscal 2025, con la finalidad de establecer la correcta relación causa - efecto en todos los niveles de la MIR y lograr la correspondencia de cada uno de ellos con los factores externos que pueden afectar su ejecución y posterior desempeño.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo estableció como fecha compromiso para atención de la recomendación 23-AEMD-A-019-040-R02-02, el 17 de enero de 2025. Por lo antes expuesto, la atención a la recomendación de desempeño queda en **seguimiento**.

Normatividad relacionada con la observación.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, artículo 166.

Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo (Secretaría de Finanzas y Planeación, 2023).

Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados del Gobierno del Estado de Quintana Roo (Secretaría de Finanzas y Planeación, 2023).



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Resultado Número 3

Eficacia

3. Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

3.1 Cumplimiento de objetivos y metas

Con observación

Tanto a nivel federal como estatal está normado que los recursos económicos que disponga el Estado se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados¹³.

La información presupuestaria y programática que forme parte de la Cuenta Pública deberá relacionarse con los objetivos y prioridades de la planeación del desarrollo; asimismo, deberá incluir los resultados de la evaluación del desempeño. Para ello, deberán utilizar indicadores que permitan determinar el cumplimiento de las metas y objetivos de cada uno de los programas, así como vincular los mismos con la planeación del desarrollo¹⁴.

Los indicadores deberán ser estratégicos y de gestión. Los indicadores estratégicos deberán medir el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas públicas y de los programas presupuestarios y deberán contribuir a corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos. Los indicadores de gestión deberán medir el avance y logro en procesos y actividades; es decir, sobre la forma en que los bienes y servicios públicos son generados y entregados. Incluyen los indicadores que dan seguimiento a las actividades y aquellos que entregan bienes y/o servicios para ser utilizados por otras instancias. Los indicadores de desempeño permitirán verificar el nivel de logro alcanzado por el programa¹⁵.

¹³ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (1917). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de junio de 2023; artículo 134.

¹⁴ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2008). *Ley General de Contabilidad Gubernamental*. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de enero de 2018; artículo 54.

¹⁵ Consejo Nacional de Armonización Contable (2013). *Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño mediante la Metodología de Marco Lógico*. CONAC. Numerales Quinto y Sexto.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Las metas son los objetivos cuantitativos que el programa o proyecto se compromete a alcanzar en un periodo de tiempo determinado. Estas permiten acreditar el grado de avance de los objetivos. Dado que las metas son conocidas y acordadas con los ejecutores de los programas presupuestarios, es fácil comprobar quién ha cumplido cabalmente con ellas.

Una característica esencial de las metas es que deben ser realistas; es decir, deben ser un valor cuantitativo que, dada la capacidad técnica, humana y financiera del programa, sea factible de alcanzar en un periodo. Es común fijarse metas demasiado ambiciosas que no es posible cumplir o, al contrario, metas por debajo del umbral de la capacidad del programa que se alcanzan y superan con facilidad. De incurrir en cualquiera de estos casos, queda en evidencia una planeación inadecuada del programa. Por otro lado, el uso de la semaforización sirve para poder evaluar la ejecución de los procesos en relación a los resultados programados¹⁶.

De acuerdo con el Anexo 10. Información Complementaria del Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, para el ejercicio fiscal 2023, según la Clasificación Administrativa del CONAC, las erogaciones previstas a la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo (CGC) importan la cantidad de \$110,737,797.00 (ciento diez millones setecientos treinta y siete mil setecientos noventa y siete pesos 00/100 M.N.)¹⁷, distribuido en los siguientes programas presupuestarios:

Tabla 11. Presupuesto asignado a los programas presupuestarios de la CGC

Programa presupuestario	Aprobado
F002 - Comunicación Gubernamental	\$ 83,252,331.00
M001 - Gestión y Apoyo Institucional	\$ 27,485,466.00
Total	\$ 110,737,797.00

Fuente: Elaborado por la ASEQROO.

¹⁶ Secretaría de Finanzas y Planeación (2023). *Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo*. SEFIPLAN; páginas 16 y 17.

¹⁷ Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo (2023). *Anexos del Decreto Número 038, por el que se Aprobó el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, para el Ejercicio Fiscal 2023. Anexo No. 10. Información Complementaria*; página 378. Consultado en <https://sefiplan.qroo.gob.mx/site/PresupuestoEgresos>

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

A fin de verificar el nivel de cumplimiento reportado de los objetivos y metas establecidos en sus Formatos Evaluatorios Programáticos del Sistema de Integración Programática y Presupuestal (FESIPPRES), correspondientes al ejercicio fiscal 2023, la ASEQROO seleccionó el programa presupuestario F002 – Comunicación Gubernamental, ante lo cual solicitó a la CGC los FESIPPRES del programa presupuestario antes mencionado, así como la evidencia que sustente el avance de las metas y objetivos reportados en dichos formatos, presentados por trimestre y por nivel de la MIR.

Al respecto, el Ente proporcionó la información solicitada, realizándose el siguiente análisis:

Tabla 12. Semaforización y cumplimiento de objetivos y metas del programa presupuestario F002 - Comunicación Gubernamental

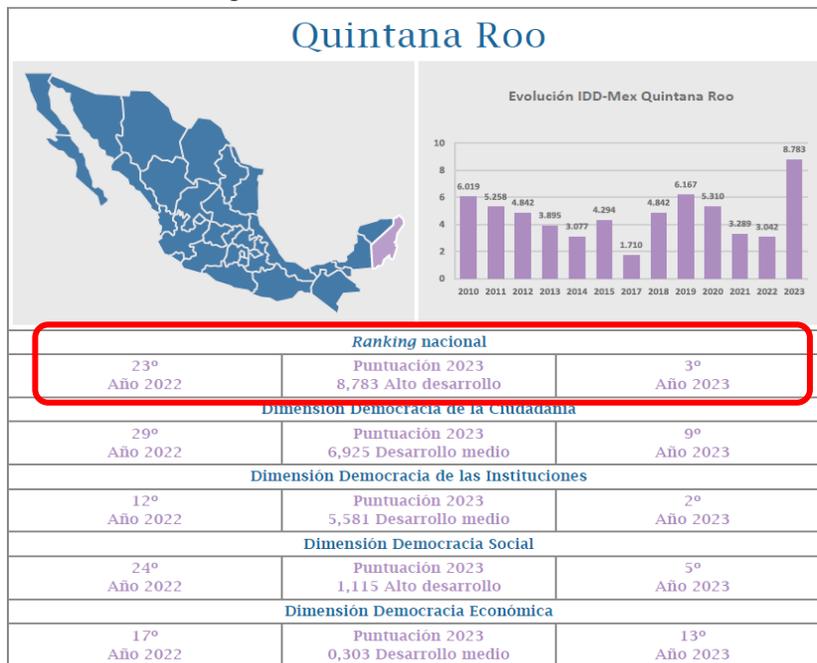
Fin: Contribuir a mantener informada a la población del Estado de Quintana Roo en materia social, educativa, cultural, turística, de protección civil, así como sobre las obras y acciones que el gobierno del Estado efectúe en beneficio de los quintanarroenses.					
Nombre del indicador: Ranking del Índice de Desarrollo Democrático.					
Sentido del Indicador	Avance Programático Acumulado				
	Meta Programada y/o Modificada (1)	Meta Ejecutada Reportada (2)	Meta Ejecutada Verificada (3)	Nivel de Cumplimiento Reportado por la CGC (2/1)	Nivel de Cumplimiento Verificado por la ASEQROO* (3/1)
Descendente	100% (17)	100% (17)	100% (17)	100%	100%
Análisis:					
<p>Semaforización: De acuerdo con el FESIPPRES, el nivel de cumplimiento de la meta ejecutada en relación con la meta programada para el presente nivel fue del 100%, asignándosele una semaforización en color verde; al realizar el cálculo del indicador conforme a la fórmula establecida y las variables correspondientes, se verificó un nivel de cumplimiento de 100%, correspondiéndole una semaforización del mismo color, la cual indica, de acuerdo con la Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo, emitida por la SEFIPLAN, que el rango de cumplimiento está alcanzando los resultados deseables. Esta asignación concuerda con el comportamiento del indicador de tipo descendente que alcanza un nivel de cumplimiento en un rango entre -15% y +15% con relación a su meta programada, por lo que dicha semaforización es la correcta de acuerdo con la guía antes mencionada.</p> <p>El Ente indicó en la celda de observaciones del FESIPPRES lo siguiente: <i>“En el medio de verificación se adjunta el documento que especifica el alcance de la meta, plasmado en el Calendario Programático Ejecutado” (sic).</i></p> <p>Evidencia de cumplimiento reportado: El Ente entregó una nota aclaratoria denominada Reporte Ejecutivo de Desempeño, con fecha del 8 de enero de 2024, la cual menciona que el Indicador Ranking del Índice de Desarrollo Democrático es una publicación de resultados del índice de Desarrollo Democrático de México anual que se publica aproximadamente a mediados del mes de marzo.</p> <p>De acuerdo con la nota aclaratoria, el Índice de Desarrollo Democrático de México es un trabajo conjunto de la Fundación Konrad Adenauer, Polilat, la Confederación USEM y el Centro de Estudios Políticos y Sociales, con el apoyo del Instituto</p>					

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

Nacional Electoral y la cooperación académica de El Colegio de México para evaluar el comportamiento de la democracia en cada uno de los 32 estados del país. Considera un número extenso de indicadores principales: treinta y dos en total, agrupados en cuatro dimensiones (ver imagen 1).

Por otra parte, durante la visita de auditoría, la CGC proporcionó el IDD-MEX 2023, el cual se publicó en enero de 2024; en dicho documento, para el 2023, Quintana Roo ocupó el tercer lugar del IDD-Mex del ranking nacional con 8,783 puntos, subiendo 20 lugares con respecto al año 2022, en el ordenamiento nacional, ubicándolo entre los cinco mejores estados de México y recibe una puntuación de alto desarrollo democrático por primera vez en su serie. Como se muestra a continuación:

Imagen 1: Evolución del IDD-Mex Quintana Roo



Fuente: IDD-Mex 2023.

De lo anterior, Quintana Roo se ubicó en el noveno sitio de la tabla nacional en la dimensión Democracia Ciudadana; en quinto lugar, en Desarrollo Social; en segundo lugar, en Democracia de las Instituciones; y en Democracia Económica se ubicó en el treceavo lugar en el ranking nacional.

Derivado del análisis, se determinó que la semaforización está correctamente establecida de acuerdo a los datos contenidos en el FESIPPRES, sin embargo, la evidencia proporcionada (3era posición) no coincide con lo reportado en el FESIPPRES (17va posición).

Cabe señalar que, aun cuando los datos presentados en el FESSIPRES reflejan el cumplimiento de la meta establecida, el indicador utilizado para la medición no se relaciona con el objetivo del nivel fin, ya que este hace referencia al Ranking del Índice de Desarrollo Democrático, mientras que el objetivo está orientado a contribuir a mantener informada a la población del Estado de Quintana Roo en materia social, educativa, cultural, turística, de protección civil, así como sobre las obras y acciones que el gobierno del Estado efectúe en beneficio de los quintanarroenses¹⁸.

¹⁸ Esta situación se encuentra observada en el resultado número 2. Presupuesto basado en Resultados Sub-hilo 2.1 Evaluación de Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) en el apartado de indicadores del presente Informe Individual de Auditoría.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Propósito: Los quintanarroenses se enteran de las actividades gubernamentales a través de los diversos medios de comunicación.

Nombre del Indicador: Porcentaje de instituciones gubernamentales coordinadas.

Sentido del Indicador	Avance Programático Acumulado				
	Meta Programada y/o Modificada (1)	Meta Ejecutada Reportada (2)	Meta Ejecutada Verificada (3)	Nivel de Cumplimiento Reportado por la CGC (2/1)	Nivel de Cumplimiento Verificado por la ASEQROO* (3/1)
Ascendente	100% (30 / 30)	100% (26 / 26)	100% (26 / 26)	100%	100%

Análisis:

Semaforización: De acuerdo con el FESIPPRES, el nivel de cumplimiento de la meta ejecutada en relación con la meta programada para el presente nivel fue del 100%, asignándosele una semaforización en color verde; al realizar el cálculo del indicador conforme a la fórmula establecida y las variables correspondientes, se verificó un nivel de cumplimiento de 100%, correspondiéndole una semaforización del color verde, la cual indica, de acuerdo con la Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo, emitida por la SEFIPLAN, que el rango de cumplimiento está logrando los resultados deseables. Esta asignación concuerda con el comportamiento del indicador de tipo ascendente que alcanza un nivel de cumplimiento en un rango entre -15% y +15% con relación a su meta programada, por lo que dicha semaforización es la correcta de acuerdo con la guía antes mencionada.

El Ente indicó en la celda de observaciones del FESIPPRES lo siguiente: *“Derivado a las acciones implementadas en el año no se llegó al porcentaje por las dependencias solicitantes de publicidad” (sic).*

Evidencia del cumplimiento reportado: Durante la visita de auditoría e inspección, el Ente proporcionó el oficio CGC/DCG/DDF/001/2023, en el cual la directora de difusión les solicitó a los responsables de medios de comunicación de las dependencias que envíen a la CGC su Plan Anual 2023 de campañas; adicionalmente, como evidencia de la coordinación entregó una carpeta física que contiene los oficios recibidos y circulares externas de las dependencias coordinadas a las cuales se les dio difusión; con lo cual se obtuvo lo siguiente:

Tabla 13. Listado de instituciones coordinadas

No.	Instituciones gubernamentales	No.	Instituciones gubernamentales
1	Secretaría de Gobierno.	13	Secretaría de Seguridad Pública.
2	Secretaría de Bienestar.	14	Secretaría Particular de la Gobernadora.
3	Secretaría de la Contraloría del Estado.	15	Consejo Quintanarroense de Ciencia y Tecnología.
4	Secretaría de Desarrollo Social.	16	Secretaría de Turismo.
5	Sistema para el Desarrollo Integral para la Familia.	17	Centro de Estudios de Bachillerato Técnico “Eva Sámano de López Mateos”.
6	Comisión de Agua Potable y Alcantarillado.	18	Procuraduría de Protección al Ambiente.
7	Administración Portuaria Integral de Quintana Roo S.A de C.V.	19	Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo.
8	Sistema Quintanarroense de Comunicación Social.	20	Instituto Quintanarroense de la Juventud.
9	Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo.	21	Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
10	Secretaría de Finanzas y Planeación.	22	Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública.
11	Secretaría de Ecología y Medio Ambiente.	23	Instituto de Infraestructura Física Educativa del Estado de Quintana Roo.
12	Secretaría de Obras Públicas.		

Fuente: Información proporcionada por la CGC.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



De acuerdo con la tabla, la CGC proporcionó evidencia de la coordinación de 23 instituciones gubernamentales en el periodo 2023, a través de 143 oficios de solicitud de difusión que las instituciones antes mencionadas solicitaron a la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo para que sean públicos en prensa y/o página web.

Derivado de lo anterior, se determinó que a pesar de que la semaforización está correctamente establecida, la evidencia proporcionada (23 instituciones gubernamentales coordinadas) no sustentó lo reportado en el FESIPPRES (26 instituciones gubernamentales coordinadas).

Cabe señalar que, aun cuando los datos presentados en el FESSIPRES reflejan el cumplimiento de la meta establecida, el indicador utilizado para la medición no se relaciona con el objetivo del nivel propósito ya que este hace referencia al porcentaje de instituciones gubernamentales coordinadas mientras que el objetivo está orientado a que los quintanarroenses se enteren de las actividades gubernamentales a través de los diversos medios de comunicación¹⁹.

Componente 01: Las campañas y contenidos de información que se recibieron sobre las acciones y obras del Gobierno a través de los medios de comunicación fueron difundidos.

Nombre del Indicador: Porcentaje de campañas y contenidos de información de las acciones de gobierno difundidos.

Avance Programático Acumulado					
Sentido del Indicador	Meta Programada y/o Modificada (1)	Meta Ejecutada Reportada (2)	Meta Ejecutada Verificada (3)	Nivel de Cumplimiento Reportado por la CGC (2/1)	Nivel de Cumplimiento Verificado por la ASEQROO* (3/1)
Ascendente	100% (46.165 / 46.165)	100% (47.409 / 47.409)	100% (47.409 / 47.409)	100%	100%

Análisis:

Semaforización: De acuerdo con el FESIPPRES, el nivel de cumplimiento de la meta ejecutada en relación con la meta programada para el presente nivel fue de 100%, asignándosele una semaforización en color verde; al realizar el cálculo del indicador conforme a la fórmula establecida y las variables correspondientes, se verificó un nivel de cumplimiento de 100%, correspondiéndole una semaforización del mismo color, la cual indica, de acuerdo con la Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo, emitida por la SEFIPLAN, que el rango de cumplimiento está logrando los resultados deseables. Esta asignación concuerda con el comportamiento del indicador de tipo ascendente que alcanza un nivel de cumplimiento en un rango entre -15% y +15% con relación a su meta programada, por lo que dicha semaforización es la correcta de acuerdo con la guía antes mencionada.

El Ente indicó en la celda de observaciones del FESIPPRES lo siguiente: *"Derivado a las acciones implementadas en el año no se llegó al porcentaje por las dependencias solicitantes de publicidad"* (sic).

Evidencia del cumplimiento reportado: Durante la visita de auditoría e inspección, el Ente entregó un documento en formato Excel denominado "Bitácora 2023". Dicho documento está conformado por cinco temas: Desarrollo Económico, Desarrollo Social, Prevención, Salud y Sanidad y Aviso Institucional.

Estos temas se encuentran relacionados con las campañas que, de acuerdo con el Ente, han sido diseñadas y ejecutadas con el objetivo de alcanzar el porcentaje de las metas específicas y generar un impacto positivo en los ciudadanos; como parte de la evidencia de la difusión, la CGC presentó los órdenes de inserción que acreditan la realización y difusión de las campañas y contenidos de información; con lo cual se realizó el siguiente análisis:

¹⁹ Esta situación se encuentra observada en el resultado número 2. Presupuesto basado en Resultados Sub-hilo 2.1 Evaluación de Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) en el apartado de indicadores del presente Informe Individual de Auditoría.

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

Tabla 14. Listado de campañas difundidas

Tema	Campanías
Desarrollo Económico	6
Desarrollo Social	19
Prevención	15
Salud y Sanidad	11
Aviso Institucional	97
Total	148

Fuente: Información proporcionada por la CGC.

Asimismo, proporcionó una carpeta física que contiene oficios recibidos y circulares externas de las dependencias para su difusión, con lo cual se obtuvo lo siguiente:

Tabla 15. Campañas recibidas

No.	Instituciones gubernamentales	Oficios de solicitud de difusión
1	Secretaría de Gobierno.	8
2	Secretaría de Bienestar.	5
3	Secretaría de la Contraloría del Estado.	12
4	Secretaría de Desarrollo Social.	1
5	Sistema para el Desarrollo Integral para la Familia.	23
6	Comisión de Agua Potable y Alcantarillado.	14
7	Administración Portuaria Integral de Quintana Roo S.A de C.V.	23
8	Sistema Quintanarroense de Comunicación Social.	5
9	Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo.	2
10	Secretaría de Finanzas y Planeación.	3
11	Secretaría de Ecología y Medio Ambiente.	12
12	Secretaría de Obras Públicas.	16
13	Secretaría de Seguridad Pública.	1
14	Secretaría Particular de la Gobernadora.	3
15	Consejo Quintanarroense de Ciencia y Tecnología.	1
16	Secretaría de Turismo.	1
17	Centro de Estudios de Bachillerato Técnico "Eva Sámano de López Mateos".	2
18	Procuraduría de Protección al Ambiente.	1
19	Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo.	3
20	Instituto Quintanarroense de la Juventud.	1
21	Secretaría del Trabajo y Previsión Social.	1
22	Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública.	3
23	Instituto de Infraestructura Física Educativa del Estado de Quintana Roo.	2
	Total	143

Fuente: Información proporcionada por la CGC.

De la información proporcionada, se obtuvo que la CGC recepcionó 143 oficios de solicitud por parte de las dependencias para ser registrados en el plan anual 2023 y realizó un total de 148 campañas difundidas durante los cuatro trimestres. Sin embargo, la evidencia antes mencionada no permite determinar los 47.49 que fueron reportadas en el FESIPPRES.

De lo anterior, el Ente mencionó durante la visita de auditoría que en la bitácora no se registraron en su totalidad las cancelaciones de las campañas y/o avisos institucionales, puesto que son de carácter urgente, ya que se avisa directamente a los medios mediante vía telefónica, ocasionando la diferencia en los datos capturados.

Derivado de lo anterior, se determinó que a pesar de que la semaforización está correctamente establecida, la evidencia proporcionada no coincide ni sustenta lo reportado en el FESIPPRES.

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

Componente 02: Las campañas y contenidos de información de las obras y acciones del Gobierno, a través de la página web de la CGC y en las cuentas de redes sociales, son difundidas.

Nombre del indicador: Porcentaje de visitas a la página web de la CGC.

Sentido del Indicador	Avance Programático Acumulado				
	Meta Programada y/o Modificado (1)	Meta Ejecutada Reportada (2)	Meta Ejecutada Verificada (3)	Nivel de Cumplimiento Reportado por la CGC (2/1)	Nivel de Cumplimiento Verificado por la ASEQROO* (3/1)
Ascendente	100% (397,078 / 397,078)	100% (404,307.77 /404,307.77)	100% (404,307.77 /404,307.77)	100%	100%

Análisis:

Semaforización: De acuerdo con el FESIPPRES, el nivel de cumplimiento de la meta ejecutada en relación con la meta programada para el presente nivel fue del 100%, asignándosele una semaforización en color verde; al realizar el cálculo del indicador conforme a la fórmula establecida y las variables correspondientes, se verificó un nivel de cumplimiento de 100%, correspondiéndole una semaforización del mismo color, la cual indica, de acuerdo con la Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo, emitida por la SEFIPLAN, que el rango de cumplimiento está alcanzando los resultados deseables. Esta asignación concuerda con el comportamiento del indicador de tipo ascendente que alcanza un nivel de cumplimiento en un rango entre -15% y +15% con relación a su meta programada, por lo que dicha semaforización es la correcta de acuerdo con la guía antes mencionada.

El Ente indica en la celda de observaciones del FESIPPRES lo siguiente: *"El número de visitas recibidas en las páginas web oficiales de la CGC puede variar dependiendo de la demanda del consumidor de la información publicada y compartida. Hubo un ligero incremento del 2%, consecuencia de las fechas y material" (sic).*

Evidencia del cumplimiento reportado: El Ente proporcionó los reportes de visitas a las páginas web y sus cuentas oficiales de redes sociales de los cuatro trimestres.

Tabla 16. Listado de visitas a la página web y cuentas oficiales de redes sociales

Medio	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Promedio
Página web	384,345	328,115	338,339	341,558	1,392,357	348,089.25
Facebook	7,231	69,175	75,930	64,200	216,536	54,134.00
Twitter	6,514	798	559	0	7,871	1,967.75
Instagram	0	0	295	0	295	73.75
Total	398,090	398,088	415,123	405,758	1,617,059	404,264.75

Fuente: Información proporcionada por la CGC.

Como se observa en la tabla anterior, el total de visitas en las cuentas oficiales durante los cuatro trimestres fue de 1,617,059 y en particular a la página web fue de 1,392,357. Durante la visita de auditoría el Ente manifestó que la cantidad reportada en el FESIPPRES se obtiene a través de un promedio ya que el tipo de meta no es acumulativa, lo que da un promedio de 348,089.25 visitas a la página web y un total de 404,264.75 de visitas a la página web y redes sociales; lo cual difiere en la cantidad que el Ente reportó en el FESIPPRES (404,307.77).

Derivado de lo anterior, se determinó que a pesar de que la semaforización está correctamente establecida, la evidencia proporcionada no coincide con lo reportado en el FESIPPRES.

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

Componente 03: Monitoreo de boletines informativos de obras y actividades del Gobierno, en fuentes informativas difundidas.

Nombre del indicador: INDC3 - Porcentaje de monitoreos de boletines difundidos en las fuentes informativas coordinadas.

Sentido del Indicador	Avance Programático Acumulado				
	Meta Programada y/o Modificado (1)	Meta Ejecutada Reportada (2)	Meta Ejecutada Verificada (3)	Nivel de Cumplimiento Reportado por la CGC (2/1)	Nivel de Cumplimiento Verificado por la ASEQROO* (3/1)
Ascendente	100% (378.89 / 10)	100.53% (380.90 / 10)	100.53% (380.90 / 10)	100.53%	100.53%

Análisis:

Semaforización: De acuerdo con el FESIPPRES, el nivel de cumplimiento de la meta ejecutada en relación con la meta programada para el presente nivel fue del 100.53%, asignándosele una semaforización en color verde; al realizar el cálculo del indicador conforme a la fórmula establecida y las variables correspondientes, se verificó un nivel de cumplimiento de 100.53%, correspondiéndole una semaforización del mismo color, la cual indica, de acuerdo con la Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo, emitida por la SEFIPLAN, que el rango de cumplimiento está alcanzando los resultados deseables. Esta asignación concuerda con el comportamiento del indicador de tipo ascendente que alcanza un nivel de cumplimiento en un rango entre -15% y +15% con relación a su meta programada, por lo que dicha semaforización es la correcta de acuerdo con la guía antes mencionada.

El Ente indica en la celda de observaciones del FESIPPRES lo siguiente: "Se registró una variación en el numerador debido a que en este periodo se registró un aumento en el monitoreo de notas." (sic).

Evidencia del cumplimiento reportado: El Ente presentó como evidencia los documentos denominados Monitoreo Comunicados de la Gobernadora Mara Lezama en prensa de los cuatro trimestres 2023, así como las gráficas donde se muestra el porcentaje del monitoreo de boletines difundidos en las fuentes informativas, con lo cual se realizó el siguiente análisis:

Tabla 17. Monitoreo de comunicados por trimestre

Fuente	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total	Promedio
Novedades	17	20	26	27	90	-----
Quintana Roo Hoy	51	58	51	42	202	-----
Por Esto	-	-	7	2	9	-----
24 Horas	66	46	52	42	206	-----
La verdad	17	15	16	22	70	-----
Quequi	68	59	59	56	242	-----
Jornada Maya	2	7	12	20	41	-----
Diario de Quintana Roo	75	72	71	64	282	-----
Luces del Siglo	50	70	42	49	211	-----
Diario Imagen	37	45	40	48	170	-----
Total	383	392	376	372	1,523	380.90

* Cifra decimal redondeada.

Fuente: Información proporcionada por la CGC.

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

En la tabla anterior se aprecia que el total de monitoreos de boletines en los cuatro trimestres del año 2023 fue de 1,523. Durante la visita de auditoría el Ente manifestó que la cantidad reportada en el FESIPPRES se obtiene a través de un promedio ya que el tipo de meta no es acumulativa; al realizar el cálculo, la evidencia proporcionada arrojó un promedio de 380.75 monitoreos de boletines difundidos.

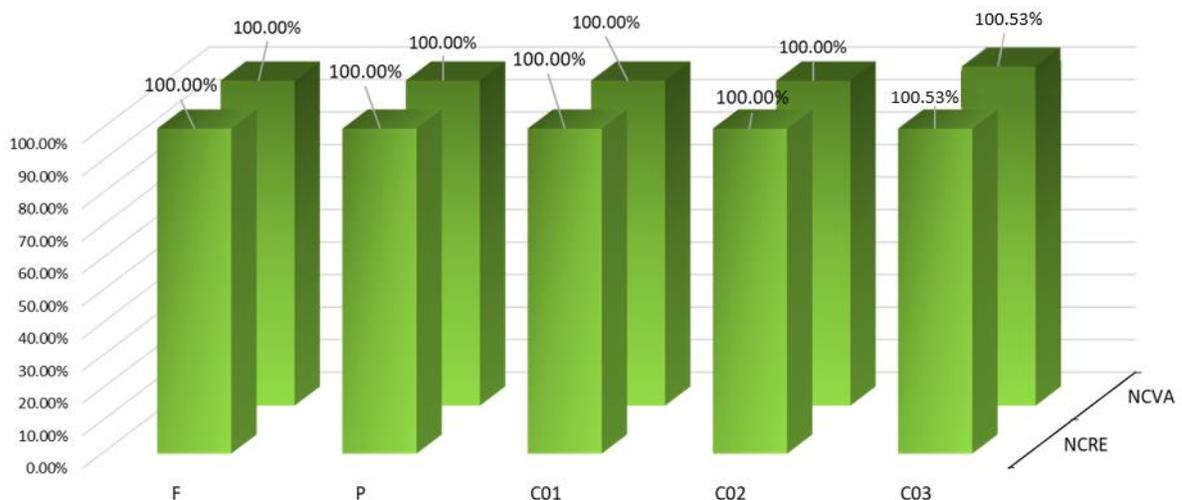
Derivado de lo anterior, se determinó que la semaforización está correctamente establecida y, así mismo, la evidencia proporcionada coincide y sustenta lo reportado en el FESIPPRES.

* Se refiere al cálculo del indicador conforme a la fórmula establecida y a los valores de las variables reportadas en el FESIPPRES.

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en la Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo de la SEFIPLAN y los FESIPPRES del programa presupuestario F002 - Comunicación Gubernamental y la evidencia proporcionada por la CGC.

A manera de resumen, el cumplimiento de las metas del programa presupuestario se presenta en la siguiente gráfica:

Gráfica 2. Porcentaje del nivel de cumplimiento anual del programa presupuestario F002 - Comunicación Gubernamental



NCRE: Nivel de Cumplimiento Reportado por el Ente NCVA: Nivel de Cumplimiento Verificado por la ASEQROO

■ Nivel deseable ■ Nivel aceptable ■ No se alcanzó el resultado programado

Fuente: Elaborado por la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo con base en el "Formato Evaluatorio Programático del SIPPRES FESIPPRES-01" del 2023 y las evidencias del cumplimiento de las metas proporcionadas por la CGC del programa presupuestario F002 - Comunicación Gubernamental.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



En conclusión, se determinó que la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo estableció de manera correcta la semaforización para todos los niveles del programa presupuestario F002 - Comunicación Gubernamental, sin embargo, presentó debilidad al no sustentar con evidencia el nivel de cumplimiento reportado en los Formatos Evaluatorios Programáticos del SIPPRES para los niveles Fin, Propósito, Componente 01 y 02.

Derivado del análisis anterior, se determinó la siguiente observación:

3. La Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo presentó debilidad al no sustentar con evidencia el nivel de cumplimiento reportado en los Formatos Evaluatorios Programáticos del SIPPRES correspondiente a los niveles Fin, Propósito, Componente 01 y 02 del programa presupuestario F002 - Comunicación Gubernamental.

Recomendación de Desempeño.

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda a la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo lo siguiente:

23-AEMD-A-019-040-R03-03 Recomendación

La Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo deberá proporcionar, para los niveles Fin, Propósito, Componente 01 y 02, la evidencia que sustente el nivel de cumplimiento reportado en los Formatos Evaluatorios Programáticos del SIPPRES correspondientes al programa presupuestario F002 - Comunicación Gubernamental. Adicionalmente, deberá implementar mecanismos de control en su sistema de control interno para generar la información que sustente el avance reportado en el cumplimiento de sus objetivos y metas; y así, fortalecer la rendición de cuentas.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo, estableció como fecha compromiso para atención de la recomendación 23-AEMD-A-019-040-R03-03, el 16 de diciembre de 2024. Por lo antes expuesto, la atención a la recomendación de desempeño queda en **seguimiento**.

Normatividad relacionada con la observación.

Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo (Secretaría de Finanzas y Planeación, 2023).
Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño mediante la Metodología de Marco Lógico, numerales Quinto y Sexto (CONAC).

I.4. SÍNTESIS DE LAS JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES PRESENTADAS POR EL ENTE FISCALIZADO

Derivado de la fiscalización realizada por esta Auditoría Superior del Estado y en cumplimiento al artículo 38, fracción VI, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, se notificó al ente auditado los resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, presentando las justificaciones y aclaraciones correspondientes en reunión de trabajo efectuada, las cuales fueron analizadas y valoradas con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones referidas, realizando una síntesis de ellas y emitiendo, conforme lo establece la Ley en mención, las recomendaciones para efectos del Informe Individual de Auditoría de la Cuenta Pública del ejercicio 2023.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



I.5. TABLA DE JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES DE LOS RESULTADOS

Auditoría de Desempeño al cumplimiento de objetivos y metas de programas presupuestarios 23-AEMD-A-GOB-019-040		
Concepto	Justificación, Aclaración y/o Acuerdos	Atención
1. Control Interno. 1.1 Valoración de la implementación de los cinco componentes del Sistema de Control Interno.	Se estableció como fecha compromiso para atención de la recomendación 23-AEMD-A-019-040-R01-01 el 18 de diciembre de 2024.	Seguimiento
2. Presupuesto basado en Resultados (PbR). 2.1 Evaluación de Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).	Se estableció como fecha compromiso para atención de la recomendación 23-AEMD-A-019-040-R02-02 el 17 de enero de 2025.	Seguimiento
3. Sistema de Evaluación del Desempeño (SED). 3.1 Cumplimiento de objetivos y metas.	Se estableció como fecha compromiso para atención de la recomendación 23-AEMD-A-019-040-R03-03 el 16 de diciembre de 2024.	Seguimiento
<p>Recomendación de Desempeño: Es el tipo de sugerencias que se emite a los Entes Públicos Fiscalizados para promover el cumplimiento de los objetivos y metas de las instituciones, sus 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.</p> <p>Atendido: Las observaciones que fueron atendidas con la información remitida o de acuerdo a las justificaciones presentadas por los Entes Públicos Fiscalizados en atención a los resultados finales y las observaciones preliminares.</p> <p>No atendido: Las observaciones que no se atendieron ni se justificaron en la reunión de trabajo por los Entes Públicos Fiscalizados.</p> <p>Seguimiento: Las observaciones en las que se estableció una fecha compromiso por parte de los Entes Públicos Fiscalizados para su atención en la mejora e implementación de las recomendaciones.</p>		



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



II. DICTAMEN DEL INFORME INDIVIDUAL DE AUDITORÍA

En cumplimiento con el artículo 38, fracción I, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, se emite el presente dictamen el 3 de octubre de 2024, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por el ente público fiscalizado de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada con el fin de fiscalizar el cumplimiento de objetivos y metas de programas presupuestarios.

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

En relación con la auditoría de desempeño al cumplimiento de objetivos y metas de programas presupuestarios, se identificaron oportunidades en materia de control interno, ya que, a pesar de haber realizado acciones para la implementación de un Sistema de Control Interno más fortalecido, al contar con estrategias y mecanismos de control adecuados sobre el comportamiento de algunas actividades, éstos no son suficientes para garantizar el cumplimiento de los objetivos, la observancia de la normativa y la transparencia.

En materia de Presupuesto basado en Resultados (PbR), se identificaron debilidades en la implementación de la Metodología de Marco Lógico (MML) al diseñar la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario F002 - Comunicación Gubernamental, la cual presenta áreas de mejora en el establecimiento del resumen narrativo, indicadores, medios de verificación y supuestos; por lo tanto, se recomienda adecuarla en ejercicios fiscales futuros con base en dicha metodología; lo anterior, en coordinación con la Secretaría de Finanzas y Planeación para que se establezcan, de manera correcta, las relaciones de causa - efecto en todos los niveles de la MIR, así como para lograr la correspondencia de cada uno de ellos con los factores externos que pueden afectar su ejecución y posterior desempeño.

Referente al Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), se identificó que el Ente presentó áreas de mejora en el cumplimiento de objetivos y metas del programa presupuestario F002 - Comunicación Gubernamental, al no sustentar con evidencia el nivel de cumplimiento reportado en dichos formatos, por tal motivo, se recomienda



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



realizar acciones encaminadas a fortalecer el establecimiento adecuado de los valores de las variables reportadas en el FESIPPRES; o bien, replantear el establecimiento de los indicadores, conforme a los requerimientos del programa presupuestario, y a implementar mecanismos en su sistema de control interno para generar la información que sustente correctamente el avance reportado en el cumplimiento de sus metas y objetivos.

Con la fiscalización y la atención de las recomendaciones de desempeño se contribuirá a que la Coordinación General de Comunicación del Gobierno del Estado de Quintana Roo, aplique las áreas de mejora y subsane las debilidades detectadas, a fin de coadyuvar en la mejora de su control interno en la correcta elaboración de sus Matrices de Indicadores para Resultados como herramienta de planeación, haciendo uso apropiado de la Metodología de Marco Lógico, además de contribuir al seguimiento y control de los programas presupuestarios desde la definición de los objetivos, metas, las asignaciones de presupuesto, hasta la ejecución y evaluación de los programas; y con ello, fortalecer la rendición de cuentas.

EL AUDITOR SUPERIOR DEL ESTADO

M. EN AUD. MIGUEL ZOGBY CHELUJA MARTÍNEZ