



Buen Gobierno

Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno

Subsecretaría Anticorrupción

Coordinación General de Órganos Internos de Control

Órgano Interno de Control en la Secretaría de Turismo

G001 "REGULACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD TURÍSTICA"

SECRETARÍA DE TURISMO

INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO

2025-02-OIC-21-412-ICI-001

INFORME DE RESULTADOS FINALES

Junio 2025



2025
Año de
La Mujer
Indígena



Contenido

1. Nombre del programa	2
2. Nombre de la institución y Unidad Administrativa responsable	2
3. Objetivo de la Intervención de Control Interno	2
4. Alcance	2
4.1. Alcance temporal	2
4.2. Alcance temático	2
5. Áreas revisadas	3
6. Antecedentes	3
6.1. Universo conceptual.	5
6.2. Procedimientos aplicados.....	5
7. Resultados de la intervención y recomendaciones.....	6
Resultado 1. Verificación de la acreditación de guías de turistas, de conformidad con la Ley General de Turismo y demás normatividad aplicable. Con recomendaciones.	6
Resultado 2. Verificación de la Normatividad Interna de Acreditación de guías de turistas. Con recomendaciones.	8
Resultado 3. Integración de Expedientes. Con recomendaciones.....	10
8. Dictamen.....	14



45
X
1



1. Nombre del programa

G001 "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística"

2. Nombre de la institución y Unidad Administrativa responsable

Secretaría de Turismo y la Dirección General de Certificación Turística como Unidad Administrativa Responsable.

3. Objetivo de la Intervención de Control Interno

Evaluar el estado que guarda el control interno del Programa "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística", en los servicios de acreditación de guías de turistas por parte de la Dirección General de Certificación Turística.

4. Alcance

4.1. Alcance temporal

Verificar que las actividades que realiza la Dirección General de Certificación Turística para la acreditación de guías de turistas, se encuentren apegadas a los mecanismos y procedimientos de la normatividad aplicable.

4.2. Alcance temático

Revisión del proceso de acreditación de guías de turistas por parte de la Dirección General de Certificación Turística, de conformidad con la Ley Federal de Turismo, la Ley General de Turismo, Reglamento de la Ley General de Turismo, NORMA Oficial Mexicana NOM-08-TUR-2002, Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en temas o localidades





específicas de carácter cultural, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de marzo de 2003; Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-2002, Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de septiembre de 2003; ACUERDO por el que se emiten los Lineamientos para la Acreditación de Guías de Turistas, ACUERDO por el que se establece el formato único para los trámites de Guías de Turistas ante la Secretaría de Turismo, ambos publicados en el Diario Oficial de la Federación el 29 de septiembre de 2015; El proceso "IV.3.3. ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS" incluido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Certificación Turística; y demás normatividad aplicable para el caso concreto; así como la revisión en sitio de la operación del Portal Acreditación de Guías de Turistas, a través del cual se proporciona el trámite de acreditación como Guía de Turistas.

5. Áreas revisadas

Dirección General de Certificación Turística

6. Antecedentes

Descripción del problema público

Los Prestadores de Servicios Turísticos carecen de elementos para incrementar la calidad, ya que, al no contar con un marco normativo adecuado, sólidos procesos de certificación y suficientes acciones de verificación, lo que repercute en la oferta de productos y servicios poco competitivos.

Alineación con la planeación de mediano plazo

El Programa Presupuestario G-001 "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística", se alinea con el Eje 3 Desarrollo Económico del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, así mismo, contribuye al objetivo prioritario 2 del PROSECTUR 2020-2024 "Impulsar el desarrollo equilibrado de



los destinos turísticos de México", en específico en la estrategia prioritaria 2.5 "Modernizar el marco normativo del sector para fortalecer la conducción de la política turística".

Objetivo del Programa

Los Prestadores de Servicios Turísticos cuenten con elementos para incrementar la calidad y un marco normativo que brinde certeza jurídica, incentive la productividad, innovación y su debido cumplimiento, con una visión moderna, incluyente y de largo plazo. En ese sentido, y a fin de no solamente emitir Normas Oficiales Mexicanas actualizadas, se deberá integrar una agenda de difusión de los nuevos instrumentos generados, y así ofrecer al turista información completa sobre los servicios turísticos que oferten, brindando seguridad, competitividad y calidad en los mismos.

Etapas del Proceso Administrativo

De conformidad con el REGLAMENTO Interior de la Secretaría de Turismo, en su artículo 16, la Dirección General de Certificación Turística tiene la facultad de, *"Diseñar, aprobar y actualizar las normas y procesos de mejora continua para el Sistema de Clasificación Hotelera, el Sistema Nacional de Certificación Turística y la obtención de sellos y distintivos otorgados por la Secretaría, a fin de contar con altos estándares de calidad"*.

De la asignación de los recursos de conformidad con los datos del Presupuesto de Egresos 2025, se identificó, que para el ejercicio 2025 al Programa Presupuestario G001 "Programa de Regulación y Certificación de Estándares de Calidad"; se autorizó un presupuesto de 44.8 millones de pesos (mdp), del cual, la Dirección General de Certificación Turística tiene programado ejercer en el 2025 una cantidad de \$12.69 mdp, mismos que equivalen al 28% del presupuesto total autorizado.



6.1. Universo conceptual.

La Intervención de Control Interno se desarrolló en 3 hilos conductores, que se encuentran agrupados en 3 resultados como se presenta a continuación:

Hilo conductor	Objetivo específico
Planeación	1. Analizar la Autorización para la Acreditación de guías de turistas realizada por la Dirección General de Certificación Turística, al cierre del primer trimestre del 2025, se sujetó a lo establecido en la Ley General de Turismo y demás normatividad aplicable.
Administración	2. Comprobar que la Dirección General de Certificación Turística, cuenta con Normatividad Interna para llevar a cabo el proceso de Acreditación de guías de turistas, a través del Sistema de Acreditación de Guías de Turistas.
Seguimiento	3. Verificar mediante una muestra, que la Dirección General de Certificación Turística, cuenta con la evidencia documental (física o digital), de los expedientes generados en cada trámite al cierre del primer trimestre 2025, en términos de la normatividad aplicable.

6.2. Procedimientos aplicados.

Los objetivos específicos, se desarrollaron de acuerdo con los procedimientos siguientes:

1. En las acreditaciones de guías de turistas realizadas por la Dirección General de Certificación Turística, al cierre del primer trimestre del 2025, se analizará el cumplimiento respecto de los artículos 54 de la Ley General de Turismo (LGT), así como el 79, del Reglamento de la Ley General de Turismo (RLGT) y el numeral 4.2 de la NOM-08-TUR-2002 y NOM-09-TUR-2002, los Lineamientos para la Acreditación de Guías de Turistas y el formato único para los trámites de Guías de Turistas ante la Secretaría de Turismo.
2. Para la Ventanilla Única de Certificación Turística, se comprobará en sitio el procedimiento interno denominado "IV.3.3. ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS" incluido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General.



- De los expedientes únicos del trámite de Acreditación de Guías de Turistas realizados al cierre del primer trimestre 2025, se verificará en sitio la evidencia documental de los expedientes generados electrónicamente para cada trámite, así mismo, se comprobará su correcta integración y validación por parte de la Dirección General, de la documentación que es presentada en la Plataforma de Guías de Turistas.

7. Resultados de la intervención y recomendaciones.

Resultado 1. Verificación de la acreditación de guías de turistas, de conformidad con la Ley General de Turismo y demás normatividad aplicable. Con recomendaciones.

Ley General de Turismo (LGT)

El artículo 54 establece que, *"Para operar, los prestadores de servicios turísticos, deberán cumplir con los elementos y requisitos que determinen el Reglamento y las Normas Oficiales Mexicanas, sin perjuicio de las obligaciones que les sean impuestas por otras autoridades."*

Reglamento de la Ley General de Turismo (RLGT)

El artículo 79 establece que *"Las personas que quieran obtener la credencial de Guía de Turistas deberán cumplir con lo siguiente..."*.

Normas Oficiales Mexicanas: NOM-08-TUR-2002 y NOM-09-TUR-2002

El punto 4.2 de las Normas Oficiales Mexicanas establece que, *"Para obtener la credencial de reconocimiento como guía general, los interesados deben presentar ante la Secretaría o ante los organismos estatales de turismo..."*.



ACUERDO por el que se emiten los Lineamientos para la Acreditación de Guías de Turistas

El Lineamiento SEXTO establece que, *"El Solicitante podrá realizar cualquiera de los trámites mencionados anteriormente, de manera presencial en la Ventanilla Única de Certificación Turística o en las Oficinas Estatales de Turismo del lugar de su residencia o, en su caso, podrán efectuar el trámite de forma virtual en el portal de la Secretaría."*

El Lineamiento SEGUNDO transitorio establece que, *"Todos los trámites mencionados en los presentes Lineamientos, deberán ser realizados de manera presencial en la Ventanilla Única de Certificación Turística o en las Oficinas Estatales de Turismo, según sea el caso, hasta en tanto no entre en operación el Sistema de Acreditación de Guías de Turistas que permitirá al Solicitante realizar los trámites de forma virtual, en términos de lo dispuesto en los lineamientos Sexto y Noveno, situación que se hará pública a través del portal de la Secretaría."*

En el ANEXO ÚNICO se establecen los requisitos para los 7 trámites que pueden realizar los Guías de Turistas.

Formato único para los trámites de Guías de Turistas ante la Secretaría de Turismo

El ACUERDO establece el formato que se deberá de utilizar en los diferentes trámites para la acreditación de Guías de Turistas.

Se revisó que el proceso para realizar los trámites de Guías de Turistas realizados en el Sistema de Acreditación de Guías de Turistas, se hayan llevado acabo de conformidad con lo establecido en la normatividad aplicable.

De la verificación realizada en sitio al Sistema de Acreditación de Guías de Turistas, se constató que el Sistema considera los elementos establecidos en la normatividad, para la autorización de la expedición de la credencial de Guía de Turistas, ya que contempla el apartado para la captura de información y la carga de documentación necesaria, para el trámite solicitado.



Handwritten blue ink marks and signatures on the right margin.



Recomendación:

Si bien es cierto que la DGCT autoriza los diferentes trámites solicitados de conformidad con la Normatividad antes referida, es importante resaltar que los Lineamientos para la acreditación para Guías de Turistas y el formato único para los Trámites de Guías de Turistas ante la Secretaría de Turismo, deben de ser actualizados, debido a que en ambos documentos se menciona que los trámites pueden ser de manera presencial o digital, sin embargo, de la revisión realizada al proceso de los diferentes trámites autorizados durante el primer trimestre 2025, se comprobó que estos se realizan en su totalidad de manera digital a través del Sistema de Acreditación de Guías de Turistas. Así mismo es necesario actualizar las Normas Oficiales Mexicanas, de conformidad a lo establecido en el artículo 32 de la Ley de Infraestructura de la Calidad publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de julio de 2020 que establece *"Las Normas Oficiales Mexicanas deberán ser revisadas al menos cada cinco años posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación o de aquélla de su última modificación..."*.

Por lo anteriormente mencionado, se recomendó que la Unidad Administrativa Auditada, presente un programa de trabajo mediante el cual promueva la actualización de la normatividad referida, al interior de la Secretaría de Turismo.

En ese sentido, con oficio DGCT/DCT/010/2025 de fecha 19 de junio de 2025, la Dirección General de Certificación Turística expresa que realizara un cronograma de actividades para llevar a cabo reuniones y/o mesas de trabajo con las Áreas competentes, con el objetivo de dar seguimiento a los trabajos de actualización de los instrumentos normativos que regulan el trámite de Acreditación de Guías de Turistas, en razón de lo anterior la recomendación se da por ratificada.

Resultado 2. Verificación de la Normatividad Interna de Acreditación de guías de turistas. Con recomendaciones.



Manual de Procedimientos de la Dirección General de Certificación Turística

El procedimiento "IV.3.3. ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS", establece los pasos a seguir para la acreditación y obtención de la credencial de guía de turistas.

De la revisión al procedimiento interno, se identificó lo siguiente:

Proceso interno "IV.3.3. ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS"		
No. de proceso	Responsable	Forma de realizar el trámite
	Guía de Turistas	Presencial
1. Solicita de manera presencial a la Ventanilla Única de Certificación Turística o en las Oficinas Estatales de Turismo del lugar de su residencia, realizar cualquiera de los trámites que se mencionan: I. Expedición o Acreditación inicial; II. Refrendo; III. Refrendo vencido; IV. Refrendo permanente; V. Canje; VI. Reposición; y VII. Baja definitiva		
2. Presenta a la Dirección de Certificación Turística (Ventanilla Única de Certificación Turística) y Oficinas Estatales de Turismo los requisitos necesarios para el trámite deseado, según sea el caso. - Expedición o Acreditación Inicial como Guía de Turistas. - Refrendo, Refrendo vencido y Refrendo permanente de credencial de reconocimiento de guía de turistas. - Reposición de la credencial de reconocimiento de guías de turistas. - Canje de la credencial de reconocimiento de guía de turistas. - Baja definitiva.	✓	✓

Fuente: Elaborado por el Área de Auditoría del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Turismo, conforme al procedimiento interno incluido en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Certificación Turística, proporcionado por la Unidad Administrativa Fiscalizada.

De la revisión al Procedimiento Interno, comparado con el que se realiza en la plataforma de Acreditación de Guías de Turistas, se comprobó que los trámites solicitados y autorizados son realizados de forma digital en su totalidad a través de la Plataforma, por lo que se determinó una discrepancia con lo establecido en el procedimiento interno, el cual establece que los trámites se deben de realizar de manera presencial.

Recomendación

Se recomendó que se realizarán las gestiones correspondientes, con el fin de **actualizar y difundir en los medios de comunicación oficiales de la Secretaría de Turismo**, el Proceso Interno "IV.3.3.





ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS", de conformidad con las Normas Oficiales Mexicanas, los LINEAMIENTOS para la Acreditación de Guías de Turistas y el Formato Único para los trámites de Guías de Turistas ante la Secretaría de Turismo, a efecto de que se hagan del conocimiento a los servidores públicos que operan la Plataforma de Acreditación de Guías de Turistas y a los Prestadores de Servicios Turísticos.

Al respecto, con oficio DGCT/DCT/010/2025 de fecha 19 de junio de 2025, la Dirección General de Certificación Turística expresa que presentará un protocolo de actuación, con el proceso y modalidades para realizar el trámite, mismo que será publicado en medios oficiales de la Secretaría de Turismo, a efecto de que los Servidores Públicos que operan la Plataforma de Acreditación de Guías de Turistas y los Prestadores de Servicios Turísticos se den por enterados y actúen en consecuencia; Sin perjuicio de lo anterior la recomendación se da por ratificada.

Resultado 3. Integración de Expedientes. Con recomendaciones.

El lineamiento DÉCIMO PRIMERO del ACUERDO por el que se emiten los Lineamientos para la Acreditación de Guías de Turistas, establece que "Para el caso de los trámites realizados de forma virtual en la Oficinas Estatales de Turismo, el responsable de los trámites en las mismas, deberá cotejar la documentación original con los archivos previamente digitalizados y capturados en el Sistema de Acreditación de Guías de Turistas por el solicitante, de acuerdo con el trámite correspondiente antes de remitir de manera digital el expediente completo a la Ventanilla Única de Certificación Turística."

El lineamiento DÉCIMO SEGUNDO menciona que "Para el caso de los trámites realizados de manera presencial en las Oficinas Estatales de Turismo, el responsable de trámites deberá cotejar la documentación de acuerdo con el trámite solicitado antes de remitirla a la Ventanilla Única de Certificación Turística. Una vez que la solicitud sea debidamente requisitada y realizado el cotejo correspondiente, las Oficinas Estatales de Turismo deberán remitir el expediente a la Dirección General de Certificación Turística, ubicada en Schiller No. 138, Piso 6, Colonia Chapultepec Morales,



Delegación Miguel Hidalgo, C.P.11570, México, Distrito Federal. Los expedientes deberán ser dirigidos por documento oficial al titular de la Dirección General de Certificación Turística.”

De la revisión en sitio de la integración de los expedientes con los que cuenta la Dirección General (físico o virtual) y que corresponden a las Acreditaciones de Guías de Turistas correspondientes al primer trimestre 2025, se identificó lo siguiente:

Para reconocimiento como guía general					
Evidencia general contenida en el expediente	Responsable	Forma de realizar el trámite		El expediente cuenta con evidencia documental	
		Guía de Turistas	Presencial	Virtual	No
a) Credencial de elector, pasaporte o forma migratoria correspondiente.	☒		☒	☒	
b) Registro Federal de Contribuyentes (RFC).	☒		☒	☒	
c) Dos fotografías tamaño pasaporte a color en fondo blanco.	☒		☒	☒	
d) Llenado del formato preestablecido por la Secretaría según el Art. 45 de la Ley.	☒		☒	☒	
e) Certificado de estudios de nivel medio superior o nivel técnico en un área vinculada con la actividad turística, reconocidos por autoridades competentes en la materia.	☒		☒	☒	
f) Cursar diplomado de proceso de formación académica de 360 horas y prácticas por un total de 150 horas como mínimo, mismos que pueden ser organizados por la Secretaría o por las autoridades estatales de turismo el cual debe contener las materias señaladas en el punto 5.1.	☒		☒	☒	
g) Acreditar las evaluaciones señaladas en el punto 5.1, 5.1.2, 5.1.3 y	☒		☒	☒	
5.1 Para acreditar los conocimientos de guías generales, los interesados deben presentar una evaluación teórica y práctica de cuando menos las siguientes materias. - Arqueología; - Arte Moderno y Contemporáneo; - Arte Prehispánico; - Arte Colonial; - Etnografía y Arte Popular; - Geografía Turística; - Historia de México; - Historia General del Arte; - Relaciones Humanas; - Conducción de Grupos; - Legislación Turística, y - Cultura Turística.	☒		☒	☒	
5.1.2 La evaluación de acreditación de conocimientos debe ser aprobada con una calificación mínima de 8 (ocho) en cada una de las materias. Asimismo, se debe presentar en instituciones que cuenten con reconocimiento en el ámbito cultural y académico, en los términos y fechas que determine la Secretaría o los órganos estatales de turismo.	☒		☒	☒	
5.1.3 Los guías generales nacionales o extranjeros que tengan al español como lengua materna, deben acreditar el dominio de un idioma adicional. Para ello los aspirantes deben presentar y aprobar una evaluación en las habilidades de lectura, escritura y habla, con aprobación mínima del 80%, otorgándole al promedio final del examen un porcentaje mayor de calificación a las pruebas de expresión oral.	☒		☒	☒	
h) Constancia de cursos de primeros auxilios impartidos por institución calificada en la materia y con registro ante las autoridades competentes.	☒		☒	☒	

Fuente: Elaborado por el Área de Auditoría del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Turismo, a una muestra de 20 expedientes, de conformidad con la NORMA Oficial Mexicana NOM-08-TUR-2002, Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural.





Para reconocimiento como guía especializado en un tema o localidad específica de carácter cultural					
Evidencia general contenida en el expediente	Responsable	Forma de realizar el trámite		El expediente cuenta con evidencia documental	
	Guía de Turistas	Presencial	Virtual	SI	No
Presentar ante la Secretaría o ante los organismos estatales de turismo los documentos señalados en los incisos a), b), c), d) y h) antes referidos	✓		✓	✓	
a) Certificado de estudios máximos.	✓		✓	✓	
b) Presentación de documentos que demuestren los conocimientos y experiencia en el tema o localidad específica que como guía pretenda desarrollar, reconocidos por autoridades competentes en la materia.	✓		✓	✓	
c) Cursar diplomado de proceso de formación académica de 250 horas, y prácticas con un mínimo de 72 horas exclusivamente en las materias referentes al tema o localidad para los cuales se desea la credencial de reconocimiento, incluyendo las materias de relaciones humanas, conducción de grupos, legislación turística y cultura turística, organizado por la Secretaría de Turismo o por las autoridades estatales de turismo.	✓		✓	✓	
d) Acreditar las evaluaciones señaladas en el punto 5.1, 5.1.1 y 5.1.2 dependiendo del tema o localidad para la cual se desea la credencial.	✓		✓	✓	

Fuente: Elaborado por el Área de Auditoría del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Turismo, a una muestra de 20 expedientes, de conformidad con la NORMA Oficial Mexicana NOM-08-TUR-2002, Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural.

Para reconocimiento como guía especializado					
Evidencia general contenida en el expediente	Responsable	Forma de realizar el trámite		El expediente cuenta con evidencia documental	
	Guía de Turistas	Presencial	Virtual	SI	No
a) Credencial de elector, pasaporte o forma migratoria correspondiente;	✓		✓	✓	
b) Registro Federal de Contribuyentes o CURP;	✓		✓	✓	
c) Dos fotografías tamaño pasaporte a color en fondo blanco;	✓		✓	✓	
d) Llenado del formato de solicitud preestablecido por la Secretaría;	✓		✓	✓	
e) Comprobante de domicilio;	✓		✓	✓	
f) Curriculum vitae,	✓		✓	✓	
g) Presentar y acreditar los exámenes señalados en el punto 4.6 y demostrar mediante las constancias correspondientes haber recibido cursos de formación sobre la especialidad, impartidos por una institución nacional o internacional reconocida en la materia;	✓		✓	✓	
h) Los interesados que hayan cursado carrera técnica o profesional relacionada con alguna de las especialidades contenidas en la norma, impartidas por una institución educativa debidamente reconocida por las leyes de la materia, deben presentar el certificado o título correspondiente y además acreditar como mínimo un año de experiencia como asistente en la conducción de grupos en la especialidad de que se trate; en cuyo caso, no es necesario presentar los exámenes señalados en el inciso g);	✓		✓	✓	
i) Certificado médico de buena salud en general con vigencia máxima de 3 meses anteriores a la fecha de la solicitud;	✓		✓	✓	
j) Constancia de cursos de primeros auxilios y resucitación cardiopulmonar (rcp) con vigencia máxima de 2 años anteriores a la fecha de la solicitud; impartidos por una institución calificada en la materia u organizaciones internacionales con representación en México y con registro ante autoridades competentes y	✓		✓	✓	
k) Además de lo anterior, los aspirantes deben cumplir con lo establecido en el punto 5 de la presente norma, para cada especialidad.	✓		✓	✓	

Fuente: Elaborado por el Área de Auditoría del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Turismo, a una muestra de 10 expedientes, de conformidad con la Norma Oficial Mexicana NOM-09-TUR-2002, Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas.





De la revisión realizada a la evidencia contenida en los expedientes electrónicos derivados de las acreditaciones de Guías de Turistas al primer trimestre 2025, se identificó que en la plataforma existe un padrón de guías de turistas vigentes al 31 de marzo de 2025, misma que contempla 11,565 trámites autorizados desde el año de 1985 a la fecha. En el mismo padrón se determinó que durante el primer trimestre de 2025 se autorizaron un total de 450 tramites. De los trámites autorizados en el primer trimestre de 2025 se realizaron pruebas selectivas a 50 trámites que equivalen al 11%, comprobando que estos contienen la información y documentación establecida en la normatividad antes referida.

En conclusión, la Dirección General de Certificación Turística, cuenta con los expedientes de los procesos de acreditaciones de Guías de Turistas correspondientes al primer trimestre 2025, de conformidad con lo establecido en el lineamiento DÉCIMO PRIMERO del ACUERDO por el que se emiten los Lineamientos para la Acreditación de Guías de Turistas, **no obstante del cotejo que se realiza a la documentación original que presenta el solicitante, se comprobó que en la Unidad Administrativa responsable del trámite no se verifica la autenticidad de la documentación presentada.**

Recomendación

Es importante que la Unidad Administrativa responsable del trámite, establezca y presente a este Órgano Fiscalizador, un mecanismo de control interno para el cotejo y la verificación de la autenticidad de la documentación presentada por el solicitante para los diferentes trámites de Acreditación de Guía de Turistas y obtener la evidencia documental de dicha verificación, misma que debe de formar parte del expediente, con el propósito de dar mayor certeza jurídica a los trámites antes mencionados.

Al respecto, con oficio DGCT/DCT/010/2025 de fecha 19 de junio de 2025 la Dirección General de Certificación Turística expresa que realizará un análisis de las atribuciones y funciones de las Unidades Administrativas que intervienen en el Trámite de Acreditación de Guías de Turistas, a fin de dar a conocer a este Órgano fiscalizador aquella que cuenta con la facultad de verificar la autenticidad de la documentación registrada por los solicitantes, derivado de lo anterior la Dirección General informará





a este Órgano Fiscalizador las gestiones realizadas con la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones (ATDT), respecto a la simplificación y digitalización del Trámite en comento, por lo tanto la recomendación se da por ratificada.

8. Dictamen.

El presente dictamen se emite el 20 de junio de 2025, fecha de conclusión de los trabajos de la intervención de control interno. La intervención fue planeada y desarrollada con el fin de evaluar el estado que guarda el control interno del Programa de Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística, en los servicios de Acreditación de Guías de Turistas por parte de la Dirección General de Certificación Turística.

La veracidad de la información proporcionada es responsabilidad de la Secretaría de Turismo, Institución que opera el programa a través de la Dirección General de Certificación Turística. Se aplicaron los procedimientos y técnicas que se estimaron necesarias para verificar el cumplimiento de objetivos y metas del programa; en consecuencia, existe evidencias para sustentar este dictamen.

Se emite el presente con fundamento en los artículos 26 fracción XX y 37, fracciones I, IV y XLVI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 29 de diciembre de 1976, y su última reforma al 20 de marzo de 2025; artículo 84, quinto párrafo del Reglamento Interior de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, publicado en Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 2024, y su reforma del 21 de marzo de 2025; en concordancia con los artículos 3, fracciones IV y XXIV, 25, 26 y 28 del Acuerdo mediante el cual se establecen las Disposiciones Generales para la realización del Proceso de Fiscalización publicado el 5 de noviembre del 2020 en el DOF, con última reforma publicada el 8 de diciembre de 2022.

En opinión del Área de Auditoría, el Programa "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística" G001, operó con un sistema de control interno funcional para el logro de sus objetivos y





metas del Programa Presupuestario, en específico la Dirección General de Certificación Turística y se cuenta con mecanismos para disminuir la materialización de riesgos.

Por lo anterior y en virtud de que las áreas de oportunidad identificadas no se atendieron durante la Intervención de Control Interno correspondiente al primer trimestre del ejercicio 2025 del Programa "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística" G001, se ratifican las 3 recomendaciones.

6

138

X

/

Fecha de firma: 20 de junio de 2025.

✓





Buen Gobierno

Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno



Autorizó

LIC. ESPERANZA DOMÍNGUEZ PÉREZ

Titular del Área de Responsabilidades

En suplencia por ausencia del Titular del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Turismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84, quinto párrafo del Reglamento Interior de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, publicado en Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 2024, y su reforma del 21 de marzo de 2025.

Supervisó y Revisó

L.C. ANDRÉS CASIANO MENDOZA

Coordinador del Acto de Fiscalización

Elaboró

LIC. RICARDO JESÚS GONZÁLEZ LÓPEZ

Jefe de departamento de Auditoría



2025
Año de
La Mujer
Indígena