



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE TURISMO
CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS
Auditoría 05/2023 "Verificación de la calidad de los
servicios turísticos y distintivos otorgados
establecidos en el PP C001"

Hoja No: 1 de 4
Número de auditoría: 02
Número de observación: 05/2023
Monto fiscalizable: NA
Monto fiscalizado: NA
Monto por aclarar: NA
Monto por recuperar: NA

ENTE: Secretaría de Turismo

ÁREA AUDITADA: Dirección General de Certificación Turística (DGCT)

SECTOR: Desarrollo Económico

CLAVE DE PROGRAMA: 800

Observación

Acciones

Deficiencias detectadas en los expedientes del Programa de Manejo Higiénico de los Alimentos, Distintivo H

Recomendaciones preventivas:

De conformidad con la información proporcionada por la Dirección General de Certificación Turística, durante el ejercicio de 2022, se expidieron un total de 4,832 distintivos, de los cuales 867 fueron nuevos y 3,967 fueron renovados.

De los distintivos expedidos se solicitaron 11 expediente, y del análisis a los mismos se determinó lo siguiente:

1. Carátula de Recepción de Documentos
La carátula contiene una columna para validar la información por parte de la SECTUR, sin embargo, esta aparece en blanco en todos los expedientes.
2. Informe Técnico y/o Acta de Verificación, Dictamen de la Unidad Verificadora y Lista de Verificación completa
Los documentos son elaborados por las unidades verificadoras y dan sustento a la expedición del distintivo, sin embargo, son presentados con diferente título como a continuación se indica:

Unidad Verificadora	Informe Técnico y/o Acta de Verificación	Dictamen de la Unidad Verificadora	Lista de Verificación completa
Factual Services, S.C.	Informe Técnico del Distintivo "H"	Clasificación de hallazgos	Lista de inspección para programa H
ALNALIA	Acta de Inspección	Dictamen de Inspección	Sin título
Alternativas Confiables, S.C.	Informe de Distintivo H	Dictamen de Distintivo H	Lista de inspección
Grupo Integral de Certificación, Verificación y	Informe Técnico	Dictamen de Cumplimiento	Lista de Verificación (Inspección)

1. La "Carátula de Recepción de Documentos", debe indicar el nombre y firma del servidor público que recibió y revisó los documentos.
2. Es recomendable que los formatos de "Informe Técnico y/o Acta de Verificación", el "Dictamen de la Unidad Verificadora" y la "Lista de Verificación", sean homologados, se indique el número de registro de la Unidad Verificadora Acreditada, y que consideren el nombre y firma de las personas que realizaron la verificación y quien firma de aceptación, proporcionando dichos formatos a los prestadores de servicios turísticos, con el propósito de dar mayor transparencia al otorgamiento del distintivo.
3. Se recomienda que la "Lista de Verificación", contenga fórmulas que determine de manera automática la puntuación lograda por el prestador de servicios turísticos, con el propósito de evitar errores en la determinación de los puntos obtenidos.
4. Se sugiere que en las "Listas de Participantes en la Capacitación", se indique el número de personas con que cuenta el establecimiento, el número de personas que participaron en la capacitación, así como el porcentaje que representa el personal capacitado en relación al total del personal. Asimismo, es recomendable la expedición de las constancias de participación correspondientes.

FUNCIÓN PÚBLICA	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE TURISMO CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS Auditoría 05/2023 "Verificación de la calidad de los servicios turísticos y distintivos otorgados establecidos en el PP G001"	Hoja No: 2 de 4 Número de auditoría: 05/2023 Número de observación: 02 Monto fiscalizable: NA Monto fiscalizado: NA Monto por aclarar: NA Monto por recuperar: NA
SECTOR: Desarrollo Económico		
CLAVE DE PROGRAMA: 800		
Acciones		
5. Que el expediente contenga la evidencia documental, del distintivo emitido y entregado al prestador de servicios turísticos. 6. Se sugiere que los formatos que presenta la persona evaluadora, sean requisitados por computadora, debido a que en ocasiones la escritura no es legible. 7. Es importante que se refuerce la revisión, con el propósito de verificar que la documentación se encuentra completa, sea la correcta y no se encuentre alterada. Fecha de firma: 30 de junio de 2023. Fecha compromiso: 01 de septiembre de 2023. POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA Dr. José Zeind Domínguez Director General de Certificación Turística		



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE TURISMO
CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS
Auditoría 05/2023 "Verificación de la calidad de los servicios turísticos y distintivos otorgados establecidos en el PP G001"

Hoja No: **3** de **4**
Número de auditoría: **05/2023**
Número de observación: **02**
Monto fiscalizable: **NA**
Monto fiscalizado: **NA**
Monto por aclarar: **NA**
Monto por recuperar: **NA**

ENTE: Secretaría de Turismo

SECTOR: Desarrollo Económico

ÁREA AUDITADA: Dirección General de Certificación Turística (DGCT)

CLAVE DE PROGRAMA: 800

Observación

Acciones

5. Formato de Registro de Empresas para Unidades de Verificación

El formato de los siguientes prestadores de servicios turísticos, fueron alterados:

- Sonora Grill Reforma.
- Seniors Residence Club.
- Sonora Grill Mérida.
- Departamento de Servicios Alimenticios del Hospital Ángeles Ciudad Juárez.
- Construlita Lighting International, S.A. de C.V.

6. Lista de participantes en la capacitación

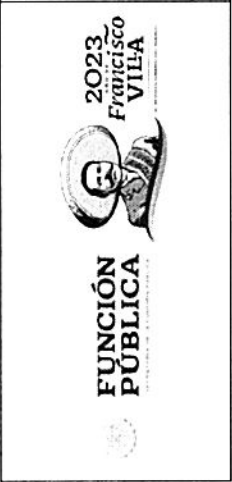
De los 11 expedientes revisados, solo en el correspondiente al prestador de servicios turísticos "Profesionales en Comidas Industriales, S.A. de C.V.", se incluyen las constancias de participación en el curso de 10 horas sobre: "Manejo Higiénico de Alimentos" de 7 personas.

De los otros 10 expedientes, en 7 de ellos las listas de participantes cuentan con el sello de la Secretaría de Turismo y los otros 3 no contiene el sello de recibido.

El numeral 5.3.1 de la Norma Mexicana establece que: El 100% de los manipuladores de alimentos deben recibir una inducción al manejo higiénico de los alimentos, y por lo menos el 80% debe estar capacitado con el curso Manejo Higiénico de los Alimentos de 10 horas. Al respecto, en los expedientes proporcionados, no existe la evidencia documental de que el 100% de los manipuladores de alimentos, recibieron la inducción al manejo higiénico de alimentos.

En relación a que por lo menos el 80% del personal debe estar capacitado con el curso, de los 11 expedientes revisados, solo en los correspondientes a los prestadores de servicios turísticos Sonora Grill Reforma, Servicios Alimenticios del Hospital Ángeles Ciudad Juárez, Comedor Construlita y Pollo feliz Sucursal Héroes, en las listas de capacitación se indica el

Lic. Nicolás Cruz Flores
Director de Certificación Turística



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE TURISMO

CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS

Auditoría 05/2023 "Verificación de la calidad de los servicios turísticos y distintivos otorgados establecidos en el PP G001"

Hoja No: 4 de 4

Número de auditoría: 05/2023

Número de observación: 02

Monto fiscalizable: NA

Monto fiscalizado: NA

Monto por aclarar: NA

Monto por recuperar: NA

ENTE: Secretaría de Turismo	SECTOR: Desarrollo Económico
ÁREA AUDITADA: Dirección General de Certificación Turística (DGCT)	CLAVE DE PROGRAMA: 800

Observación	Acciones
número de turnos establecidos, el total de personas que colaboran y el total de personas capacitadas, comprobando que se cumplió con el 80% establecido, sin embargo, en los 7 expedientes restantes no fue posible comprobar si se cumplió con el porcentaje requerido. 7. Carta Dispensa Con excepción del prestador de servicios turísticos Construlita Lighting International, S.A. de C.V., los restantes no presentaron la Carta Dispensa sellada por SECTUR. 8. Distintivos Los expedientes proporcionados, no contienen evidencia documental de la expedición y entrega de los distintivos. 9. Requisitos La Norma Mexicana NMX-F-605-NORMEX-2018 Alimentos-Manejo Higiénico en el Servicio de Alimentos Preparados para la Obtención del Distintivo H, no indica la documentación de identificación del establecimiento, que deberán presentar los prestadores de servicios turísticos para el otorgamiento del distintivo. Marco normativo • Artículo 99 del Reglamento de la Ley General de Turismo. • Función 5 de la Dirección de Certificación Turística, del Manual de Organización Específico de la Dirección General de Certificación Turística. • Procedimiento IV.3.1. Certificación y acreditación de los prestadores de servicios turísticos para el otorgamiento de distintivos, certificados y reconocimientos de los programas de calidad. • Norma Mexicana NMX-F-605-NORMEX-2018 Alimentos-Manejo Higiénico en el Servicio de Alimentos Preparados para la Obtención del Distintivo H.	



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE TURISMO
CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS
Auditoría 05/2023 "Verificación de la calidad de los
servicios turísticos y distintivos otorgados
establecidos en el PP C001"

Hoja No:	5	de	4
Número de auditoría:			05/2023
Número de observación:			02
Monto fiscalizable:			NA
Monto fiscalizado:			NA
Monto por aclarar:			NA
Monto por recuperar:			NA

ENTE: Secretaría de Turismo	SECTOR: Desarrollo Económico
ÁREA AUDITADA: Dirección General de Certificación Turística (DGCT)	CLAVE DE PROGRAMA: 800
Observación	Acciones


Lic. Ricardo Jesús González López
Auditor


L.C. Andrés Casiano Mendoza
Jefe de Departamento de Auditoría de Control Interno


C.P. Olga García Santiago
Titular de Área de Auditoría Interna,
de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública y
Coordinadora de la auditoría