

ENTE: Secretaría de Turismo

SECTOR: Desarrollo Económico

ÁREA AUDITADA: Dirección General de Certificación Turística (DCCCT)

CLAVE DE PROGRAMA: 800

Observación

Acciones

Inconsistencias detectadas en los expedientes del Programa Sello de Calidad Punto Limpio, proporcionados por la Dirección General de Certificación Turística.

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 1,769 distintivos, de los cuales 1,175 fueron nuevos y 594 fueron renovados.

De los distintivos expedidos, se solicitó a la Dirección General de Certificación Turística 10 expediente, del análisis a los mismos se determinó lo siguiente:

El Titular de la Dirección General de Certificación Turística, deberá instruir a las personas servidoras públicas responsables para que:

1) Diagnósticos inicial y final
Los diagnósticos realizados por los Prestadores de Servicios Turísticos KZT Consulting, S.A. de C.V. Nieves Comonfort y Tortas la Plazuela, fueron firmados por el Consultor y el Prestador de Servicios Turísticos, los restantes solo fueron firmados por el Consultor.

1. Que el expediente contenga la evidencia documental, del distintivo emitido y entregado al prestador de servicios turísticos.
2. Se sugiere que los formatos que presenta la persona evaluadora, sean requisitados por computadora, debido a que en ocasiones la escritura no es legible.
3. Es importante que se refuerce la revisión, con el propósito de verificar que la documentación se encuentra completa y sea la correcta.

2) Carta Compromiso de la Empresa

Las Cartas Compromiso de la empresa y el gestor, ambas se encuentran firmadas por personal de la empresa, se considera que la carta del gestor debe estar firmada por el mismo.

Fecha de firma: 30 de junio de 2023.

En el expediente del Prestador de Servicios Turísticos "Tortas la Plazuela", no se identificó la Carta Compromiso.

Fecha compromiso: 01 de septiembre de 2023.

3) Comprobante de Conservación del Empleo

Con respecto a este comprobante, los Prestadores de Servicios Turísticos presentan el pago de cuotas al IMSS y al INFONAVIT o Recibos de Nómina, sin embargo, en el expediente del Hotel Cabañas Estrella de Huasca y Hotel Dios Padre, se indica que no aplica, situación que no es razonable, debido a que cuentan con 4 y 15 trabajadores, respectivamente.

En los expedientes del Hotel Tonall Inn y Marina Life Sucursal Lomas del Sol, no se identificó el comprobante respectivo.

POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA


Dr. José Zeind Domínguez
Director General de Certificación Turística



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: 2 de 4	05/2023
Número de auditoría:	03
Número de observación:	NA
Monto fiscalizable:	NA
Monto fiscalizado:	NA
Monto por aclarar:	NA
Monto por recuperar:	NA

SECTOR: Desarrollo Económico

CLAVE DE PROGRAMA: 800

Acciones

Los recibos de nómina presentados por KZT Consulting, S.A. de C.V., Nieves Comonfort, Orgánico Hotel Boutique y Tortas la Plazuela, no cumplen con los requisitos fiscales correspondientes, por lo que se consideraran un comprobante no válido.

Lic. Nicolás Cruz Flores

El comprobante presentado por Hotel Óleo Cancún Maya, corresponde a un recibo expedido por TELMEX de fecha 05 de julio de 2021, y el diagnóstico inicial está fechado con 02 de marzo de 2022, por lo tanto, el comprobante tiene una antigüedad de aproximadamente 8 meses anteriores a la realización del diagnóstico inicial, antigüedad que se considera no razonable.

El comprobante presentado por Orgánico Hotel Boutique, corresponde a un recibo expedido por la Comisión Federal de Electricidad de fecha 20 de julio de 2016, y el diagnóstico inicial está fechado con 23 de noviembre de 2021, por lo tanto, el comprobante tiene una antigüedad de más de 5 años anteriores a la realización del diagnóstico inicial, antigüedad que se considera no razonable.

El comprobante presentado por Tortas la Plazuela es de fecha 21 de febrero de 2023, y el diagnóstico inicial está fechado con 26 de octubre de 2022, por lo tanto, el comprobante tiene una fecha posterior a la realización del diagnóstico inicial, situación que se considera no razonable.

La identificación presentada por KZT Consulting, S.A. de C.V., corresponde a la Credencial para votar con vigencia al año de 2021, por lo que se considera un comprobante de identificación no válido.

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 C001"

Hoja No: **3** de **4**
Número de auditoría: **05/2023**
Número de observación: **03**
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

7) Recibo de Subsidio

En el expediente del Prestador de Servicios Turísticos Marina Life Sucursal Lomas del Sol, no se identificó el recibo correspondiente.

En el expediente del Prestador de Servicios Turísticos Cafetería Sabor Sur, se presenta un documento que indica No Aplica, sin embargo, se menciona al Prestador de Servicios Turísticos Hotel Óleo Cancún Playa.

8) Distintivos

Los expedientes proporcionados, no contienen evidencia documental de la expedición y entrega de los distintivos.

Marco normativo

- Artículo 99 del Reglamento de la Ley General de Turismo.
- 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.
- El documento "Buenas Prácticas para la Calidad Higiénico-Sanitaria en el Sector Turismo".

Lic. Ricardo Jesús González López
Analista

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