FUNCIÓN PÚBLICA

2023 Francisco VILLA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE TURISMO

ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA, DE DESARROLLO Y MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE RESULTADOS FINALES AUDITORÍA 05/2023 "VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y DISTINTIVOS OTORGADOS ESTABLECIDOS EN EL PP G001"

CLAVE 800 – AUDITORÍA AL DESEMPEÑO

ENTIDAD FISCALIZADA: SECRETARÍA DE TURISMO

UNIDAD ADMINISTRATIVA FISCALIZADA:

DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

05 de julio de 2023

INFORME DE AUDITORÍA
05/2023 "VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y DISTINTIVOS OTROGADOS ESTABLECIDOS EN EL PP G001"

I. Objetivo del acto de fiscalización.

Verificar los indicadores establecidos en la MIR respecto de la calidad de los servicios turísticos y distintivos otorgados.

II. Alcance del acto de fiscalización:

La revisión abarco el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.

Universo

Matriz de Indicadores para Resultados.

Nivel	Objetivo	Indicador	Definición
Fin (1)	Contribuir al impulso del desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México.	Tasa de crecimiento de los prestadores de Servicios Turísticos, con distintivos de calidad.	Mide el crecimiento de prestadores de servicios turísticos que obtuvieron algún distintivo de calidad emitido por la Secretaría de Turismo (acreditaciones, credenciales a guías de turistas, sellos, certificados, reconocimientos), en el año t respecto al año anterior (t-1).
Propósito (2)	Los prestadores de servicios turísticos se regulan en materia de turismo estándares de calidad.	Porcentaje de prestadores de servicios turísticos que acreditaron cumplir con la normatividad en materia de turismo.	Mide el porcentaje de prestadores de servicios turísticos que acreditaron cumplir con la normatividad en materia de turismo inscritos en el Registro Nacional de Turismo.
Componente (31)	Inscripción de prestadores de servicios turísticos al Registro Nacional de Turismo otorgada.	Porcentaje de Prestadores de Servicios Turísticos inscritos al Registro Nacional de Turismo (RNT).	Mide el porcentaje de prestadores de servicios turísticos inscritos al Registro Nacional de Turismo (RNT) respecto del total de solicitudes completas recibidas.
Componente (32)	Instrumentos normativos a favor de los prestadores de servicios turísticos impulsados.	Porcentaje de instrumentos normativos impulsados por la SECTUR.	Mide el porcentaje de instrumentos normativos impulsados.

INFORME DE AUDITORÍA
05/2023 "VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y DISTINTIVOS OTROGADOS ESTABLECIDOS EN EL PP G001"

Componente (33)	Verificaciones a prestadores de servicios turísticos realizadas.	Porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos.	Mide el porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos.
Componente (34)	Sistema de Certificación de los prestadores de servicios turísticos, implementado.	Porcentaje de prestadores de servicios turísticos acreditados o con distintivo de calidad.	Mide el porcentaje de prestadores de servicios de servicios turísticos a quienes se les otorga su acreditación (credenciales a guías de turistas) o su distintivo de calidad (sello, certificado o reconocimiento) en los programas de calidad y el Sistema Nacional de Certificación Turística.
Actividad (311)	Difusión para el cumplimiento del marco normativo del Registro Nacional de Turismo.	Porcentaje de acciones de difusión para el cumplimiento de la legislación aplicable al RNT.	Mide el porcentaje de avance de las acciones de difusión para el cumplimiento de la legislación aplicable al Registro Nacional de Turismo.
Actividad (321)	Revisión de Normas Oficiales Mexicanas para el Sector Turismo.	Porcentaje de Normas Oficiales Mexicanas revisadas.	Mide el porcentaje de Normas Oficiales Mexicanas (NOM) en materia turística, revisada para fortalecer el marco jurídico del sector.
Actividad (331)	Elaboración de la Metodología para realizar verificaciones a prestadores de servicios turísticos.	Porcentaje de avance en la elaboración de la metodología para la realización de verificaciones.	Mide el porcentaje de avance en la elaboración de la metodología para la realización de verificaciones a prestadores de servicios turísticos en cumplimiento con la Ley de Fomento a la Confianza Ciudadana y los ordenamientos de CONAMER.
Actividad (332)	Atención a quejas recibidas sobre prestadores de servicios turísticos.	Porcentaje de quejas relativas al servicio turístico atendidas.	Mide el porcentaje de atención a las quejas recibidas por los servicios turísticos proporcionados a los usuarios, para la selección de posibles prestadores de servicios turísticos a verificar.

INFORME DE AUDITORÍA
05/2023 "VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y DISTINTIVOS OTROGADOS ESTABLECIDOS EN EL PP G001"

Actividad (341)	Atención a Prestadores de Servicios Turísticos a través de los programas de calidad.	Porcentaje de Prestadores de Servicios Turísticos bajo los programas de calidad.	Mide el porcentaje de Prestadores de Servicios Turísticos atendidos bajo los programas de calidad (distintivos, certificados, sellos y/o reconocimientos) otorgados.
Actividad (342)	Acreditación de guías de turistas.	Porcentaje de acreditación de guías de turistas.	Mide el porcentaje de credenciales otorgadas a los guías de turistas.

Certificación Turística.

1. Acreditación de Guías de Turistas
2. Sello de Calidad Punto Limpio V2020
3. Programa de Calidad Tesoros de México
4. Programa de Calidad Distintivo S
5. Programa de Manejo Higiénico de los Alimentos, Distintivo H
6. Programa de Calidad Moderniza
7. Segmentos Especializados
8. Certificación de Playas

Muestra

Verificar el cumplimiento de todos los indicadores.

Revisar que los Prestadores de Servicios Turísticos, hayan cumplido con los requisitos para la entrega de los distintivos otorgados siguientes:

- Sello de Calidad Punto Limpio V2020
- Programa de Manejo Higiénico de los Alimentos, Distintivo H
- Programa de Calidad Moderniza
  - Básico
  - Ecoturístico

III. Área fiscalizada:

Dirección General de Certificación Turística

IV. Antecedentes.

El Programa Presupuestario G001 fue creado en el ejercicio fiscal 2008 bajo el nombre de "Reglamentación, Verificación, Facilitación, Normalización e inspección de las Actividades del Sector Turismo", su propósito era adecuar el marco regulatorio para mejorar la seguridad y calidad de los servicios turísticos. En 2012 cambió de denominación a

INFORME DE AUDITORÍA
05/2023 "VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y DISTINTIVOS OTROGADOS ESTABLECIDOS EN EL PP G001"

"Regulación y Supervisión de Empresas del Sector Turismo" y se enfocó a brindar certeza jurídica a los Prestadores de Servicios Turísticos (PST). A partir de 2014 adquiere un nuevo propósito que es el de aportar elementos a los PST para que incrementen la calidad en sus servicios, ante lo cual el programa modifica su denominación a "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística".

V. Resultados.

De conformidad con los procedimientos de auditoría realizados, se determinaron los siguientes resultados:

Con base en la información y documentación proporcionada por la Unidad Administrativa fiscalizada, se comprobó que los indicadores de resultados fueron cumplidos de forma satisfactoria.

Así mismo, de acuerdo a los expedientes proporcionados y a la normatividad aplicable vigente, se verificó que los Prestadores de Servicios Turísticos cumplieron en términos generales, con la información requerida y con los requisitos establecidos en la normatividad aplicable vigente para el otorgamiento de los distintivos, no obstante, se detectaron las siguientes deficiencias:

- Del Diagnóstico del Programa Presupuestario G001 Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística, se constató que presenta deficiencias y no se elaboró de conformidad con los "Aspectos a considerar para la elaboración del diagnóstico de los programas presupuestarios de nueva creación o con cambios sustanciales que se propongan incluir en la Estructura Programática del Presupuesto de Egresos de la Federación", suscritos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social de fecha 29 de agosto de 2019.
- De la documentación que integra los expedientes de los distintivos otorgados, se detectaron deficiencias tales como: No existe uniformidad en los formatos de evaluación que sustentan el otorgamiento del distintivo, alteración de documentos, falta de documentos, así como documentos no oficiales, entre otros.
- La información de la certificación turística que se difunde en la Página de Internet de la Secretaría de Turismo, presenta una antigüedad de entre 2 años, 7 meses y 7 años, 8 meses.

VI. Monto, por justificar, aclarar o recuperar.

No Aplica.

VII. Resumen.

Como resultado de los procedimientos de auditoría aplicados en el acto de fiscalización, se determinaron cinco observaciones con recomendaciones preventivas.

INFORME DE AUDITORÍA
05/2023 "VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y DISTINTIVOS OTROGADOS ESTABLECIDOS EN EL PP G001"

VIII. Opinión o dictamen.

La auditoría se practicó sobre la información y documentación proporcionada por la unidad administrativa fiscalizada de cuya veracidad son responsables; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objetivo y alcances establecidos, y se aplicaron los procedimientos de auditoría y las pruebas selectivas que se estimaron necesarias. En consecuencia, existe una base razonable para sustentar el presente dictamen.

En opinión de este Órgano Interno de Control, en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022, la Dirección General de Certificación Turística, acreditó en lo general, el cumplimiento de los indicadores para resultados, de igual manera, se comprobó que los distintivos se otorgaron de conformidad a la normatividad aplicable vigente, sin embargo, se detectaron inconsistencias en la elaboración del Diagnóstico del Programa Presupuestario G001 Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística; deficiencias en la documentación que integra el expediente de los distintivos otorgados; y desactualización de la información presentada en la Página de Internet de la Secretaría de Turismo, referente a la Certificación Turística.

El presente dictamen se emite el día 04 de julio de 2023 en la Ciudad de México, de conformidad con lo establecido en el artículo 26 del Acuerdo por el que se establecen las disposiciones generales para la realización del proceso de fiscalización, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 05 de noviembre de 2020.

ATENTAMENTE
LA TITULAR DEL ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA, DE DESARROLLO Y MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA

C.P. OLGA GARCÍA SANTIAGO

COLABORACIÓN:

L.C. ANDRÉS CASIANO MENDOZA
JEFE DE DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO