

Secretaría de Turismo

Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística

Auditoría de Desempeño: 2021-0-21100-07-0347-2022

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 347

Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios establecidos por la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2021 considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar los resultados de la Secretaría de Turismo en la regulación y certificación de los prestadores de servicios turísticos, la coordinación interinstitucional y su contribución en el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos.

Alcance

La auditoría correspondió al ejercicio fiscal 2021, y el alcance temático comprendió los resultados de la Secretaría de Turismo en la operación del Programa presupuestario (Pp) G001 "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística", mediante la revisión del diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados del programa en cumplimiento de las directrices generales para avanzar hacia un Sistema de Evaluación del Desempeño; la regulación y la supervisión turística; la certificación para incrementar la calidad de los servicios turísticos; la clasificación y catalogación de los prestadores de servicios; la coordinación interinstitucional del Sistema Nacional de Certificación Turística; la contribución del programa en el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos; asimismo, se incorpora un análisis de la aplicación de los recursos presupuestarios empleados para su ejecución.

La auditoría se realizó de conformidad con la normativa aplicable a la fiscalización superior de la Cuenta Pública para asegurar el logro del objetivo y el alcance establecidos. En el desarrollo de la auditoría, no en todos los casos, los datos proporcionados por el ente fiscalizado fueron suficientes, de calidad, confiables y consistentes, lo cual se expresa en la opinión de la Auditoría Superior de la Federación, respecto del cumplimiento de objetivos y metas del Pp G001 para contribuir a la Política Nacional Turística, por medio de la regulación, supervisión, certificación y coordinación de los prestadores de servicios turísticos, a fin de garantizar un desarrollo equilibrado de los destinos turísticos.

Antecedentes

La actividad turística representa uno de los sectores con mayor capacidad para generar crecimiento económico, ya que es una de las principales fuentes de ingresos y se ha convertido en uno de los actores fundamentales del comercio internacional, lo cual se relaciona con la capacidad de los países de diversificar el sector y aumentar la competencia entre los destinos turísticos.^{1/}

En la década de los setenta, se emprendieron acciones para consolidar el andamiaje institucional del sector turismo,^{2/} se fortaleció la idea del turismo social y se marcó un paradigma con la publicación de la Ley Federal de Fomento al Turismo (LFFT), la cual tenía como propósito el incorporar al desarrollo núcleos de población marginados, abatir desequilibrios regionales y aumentar el número de visitantes y el tiempo de su estancia en el país; asimismo se establecieron los principios de coordinación y programación entre las dependencias del gobierno federal que participan en la promoción y el fomento de las actividades turísticas, así como de la promoción del intercambio cultural de la población, y la integración de los habitantes del país.^{3/} En congruencia con la LFFT, en 1974 se constituye la Secretaría de Turismo como la dependencia responsable del diseño y planeación de la actividad turística nacional, estimular los espacios turísticos, integrar y divulgar las estadísticas nacionales, alentar el desarrollo local y regional del sector, apoyar a los prestadores de servicios turísticos.^{4/}

Para 2009, con la expedición la Ley General de Turismo (LGT) que, en materia de regulación y funcionamiento de los servicios turísticos, mandata optimizar la calidad y competitividad de los servicios, así como establecer las bases para la emisión de las disposiciones jurídicas tendientes a regular la actividad de los prestadores de servicios turísticos.^{5/}

En 2008, se identificó la necesidad de adecuar el marco regulatorio para mejorar la seguridad y calidad de los servicios turísticos, por lo que en ese año inició operaciones el programa presupuestario G001 “Reglamentación, Verificación, Facilitación, Normalización e Inspección de las Actividades del Sector Turismo”. No obstante, el Gobierno Federal reconoció la complejidad de la política nacional turística y la necesidad de conducir su desarrollo mediante actividades de planeación, impulso al desarrollo de la oferta, apoyo a la operación de los servicios turísticos y promoción articulando las acciones de diferentes instancias y órdenes de gobierno, por lo que en 2009 expidió la Ley General de Turismo

^{1/} Organización Mundial del Turismo, **¿Por qué el turismo?**, [consulta 5 de abril de 2022], disponible en: <https://www.unwto.org/es/turismo>.

^{2/} Senado de la República, Gaceta del Senado, número LXII/1SPO-116/40029, del jueves 04 de abril de 2013, [consulta 30 de mayo de 2022] disponible en: https://www.senado.gob.mx/64/gaceta_del_senado/documento/40029

^{3/} Ramírez. B. M., **Antecedentes Históricos de Turismo**. Teoría General de Turismo, México, 1992, pp. 13-17.

^{4/} Op. Cit. p. 14

^{5/} Decreto por el que se expide la Ley General de Turismo y se reforma la fracción VI y se deroga la fracción VII, del artículo 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal [en línea] publicación en el Diario Oficial de la Federación del 17 de junio de 2009 [consulta: 16 de mayo de 2022] Disponible en: https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/proceso/lx/197_DOF_17jun09.pdf

(LGT), que en materia de regulación y funcionamiento de los servicios turísticos, mandata optimizar la calidad y competitividad de los servicios, así como establecer las bases para la emisión de las disposiciones jurídicas tendientes a regular la actividad de los prestadores de servicios turísticos.^{6/}

A efecto de atender lo establecido en la LGT, en 2012, el programa cambió su denominación a “Regulación y Supervisión de Empresas del Sector Turismo” y se enfocó en brindar certeza jurídica a los prestadores de servicios turísticos (PST). Para 2013, la SECTUR presentó una modificación a su estructura orgánica y se creó la Subsecretaría de Calidad y Regulación para agrupar funciones en materia de calidad y regulación turística y, como resultado de estos cambios, en 2014, el programa adquirió el nuevo objetivo de aportar elementos a los prestadores de servicios turísticos para que incrementen la calidad en sus servicios, con ello el programa modificó su denominación a “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”.^{7/}

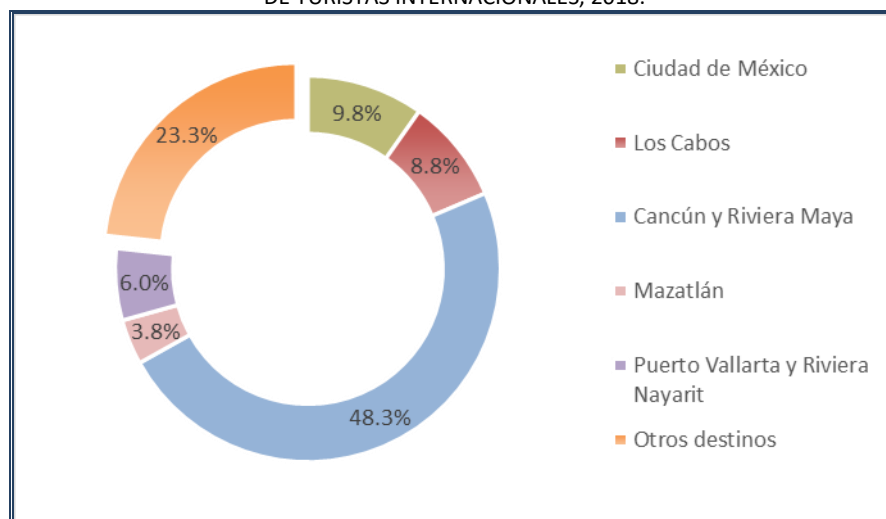
En el Programa Sectorial de Turismo (PROSECTUR) 2020-2024, se definió que la problemática que enfrenta el sector turístico consistió en que la actividad turística en México se planeó y condujo de manera desarticulada, sin aprovechar la diversidad turística al concentrar la infraestructura y los servicios en áreas geográficas específicas, así como deficiencia en los sistemas de información actualizados, carece de regulación y certificación de la calidad turística y requiere impulsar proyectos de infraestructura para lograr su desarrollo integral e incluyente.

En el programa sectorial se determinó que el país presentó una alta concentración de la actividad turística en sólo 5 destinos: Cancún-Riviera Maya, Ciudad de México, Los Cabos, Puerto Vallarta-Riviera Nayarit y Mazatlán, los cuales participaron con el 76.7% del turismo internacional; no obstante que, en más de mil 800 municipios, contaron con al menos un establecimiento de hospedaje, como se muestra en la gráfica siguiente:

^{6/} Idem.

^{7/} Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, **Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario G001 “Regulación y certificación de estándares de Calidad Turística”**, publicado por el CONEVAL en 2017, [consulta 16 de mayo de 2022], disponible en <https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/Paginas/InformeEvaluacion.aspx#k=G001>

PRINCIPALES DESTINOS POR PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DE TURISTAS INTERNACIONALES, 2018.



FUENTE: Elaborado por la ASF con base en el **Programa Sectorial de Turismo 2013-2018**, Diario Oficial de la Federación 13 de noviembre de 2013, p. 18.

En este marco, la intervención gubernamental propuesta por el Gobierno Federal estableció como uno de los objetivos prioritarios en el sector el de “Impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México” con el propósito de aprovechar la gran diversidad del patrimonio turístico nacional.^{8/}

En el diagnóstico del Pp G001 “Regulación y certificación de estándares de calidad turística”, la SECTUR determinó que el problema público que pretende atender se refiere a que los Prestadores de Servicios Turísticos carecen de elementos para incrementar la calidad.

Al respecto, en el Presupuesto de Egresos de la Federación 2021, al Ramo 21 “Turismo” se le autorizaron 38,613,394.7 miles de pesos, de los cuales 45,071.1 miles de pesos se aprobaron para la operación del programa presupuestario G001 “Regulación y certificación de estándares de calidad turística”, a fin de cumplir con el objetivo de regular, supervisar la actividad turística y certificar a los prestadores de servicios turísticos para incrementar la calidad, y contribuir al el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos del país.^{9/}

Con la fiscalización de los resultados de la SECTUR en materia de regulación y certificación de estándares de calidad turística, se verificó que, en 2021, la secretaría gestionó y operó el

^{8/} Secretaría de Turismo, **Programa Sectorial de Turismo 2020-2024**, [en línea] publicado en el Diario Oficial de la Federación 3 de julio de 2020, [consulta 15 de marzo de 2022], disponible en http://sistemas.sectur.gob.mx/sectur/prosectur_2020-2024.pdf

^{9/} Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF), **Análisis Funcional Programático Económico**, [en línea], publicado en el Diario Oficial de la Federación 30 de noviembre de 2020, [consulta 15 de marzo de 2022], disponible en https://www.dof.gob.mx/2020/SHCP/PEF_2021.pdf

Programa Presupuestario G001 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística” con deficiencias, debido a que falta actualizar la normativa para regular la prestación de servicios turísticos; a que no se realizaron visitas de verificación para asegurarse de la calidad de los servicios prestados; a irregularidades en la integración de la información sobre la expedición, renovación, clasificación y catalogación de los prestadores de servicios de turismo, lo que le impidió contribuir a desarrollar equilibradamente los destinos turísticos, como se presenta en los 8 resultados que conforman este informe.

Resultados

1. Diseño de la MIR del Pp G001 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

Diseñar una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) de acuerdo con la Metodología de Marco Lógico garantizará que ésta sea una herramienta útil para evaluar el diseño, organización, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora del Pp E007 con base en una gestión por resultados.

Los resultados de la revisión de la MIR se clasificaron en cuatro apartados: a) clasificación programática; b) definición del problema público y de los objetivos para su atención; c) alineación de los objetivos del programa respecto de los establecidos en la planeación nacional y sectorial, y d) lógica vertical y horizontal de la MIR del Pp G001.

a) Clasificación programática

Los Pp se clasifican en tipos, grupos y modalidades que permiten organizar, en forma representativa y homogénea, las asignaciones de recursos de los programas presupuestarios.

Con la revisión de la MIR del Pp G001 y del Análisis Funcional Programático Económico del Ramo 21 Turismo del PEF 2021, se constató que, en 2021, la clasificación programática del Pp G001 fue adecuada, ya que el programa se clasificó en la modalidad “G” denominada “Regulación y supervisión”, por lo que debe orientarse a actividades destinadas a la reglamentación, verificación e inspección de las actividades económicas y de los agentes del sector privado, social y público; asimismo, se identificó que el objetivo de nivel Fin de la MIR del Pp G001 se orientó a “contribuir a fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística mediante la mejora de las capacidades, habilidades e información de los prestadores de servicios turísticos”, lo cual se corresponde con las “funciones de desarrollo económico” de la Administración Pública Federal en el ámbito de los servicios turísticos.

b) Determinación del problema público y objetivos de atención

En relación con la definición del problema público que originó o motivó la implementación del Pp G001, en el diagnóstico del programa, vigente en 2021, se identificó que la SECTUR definió como problema público que “Los Prestadores de Servicios Turísticos carecen de

elementos para incrementar la calidad”, y como objetivo general del programa “Los Prestadores de Servicios Turísticos cuentan con elementos para incrementar la calidad”, lo cual de acuerdo con los elementos teóricos de la metodología de marco lógico, constituye el propósito del programa; no obstante, se verificó que el problema identificado no es adecuado, ni se corresponde con la clasificación del programa presupuestario, ya que los programas tipo G se enfocan en realizar la reglamentación, verificación e inspección de las actividades económicas de los agentes en los sectores privados, social y público como los prestadores de servicios turísticos, y no a ayudarlos directamente a mejorar su operación y, en este caso, incrementar su calidad, lo cual también se presentó en la sintaxis del problema, misma que no es clara respecto de cuáles son los “elementos para incrementar la calidad”.

Asimismo, las causas y los efectos registrados en el árbol de problemas hacen referencia al marco regulatorio del sector turístico, por lo que se considera que éste debe incluirse como parte de la población objetivo del programa.

Tampoco se realizó la selección en el árbol de objetivos de las opciones de medios que pueden concluir con mayores posibilidades con base en las restricciones que apliquen en cada caso, así como su factibilidad técnica y presupuestaria.

La SECTUR elaboró la estructura analítica del programa en la que estableció el Fin, Propósito, Componentes y Actividades de la MIR del Pp G001, con base en los árboles del problema y de objetivos, por lo que definió los objetivos que atenderían el problema público que pretendía resolver y que los medios fueron suficientes y precisos para solucionar las causas de esa problemática.

- c) Alineación de los objetivos del programa respecto de los establecidos en la planeación nacional y sectorial

Se comprobó que, en 2021, la MIR del Pp G001 se alineó con el objetivo prioritario 2 “Impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México”, del PROSECTUR 2020-2024 y a la estrategia prioritaria 5. “Modernizar el marco normativo del sector para fortalecer la conducción de la política turística”. En ese sentido, el Fin registrado en la MIR del Pp G001 no es congruente con la estrategia en mención, lo que denotó falta de claridad en la forma en cómo contribuye el programa al logro de los objetivos sectoriales y nacionales.

- d) Lógica vertical y horizontal de la MIR del Pp G001

Con la revisión de la MIR del Pp G001 para 2021, se identificaron 15 objetivos: 1 para el nivel de Fin; 1 de Propósito; 4 de Componente, y 9 de Actividad; asimismo, para su medición se diseñaron 15 indicadores con sus respectivos métodos de cálculo y unidades de medida.

Como resultado del análisis de la lógica vertical y horizontal de la MIR del Pp G001 para el ejercicio 2021, se identificó que el diseño de la matriz presentó áreas de oportunidad en la

relación causa-efecto en el objetivo de Fin, debido a que no consideró la alineación con el objetivo sectorial relativo a “Impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México” y determinó “Contribuir a fortalecer las ventajas competitivas de la oferta turística mediante la mejora de las capacidades, habilidades e información de los prestadores de servicios turísticos”, el cual se relaciona más con un objetivo de nivel Propósito, en consecuencia, el objetivo de Propósito si bien determinó el efecto directo que pretenden alcanzar en los prestadores de servicios turísticos para incrementar su calidad, tampoco es adecuado para contribuir al cumplimiento del nivel Fin en función de la planeación sectorial.

Asimismo, los indicadores mostraron áreas de mejora en sus elementos, porque aun cuando el 100.0% (15) de los parámetros atendió los criterios en términos del tipo, dimensión y frecuencia, y el 66.7% (10) se consideró adecuado para medir el cumplimiento de los objetivos con los que se vincularon, en el 33.3% (5) restante se detectaron deficiencias, ya que, en el nivel de Fin, el método de cálculo considera a los prestadores de servicios turísticos (PST) con distintivo atendidos en el año actual en relación con el año inmediato anterior y no la variación en el incremento de nuevos PST con esos distintivos; en el nivel de Propósito, el método de cálculo establece como variables a los PST que acreditaron el cumplimiento de la normativa en relación con los que se encuentran registrados, pero no mide la base del número total de normativa que deben cumplir; en cuanto al nivel de Componente, el método de cálculo del indicador C4 no es claro y no se correspondió con su objetivo y en el C2 el nombre no es claro y carece de relación con el objetivo, y respecto del nivel de Actividad el indicador A6 no es adecuado debido a que el nombre es ambiguo al quedar sólo como “Atención a quejas”, sin especificar si es respecto de la atención de los PST.

Por lo anterior, se determinó que la MIR del Pp G001 requiere ser rediseñada a efecto de convertirse en una herramienta útil para medir el cumplimiento de los objetivos y aportar elementos para evaluar la contribución del programa al logro del compromiso superior referente a impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México.

Mediante reunión de trabajo del 8 de septiembre de 2022, sustentada con la minuta correspondiente, documentó la información sobre los productos relacionados con la MIR del Pp G001 para el ejercicio fiscal 2023, en la que se identificó que si bien, el objetivo del indicador de Fin fue alineado al PND 2019-2024, su sintaxis no se corresponde con la metodología del marco lógico (MML), ya que no se incluyó el cómo para la solución del problema; respecto del nivel de Propósito, el indicador sigue midiendo el nivel de acreditación de los PST, pero al ser un programa de clasificación G, debería estar alineado a evaluar el marco normativo bajo el cual operan los relacionados con actividades que se realizan para la acreditación de los PST, en tanto que en el segundo se añadieron indicadores relativos a los servicios que presta el Pp G001.

Hechos posteriores

Como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares con la SECTUR realizada el 22 de septiembre del 2022, la SECTUR remitió el

programa de trabajo denominado “Registro, Revisión y Actualización de los Instrumentos de Seguimiento del Desempeño G001 Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística” en el que se identificó que el propósito del programa es actualizar y mejorar la Matriz de indicadores para Resultados del Pp G001. Asimismo, se constató que en el documento referido se incluyó la programación de las cinco actividades siguientes:

- Actualizar y mejorar el Instrumento de Seguimiento del Desempeño MIR del Pp G001 con base en el análisis de los resultados de los procesos de fiscalización o evaluaciones externas e internas.
- Revisar las propuestas de mejora al Instrumento de Seguimiento del Desempeño y emitir comentarios.
- Revisar y difundir la normatividad aplicable en la materia (Lineamientos para el proceso de seguimiento y modificación extemporánea de los Instrumentos de Seguimiento del Desempeño de los Programas presupuestarios para el Ejercicio Fiscal vigente y Criterios para el registro y actualización de los Instrumentos de Seguimiento del Desempeño de los Programas presupuestarios para el Ejercicio Fiscal vigente) que emite la SHCP.
- Solicitar la aprobación de las propuestas de modificación al instrumento de Seguimiento del Desempeño.
- Realizar en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (PASH) las modificaciones aprobadas por la Unidad de Evaluación del Desempeño de la SHCP.

Se identificó que las actividades descritas se realizarán a partir de octubre de 2022 a agosto de 2023, además de que el programa se encuentra validado por la Dirección General de Certificación Turística, por la Dirección General de Normalización y Verificación, y por la Dirección General de Seguimiento y Evaluación. Por lo que se solventa lo observado.

2. Regulación a los Prestadores de Servicios Turísticos

Contar con un marco regulatorio actualizado permite que la actividad económica de oferta y prestación de servicios turísticos busque lograr el desarrollo y crecimiento del sector, fomentando la promoción y el incremento de los ingresos económicos locales por la explotación de la actividad, así como regular la actuación de las autoridades administrativas que intervienen en el sector y de las personas que desarrollan la actividad como operadores y como turistas. ^{10/}

^{10/} Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, Víctor Rafael Hernández-Mendible, “La Regulación de la Actividad Turística” [consulta 16 de julio de 2022], disponible en <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2722/24.pdf>.

Con el análisis de la normativa en materia de prestación de servicios turísticos proporcionada por la SECTUR, se determinó realizar el resultado en dos apartados: a) Lineamientos y normas impulsadas en materia de regulación, 2021 y b) vigencia de la normativa de regulación a los Prestadores de Servicios Turísticos.

a) Lineamientos y normas impulsadas en materia de regulación, 2021

Se identificó que, de acuerdo con los resultados de la MIR del Pp G001 registrados en la Cuenta Pública 2021, la secretaría contó con dos indicadores relacionados con la regulación a los prestadores de servicios, y que para ambos reportó un cumplimiento del 100.0% de la meta programada, como se muestra a continuación:

RESULTADOS DE LOS INDICADORES ASOCIADOS A LA REGULACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS, 2021
(Porcentaje)

Indicador	Método de cálculo	Meta		Variación	
		Programada	Alcanzada	Absoluta	Porcentual
Porcentaje de instrumentos normativos impulsados por la SECTUR	(Instrumentos normativos impulsados / Instrumentos normativos revisados) X 100	100.0	100.0	0.0	0.0
Porcentaje de Normas Oficiales Mexicanas revisadas	(Número de Normas Oficiales Mexicanas (NOM) en materia turística revisadas/Número de Normas Oficiales Mexicanas (NOM) en materia turística programadas)*100	100.0	100.0	0.0	0.0

FUENTE: Elaborado por la DGADPP con base en el Reporte Anual del Avance en los Indicadores del Pp G001 "Regulación y certificación de estándares de calidad turística", Cuenta Pública 2021.

De acuerdo con los resultados referidos, en 2021, en materia de instrumentos normativos, la SECTUR impulsó 8 instrumentos normativos, los cuales se presentan a continuación:

INSTRUMENTOS NORMATIVOS IMPULSADOS EN MATERIA DE REGULACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS, 2021
(Documentos)

Nombre	Objeto	Finalidad	Fundado y motivado	Órgano que lo pública	Publicación en el DOF
1. Reglas de Organización y Funcionamiento de la Comisión Ejecutiva de Turismo	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
2. Lineamientos de Fomento y Promoción de la Actividad Turística	n.d.	Sí	Sí	n.d.	n.d.
3. Acuerdo por el que se delegan diversas facultades a las personas titulares de las unidades administrativas que se indican	n.d.	Sí	Sí	Sí	Sí
4. Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
5. Acuerdo por el que se emite la Convocatoria para definir la sede del Tianguis Turístico de México 2023	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Nombre	Objeto	Finalidad	Fundado y motivado	Órgano que lo pública	Publicación en el DOF
6. Proyecto de Convenio de uso no exclusivo de la marca "México"	Sí	n.d.	Sí	n.d.	n.d.
7. Suscripción del convenio de licencia de uso no exclusivo de la marca "México".	Sí	Sí	Sí	n.d.	n.d.
8. Participación en el proceso de autorización de la marca "México"	Sí	n.d.	Sí	n.d.	n.d.

FUENTE: Elaborado por la DGADPP con base en la información proporcionada por la Secretaría de Turismo mediante oficio núm. UAF/DGPYP/336/2022 del 19 de mayo de 2022 y oficio núm. SST/DGNV/1116/2022 del 28 de julio de 2022, de la Dirección General de Normalización y Verificación.

n.d. no disponible.

Respecto de los instrumentos normativos referidos, se constató que, aun cuando las denominaciones de cada uno de ellos se relacionan con la prestación de servicios turísticos, la entidad acreditó el cumplimiento de los requisitos establecidos en la LFPA para ser considerados como normativa que regula las actividades de los PST en 3 casos, mientras que para los 6 restantes se debe documentar su cumplimiento.

En cuanto a las normas oficiales, de acuerdo con lo reportado en el indicador "Porcentaje de Normas Oficiales Mexicanas revisadas", la SECTUR informó que se revisaron cuatro normas oficiales mediante las actividades siguientes:

- Se gestionó ante la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria, el pronunciamiento respecto a la vigencia del oficio CONAMER/19/2841, mediante el cual se notificó el Dictamen Final de Manifestación de Impacto Regulatorio del "Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-011-TUR-2017, Requisitos mínimos de seguridad, información, operación, instalaciones y equipamiento que deben cumplir las operadoras de servicios turísticos de turismo de aventura/naturaleza", para lo cual remitió copia de respuesta de solicitud de apoyo ante la CONAMER en la que señala que "(...) los pronunciamientos emitidos por esta Comisión no tienen una vigencia establecida y, consecuentemente, permanece siendo válidos en tanto que los términos del anteproyecto a que correspondan no hayan sufrido modificaciones. (...) lo que permitirá continuar con las gestiones correspondientes hasta la publicación en el Diario Oficial de la Federación como norma definitiva."
- Se revisó el anteproyecto de la Norma Oficial Mexicana "ANTEPROY-NOM-09-TUR-2018", a efecto de alinearlo con el Proyecto "PROY-NOM-011-TUR-2017, Requisitos mínimos de seguridad, información, operación, instalaciones y equipamiento que deben cumplir las operadoras de servicios turísticos de turismo de aventura/naturaleza".
- Se realizaron las gestiones conducentes a efecto de elaborar e integrar el Informe de Revisión Sistemática de la NOM-012-TUR-2016, para lo cual proporcionó el acuse del oficio núm. SCR/662/2021 del 27 de octubre de 2021, en el que se notifica el resultado de esa revisión.

- Se solicitó a los directores generales la revisión y análisis del anteproyecto de modificación de la Norma Oficial Mexicana "ANTEPROY-NOM-009-TUR-2021, Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en Turismo de Aventura/Naturaleza".

Al respecto, la entidad fiscalizada acreditó las actividades de revisión señaladas de las NOM. No obstante, se observaron inconsistencias en los resultados reportados en la MIR, ya que el indicador fue definido para medir el número de NOMS revisadas y no el total de actividades relacionadas con la revisión de esas normas.

En este contexto, mediante reunión de trabajo del 8 de septiembre de 2022, sustentada con la minuta correspondiente, la SECTUR señaló que se revisará que los instrumentos normativos impulsados cumplan con lo establecido en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, por lo que la Dirección General de Normalización y Verificación mantendrá estrecha comunicación con las unidades responsables de la SECTUR, para que los instrumentos normativos que sean sometidos al procedimiento de mejora regulatoria cumplan con los requisitos de Ley referida.

No obstante, la dependencia no proporcionó evidencia documental que permita identificar las actividades que se realizarán, ni a los responsables de ejecutarlas, para la revisión de los instrumentos normativos mencionados, por lo que la observación persiste en los términos señalados en este resultado.

b) Vigencia de la normativa de regulación a los Prestadores de Servicios Turísticos

Se verificó que a 2021, la SECTUR contó con 6 instrumentos normativos en materia de regulación a las actividades turísticas, los cuales se muestran a continuación:

INSTRUMENTOS NORMATIVOS IMPULSADOS EN MATERIA DE REGULACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS, 2021
(Documentos)

Nombre	Objeto	Finalidad	Fundado y motivado	Órgano que lo pública	Publicación en el DOF
1. Lineamientos del Sistema de Clasificación Hotelera	X	X	X	X	X
2. Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos del Sistema Nacional de Certificación Turística	X	X	X	X	X
3. Requisitos del Registro Nacional de Turismo	X	X	X	X	X
4. Acuerdo por el que se emite el Catálogo de los diferentes servicios turísticos cuyos prestadores de servicios turísticos deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo	X	X	X	X	X
5. Acuerdo por el que se emite la Convocatoria Nacional de Inscripción al Registro Nacional de Turismo dirigida a los	X	X	X	X	X

Nombre	Objeto	Finalidad	Fundado y motivado	Órgano que lo pública	Publicación en el DOF
Prestadores de Servicios Turísticos					
6. Acuerdo por el que se establece el Formato Único para los tramites del Registro Nacional de Turismo; el Procedimiento del Ingreso al Sistema Nacional de Certificación Turística	X	X	X	X	X

FUENTE: Elaborado por la DGADPP con base en la información proporcionada por la Secretaría de Turismo mediante oficio núm. UAF/DGPYP/336/2022 del 19 de mayo de 2022.

Se verificó que, a 2021, en todos los casos se cumple con los criterios relacionados a los actos administrativos, además de que se encuentran vinculados a regular y normar los procesos para la certificación y control de los PST. Sin embargo, con el análisis de la finalidad, así como de la fundamentación y motivación de cada uno de los instrumentos normativos, se identificó que se encuentran vinculados a las directrices de la planeación sectorial 2013-2018.

En cuanto a los “Lineamientos del Sistema de Clasificación Hotelera” y el “Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos del Sistema Nacional de Certificación Turística”, como resultado de la reunión de trabajo del 8 de septiembre de 2022, sustentada con la minuta correspondiente, la dependencia proporcionó dos programas trabajo para realizar la actualización de esos documentos, los cuales se encuentran debidamente formalizados por el personal adscrito a la SECTUR y en ellos se especificaron las actividades, metas, participantes, áreas o dependencias, los tiempos de ejecución, así como los productos que se obtendrán en cada una de las etapas. Asimismo, se especifica que todas las actividades planteadas se realizarán desde septiembre de 2022 hasta octubre de 2023, por lo que se solventa lo observado.

En ese contexto, mediante correos electrónicos del 12 y 14 de septiembre de 2022, la Dirección General de Certificación Turística solicitó a la Dirección General de Integración de Información Sectorial (DGIIS) informar si se contaba con acciones para actualizar los instrumentos normativos número 4, 5 y 6 conforme al Programa Sectorial de Turismo 2020-2024. En respuesta, la DGIIS señaló lo siguiente:

- En relación con el “Acuerdo por el que se emite el Catálogo de los diferentes servicios turísticos cuyos prestadores de servicios turísticos deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo”, fue abrogado en 2017, mediante el artículo cuarto transitorio del “DECRETO por el que se adiciona un segundo párrafo al artículo 83 y se deroga la fracción I del artículo 87 del Reglamento de la Ley General de Turismo”. Por lo que el acuerdo quedó sin efectos, ya que los PST pasaron al Reglamento de la LGT vigente.
- Respecto del "Acuerdo por el que se emite la Convocatoria Nacional de Inscripción al Registro Nacional de Turismo dirigida a los Prestadores de Servicios Turísticos", es resultado del Reglamento de la Ley General de Turismo y fue emitido con la finalidad de establecer un plazo que ya feneció para el cumplimiento por parte de los

Prestadores de Servicios Turísticos en la realización y actualización de su registro, así como establecer los trámites de operación del RNT.

El documento en cuestión fue publicado por única ocasión como resultado de la migración de la base de datos del RNT, y la modernización del sistema que lo administra, así también es de importancia mencionar que los trámites ahí establecidos, se encuentran debidamente inscritos en la Registro Federal de Trámites y Servicios.

- Por último, en cuanto al tercer documento denominado "Acuerdo por el que se establece el Formato Único para los tramites del Registro Nacional de Turismo", éste fue publicado en el DOF el 09 de diciembre del 2016, informó que el Formato fue actualizado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 2020, a través de la emisión del nuevo "ACUERDO por el que se establecen acciones de simplificación para trámites que se realizan ante la Secretaría de Turismo en el marco del Programa de Mejora Regulatoria 2019-2020", el cual en su artículo quinto señala: "Se modifica el Formato Único para los trámites del Registro Nacional de Turismo como consecuencia de la eliminación de requisitos que se señalan en el artículo segundo del presente Acuerdo, el cual se incluye como Anexo Único del presente Acuerdo". En ese sentido, el documento ya ha sido actualizado conforme a la normativa vigente.

Lo anterior evidenció que, de acuerdo al soporte documental proporcionado para los trabajos de fiscalización, la SECTUR operó el Pp G001 con normativa que ya no estaba vigente para el ejercicio fiscal 2021, lo que significó que los prestadores de servicios turísticos realizaron sus actividades sin la debida reglamentación, en consecuencia, la observación persiste en términos de que la entidad fiscalizada carece de instrumentos normativos acordes con las necesidades establecidas en la planeación sectorial.

Hechos posteriores

Como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares con la SECTUR realizada el 22 de septiembre del 2022, la SECTUR acreditó las modificaciones al marco normativo del Registro Nacional de Turismos que avalaron que los prestadores de servicios turísticos operaron con la reglamentación vigente.

Asimismo, la dependencia proporcionó los programas de trabajo denominados "Programa de trabajo del indicador de Instrumentos normativos impulsado por la SECTUR" y "Programa de trabajo del indicador Normas Oficiales Mexicanas revisadas", en los que se verificó que se establecieron nueve y diez actividades relacionadas con el impulso de los instrumentos normativos, respectivamente. En ambos casos se identificó que estuvieron debidamente formalizados con las firmas del personal que lo elaboró y autorizó, y que la ejecución de estos programas dará inicio en octubre de 2022 y finalizará en diciembre de 2023, además de que se especifica qué documentos se obtendrán de cada actividad para su respectiva evidencia documental.

No obstante, la documentación que acreditó la vigencia de la normativa relacionada con el Registro Nacional de Turismo no fue proporcionada durante los trabajos de auditoría, lo que representó deficiencias en los controles internos de la dependencia, por lo que la observación persiste.

2021-0-21100-07-0347-07-001 **Recomendación**

Para que la Secretaría de Turismo demuestre que se actualizó la normativa que regula el Registro Nacional de Turismo a efecto de que se asegure de difundirla entre todas las unidades administrativas, para que conozcan la vigencia de esos instrumentos normativos y contribuyan a una mejor ejecución del programa presupuestario G001, en cumplimiento del artículo 74 del Reglamento de la Ley General de Turismo; de los artículos 3, fracciones II, III, V y X, y 4, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; del Título Segundo, Numeral 9, Norma Cuarta "Información y Comunicación", del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, y de lo dispuesto en el numeral 1.3 del Manual de Organización General de la SECTUR, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de los resultados del análisis y las medidas emprendidas.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

3. Supervisión de los Prestadores de Servicios Turísticos

Las acciones de supervisión en el ámbito del turismo permiten contar con datos sobre los prestadores de servicios que se encuentran debidamente regulados y que, en consecuencia, los servicios que ofrecen tienen la calidad necesaria para satisfacer las demandas de los turistas.

Con la información sobre las actividades de supervisión proporcionada por la SECTUR, se identificó que, de acuerdo con los resultados de la MIR del Pp G001 registrados en la Cuenta Pública 2021, la dependencia cuenta con dos indicadores relacionados con la supervisión de los prestadores de servicios, como se muestra a continuación:

RESULTADOS DE LOS INDICADORES ASOCIADOS A LA SUPERVISIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS, 2021
(Porcentaje)

Indicador	Método de cálculo	Meta		Variación
		Programada	Alcanzada	
Porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos	(Verificaciones realizadas / verificaciones programadas) X 100	100.0	0.0	(100.0)
Porcentaje de avance en la elaboración de la metodología para la realización de verificaciones	(Porcentaje de avance en la elaboración de la metodología realizado/porcentaje de avance programado) * 100	100.0	100.0	0.0

FUENTE: Elaborado por la DGADPP con base en el Reporte Anual del Avance en los Indicadores del Pp G001 "Regulación y certificación de estándares de calidad turística", Cuenta Pública 2021.

Con base en lo anterior, se determinó presentar este resultado en dos apartados: a) metodología para la realización de verificaciones a prestadores de servicios turísticos y b) verificaciones realizadas.

a) Metodología para la realización de verificaciones a prestadores de servicios turísticos

Respecto de la elaboración de la metodología para la realización de verificaciones, la entidad fiscalizada, mediante el oficio núm. SCR/DGVS/0217/2021 del 18 de febrero, señaló que "el 19 de febrero de 2020, la CONAMER y la SECTUR celebraron el "Convenio marco de colaboración para la implementación y aplicación de la ley de fomento a la confianza ciudadana" en el que se enlistaron las inspecciones, verificaciones y visitas domiciliarias y la notificación de la reactivación de éstas. Asimismo, con los oficios núm. SCR/DGVS/565/2021 del 06 de julio de 2021 y SCR/432/2021 del 4 de agosto de 2021, se constató la coordinación entre las dos dependencias, a fin de darle continuidad con el procedimiento de elaboración de la metodología para la realización de verificaciones, correos electrónicos de colaboración y acompañamiento a la Selección Estratégica. No obstante, no se identificó el estatus de la metodología al 31 de diciembre de 2021.

Hechos posteriores

Como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares con la SECTUR realizada el 22 de septiembre del 2022, la SECTUR proporcionó el programa de trabajo para la Elaboración de la Metodología para realizar Verificaciones, debidamente firmadas por todos los involucrados adscritos a la dependencia. El programa tiene como propósito "Elaborar la metodología de selección estratégica para la realización de verificaciones a prestadores de servicios turísticos" y se incluyeron el plazo de ejecución, el área responsable de la ejecución del Programa, las actividades por realizar durante el periodo de enero 2022 a junio de 2023, las metas establecidas, los participantes en cada una de ellas, su periodo de ejecución y, finalmente, la evidencia documental obtenida una vez que se concluya cada actividad. Por lo anterior, la observación se dio por solventada.

b) Verificaciones realizadas

Respecto del indicador relacionado con las verificaciones realizadas a los prestadores de servicios turísticos, la entidad fiscalizada informó que “en el 2021 se tenía planeado realizar un total de 90 verificaciones que se plantearon como meta anual; sin embargo, ya que aún no se cuenta con los insumos legales para realizar las visitas de verificación porque la SECTUR se encuentra alineada a los ordenamientos que emita la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria se trabajó en la elaboración de una metodología para realizar verificaciones; sin embargo, la misma tiene que ser revisada y aprobada por la CONAMER. No obstante, la DGVS se ha visto afectada por cambios administrativos en la citada Comisión”. Asimismo, señaló que, como resultado de la pandemia por la COVID-19, “los términos y plazos sustantivos que rigen los procedimientos de verificación, se encuentran temporalmente suspendidos, sin que exista a la fecha un acuerdo en contrario”, para lo cual entregó copia digital de la emisión de diversos acuerdos por parte de la Organización Mundial de la Salud, Consejo de Salubridad General, la Secretaría de Salud y la Secretaría de la Función Pública, por los cuales se establecieron los criterios en materia de administración de recursos humanos y se suspendieron los actos administrativos en las dependencias de la Administración Pública Federal”, en los que se verificó que, al 31 de diciembre de 2021, no se cuenta con la autorización para retomar las actividades sustantivas de la SECTUR en materia de supervisión.

Aun cuando la SECTUR tiene la atribución verificar el cumplimiento de la LGT, su reglamento y las Normas Oficiales Mexicanas en materia de Turismo y ejerció recursos con cargo al presupuesto autorizado al Pp G001, debe identificar y analizar los riesgos relacionados con ese tipo de contingencias, lo que le permita cumplir con oportunidad y eficiencia las metas y objetivos previstos.

Sobre el particular, mediante reunión de trabajo del 8 de septiembre de 2022, sustentada con la minuta correspondiente, la SECTUR indicó que, a partir del mes de marzo de 2022, se retomaron las comunicaciones con la CONAMER, con las que ya se han realizado reuniones de trabajo y se cuenta con un nuevo enlace para continuar los trabajos pendientes de 2021. En sentido, la dependencia señaló que la metodología para realizar las verificaciones, de conformidad con los lineamientos Primero; Segundo, fracción XIV; Quinto; Noveno, y Décimo Primero de los Lineamientos sobre las buenas prácticas de selección estratégica en materia de inspecciones, verificaciones y visitas domiciliarias, es una política de carácter general a cargo de los sujetos obligados para la implementación de la Ley de Fomento a la Confianza Ciudadana e indicó que, en este caso, los sujetos obligados se someterán al procedimiento de mejora regulatoria y su propia política de carácter general, considerando las mejores prácticas.

Asimismo, la entidad fiscalizada informó que actualmente, en materia de verificación y con el fin de prevenir riesgos de cualquier tipo, se está considerando lo siguiente:

- Se pretende facultar a los estados de la Federación a través de convenios de coordinación, con algunas de las actividades de verificación, lo que permitirá cumplir con la misión de supervisar sin los gastos que se tendrían si se hiciera de manera directa.
- El objeto de lo antes expuesto es dotar al personal de las secretarías de turismo estatales, de las facultades para la ejecución de las verificaciones, en el marco de la Ley General de Turismo, su reglamento, las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones aplicables en la materia.
- Además, se intenta lograr, a través de proporcionar e intercambiar información en materia de verificación y sobre la operación de los PST en sus territorios y estableciendo la coordinación para realizar visitas de verificación a los prestadores de servicios turísticos que operan en los estados a fin de evitar duplicación de funciones.

En este sentido, como evidencia documental se proporcionaron los correos electrónicos en los que se precisa la realización de actividades de capacitación con la CONAMER, así como el enlace para acceder la actividad vía remota; sin embargo, no se acreditó cuáles fueron los resultados de esa actividad.

Hechos posteriores

Como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares con la SECTUR realizada el 22 de septiembre del 2022, se verificó que la Dirección General de Normalización y Verificación remitió a la CONAMER el formato inicial de acompañamiento con el cual se recabó la información para la toma de decisiones dentro del desarrollo de la metodología de selección estratégica de los prestadores de servicios turísticos a verificar. Asimismo, la dependencia indicó que “en relación con las gestiones realizadas para la elaboración de la metodología de selección de estratégica de los sujetos por verificar (...) parece procedente que, en la medida que la situación sanitaria lo permita, se vayan reanudando las verificaciones para cumplir con las obligaciones previstas en (...) Ley Orgánica de la Administración Pública Federal”. Por lo que la observación se da por solventada.

4. Certificación de los Prestadores de Servicios Turísticos para incrementar la calidad del sector

Certificar la calidad de los servicios y productos turísticos con orientación a empresas, destinos turísticos y guías de turistas, es la principal herramienta para garantizar la satisfacción total de los turistas, lo que garantiza su regreso y la atracción de nuevos mercados.

Con el análisis de la documentación relacionada con los procesos de certificación de los prestadores de servicios, se determinó presentar el resultado en dos apartados: a) Certificación y reconocimientos otorgados a los prestadores de servicios turísticos y b) Fomento de los servicios de calidad turística.

a) Certificación y reconocimientos otorgados a los prestadores de servicios turísticos

Con la revisión de las bases de datos remitidas, se identificó que, en 2021, la SECTUR contó con 14 tipos distintos de certificados turísticos, de los cuales sólo proporcionó información de 9, como se muestra en la tabla siguiente:

CERTIFICACIONES OTORGADAS A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS, A CARGO DEL PP G001 "REGULACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD TURÍSTICA", 2021
(Folios registrados)

Núm. Consecutivo	Segmento	Nombre de Certificados Otorgados	Vigencia (años)	Total Reportados en la Base de Datos	Folios emitidos en 2021	Folio Renovados en 2021	Núm. Certificados con evidencia documental	Núm. Certificados sin evidencia	Total
1	Distintivo Nacional de Calidad Turística.	Distintivo Nacional de Calidad Turística.	2 años	3	3	n.a.	3	n.a.	3
2	Programa Manejo Higiénico de los Alimentos, Distintivo H	Distintivo H	1 año	3,189	1,581	1,205	3,241	0	3,189
3	Programa de Calidad Moderniza	Distintivo M Básico	2 años	482	482	n.a.	482	0	482
		Distintivo M Ecoturístico.	2 años	120	120	n.a.	120	0	120
		Distintivo M Especializado.	2 años	*	*	*	*	*	*
4	Programa de Calidad Distintivo S	Distintivo S.	1 años	114	114	n.a.	114	0	114
5	Programa de Calidad Tesoros de México	Distintivo Tesoros de México.	2 años	4	4	n.d.	4	0	4
6	Especializados	Sello Halal México - Turismo Musulmán	2 años	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
		Sello Cerca de China.	2 años	48	48	n.a.	48	0	48
		Sello Turismo de Salud.	2 años	25	25	n.a.	25	0	25
		Sello Turismo Incluyente.	2 años	14	14	n.a.	14	0	14
7	Sello Punto Limpio	Sello Punto Limpio V2020.	2 años	1,617	1,425	192	1,617	0	1,617
8	Certificación de Playas	Certificación de Playas	**	**	**	**	**	**	**
9	Certificación de Guías turísticas	Certificación de Guías turísticas	4 años	735	735	n.a.	735	0	735
Total									6,351


FUENTE: Elaborado por la DGADPP con la base de datos denominada "Base de datos SNCT-DNCT 2021", "BASE DE DATOS DISTINTIVO H 2021", "Base de datos Distintivo M 2021", "Base de datos Distintivos M Ecoturístico 2021", "Base de datos Distintivo S 2021", "Base de datos Distintivos Tesoros de México 2021", "Base de datos Sellos Cerca de China 2021", "Base de datos Sellos Turismo Incluyente 2021" y "BASE DE DATOS SELLOS PUNTO LIMPIO V2020 DEL AÑO 2021", "Base Guía de Turistas 2021", proporcionada por la SECTUR, mediante oficio núm. UAF/DGPYP/336/2022 del 19 de mayo de 2022; oficio núm. SST/DGCT/246/2022 con fecha del 28 de julio de 2022; y página web <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/certificacion-turistica>.


n.d. No disponible.

n.a. No aplica.

* No se realizó proceso de expedición.

** Certificación emitida por la "Foundation For Environmental Education México"

 Información sin deficiencias.

 Información con deficiencias.

Se comprobó que, en 2021, la dependencia reportó haber otorgado un total de 6,351 certificaciones a los prestadores de servicios turísticos, de los cuales, en el 87.3% (5,544) se acreditaron con evidencia documental y fueron coincidentes con la base de datos.

Sin embargo, el certificado denominado “Distintivo H” destacó por las deficiencias encontradas, ya que se constató que la base de datos proporcionada no se obtuvo de algún sistema institucional, al registrar un certificado con fecha de expedición de 2023 y de renovación en 2022. Asimismo, se constató que, de los 3,189 registros, 211 empresas se encontraron duplicadas y una triplicada con la misma fecha de emisión o renovación del certificado; 1,251 correspondieron a certificados emitidos entre 2019 y 2020, en tanto que 1,938 correspondieron a los expedidos en 2021.

Por lo respecta a la renovación, se identificaron 1,205 certificados con ese estatus, de los cuales 1,202, se expidieron en 2020 y, conforme a la periodicidad establecida en la normativa de la SECTUR, se renovaron en el ejercicio fiscal auditado y, en cuanto a la evidencia documental para acreditar la emisión de los certificados del distintivo de referencia, se identificaron un total 3,241 documentos, cifra superior en 1.6% a los registros de la base de datos.

Respecto de los archivos de las acreditaciones, la Secretaría señaló que ello se debió a que eran distintivos ya no vigentes y a que el prestador de servicios turísticos solicitó su impresión para su control administrativo y renovó los mismos distintivos en 2021.

Lo anterior denotó áreas de mejora en la gestión, lo que podría implicar que los prestadores de servicios turísticos se encuentran operando con una calidad menor a la estimada, así como el fortalecimiento de los productos y servicios integrados para consolidar la actividad turística, el fomento transversal y concurrente de la calidad y sostenibilidad del sector, conforme a lo establecido en el programa sectorial.

Respecto a las certificaciones otorgadas a los prestadores de servicios turísticos registrados en el Sistema Nacional de Certificación, se identificaron un total de 28,630 registros, de los cuales, el 99.9% (28,621) contó con su respectivo número de registro; mientras que, en 9 casos, correspondientes a Aguascalientes, no tuvieron ese número. Además, se comprobó que del total de 5,051 PST que recibieron algún tipo de distintivo o sello, sólo el 14.2% (717 PST) se encuentra inscrito dentro del Registro Nacional de Turismo, sin que la SECTUR explicara y acreditara las causas de las deficiencias mencionadas.

b) Fomento de los servicios de calidad turística

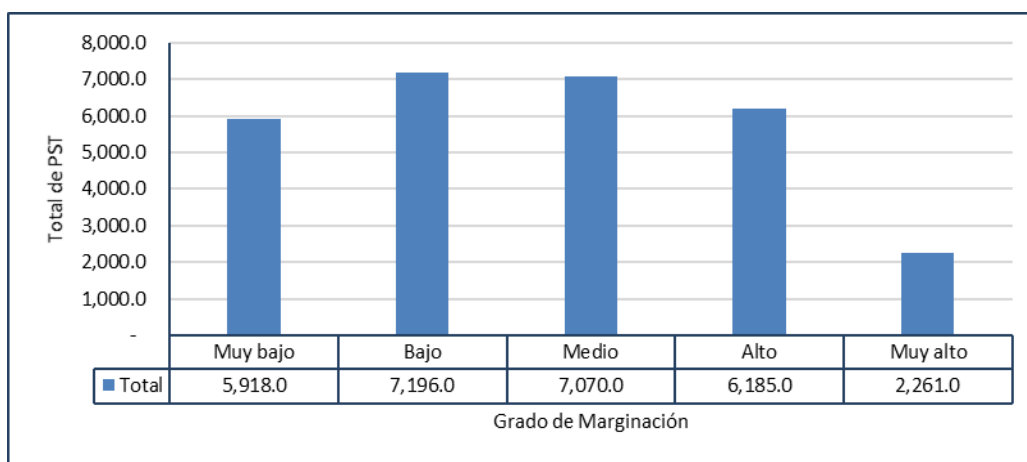
Respecto de las acciones encaminadas a fomentar el desarrollo de servicios de calidad, uso y aplicación de certificaciones turísticas, en 2021, la SECTUR remitió una nota informativa con fecha del 24 de agosto de 2021, de la “Reunión Estratégica con Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de Guanajuato para presentar y difundir el Sistema Nacional de Certificación Turística que emite el Distintivo Nacional de Calidad Turística”, así como la evidencia documental de la “XXXV Reunión Nacional de Interlocutores Estatales de

Capacitación, Educación y Cultura Turística”, la cual tuvo como objetivo fortalecer el nivel de interlocución entre la SECTUR, las entidades federativas y otras dependencias gubernamentales, en materia de certificación turística.

En este sentido, mediante el oficio núm. SST/DGCT/246/2022 con fecha del 28 de julio de 2022, la Secretaría indicó que, en cumplimiento al “Acuerdo por el que se suspenden, por causa de fuerza mayor, los actos y procedimientos administrativos”, no fue posible hacer reuniones de trabajo con las Secretarías de Turismo Estatales, relativo a difusión de estándares y trámites de calidad y sesiones de mejoras a las metodologías de los mismos, siendo funcionarios, consultores y grupos empresariales, los encargados de revisar, implementar y dar seguimiento a las metodologías de cada estándar de calidad que incluyan sesiones presenciales. No obstante, requiere acreditar los resultados de las acciones realizadas en materia de fomento y promoción de la certificación turística en 2021, así como las causas por las cuales sólo realizó acciones con dos entidades federativas (Guanajuato y Veracruz).

Lo anterior se reflejó en la distribución de los PST acreditados en el periodo 2018 a 2021 respecto de las entidades federativas por grado de marginación, como se muestra a continuación:

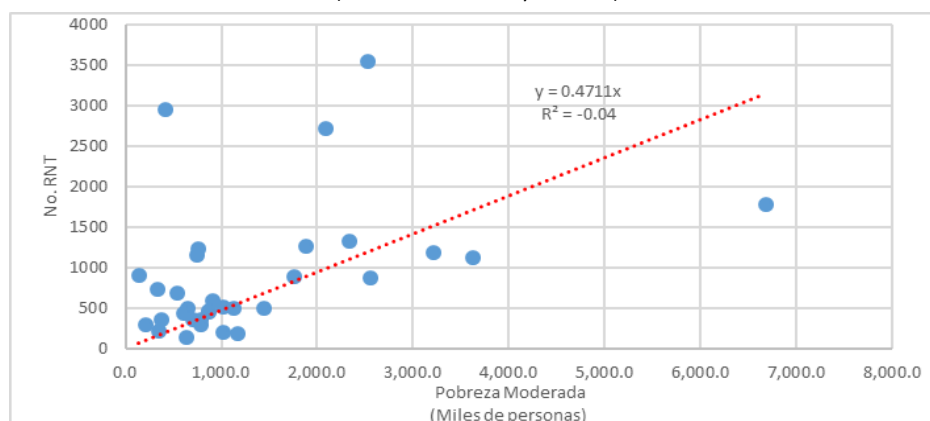
TOTAL DE PST DISTRIBUIDOS POR ENTIDAD FEDERATIVA Y GRADO DE MARGINACIÓN, 2018-2021



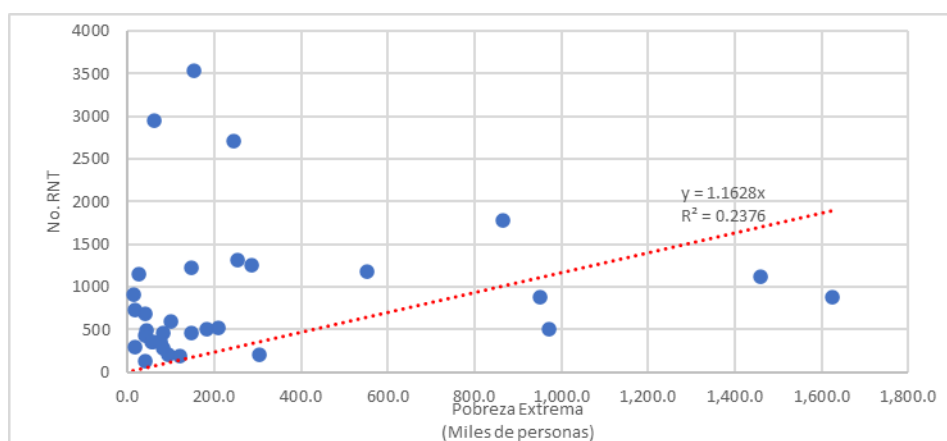
FUENTE: Elaborado por la DGADPP con la base de datos denominada “Base de datos SNCT-DNCT 2021”, “BASE DE DATOS DISTINTIVO H 2021”, “Base de datos Distintivo M 2021”, “Base de datos Distintivos M Ecoturístico 2021”, “Base de datos Distintivo S 2021”, “Base de datos Distintivos Tesoros de México 2021”, “Base de datos Sellos Cerca de China 2021”, “Base de datos Sellos Turismo Incluyente 2021” y “BASE DE DATOS SELLOS PUNTO LIMPIO V2020 DEL AÑO 2021, proporcionada por la SECTUR, mediante oficio núm. UAF/DGPYP/336/2022 del 19 de mayo de 2022; página web <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/certificacion-turistica>, y la base de datos de “Población total, indicadores socioeconómicos, índice y grado de marginación por entidad federativa, 2020”, Consejo Nacional de Población, 2020.

Se verificó que el otorgamiento de certificados de calidad se concentró en los PST de las entidades federativas con grados de marginación bajo y medio, con el 49.8% respecto del total. En ese sentido, la distribución de certificados también se evaluó por nivel de pobreza, como se muestra a continuación:

PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS INSCRITOS EN EL RNT VS GRADO DE MARGINACIÓN 2018-2021
(Pobreza moderada y extrema)



FUENTE: Elaborado por la DGADPP con la base de datos denominada **“BASE DE DATOS RNT 2018 - 2021”** proporcionada por la SECTUR, mediante el oficio núm. UAF/DGPYP/336/2022 del 19 de mayo de 2022 y estimaciones del CONEVAL con base en el MEC 2018 del MCS-ENIGH.



FUENTE: Elaborado por la DGADPP con la base de datos denominada **“BASE DE DATOS RNT 2018 - 2021”** proporcionada por la SECTUR, mediante el oficio núm. UAF/DGPYP/336/2022 del 19 de mayo de 2022 y estimaciones del CONEVAL con base en el **MEC 2018 del MCS-ENIGH.**¹¹

^{11/} Modelo Estadístico de Continuidad del Módulo de Condiciones Socioeconómicas de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares, Informe de la Pobreza Multidimensional 2008-2018, CONEVAL.

Se identificó que, en ambos casos, la correlación entre el otorgamiento de certificados y registro de PST en el RNT y la población del país con algún grado de pobreza fue débil, lo que significó que las actividades implementadas por la SECTUR para fomentar el turismo se realizan sin considerar alguna estrategia que permita cumplir el objetivo de contribuir al desarrollo equilibrado de los destinos turísticos, establecido en el Programa Sectorial de Turismo 2020-2024.

Hechos posteriores

Como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares con la SECTUR realizada el 22 de septiembre del 2022, la SECTUR proporcionó copia de los oficios núm. SST/DGCT/442/2022 del 5 de octubre de 2022; UAF/DGTIC/654/2022 del 12 de septiembre de 2022 y SST/DGCT/402/2022 del 21 de septiembre de 2022, con los que se constató que la dependencia ha realizado el seguimiento a la solicitud por parte de la DGCT del diseño del proyecto de una plataforma operativa de los estándares de calidad de la SECTUR a la Dirección General Tecnologías de la Información y Comunicación, cuyo objetivo es mejorar la administración y operación de los Estándares de Calidad. Asimismo, remitió copia de la Ficha Técnica del Proyecto (Desarrollo) debidamente firmada, su formato de levantamiento, así como copia del correo electrónico sobre seguimiento en atención a las observaciones al Portafolio de Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicación (POTIC) para el ejercicio fiscal 2023.

No obstante, a fin de contribuir a mejorar la operación de la dependencia, la observación y su respectiva recomendación persisten con el propósito de se concluya el proyecto tecnológico.

2021-0-21100-07-0347-07-002 Recomendación

Para que la Secretaría de Turismo acredite que realizó el seguimiento al diseño, desarrollo y aplicación del sistema informático relacionado con la plataforma operativa de los estándares de calidad a cargo del Pp G001, a efecto de mejorar los procesos de integración de los datos sobre los prestadores de servicios turísticos certificados, en atención a lo dispuesto en el artículo 84, fracción V, del Reglamento de la Ley General de Turismo, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de los resultados del análisis y las medidas emprendidas.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

5. Clasificación y catalogación de los Prestadores de Servicios Turísticos

La clasificación hotelera permite que los establecimientos de hospedaje conozcan la situación actual de sus instalaciones y servicios ofrecidos, así como identificar áreas de

oportunidad en esos rubros, por lo tanto, otorga certeza a los turistas, nacionales e internacionales, sobre la categoría que ostentan los establecimientos de hospedaje en el país.

Al respecto, la dependencia indicó que “el Sistema de Clasificación Hotelera (SCH) es una herramienta metodológica sustentada a través de un mecanismo de autoevaluación regulado por la Secretaría de Turismo, que permite a los establecimientos de hospedaje conocer la situación de sus instalaciones y servicios ofrecidos, así como identificar áreas de oportunidad, hecho mediante el cual será reconocido a través de una categoría representada por estrellas, asimismo, tiene un enfoque al Turista al proveerle información en tiempo real sobre los servicios e infraestructura proporcionada por los establecimientos de hospedaje”.

Con base en la información sobre la operación del Sistema de Clasificación Hotelera, se determinó presentar el resultado en tres apartados: a) Criterios y mecanismos para la clasificación y catalogación de los prestadores de servicios; b) Acciones para el ordenamiento, estandarización y homologación de establecimiento de hospedajes y su difusión, y c) Implementación y verificación del Sistema de Clasificación Hotelera.

a) Criterios y Mecanismos para la clasificación y catalogación de los prestadores de servicios

En cuanto a la vigencia de los criterios y mecanismos para la clasificación y catalogación de los Prestadores de Servicios Turísticos, se observó que aunque la Dirección General de Certificación Turística envió a la Dirección General de Programación y Presupuesto la evidencia documental sobre la vinculación del Pp G001, con las metas, objetivos y estrategias del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 y con el Programa Sectorial de Turismo 2020-2024, la dependencia no realizó la actualización de esa normativa debido a la pandemia provocada por la COVID-19. En ese contexto, se constató que, de los cinco documentos regulatorios, sólo uno se vincula con el PROSECTUR 2020-2024.

En este sentido, se considera que, aunque la dependencia estuvo impedida para realizar las actualizaciones, ésta sí ejerció recursos con cargo al presupuesto del Pp G001.

b) Acciones para el ordenamiento, estandarización y homologación de establecimiento de hospedajes y su difusión

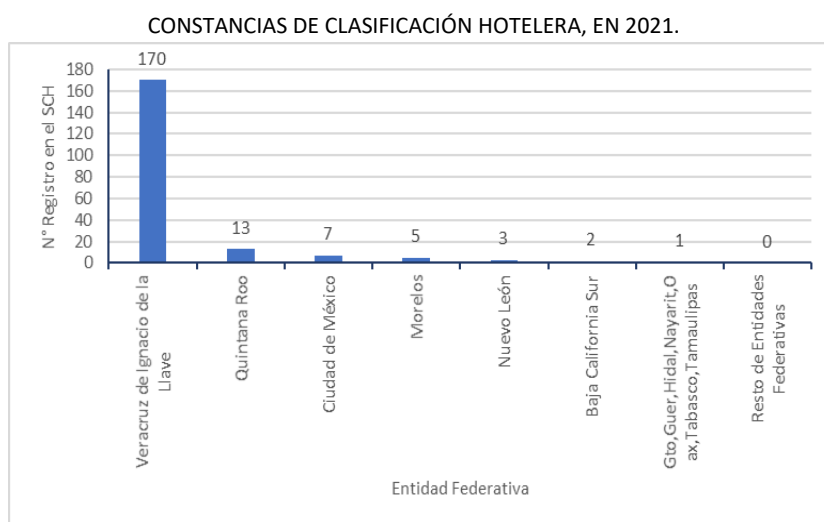
Respecto de las acciones programadas y realizadas para ordenar, estandarizar y homologar las categorías de los establecimientos, mediante el oficio núm. SST/DGCT/246/2022, la entidad fiscalizada señaló que debido a la contingencia por la COVID-19 y en atención al “Acuerdo por el que se suspenden, por causa de fuerza mayor, los actos y procedimientos administrativos seguidos en la Secretaría de Turismo y sus Órganos Administrativos Desconcentrados”, no fue posible realizar sesiones de trabajo para el diseño, aprobación y actualización de normas y procesos de mejora continua.

No obstante, se verificó que en el numeral segundo del acuerdo referido se establece que “en virtud de la suspensión ordenada, la Secretaría de Turismo y sus Órganos Administrativos Desconcentrados, se abstendrán de emitir actos y resoluciones en los procedimientos administrativos que substancien, salvo en los de imperiosa necesidad para el desempeño institucional”. En este sentido, se considera que el ordenamiento, estandarización y homologación de establecimiento de hospedajes son actividades relevantes para el desempeño institucional de la SECTUR.

Asimismo, en lo que se refiere a las acciones de información y difusión, si bien mediante una nota informativa la entidad fiscalizada señaló que “Actualmente para difundir la categoría de los establecimientos de hospedaje que se registran en el SCH, se cuenta con un espacio en el portal web de la dependencia que informa sobre los establecimientos de hospedaje que han realizado su ejercicio de clasificación: <http://sch.sectur.gob.mx:8080/SCHWEB/#hoteles>”, este mecanismo no permite valorar en qué medida se ha incrementado el alcance del SCH y tampoco establecer una programación específica para conocer el avance en la categorización de los establecimientos hoteleros y de hospedaje registrados en el Sistema de Clasificación Hotelera en 2021.

c) Implementación y verificación del Sistema de Clasificación y Catalogación

Se constató que, en 2021, la SECTUR otorgó 207 constancias de clasificación hotelera, distribuidas como se muestra a continuación:



FUENTE: Elaborado por la DGADPP con la información de la carpeta “1. Constancias del Sistema de Clasificación Hotelera”, proporcionada por la SECTUR, mediante el oficio núm. UAF/DGPYP/336/2022 del 19 de mayo de 2022.

Se identificó que, del total de constancias de clasificación hotelera emitidas, el 82.1% se concentró en Veracruz, mientras que el resto de las entidades federativas registraron el 17.9% restante, lo que significó que a 2021, las actividades de difusión del SCH deben

ampliarse para dar conocer los niveles de calidad de los hoteles en México, en la mayor parte del territorio nacional.

Sobre la clasificación hotelera, se constató que ésta se realiza de acuerdo con una evaluación que los propios prestadores hacen de sus servicios, sin que la SECTUR verifique la veracidad de lo que registran los PS, aun cuando la dependencia tiene esa atribución conferida en el artículo 84, fracciones I y V, del Reglamento de la Ley General de Turismo (RLGT). En este sentido, la entidad fiscalizada informó que la Dirección General de Verificación y Sanción es la responsable de verificar que se cumpla con la normativa en materia de servicios turísticos, pero señaló que, como consecuencia de la pandemia por la COVID-19, en 2021 no se programaron y realizaron actividades de verificación por esa área.

Sobre el particular, mediante reunión de trabajo del 8 de septiembre de 2022, sustentada con la minuta correspondiente, y en relación con los “Lineamientos del Sistema de Clasificación Hotelera” la dependencia proporcionó un programa de trabajo para actualizar ese documento, el cual se encuentra debidamente formalizado por el personal adscrito a la SECTUR y se especificaron las actividades, metas, participantes, áreas o dependencias, los tiempos de ejecución, así como los productos que se obtendrán en cada una de las etapas. Asimismo, se especificó que todas las actividades planteadas se realizarán desde septiembre de 2022 hasta octubre de 2023, por lo que se solventa lo observado.

La entidad fiscalizada señaló que, como parte de las estrategias de la Dirección General de Certificación Turística, de conformidad con la Ley General de Turismo y su reglamento, se pretende facultar a los estados de la Federación a través de un convenio de coordinación, con algunas de las actividades de verificación, lo que permitirá cumplir con la misión de supervisar sin los gastos que se tendrían si se hiciera de manera directa. Además, la dependencia informó que los convenios contarán con un manual para la verificación de los prestadores de servicios turísticos, el cual será de aplicación general en las entidades federativas y la Ciudad de México.

Al respecto, la SECTUR indicó que, una vez que concluya la emergencia sanitaria, se propone lo siguiente:

- Ya que se asigne el presupuesto necesario, se propone una coordinación interinstitucional mediante la que se analice los controles efectivos para implementar el procedimiento para realizar la verificación del cumplimiento por parte de los PST.
- Se seleccionarán a los PST por medio de un muestreo.
- En términos de los artículos 66 de la LGT; 108 y 111 de su reglamento, y décimo tercero de los Lineamiento del Sistema de Clasificación Hotelera, la DGCT cuenta con una orden de verificación y acta circunstanciada. La primera se tiene que presentar para poder realizar la visita y la segunda se debe requisitar para comprobar el cumplimiento de la normativa referida.

La secretaría también indicó que no será posible efectuar las verificaciones en tanto esté vigente el acuerdo con el que fueron suspendidos los actos administrativos por causa de la COVID-19, pero que todos los convenios se intentan celebrar con el fin de que una vez que se mitiguen las circunstancias sanitarias, la reanudación de la actividad supervisora sea pronta.

Hechos posteriores

Como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares con la SECTUR realizada el 22 de septiembre del 2022, la entidad proporcionó copia de los oficios remitidos a cada una de las 32 entidades federativas con fecha del 12 de abril de 2022, debidamente firmados y en los que la Dirección General de Normalización solicita a cada secretario titular de los estados que se manifiesten en formalizar el convenio cuyo anteproyecto es para conocer las aportaciones para la realización de las verificaciones, una vez que las medidas sanitarias permitan la realización de estas últimas. Asimismo, la secretaría remitió formato del anteproyecto de convenio de coordinación entre la SECTUR con los Estados, en el que se establecen las declaraciones de cada uno de los participantes y las cláusulas bajo las cuales se va a regir el convenio, y el formato del anexo único del convenio de coordinación Manual para la Verificación de los Prestadores de Servicios Turísticos, en el que se identifica los Lineamientos para la verificación, el procedimiento, los formatos (orden de verificación y acta circunstanciada), y el marco jurídico.

Asimismo, proporcionó copia del programa de trabajo del Proceso de Verificación 2022 debidamente autorizado y validado por las áreas a cargo de esa actividad, en el que se identificó que se realizará de enero de 2022 a marzo de 2023, el propósito, plazo de ejecución y área responsable de la ejecución del programa, las etapas en las que se divide, las actividades por realizar, las metas de cada actividad, los participantes, área o dependencia, el tiempo de ejecución y la evidencia documental que se espera obtener al finalizar cada una de las actividades.

También, la dependencia remitió copia de los formatos de la orden de visita de verificación del Sistema de Clasificación Hotelera con el que se le comunica al Prestador de Servicios Turísticos la orden y ejecución de la visita de verificación y el alcance que tiene. Conjuntamente, remitió el acta circunstanciada del Sistema de Clasificación Hotelera, la cual se requisita para el cumplimiento de la normativa, en la que se identifica el domicilio del visitado, identificación del visitador, objeto y alcance de la orden de verificación, la designación de testigos, media filiación del visitado y testigos, acreditación de las condiciones económicas, evaluación de la norma, uso de la palabra del visitado, observaciones adicionales del verificador y documentos ofrecidos por el visitado, notificación por correo, aviso de privacidad, y cierre del acta. Por lo que se solventa lo observado.

6. Coordinación interinstitucional del Sistema Nacional de Certificación

La Coordinación Interinstitucional en materia de turismo, permite implementar acciones conjuntas entre los distintos niveles de gobierno para mejorar las actividades turísticas y que se fomente una mayor inversión en el sector, para hacerlo más competitivo en el ámbito internacional.

Con el análisis de la documentación relacionada con las actividades de coordinación, se determinó presentar el resultado en dos apartados: a) Acciones en materia de coordinación sobre la certificación, operación y administración del Sistema de Clasificación Hotelera y el Registro Nacional de Turismo, y b) Acciones de coordinación sobre la expedición, modificación, cancelación y difusión de las NOM y las Normas Mexicanas en materia turística.

a) Acciones en materia de coordinación sobre la certificación, operación y administración del Sistema de Clasificación Hotelera y el Registro Nacional de Turismo

Se constató que, en 2021, la entidad fiscalizada realizó la “XXXV Reunión Nacional de Interlocutores Estatales de Capacitación, Educación y Cultura Turística”, de la cual proporcionó los oficios de respuesta por parte de las entidades federativas a los acuerdos de establecidos en el evento, relacionados con observaciones, sugerencias y acuerdos en aspectos de mejora, en materia de calidad turística y el RNT, y en las que participaron 22 de las 32 entidades federativas.

Con base en lo anterior, la SECTUR indicó que debido a la contingencia por la COVID-19 y en atención al “Acuerdo por el que se suspenden, por causa de fuerza mayor, los actos y procedimientos administrativos seguidos en la Secretaría de Turismo y sus Órganos Administrativos Desconcentrados”, no fue posible hacer reuniones de trabajo con las Secretarías de Turismo Estatales y dar seguimiento a las metodologías de cada estándar de calidad que incluyan sesiones presenciales.

No obstante, se verificó que en el numeral segundo del acuerdo referido se establece que “en virtud de la suspensión ordenada, la Secretaría de Turismo y sus Órganos Administrativos Desconcentrados, se abstendrán de emitir actos y resoluciones en los procedimientos administrativos que substancien, salvo en los de imperiosa necesidad para el desempeño institucional”. En este sentido, se considera que la coordinación sobre la certificación, operación y administración del Sistema de Clasificación Hotelera y el Registro Nacional de Turismo son actividades relevantes para el desempeño institucional de la SECTUR.

b) Acciones de coordinación sobre la expedición, modificación, cancelación y difusión de las NOM y las Normas Mexicanas en materia turística

Respecto de las acciones para la expedición, modificación, cancelación y difusión de las NOM y las Normas Mexicanas en materia turística, la SECTUR proporcionó la documentación siguiente:

ANÁLISIS DE LOS CRITERIOS Y MECANISMOS UTILIZADOS PARA LA CLASIFICACIÓN Y CATALOGACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS, EN 2021.

Documento	Consideraciones
1. Programa Nacional de Infraestructura de la Calidad 2021. (DOF 25 de febrero de 2021)	Se identificó que se incluyeron los temas nuevos a ser iniciados y desarrollados como normas, aquellas normas vigentes sujetas a ser modificadas en materia de turismo, en 2021.
2. Proyectos de la NOM 010-TUR-2021 y NOM 011-TUR-2021	Mediante oficio núm. SCR/750/2021 con fecha del 1 de diciembre de 2021, se precisaron las instrucciones para gestionar la publicación de los proyectos en el DOF. Conjuntamente remite evidencia documental de los proyectos, en materia de prestación de servicios turísticos.
3. Dictamen CONAMER	Remite evidencia de correo electrónico de apoyo con el seguimiento del dictamen de la CONAMER con fecha del 30 de mayo 2019. Asimismo, remite correo en el que señala que el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-011-TUR-2017 sigue estando vigente; sin embargo no acredita evidencia documental del seguimiento para su publicación en el DOF.
4. Primera Sesión Ordinaria 2021 (CCNNT)	Se identificó los proyectos que se sometieron a consideración y en su caso su aprobación para la reposición de procedimiento, referente a la prestación de servicios y a los prestadores de servicios turísticos. dentro de los acuerdos se encuentra la reposición de procedimiento para su publicación el DOF de los proyectos de la NOM's: PROY-NOM-007-TUR-2018 (cancela el PROY-NOM-007-TUR-2018), PROY-NOM-008-TUR-2021 (cancela el PROY-NOM-008-TUR-2018), PROY-NOM-010-TUR-2021 (PROY-NOM-010-TUR-2018) y PROY-NOM-011-TUR-2021 (PROY-NOM-011-TUR-2018).
5. Segunda Sesión Ordinaria 2021 (CCNNT)	Se identificó que se sometió a consideración y en su caso su aprobación el Resultado de Informe de Revisión Sistemática de la Norma Oficial Mexicana NOM-012-TUR-2016, la presentación de las Normas Oficiales Mexicanas de la SECTUR, el Programa Nacional de Infraestructura de la Calidad 2022 y la prestación de la propuesta de Calendario de Sesiones 2022.
6. Primera Sesión Ordinaria 2021 (GT)	Se verificaron asuntos referentes al estudio y discusión del Anteproyecto de Norma Oficial Mexicana ANTEPROY-NOM-009-TUR-2021. (Que modificará y cancelará la NOM-09-TUR-2022).
7. Informe de revisión Sistemática NOM-012-TUR-2016	En el informe se identificó la necesidad de modificar tal norma.

FUENTE: Elaborado por la DGADPP con la información de la carpeta "Numeral 7_Coordinación Institucional", proporcionada por la SECTUR, mediante oficio núm. UAF/DGPYP/336/2022 del 19 de mayo de 2022.

Se constató que las actividades de coordinación relacionadas con las NOM y Normas Oficiales Mexicanas tuvieron como objetivo mejorar el marco regulatorio para asegurarse que los prestadores de servicios turísticos, los otorguen con la calidad requerida por el sector. Al respecto, con el oficio núm. SST/DGNV/1116/2022 del 28 de julio de 2022, la

Dirección General de Normalización y Verificación informó que la actualización y modificación de las NOM se encuentran en proceso, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, y que será hasta que se concluyan esos procedimientos y se cuente con la versión actualizada, que se realizarán las acciones relativas a la implementación, para lo cual proporcionó la evidencia documental sobre el seguimiento a las tres NOM.

Hechos posteriores

En el transcurso de la auditoría, mediante reunión de trabajo del 8 de septiembre de 2022, sustentada con la minuta correspondiente, la secretaría proporcionó copia de la evidencia documental de las acciones retomadas en 2022 sobre el seguimiento de los acuerdos establecidos, las cuales fueron las siguientes:

- Informes de las reuniones para dar a conocer el Sistema de Clasificación Hotelera en los estados de Sinaloa y Tlaxcala, así como del taller de fortalecimiento de las PYMES del Sector Hotelero.
- Informes de las reuniones para impulsar acciones en materia de calidad turística con 27 de las 32 entidades federativas, en las que se anexaron evidencia fotográfica.
- Oficios de invitación a las Secretarías de Turismo del ámbito estatal para reforzar la promoción y difusión del Sistema de Clasificación Hotelera.

Con base en la documentación soporte antes mencionada, se considera atendida la observación por las mejoras implementadas en 2022, toda vez que la dependencia demostró haber continuado con los procesos de coordinación interinstitucional sobre la utilización del Sistema de Clasificación Hotelera.

7. Contribución del Pp G001 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística” al desarrollo equilibrado de los destinos turísticos

La regulación, certificación y supervisión de las actividades que realizan los prestadores de servicios turísticos son la base para aumentar la calidad del sector, lo que contribuye a que los destinos turísticos cuenten con servicios de nivel internacional, sean competitivos y se desarrollen de manera equilibrada.

Se constató que la SECTUR no acreditó contar con los mecanismos que le permitan medir la contribución del Pp G001 al desarrollo equilibrado de los destinos turísticos. Aunado a lo anterior, las deficiencias operativas detectadas durante la auditoría demostraron que la dependencia realiza la regulación, certificación y verificación de las actividades de los prestadores de servicios de manera inercial, lo que podría afectar la calidad del sector e impedir que éste sea competitivo y se desarrolle de manera equilibrada.

Al respecto, mediante reunión de trabajo del 8 de septiembre de 2022, sustentada con la minuta correspondiente, la SECTUR proporcionó la Matriz de Marco Lógico del Pp G001, correspondiente al ejercicio fiscal 2023, y de su análisis se concluyó que, si bien el objetivo del indicador de Fin fue alineado al PND 2019-2024 en relación con el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos, su sintaxis no se corresponde con la Metodología del Marco Lógico, ya que no se incluyó el cómo para la solución del problema, por lo que no se puede asegurar que el resultado del indicador propuesto, permita valorar en qué medida el programa presupuestario ayuda al logro del objetivo sectorial. Por lo que la observación persiste en los términos referidos en este resultado.

Esta observación y los elementos para su atención se vinculan con el resultado núm. 1 del presente informe.

8. Aplicación de los recursos asignados para la operación del Pp G001” Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”

La revisión del ejercicio y destino de los recursos asignados al Programa presupuestario (Pp) G001 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística” permite identificar y relacionar los resultados de la aplicación de los recursos asignados a la regulación y certificación de los prestadores de servicios turísticos, a fin de transparentar la gestión pública y, con ello, generar información que facilite la toma de decisiones y fortalezca la eficiencia y eficacia del gasto público.^{12/}

Con el análisis de la información presupuestaria del Pp G001 proporcionada por la SECTUR, se determinó presentar el resultado en dos apartados: a) Análisis del presupuesto aprobado, modificado, ejercido y de las adecuaciones presupuestarias realizadas, y b) Distribución del gasto ejercido por capítulo de gasto y partida presupuestaria.

a) Análisis del presupuesto aprobado, modificado y ejercido, y las adecuaciones presupuestarias realizadas

Con la revisión del Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Funcional Programática de la Cuenta Pública de 2021, se identificó que la SECTUR reportó para el programa presupuestario G001 un ejercicio de 41,406.5 miles de pesos, con el desglose que se muestra a continuación:

^{12/} Elaborado por la Auditoría Superior de la Federación con base en los artículos 134, párrafo primero, de la **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**, y segundo, título segundo, capítulo I, numeral 9, norma cuarta, párrafo primero, subnumeral 15.08, del **Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno** publicado en el Diario Oficial de la Federación el 03 de noviembre de 2016.

PRESUPUESTO ORIGINAL, MODIFICADO Y EJERCIDO POR LA SECTUR
CON CARGO AL PROGRAMA PRESUPUESTARIO G001, EN 2021
(Miles de pesos)

Concepto	Presupuesto			Participación relativa del Presupuesto ejercido (%)	Diferencia d = (c - a)	Variación Ejercido/Aprobado (%) (e=(d/a) x 100)
	Aprobado (a)	Modificado (b)	Ejercido (c)			
Gasto Total	45,071.1	41,406.5	41,406.5	100.0	(3,664.6)	(8.1)
Gasto corriente	45,071.1	41,406.5	41,406.5	100.0	(3,664.6)	(8.1)
Servicios Personales	31,451.5	32,232.7	32,232.7	77.8	781.2	2.5
Gastos de operación	13,619.6	9,173.8	9,173.8	22.2	(4,445.8)	(32.6)
Subsidios	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	n.a
Otros Corriente	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	n.a
Gastos de inversión	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	n.a
Inversión Física	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	n.a

FUENTE: Elaborado por la DGADPP con base en el "Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Funcional-Programática" de la Cuenta de la Hacienda Pública Federal, 2021.

n.a. No aplicable.

De la información anterior, se identificó que, en 2021, los 41,406.5 miles de pesos ejercidos fueron inferiores en 8.1% (3,664.6 miles de pesos) en relación con el presupuesto original aprobado de 45,071.1 miles de pesos. Del total del presupuesto ejercido, el 100% correspondió a Gasto Corriente, el cual se distribuyó en los conceptos de Servicios Personales y Gastos de Operación en 77.8% y 22.2%, respectivamente. En esos rubros, se determinó que para servicios personales hubo un incremento del 2.5% al pasar de 31,451.5 a 32,232.7 miles de pesos; en tanto que los gastos de operación se redujeron en 32.6% al pasar de 13,619.6 a 9,173.8 miles de pesos, sin que la dependencia justificara las causas por las que se priorizó aumentar el presupuesto para el pago de las remuneraciones del personal a su cargo por sobre el cumplimiento de los objetivos del programa.

Al respecto, la SECTUR informó que "las causas de la variación del presupuesto autorizado en comparación al presupuesto ejercido al cierre del ejercicio 2021, son resultado de la gestión de adecuaciones presupuestarias ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para la autorización de la modificación al presupuesto, con la finalidad de optimizar los recursos autorizados y dar cumplimiento a los objetivos del programa a cargo de la Dependencia"; sin embargo, debe disponer de la evidencia documental sobre las gestiones mencionadas, y que la información no se reportó en el Análisis del Ejercicio del Presupuesto de Egresos de la Cuenta Pública 2021.

En relación con las variaciones entre el monto del presupuesto aprobado y ejercido, se analizó la información proporcionada mediante la base de datos denominada de las "Adecuaciones Presupuestarias Pp G001" como se muestra a continuación:

ADECUACIONES PRESUPUESTARIAS AL PROGRAMA PRESUPUESTARIO
G001 "REGULACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD TURÍSTICA", 2021
(Miles de pesos)

Unidad responsable	Presupuesto			Modificaciones		
	Original (a)	Ejercido (b)	Diferencias (c) = (b)-(a)	Ampliación (d)	Reducción (e)	Total (f)=(d)-(e)
SECTUR	45,071.1	41,406.5	(3,664.7)	23,292.81	26,957.48	(3,664.7)

FUENTE: Elaborado por la DGADPP con la base de datos denominada "9.3. Adecuaciones Presupuestarias Pp G001", proporcionada por la SECTUR, mediante oficio núm. UAF/DGPYP/336/2022 del 19 de mayo de 2022.

Del análisis anterior, se identificó que las variaciones entre el presupuesto ejercido y el original se explicaron con las 1,929 adecuaciones realizadas, de las cuales 892 fueron ampliaciones por un monto de 23,292.8 miles de pesos y 1,037 reducciones por 26,957.5 miles de pesos. Al respecto, la entidad auditada acreditó los oficios de afectación autorizados sobre las adecuaciones realizadas con cargo al presupuesto del Pp G001 en 2021. Además, si bien la Secretaría señaló que realizó las adecuaciones al presupuesto conforme lo establecido en las disposiciones de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a fin de modificar el presupuesto aprobado a la Dependencia, para dar cumplimiento a los objetivos y metas institucionales, así como al desarrollo de las actividades encomendadas, a fin de acreditar en qué medida las adecuaciones contribuyeron a un mejor cumplimiento de los objetivos establecidos en el programa presupuestario.

b) Distribución del gasto ejercido por capítulo de gasto y partida presupuestaria

En relación con la distribución de los recursos ejercidos por capítulo de gasto y partida presupuestaria, se analizó la base de datos de las 2,833 Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) y se obtuvieron los resultados siguientes:

DIFERENCIAS DEL PRESUPUESTO EJERCIDO ENTRE LA BASE DE DATOS
DE LAS CLC Y LA CUENTA PÚBLICA 2021
(miles de pesos)

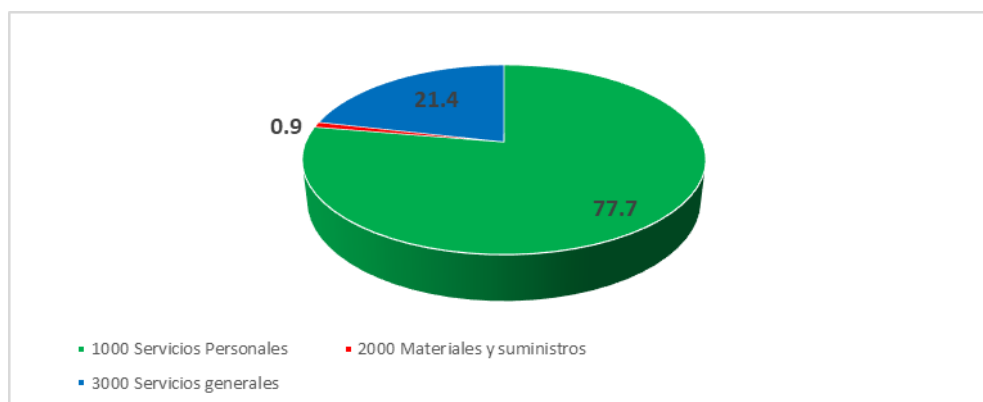
Concepto	Base de Datos CLC (a)	Cuenta Pública (b)	Diferencias	
			Absoluta (c)=(b)-(a)	Relativa (d)=[(c)/(a)]*100
Presupuesto ejercido	41,555.2	41,406.5	(148.7)	(0.4)

FUENTE: Elaborado por la DGADPP con la base de datos denominada "9.5. Base de CLC Pp G001", proporcionada por la SECTUR, mediante oficio núm. UAF/DGPYP/336/2022 del 19 de mayo de 2022.

Para 2021, el monto ejercido registrado en la base de datos de las CLC ascendió a 41,555.2 miles de pesos, cifra superior en 148.7 miles de pesos, respecto de los 41,406.5 miles de pesos reportados en la Cuenta Pública 2021. La diferencia se correspondió con los 29 reintegros realizados a la Tesorería de la Federación por un monto de 148.7 miles de pesos, de los cuales 26 (98.9%) correspondieron al rubro de "Otros" y 3 (1.1%) a "Sueldos Devengados No Cobrados", de lo anterior, la SECTUR proporcionó la evidencia documental que acreditó las causas de los reintegros, pero no se comprobó porque no fueron reportados en la Cuenta Pública 2021.

Respecto del gasto registrado en las Cuentas por Liquidar Certificadas clasificadas como pagadas, se identificó que los 41,555.2 miles de pesos reportados como ejercido se distribuyeron en los capítulos de gasto 1000, 2000 y 3000, como se muestra a continuación:

PRESUPUESTO EJERCIDO POR CAPÍTULO DE GASTO, PP G001, CP 2021
(Porcentajes)



FUENTE: Elaborado por la DGADPP con la base de datos denominada "9.5. Base de CLC Pp G001", proporcionada por la SECTUR, mediante oficio núm. UAF/DGPYP/336/2022 del 19 de mayo de 2022.

Se determinó que, del total de los recursos ejercidos en 2021, el capítulo 1000 concentró 32,285.9 miles de pesos (77.7%); seguido por el capítulo 3000 con 8,889.9 miles de pesos (21.4%), y finalmente el capítulo 2000 con 379.3 miles de pesos (0.9). Al respecto, se comprobó que, entre los gastos realizados, destacó la partida "Compensación garantizada" correspondiente al capítulo 1000, en la que la SECTUR destinó un gasto de 13,263.1 miles de pesos, equivalente a 31.9% del gasto total asignado al Pp G001. Para la partida específica "Vestuarios y Uniformes" del capítulo 2000, le fueron destinados 0.5% (191.0 miles de pesos) del gasto total asignado el programa presupuestario. Finalmente, para el capítulo 3000, las partidas de "Servicios integrales de infraestructura de cómputo" y "Mantenimiento y conservación de inmuebles para la prestación de servicios administrativos" concentraron el 10.4% (4,322.0 miles de pesos) del total ejercido en 2021.

Estos resultados demostraron que los recursos ejercidos con cargo al Pp G001 se destinaron a cubrir los gastos administrativos de la SECTUR; en ese sentido, mediante oficio núm. UAF/DGPYP/522/2022 del 1 agosto de 2022, la entidad fiscalizada indicó que "el Pp. G001 tiene como objetivo contribuir al desarrollo económico incluyente mediante la mejora de las capacidades, habilidades e información de los prestadores de servicios turísticos, por lo que el gasto administrativo utilizado para la regulación en materia de turismo y estándares de calidad, así como el desarrollo de sistemas de certificación turística y verificación de los prestadores de servicios turísticos, permiten dar cumplimiento a los objetivos y metas del programa presupuestario, con la finalidad de que los destinos turísticos en nuestro país,

cumplan con los mayores estándares nacionales e internacionales de calidad, hospitalidad y seguridad”.

Lo anterior podría implicar que se ejercieron los recursos asignados al Pp G001 de manera inercial, ya que, aunque en 2021 la dependencia estuvo impedida de realizar sus actividades sustantivas a causa de la pandemia, las que se analizaron en el presente informe presentaron áreas de mejora, por lo que no es posible determinar en qué medida contribuyeron al cumplimiento de los objetivos y metas del programa.

Hechos posteriores

Como resultado de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares con la SECTUR realizada el 22 de septiembre del 2022, la SECTUR, mediante Nota Aclaratoria, señaló que los recursos autorizados al Pp. G001, fueron ejercidos en el rubro de Gasto Corriente en los conceptos de Servicios Personales (Cap. 1000) y Gastos de Operación (Cap. 2000 y 3000), utilizados para cubrir las necesidades operativas y las enfocadas al desarrollo actividades en materia de regulación y verificación para los prestadores de servicios turísticos, como se puede observar a través del cumplimiento de las metas y objetivos de la MIR del G001, dentro de las contribuciones se encuentran las siguientes:

- Se concluyó con un número mayor de distintivos emitidos, por lo que se lograron emitir 9,787 sellos, distintivos de los programas de calidad y credenciales a guías de turistas.
- Referente a la renovación de certificados de inscripción en el Registro Nacional de Turismo (RNT), se emitieron los certificados de inscripción a 11,420 PST que presentaron sus trámites en el RNT como cumplimiento con la normativa correspondiente.
- Durante el 2021, se realizó el análisis técnico-jurídico de los proyectos denominados "Reglas de Organización y Funcionamiento de la Comisión Ejecutiva de Turismo" y "Análisis para la elaboración de Lineamientos de Fomento y Promoción de la Actividad Turística"; se gestionó ante la CONAMER la exención del análisis de impacto regulatorio del "Acuerdo por el que se delegan diversas facultades a las personas titulares de las unidades administrativas que se indican" y del "Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo"; se elaboró y revisó el "Acuerdo por el que se emite la Convocatoria para definir la sede del Tianguis Turístico de México 2023"; se elaboró el Proyecto de Convenio de uso no exclusivo de la marca "México", entre la Secretaría de Turismo y la Asociación "Creación 101 Asociación Civil"; se suscribió el Convenio de licencia de uso no exclusivo de la marca "México" entre esta dependencia y la empresa de participación estatal mayoritaria, Internacional Felipe Ángeles, S.A de C.V.; y se participó en el proceso de autorización de la marca "México" a favor de la persona moral PXTV ACTION LATAM, S.A. DE C.V.

- Como resultado de los esfuerzos realizados por los consultores, interlocutores estatales y empresarios, se atendieron 3 solicitudes para obtener del Distintivo Nacional de Calidad Turística que se revisaron y validaron durante el año, emitiendo los distintivos correspondientes.
- Se atendió en tiempo y forma la actividad para la emisión de los certificados de inscripción a prestadores de servicios turísticos.
- Como consecuencia del trabajo coordinado con las oficinas estatales a fin de impulsar profesionalización de los guías de turismo, se atendieron las solicitudes de acreditaciones a escala nacional.
- En el marco de los trabajos de normalización, respecto de la revisión y actualización de las Normas Oficiales Mexicanas en materia de turismo, se gestionó ante la CONAMER el pronunciamiento respecto a la vigencia del oficio CONAMER/19/2841, mediante el cual se notificó el Dictamen Final de Manifestación de Impacto Regulatorio del "Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-011-TUR-2017; se revisó el anteproyecto de la Norma Oficial Mexicana "ANTEPROY-NOM-09-TUR-2018", a efecto de alinearlo con el Proyecto "PROY-NOM-011-TUR-2017; se integró el Informe de Revisión Sistemática de la "NOM-012-TUR-2016, Para la prestación de servicios turísticos de buceo"; y se revisó Anteproyecto de Norma Oficial Mexicana "ANTEPROY-NOM-009-TUR-2021.
- Se dio atención a las solicitudes recibidas durante el 2021 a través de las Entidades Federativas y cámaras sobre la difusión de cumplir con la normativa aplicable en el RNT.
- Se atendieron un total de 1,063 quejas recibidas y atendidas durante el 2021. Asimismo, se ha logrado, a través de la medición entre el PST y el usuario, que un gran número se resuelvan con satisfacción a los intereses de este último.
- Como resultado del acercamiento con las instancias de turismo estatales y los consultores acreditados para la implementación de los programas de calidad, se atendieron durante el año los procesos de acreditación presentados.
- Se realizaron los trabajos para la elaboración de la metodología, la DGVS trabajó en conjunto con la CONAMER y se siguió trabajando en el proyecto de la metodología para ser enviado a la Comisión para su revisión y aprobación.

Con base en las justificaciones antes referidas, la observación se da por atendida.

Consecuencias Sociales

En 2021, la Secretaría de Turismo ejerció 41,555.2 miles de pesos para la operación del Pp G001 "Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística" a efecto de realizar la

regulación, supervisión y certificación de los prestadores de servicios turísticos con el propósito de garantizar que el sector turístico cuente con servicios de calidad.

Buen Gobierno

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Planificación estratégica y operativa y Controles internos.

Resumen de Resultados, Observaciones y Acciones

Se determinaron 8 resultados, de los cuales, 6 fueron solventados por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe. Los 2 restantes generaron:

2 Recomendaciones al Desempeño.

Consideraciones para el seguimiento

Los resultados, observaciones y acciones contenidos en el presente informe de auditoría se comunicarán a la entidad fiscalizada, en términos de los artículos 79 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 39 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, para que en un plazo de 30 días hábiles presente la información y realice las consideraciones que estime pertinentes.

En tal virtud, las recomendaciones y acciones que se presentan en este informe de auditoría se encuentran sujetas al proceso de seguimiento, por lo que, debido a la información y consideraciones que en su caso proporcione la entidad fiscalizada podrán atenderse o no, solventarse o generar la acción superveniente que corresponda de conformidad con el marco jurídico que regule la materia.

Dictamen

El presente se emite el día 10 de octubre de 2022, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría. Ésta se practicó sobre la información proporcionada por la Secretaría de Turismo (SECTUR) de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada con el fin de fiscalizar los resultados de la SECTUR en la regulación y certificación para incrementar la calidad turística, así como la clasificación y catalogación de los prestadores de servicios turísticos, la coordinación interinstitucional y su contribución en el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos. Se aplicaron los procedimientos y las pruebas que se estimaron necesarios; en consecuencia, existe una base razonable para sustentar este dictamen.

En la Exposición de Motivos que expide la Ley General de Turismo se indicó que el turismo es una actividad compleja, por lo que se le ha calificado como una actividad transversal y es necesario conducir su desarrollo mediante actividades de planeación, impulso al desarrollo de la oferta, apoyo a la operación de los servicios turísticos y promoción, articulando las acciones de diferentes instancias y órdenes de gobierno, y aunque su desempeño se

materializa fundamentalmente en la esfera de acción de las empresas privadas, su funcionamiento efectivo depende en buena medida de las intervenciones públicas.^{13/}

En el Programa Sectorial de Turismo (PROSECTUR) 2020-2024, se definió que la problemática que enfrenta el sector turístico consistió en que la actividad turística en México se planeó y condujo de manera desarticulada, sin aprovechar la diversidad turística al concentrar la infraestructura y los servicios en áreas geográficas específicas, así como deficiencia en los sistemas de información actualizados, carece de regulación y certificación de la calidad turística y requiere impulsar proyectos de infraestructura para lograr su desarrollo integral e incluyente.

En este marco, la intervención gubernamental propuesta por el Gobierno Federal se estableció como uno de los objetivos prioritarios en el sector el de “Impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México” con el propósito de aprovechar la gran diversidad del patrimonio turístico nacional.^{14/}

En el diagnóstico del Pp G001 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”, la SECTUR definió como problema público que “los Prestadores de Servicios Turísticos carecen de elementos para incrementar la calidad”.

Para contribuir a atender esa problemática, la Secretaría de Turismo ejerció 41,406.5 miles de pesos mediante la operación del programa presupuestario G001 “Regulación y certificación de estándares de calidad turística”, para cumplir con el objetivo referente a que “Los Prestadores de Servicios Turísticos cuentan con elementos para incrementar la calidad” a fin de “Contribuir a impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos del país”.

Los resultados de la fiscalización mostraron que, en 2021, la Secretaría de Turismo impulsó instrumentos normativos y realizó la revisión de Normas Oficiales Mexicanas para mejorar la regulación de los prestadores de servicios turísticos. Asimismo, gestionó ante la CONAMER la elaboración de una metodología para realizar visitas de verificación a las actividades que realizan los mismos.

En cuanto a la certificaciones y constancias otorgadas para incrementar la calidad del sector turístico, la dependencia otorgó un total de 6,351 certificados en materia de calidad turística y 207 constancias de clasificación hotelera. Además, registró en el Sistema Nacional de Certificación a 28,630 prestadores de servicios turísticos.

^{13/} Decreto por el que se expide la Ley General de Turismo y se reforma la fracción VI y se deroga la fracción VII, del artículo 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal [en línea] publicación en el Diario Oficial de la Federación del 17 de junio de 2009 [consulta: 15 de marzo de 2022] Disponible en: https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/proceso/lx/197_DOF_17jun09.pdf

^{14/} Secretaría de Turismo, **Programa Sectorial de Turismo 2020-2024**, [en línea] publicado en el Diario Oficial de la Federación 3 de julio de 2020, [consulta 15 de marzo de 2022], disponible en http://sistemas.sectur.gob.mx/sectur/prosectur_2020-2024.pdf

La SECTUR también reportó avances en la coordinación sobre la certificación, operación y administración del Sistema de Clasificación Hotelera y del Registro Nacional de Turismo; así como para la expedición, modificación, cancelación y difusión de las Normas Oficiales Mexicanas.

En opinión de la Dirección General de Auditoría de Desempeño a Programas Presupuestarios, en 2021, la SECTUR reguló y otorgó la certificación a los prestadores de servicios turísticos mediante la operación del Programa Presupuestario G001 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”, pero debe definir los procedimientos necesarios para difundir la actualización de la normativa que regula el Registro Nacional de Turismo entre todas sus unidades administrativas, para que conozcan la vigencia de esos instrumentos normativos y operar el programa presupuestario G001; continuar con el seguimiento al diseño, desarrollo y aplicación del sistema informático para mejorar los procesos de integración de los datos sobre los prestadores de servicios turísticos certificados, y establecer mecanismos de medición para evaluar en qué medida el Pp G001 ayuda al logro del objetivo sectorial.

La atención a las recomendaciones al desempeño permitirán que la Secretaría de Turismo cuente con los controles internos para que la operación del programa G001 se realice con la normativa actualizada y con las herramientas informáticas adecuadas para mejorar la gestión de los datos relacionados con los prestadores de servicios turísticos que operan con base en los instrumentos regulatorios que emite la dependencia, con el propósito de avanzar en la atención del problema público que se pretende resolver.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Lic. Guillermo García Quevedo

Lic. Tizoc Villalobos Ruiz

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares determinados por la Auditoría Superior de la Federación y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Revisar que, en 2021, el diseño de la MIR del Pp G001 permitió medir el logro de sus objetivos y su contribución en la atención del problema público que originó la necesidad de la intervención gubernamental.
2. Verificar que, en 2021, la SECTUR reformó, modernizó, revisó y difundió la normativa que regula a los prestadores de servicios turísticos.
3. Constatar que, en 2021, la SECTUR supervisó a los prestadores de servicios turísticos para verificar el cumplimiento de la normativa turística, a fin de mejorar los servicios otorgados y la calidad de los mismos.
4. Constatar que, en 2021, la SECTUR certificó a los prestadores de servicios turísticos para incrementar la calidad y atención de sus servicios.
5. Verificar que, en 2021, la SECTUR realizó la clasificación y catalogación de los prestadores de servicios turísticos en el Registro Nacional de Turismo y de los establecimientos de hospedaje en el Sistema de Clasificación Hotelera, a fin de promover el fortalecimiento de los sistemas de información estadística.
6. Verificar que, en 2021, la SECTUR llevo a cabo la coordinación Interinstitucional del Sistema Nacional de Certificación Turística (SNCT), a fin de fomentar la calidad y la competitividad de los servicios turísticos.
7. Evaluar en qué medida la SECTUR, mediante la regulación, supervisión y certificación de los prestadores de servicios turísticos contribuyó a incrementar la calidad turística y al desarrollo equilibrado de los destinos turísticos del país.
8. Comprobar que, en 2021, las operaciones realizadas por la SECTUR, con cargo al Pp G001, se destinaron a actividades de supervisión, certificación y coordinación de los prestadores de servicios turísticos y que los montos registrados en su contabilidad fueron consistentes con las Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC).

Áreas Revisadas

Las direcciones generales de Programación y Presupuesto; de Normalización y Verificación, y de Certificación Turística de la Secretaría de Turismo.

Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas

Durante el desarrollo de la auditoría practicada, se determinaron incumplimientos de las leyes, reglamentos y disposiciones normativas que a continuación se mencionan:

1. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Ley Federal de Procedimiento Administrativo: Art. 3, Fracc. II, III, V y X, y 4; Reglamento de la Ley General de Turismo: Art. 74 y 84, Fracc. V; Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno: el Título Segundo, Numeral 9, Norma Cuarta "Información y Comunicación", y Manual de Organización General de la SECTUR: Numeral 1.3

Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones y Recomendaciones

Las facultades de la Auditoría Superior de la Federación para promover o emitir las acciones derivadas de la auditoría practicada encuentran su sustento jurídico en las disposiciones siguientes:

Artículo 79, fracciones II, párrafo tercero, y IV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 10, fracción I, 14, fracción III, 15, 17, fracción XV, 36, fracción V, 39, 40, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.