

Secretaría de Turismo

Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística: Supervisión

Auditoría de Desempeño: 2023-0-21100-07-0392-2024

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 392

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 2023 en consideración de lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar los procesos de la Secretaría de Turismo para la verificación del cumplimiento de las normas y estándares para la prestación de servicios turísticos, a fin de contribuir a la modernización de los servicios.

Alcance

El alcance temporal de la auditoría correspondió al ejercicio fiscal 2023 y se utilizó como referencia el periodo 2019-2022. El alcance temático comprendió los procesos de la Secretaría de Turismo (SECTUR) en materia de verificación del cumplimiento de las normas y estándares relacionados con la prestación de servicios turísticos; el otorgamiento de certificados, distintivos y reconocimientos a los prestadores de dichos servicios que acreditaron el cumplimiento de los requisitos establecidos; la contribución de éstos a la modernización de los servicios del sector turístico, y la economía de los recursos ejercidos por el Pp G001 "Regulación y certificación de estándares de calidad turística".

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 sobre el cumplimiento de objetivos y metas de la Secretaría de Turismo en la operación del Pp respecto de sus procesos de supervisión, mediante la verificación del cumplimiento de las normas y estándares relacionados con la prestación de servicios turísticos, el otorgamiento de distintivos de calidad, y la contribución de éstos a la modernización de los servicios turísticos.

Antecedentes

Esta auditoría forma parte del análisis de la función reguladora del Estado y se complementará con las revisiones asociadas con la regulación, supervisión y prestación de servicios para emitir un mensaje de los efectos de la intervención gubernamental en esta materia.

En los artículos 25, párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 8, fracción V, de la Ley General de Mejora Regulatoria se establece la facultad del Estado para regular y fomentar las actividades económicas y los objetivos de la política de mejora regulatoria, entre los que se encuentra el relativo a modernizar los servicios.

En este contexto, la mejora regulatoria consiste en la generación de normas claras, de trámites y servicios simplificados, así como de instituciones eficaces para su creación y aplicación,¹ donde los instrumentos importantes de promoción en el cumplimiento de la regulación son las verificaciones e inspecciones, en las que se realiza la vigilancia, promoción, control, comprobación, supervisión o corroboración del cumplimiento de la regulación o sobre la prestación de servicios, ya que una buena regulación propiciaría un marco legal claro para la implementación y supervisión de las obligaciones.²

En cuanto a las actividades comerciales relevantes en nuestro país, el turismo representa uno de los sectores con mayor capacidad para generar crecimiento económico, ya que es una de las principales fuentes de ingresos y uno de los actores fundamentales del comercio internacional,³ cuyo marco regulatorio se adecuó en 2008 para mejorar la seguridad y calidad de los servicios turísticos, por lo que el programa presupuestario G001 “Reglamentación, Verificación, Facilitación, Normalización e Inspección de las Actividades del Sector Turismo”⁴ inició operaciones y en 2009 se consolidó la regulación y funcionamiento de los prestadores de servicios turísticos, mediante la publicación de la Ley General de Turismo con el objeto de establecer, entre otros elementos, las bases para la

¹ ¿Qué es la Mejora Regulatoria? [en línea]. Comisión Nacional de Mejora Regulatoria [consulta: 18 de septiembre de 2024] Disponible en: [¿Qué es la Mejora Regulatoria? | Comisión Nacional de Mejora Regulatoria | Gobierno | gob.mx \(www.gob.mx\)](https://www.gob.mx/comision-nacional-de-mejora-regulatoria).

² Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria [en línea]. Sistema Nacional de Mejora Regulatoria [consulta: 18 de septiembre de 2024] Disponible en: <https://www.gob.mx/conamer/documentos/estrategia-nacional-de-mejora-regulatoria>.

³ El turismo: un fenómeno económico y social [en línea]. Artículo de la Organización Mundial del Turismo [consulta: 18 de septiembre de 2022] Disponible en: <https://www.unwto.org/es/turismo>.

⁴ Auditoría de Desempeño Núm. 347 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística” [en línea]. Auditoría Superior de la Federación [consulta: 18 de septiembre de 2024] Disponible en: https://www.asf.gob.mx/Trans/Informes/IR2021b/Documentos/Auditorias/2021_0347_a.pdf.

emisión de las disposiciones jurídicas tendientes a regular la actividad de los prestadores de servicios turísticos.⁵

Las actividades de supervisión de la SECTUR se sustentan en los artículos 4, fracción XIII, mediante la vigilancia del cumplimiento de la Ley, su reglamento y las Normas Oficiales Mexicanas (NOM); 63, fracción IV, y 66, de la Ley General de Turismo, con la verificación en materia de turismo que podrá ejecutar por sí o en coordinación con unidades de verificación, los gobiernos locales o municipales, así como el otorgamiento de distintivos de calidad, y 99 del Reglamento de la Ley General de Turismo, con la creación del Sistema de Certificación, cuyas atribuciones se realizan mediante el Pp G001, mismo que en 2012 cambió su denominación a “Regulación y Supervisión de Empresas del Sector Turismo” para atender lo establecido en la Ley General de Turismo.

Para 2014, el programa adquirió el nuevo objetivo de aportar elementos a los prestadores de servicios turísticos para incrementar la calidad en sus servicios, por lo que el programa modificó su denominación a “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística”.⁶

En 2020, se presentó la iniciativa para emitir la Ley de Infraestructura de la Calidad, con la finalidad de sustituir a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, al considerar que la legislación en materia de normalización se encontraba rebasada por las disposiciones contenidas en los tratados internacionales de los que México es parte, lo que ocasionó que las dependencias normalizadoras emitieran NOM sin observar los procedimientos previstos en la ley, o bien, se expidieran sin garantizar su cumplimiento, ya que no contaban con los recursos materiales, humanos o con la infraestructura necesaria para llevar a cabo la vigilancia y ejecutar los procedimientos de evaluación de la conformidad correspondientes, por lo que fue necesario actualizar la normativa para continuar incentivando el intercambio de bienes, productos, procesos y servicios en el contexto internacional de manera ágil, eliminando barreras innecesarias e injustificadas al comercio.⁷

Por lo anterior, el 1 de julio de 2020, en el DOF se publicó la Ley de Infraestructura de la Calidad que abrogó la Ley Federal sobre Metrología y Normalización para definir un esquema de incentivos y sanciones administrativas más robusto y estricto, con el propósito de que las personas cumplan por convencimiento lo dispuesto en las NOM y que, para los

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]. H. Cámara de Diputados [consulta: 18 de septiembre de 2024] Disponible en: https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/igt/LGT_orig_17jun09.pdf.

⁶ Auditoría de Desempeño Núm. 347 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística” [en línea]. Auditoría Superior de la Federación [consulta: 18 de septiembre de 2024] Disponible en: https://www.asf.gob.mx/Trans/Informes/IR2021b/Documentos/Auditorias/2021_0347_a.pdf.

⁷ Iniciativa con Proyecto de Decreto por el que se expide la Ley de Infraestructura de la Calidad y se abroga la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización [en línea]. Senado de la República [consulta: 18 de septiembre de 2024] Disponible en: https://infosen.senado.gob.mx/sgsp/gaceta/64/2/2020-03-18-1/assets/documentos/Inic_Sen.Monreal_Ley_Infraestructura-Calidad.pdf.

casos de incumplimiento, las autoridades responsables de la verificación y vigilancia impongan las respectivas sanciones a partir del principio de proporcionalidad.

En el marco de los resultados del Pp G001, en 2021, la SECTUR no realizó las 90 verificaciones previstas, debido a que no contó con los insumos legales para realizar las visitas de verificación y por la suspensión temporal de los términos y plazos sustantivos que rigen los procedimientos de verificación por la pandemia por la COVID-19; reportó el otorgamiento de 6,351 certificaciones de calidad, de los que el 87.3% (5,544) se acreditaron con evidencia documental y fueron coincidentes con la base de datos, lo que podría implicar que los prestadores de servicios turísticos se encuentran operando con una calidad menor a la estimada.⁸

En el Programa Sectorial de Turismo (PROSECTUR) 2020-2024, el Gobierno Federal reconoció que, en los últimos años, en el sector se ha registrado un aumento en el incumplimiento de los servicios turísticos contratados, por lo que resulta necesario un marco normativo que garantice la seguridad y calidad de la actividad turística, lo que muestra la importancia de asegurar los estándares de calidad con los que éstos operan para promover el desarrollo de un mayor número de proveedores en otras categorías.

Resultados

1. Verificación del cumplimiento de normas y estándares

Las acciones de verificación son el mecanismo por medio del cual se planean y ejecutan las visitas de verificación para constatar el cumplimiento de los ordenamientos normativos en materia turística, y se encuentran dirigidas a los prestadores de servicios turísticos en todas sus modalidades, con las cuales se contribuye a arraigar una cultura de confianza al dar a conocer las obligaciones turísticas que deben cumplir los prestadores para generar servicios seguros y de calidad.⁹

a) Cumplimiento de las metas en materia de verificación

En la Matriz de Indicadores para Resultados de 2023 del Pp G001 “Regulación y certificación de estándares de calidad turística”, la SECTUR estableció el indicador “Porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos”, del cual informó que se ejecutaron 60 visitas de verificación en coordinación con los estados de Baja California y Nayarit, éstas se realizaron en el marco de los convenios de coordinación con las entidades

⁸ Auditoría de Desempeño Núm. 347 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística” [en línea]. Auditoría Superior de la Federación [consulta: 18 de septiembre de 2024] Disponible en: https://www.asf.gob.mx/Trans/Informes/IR2021b/Documentos/Auditorias/2021_0347_a.pdf.

⁹ Acciones de Verificación Turística [en línea]. Secretaría de Turismo [consulta: 18 de septiembre de 2024] Disponible en: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-nacional-de-verificacion-turistica>

federativas para facultar al personal de las Secretarías de Turismo Estatales en materia de verificación.

Al respecto, la entidad fiscalizada acreditó los expedientes de las 60 visitas que contienen la orden de verificación, el acta circunstanciada, el dictamen y su notificación, con lo que se identificó que el 83.3% (50) de los actos ejecutados se ubicaron en Baja California y el 16.7% (10) restante en Nayarit; no obstante, la cifra programada para ese año fue inconsistente con lo señalado en la Estrategia Programática para el Ramo 21 Turismo en el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) 2023, ya que se previó la realización de 400 verificaciones a prestadores de servicios turísticos, a fin de constatar las especificaciones mínimas establecidas en la regulación de la materia y garantizar la protección y seguridad del turista.

En la revisión del Informe sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública, cuarto trimestre 2023, se detectó que la secretaría justificó la modificación de la meta porque no se destinaron recursos para la contratación y ejecución del programa de verificaciones, a causa de la falta de certeza de la fecha en que serían reanudados los plazos y los términos de la suspensión de los procedimientos administrativos, lo cual se reestableció en marzo del mismo año, por lo que se solicitaron recursos para contratar el servicio de una unidad de inspección; sin embargo, no se autorizaron, debido a que no se cumplió la normativa de ese proceso.

Adicionalmente, la SECTUR informó que, en 2023, inició la modificación del proceso para realizar las verificaciones que se encuentran en su ámbito de competencia, como resultado de diversos factores que limitaron su alcance en el territorio nacional, por lo que creó un Sistema Nacional de Verificación Turística para facultar a las secretarías de turismo estatales para la ejecución de estas acciones, esquema al que se adhirieron únicamente 2 entidades federativas, aspectos que también motivaron la modificación de la meta inicial de 400 a 60 verificaciones.

Para el año de revisión, la entidad fiscalizada acreditó las 60 verificaciones reportadas en el indicador "Porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos", la invitación a las secretarías estatales para incorporarse al nuevo esquema, la participación de 2 entidades federativas, así como la solicitud de modificación de las metas; sin embargo, no comprobó documentalmente la totalidad de las justificaciones que motivaron la creación del Sistema Nacional de Verificación, ni el 26.3% (5) de los 19 convenios de coordinación suscritos, ni el estatus de la solicitud de los recursos para realizar las verificaciones, lo que representó un área de oportunidad en la instrumentación de mecanismos para generar información suficiente y de calidad respecto de las acciones informadas.

Asimismo, en el transcurso de la auditoría, la SECTUR acreditó los aspectos que intervinieron en la creación del sistema de verificaciones, la totalidad de los convenios de coordinación suscritos a la fecha de emisión del presente informe y el estado de atención de la solicitud de los recursos relacionados con las verificaciones, por lo que se solventa lo observado.

b) Proceso de las verificaciones del cumplimiento de normas y estándares para la prestación de servicios turísticos

De acuerdo con la normativa de la SECTUR, vigente en 2023, que reglamenta la programación y ejecución de las acciones de verificaciones del cumplimiento de normas y estándares, se identificó que la entonces Dirección General de Verificación y Sanción, con sus respectivas unidades administrativas, deberá elaborar el Programa Nacional de Verificación, llevar a cabo las visitas de verificación o, en su caso, coordinar la realización de estos actos con las entidades federativas y municipios, emitir el dictamen de la verificación en los casos donde haya incumplimiento, elaborar la solicitud del proceso administrativo de infracción, así como dar seguimiento a la misma.

Al respecto, la entidad fiscalizada precisó que, en 2023, por factores como la suspensión de todo acto administrativo a causa de la emergencia sanitaria, la incertidumbre en cuanto a la reactivación de las verificaciones y la disponibilidad de recursos presupuestarios, modificó el proceso para programar y ejecutar las verificaciones que son de su competencia, a efecto de que las entidades federativas asuman dicha facultad; asimismo, se corroboró que avanzó en el desarrollo de un manual que apoya la realización de estos actos bajo el nuevo esquema, en el que se identificó que la programación de las verificaciones le corresponde a las secretarías de turismo estatales para integrar el Plan Estatal de Verificación considerando las quejas recibidas y la problemática que identifiquen, para lo cual contarán con la retroalimentación de la SECTUR mediante la Dirección General de Normalización y Verificación, instancia que emitirá las órdenes de verificación para ejecutar la visita, mientras que el verificador elaborará el acta, adjuntará las pruebas que el prestador de servicios haya aportado e integrará el expediente que enviará a la Dirección General de Normalización y Verificación para que ésta emita y notifique la resolución al interesado.

En este marco, la secretaría indicó que la delegación de facultades es exclusivamente respecto del acto de la verificación material, ya que la SECTUR continúa en todo tiempo ejerciendo sus facultades de acompañamiento, supervisión, asesoramiento y capacitación en materia de verificaciones, así como para solicitar éstas cuando así lo exijan las quejas promovidas por los turistas.

Sin embargo, en el manual se identificó que la programación de estas acciones quedará a cargo de las secretarías de turismo estatales y que la Dirección General de Normalización y Verificación emitirá la resolución, sin que proporcionara elementos respecto de las actividades, los criterios, los responsables, los productos que se generarán y los plazos para la integración de los planes estatales, ni qué unidades administrativas continuarán con la determinación e imposición de las sanciones por las infracciones observadas en las verificaciones y la comprobación de su atención, ya que se enfoca en la ejecución; además, no se precisó su vigencia y su formalización.

La entidad fiscalizada informó que al implementar esta nueva estrategia para las verificaciones ha permitido generar un ahorro del presupuesto que antes se destinaba a la contratación de unidades de inspección, ya que se realizan con la coordinación entre la

Federación y los estados, donde las entidades federativas identifican las principales problemáticas y determinan en su Plan Estatal de Verificación los destinos turísticos, el tipo de prestadores de servicios turísticos a visitar, normas a verificar y los plazos en que se realizarían las visitas, con base en sus recursos humanos, financieros y materiales, y la Dirección General de Normalización y Verificación efectuó las actividades para coordinar las verificaciones, lo que mostró que la SECTUR tiene como área de mejora la definición y establecimiento de los procesos de programación y sanción, así como la formalización del manual para ejecutar los actos de verificación, a efecto de aportar certeza en el desarrollo de las actividades bajo el enfoque del nuevo esquema.

c) Verificaciones del cumplimiento de normas y estándares realizadas

De acuerdo con lo informado por la SECTUR en cuanto a la modificación de la meta para 2023 en el indicador “Porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos”, se suscribieron 19 convenios con el mismo número de entidades federativas, de los cuales únicamente Baja California y Nayarit programaron verificaciones.

De la revisión a los Planes Estatales de Verificación 2023 de Baja California y Nayarit, se identificó que, en el apartado III. Acciones de los planes, se definieron los criterios con los que se determinaron las metas en materia de verificaciones, los cuales consistieron en: a) el Programa de asistencia al turista en cuanto a las denuncias y quejas por la mala prestación de servicios turísticos, considerando los destinos con mayor recurrencia, y b) el Registro Nacional de Turismo Estatal, mediante una selección aleatoria de destinos prioritarios para constatar el cumplimiento de la normativa turística.

Las visitas de verificación previstas para el ejercicio 2023 sumaron en conjunto 74 actos, de los que el 73.0% (54) correspondió a Baja California y el 27.0% (20) restante, a Nayarit; no obstante, la meta mostró inconsistencias en relación con las 60 verificaciones programadas en la MIR 2023 del Programa presupuestario G001 “Regulación y certificación de estándares de calidad turística”.

Al respecto, la SECTUR informó sobre la dificultad de programar las verificaciones, ya que éstas se hacen con el presupuesto de las secretarías de turismo estatales y son ellas quienes deciden el número y el momento en que se realizan. Baja California y Nayarit, al ser las primeras entidades en ejecutar verificaciones, realizaron una programación de visitas a prueba y error, ya que definieron cierto número de visitas que no lograron instrumentarse dentro del plazo de 10 días hábiles de vigencia de las órdenes, por lo que se retomaban en trimestres subsecuentes. Asimismo, la entidad fiscalizada señaló que se encontraron algunas deficiencias en los expedientes asociadas con la Ley Federal del Procedimiento Administrativo, lo que motivó que algunas visitas se consideraron en pilotaje y, por ello, la meta final fue de 60 verificaciones.

En lo referente al cumplimiento de los Planes Estatales de Verificación 2023 de los estados de Baja California y Nayarit, la dependencia acreditó la ejecución de las 60 verificaciones previstas. Por tipo de prestador de servicios turísticos verificados, se determinó que el

36.7% (22) correspondió al rubro de hospedaje; el 33.3% (20), al de alimentos y bebidas; el 28.3% (17), a agencias y tour operadores, y el 1.7% (1), a Spa.

Por lo que respecta a las normas y estándares que fueron objeto de verificación, la SECTUR precisó que los Estados de Baja California y Nayarit determinaron ejecutar visitas de verificación para comprobar el cumplimiento de la normatividad que previene la obligación de inscribirse al Registro Nacional de Turismo. En los planes estatales 2023, se identificó que la normativa específica sujeta a revisión mediante las 60 verificaciones fueron los artículos de la Ley General de Turismo y del Reglamento de la Ley General de Turismo relacionados con los requisitos de inscripción al Registro Nacional de Turismo.

En materia de sanciones, se detectó que en las visitas realizadas no se determinaron infracciones a la normativa, ya que la totalidad de los dictámenes emitidos fueron positivos en cuanto al cumplimiento de lo mandado en la Ley General de Turismo y su reglamento en materia de inscripción al Registro Nacional de Turismo.

En lo relativo a las Evaluaciones de la Conformidad, la entidad fiscalizada informó que desde 2020 a la fecha no se han recibido solicitudes de autorización de unidades de inspección para evaluar la conformidad de las normas oficiales mexicanas turísticas, lo que no representa incumplimiento a su atribución como autoridad normalizadora.

En 2023, la SECTUR realizó verificaciones mediante las secretarías estatales de Baja California y Nayarit como resultado de un nuevo esquema que delega esta facultad a las entidades federativas; no obstante, los 60 actos administrativos representaron una cobertura del 6.2% del territorio nacional respecto de los 32 estados, lo que aunado a los aspectos identificados en los procesos de programación, ejecución y sanción, así como de la vigencia y formalización del manual para realizar las verificaciones, son factores que revelaron un área de mejora en cuanto al diseño e instrumentación de una estrategia para realizar verificaciones en todo el territorio nacional que se orienten a la comprobación de la atención de las normas vigentes que regulan la prestación de servicios turísticos, posterior a la firma de convenios con las secretarías de turismo estatales, a efecto de fomentar su cumplimiento para mejorar la calidad de los servicios que los prestadores ofrecen a los turistas.

Durante el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la SECTUR indicó que diseñará una estrategia para constatar el cumplimiento de la Ley General de Turismo, su reglamento y de las Normas Oficiales Mexicanas turísticas y evaluar sus resultados, mediante la programación y ejecución de visitas de verificación a prestadores de servicios turísticos, con el fin de contribuir a la modernización del marco normativo, conservar la demanda turística e incrementar la competitividad en los destinos turísticos del país, elevar la calidad de los servicios y brindar seguridad jurídica al turista nacional o extranjero.

A efecto de contar con la estrategia, la entidad fiscalizada diseñó el “Programa de trabajo para la elaboración de la estrategia para constatar y evaluar el cumplimiento de la Ley

General de Turismo, su reglamento y de las Normas Oficiales Mexicanas”, el cual prevé el desarrollo de 9 actividades distribuidas en 2 etapas, la primera por realizarse entre septiembre de 2024 y mayo de 2025 que consolida el 55.6% (5) de las acciones relativas a la identificación de la problemática y las necesidades de implementar la estrategia, definir su objetivo y alcance, así como generar el proyecto de ésta considerando la retroalimentación de las áreas involucradas y, la segunda, con el 44.4 % (4) de las medidas por ejecutar entre junio y agosto de 2025 orientadas a la revisión y aprobación del proyecto por parte del titular de la unidad administrativa en materia de normalización y verificación, la gestión y atención de la opinión ante el área jurídica de la secretaría y finalmente su difusión.

Asimismo, como avance de las acciones programadas, la dependencia dispuso de una propuesta de la estructura de la estrategia que se diseñará, cuya revisión denota que incorporará elementos relacionados con la reglamentación de los procesos de programación y ejecución de las verificaciones que efectúe mediante las secretarías de turismo estatales, así como para la imposición y atención de las sanciones por las infracciones detectadas en las visitas, que considerará criterios para definir el alcance de las revisiones, de manera que se compruebe el cumplimiento de las NOM que regulan la prestación de los servicios turísticos y que propiciará la participación de la secretaría y unidades de inspección para realizar un mayor número de verificaciones, lo anterior a efecto de contar con disposiciones que regulen el adecuado desarrollo de sus procesos y para ampliar la cobertura de estos actos que fomenten una cultura de atención de las obligaciones turísticas que deben cumplir los prestadores para generar servicios seguros y de calidad, por lo que se solventa lo observado.

2. Otorgamiento de certificados, distintivos y reconocimientos

Con base en el Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos del Sistema Nacional de Certificación Turística, el Sistema Nacional de Certificación es el conjunto de distintivos, sellos y reconocimientos otorgados por la SECTUR a los prestadores de servicios turísticos y destinos turísticos que se distingan por adoptar mejores prácticas en sus procesos o altos estándares en sus servicios, mediante procedimientos de autoevaluación y supervisión por parte de la secretaría.

a) Cumplimiento de las metas en materia de certificación

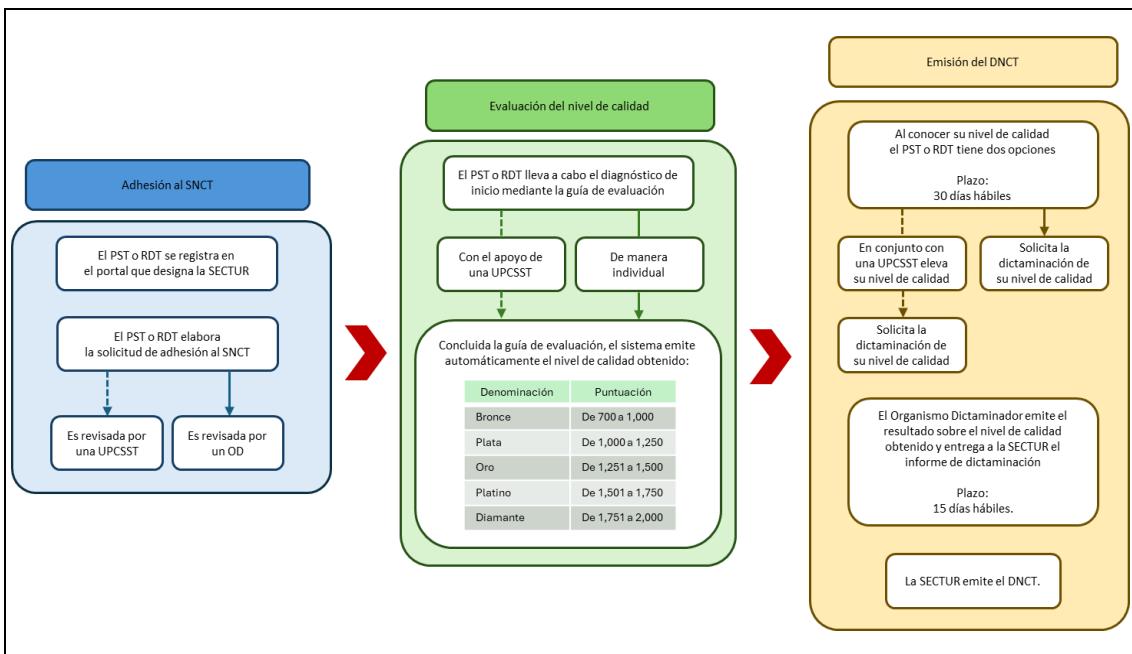
En la MIR 2023 del Pp G001 “Regulación y certificación de estándares de calidad turística”, la SECTUR estableció el indicador “Tasa de crecimiento de los Prestadores de Servicios Turísticos, con distintivos de calidad”, con una meta prevista de otorgar distintivos de calidad a 8,700 prestadores de servicios turísticos. En el Informe sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública, cuarto trimestre 2023, la entidad fiscalizada reportó que, en 2023, se emitieron 9,663 distintivos de los diversos estándares de calidad, lo cual acreditó con el reporte de distintivos emitidos durante el ejercicio fiscal 2023.

Los distintivos emitidos por la SECTUR se desagregan en 8 tipos de estándares de calidad, de los cuales el 46.5% (4,492) de los 9,663 emitidos en 2023 perteneció al estándar “Distintivo H”; el 22.9% (2,210), al estándar “Guías de Turistas”, y el 21.6% (2,090), a “Punto limpio”, mientras que el 9.0% (871) restante agrupó los estándares “Moderniza”, “Segmentos especializados”, “Distintivo S”, “Distintivo Nacional de Calidad Turística” y “Tesoros de México”. De los estándares mencionados, la revisión se enfocó en el análisis del proceso para la emisión del Distintivo Nacional de Calidad Turística (Distintivo Nacional), expedido mediante el Sistema Nacional de Certificación Turística (Sistema Nacional).

b) Distintivos Nacionales de Calidad Turística emitidos

De acuerdo con los Lineamientos del Sistema Nacional de Certificación Turística que reglamentan el proceso para obtener el Distintivo Nacional, las actividades, los responsables y los productos que se generan, se muestran en el diagrama siguiente:

PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL DISTINTIVO NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA, VIGENTE EN 2023



FUENTE: Elaborado con base en el Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos del Sistema Nacional de Certificación Turística, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de agosto de 2017.

- DNCT Distintivo Nacional de Calidad Turística.
- OD Organismo Dictaminador.
- PST Prestador de Servicios Turísticos.
- RDT Representante de Destino Turístico.
- SECTUR Secretaría de Turismo.
- SNCT Sistema Nacional de Certificación Turística.
- UPCSST Unidad Promotora de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos.

En cuanto a las normas y procesos que, en 2023, la SECTUR diseñó, aprobó y actualizó para mejorar la operación del Sistema Nacional, la secretaría informó que “durante el periodo 2023, la operación del Sistema Nacional de Certificación Turística no presentó inconsistencias, observaciones o algún área de oportunidad que afectara el proceso para la implementación y emisión del Distintivo Nacional de Calidad Turística”.

Por lo que respecta a la ejecución y acreditación del proceso para la obtención del Distintivo Nacional, la SECTUR justificó la emisión de 67 Distintivos Nacionales al mismo número de prestadores de servicios turísticos y representantes de destinos turísticos que solicitaron su incorporación al Sistema Nacional, cuyo proceso establecido en los lineamientos que reglamentan la operación del sistema presentó un cumplimiento parcial, debido a que, si bien, acreditó las solicitudes de adhesión en la primera etapa, las guías de evaluación para realizar el diagnóstico inicial como mecanismo de autoevaluación para la segunda etapa y los informes de dictaminación elaborados por los Organismos Dictaminadores como herramienta de supervisión en la tercera etapa, no comprobó el registro de los prestadores de servicios en un portal, ni las solicitudes que éstos remitieron a los organismos de certificación para obtener la opinión de dicha instancia respecto de los resultados del nivel de calidad obtenido, lo que mostró un área de oportunidad en lo referente al establecimiento de un mecanismo de control para generar la documentación relevante y de calidad que demuestre el registro en el sistema y la petición realizada por el prestador de servicios turísticos o representante de destinos turísticos al organismo.

En relación con la operación del Sistema Nacional, la entidad fiscalizada explicó que a causa de las fallas presentadas en el portal para la operación del Sistema Nacional de Certificación Turística implementó, como medida correctiva, el uso de instrumentos de evaluación con información inmersa del Sistema Nacional para realizar el proceso de obtención del Distintivo Nacional de Calidad Turística para prestadores de servicios turísticos, que cubren la totalidad de los requisitos establecidos en los lineamientos, lo cual comprobó con las capturas de pantalla que muestran el error que genera el ingreso al sistema y las guías de evaluación aplicables a trece subsectores, aspectos que denotan que la secretaría no dispone de la herramienta para realizar el registro de los prestadores de servicios interesados en adherirse al sistema.

Respecto de la solicitud de la dictaminación, la SECTUR precisó que no cuenta con la solicitud que cada prestador de servicios turísticos realizó a los Organismos Dictaminadores, ya que esto refiere a un acuerdo entre particulares para llevar a cabo la dictaminación, por lo que interviene hasta la recepción y análisis del informe de dictaminación emitido por los Organismos Dictaminadores, previamente consensado con el prestador, por lo que persisten los aspectos detectados en la primera y tercera etapas del proceso de obtención de estos distintivos.

En cuanto a la participación de los organismos en la dictaminación de los 67 Distintivos Nacionales emitidos en 2023, la SECTUR comprobó los 6 organismos acreditados por la Entidad Mexicana de Acreditación, A.C. (EMA), así como las solicitudes de registro

entregadas por los organismos a la secretaría para formar parte de su sistema de certificación.

En 2023, el número de prestadores de servicios turísticos incorporados al Sistema Nacional de Certificación Turística mediante la obtención del Distintivo Nacional, por nivel de calidad, es el siguiente:

NIVEL DE CALIDAD OBTENIDO POR LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS
EN EL SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA, 2023
(Prestadores de servicios y porcentajes)

Nivel de calidad	Adhesión		Tipo de emisión			
			Nuevos		Renovados	
	Nominal (a)	Porcentaje (%) $b=(a/a_{Total}) * 100$	Nominal (c)	Porcentaje (%) $d=(c/c_{Total}) * 100$	Nominal (e)	Porcentaje (%) $f=(e/e_{Total}) * 100$
Total	67	100.0	59	88.1	8	11.9
Bronce	3	4.5	2	66.7	1	33.3
Plata	13	19.4	13	100.0	0	0.0
Oro	12	17.9	10	83.3	2	16.7
Platino	16	23.9	15	93.8	1	6.3
Diamante	23	34.3	19	82.6	4	17.4

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la SECTUR.

En 2023, se incorporaron 67 prestadores de servicios turísticos al Sistema Nacional de Certificación Turística mediante la obtención de Distintivo Nacional entre los que se destacan los subsectores de hospedaje, alimentos y bebidas, agencias de viajes, así como transporte aéreo y terrestre, de los cuales el nivel de calidad con la mayor proporción fue el de diamante con el 34.3% (23), seguido del nivel platino con el 23.9% (16); en contraste, el de menor porcentaje fue el nivel bronce con el 4.5% (3); asimismo, se identificó que, por tipo de emisión, el 88.1% (59) correspondió a distintivos nuevos y el 11.9% (8) a renovaciones.

La SECTUR emitió los Distintivos Nacionales en atención de sus atribuciones, pero el proceso que realizó no es consistente con lo establecido en los lineamientos que lo regulan, ya que no dispone de una plataforma, lo que representa un factor que pudiera desincentivar la participación de los prestadores de servicios y representantes de destinos turísticos para acceder a estándares que mejoren la calidad de los servicios que proporcionan, ni contó con las solicitudes por parte de los prestadores a los Organismos Dictaminadores para obtener la opinión de estas instancias, lo cual se considera relevante documentar, ya que representa una acción que atienden los organismos como instancias autorizadas por la secretaría para participar dentro su sistema de certificación, por lo que se identificó un área de mejora en cuanto a la alineación de la normativa con la operación del Sistema Nacional de Certificación Turística, a efecto de aportar certeza respecto de las actividades y los insumos que se

generan para favorecer el adecuado desarrollo del proceso de otorgamiento de distintivos de calidad.

Durante el transcurso de la auditoría, la SECTUR comprobó los medios que, ante la falta de la plataforma, emplea para difundir entre los prestadores de servicios turísticos la obtención del Distintivo Nacional de Calidad Turística, los cuales consistieron en una revista digital, una infografía y el microsítio “Certificación Turística” ubicado en la dirección electrónica <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/certificacion-turistica> sobre las categorías y los distintivos que se otorgan, los subsectores participantes y el proceso para obtenerlo.

Asimismo, con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la entidad fiscalizada instruyó las acciones para alinear la operación del Sistema Nacional de Certificación Turística con la normativa que reglamente su operación, para lo cual diseñó el programa de trabajo denominado “Actualización del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos del Sistema Nacional de Certificación Turística, 2024 y 2025” que prevé el desarrollo de 8 actividades por realizarse entre septiembre de 2024 y noviembre de 2025, las cuales están orientadas a que disponga de la regulación que favorezca el adecuado funcionamiento de las herramientas y del proceso que ejecuta para la gestión, registro y otorgamiento de los distintivos de calidad; sin embargo, la secretaría tiene como área de oportunidad la generación de los mecanismos de control necesarios para acreditar los avances de la implementación del programa de trabajo.

Respecto de los avances del programa de trabajo diseñado para alinear la operación del Sistema Nacional de Certificación Turística con la normativa que reglamente su funcionamiento, durante el transcurso de la auditoría, la secretaría acreditó acciones relacionadas con la primera actividad relativa a la presentación del acuerdo para analizar el instrumento normativo, ya que realizó la primera reunión para la integración de las observaciones y aportaciones emitidas por el grupo de trabajo para generar un anteproyecto del Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos del Sistema Nacional de Certificación Turística a partir del cual se realizarán las revisiones subsecuentes para su actualización, lo que aportó elementos documentales respecto del inicio de las actividades comprometidas para contar con la regulación normativa alineada con la operación del Sistema Nacional, con lo que se solventa lo observado.

3. Contribución a la modernización de los servicios turísticos

La mejora regulatoria consiste en la generación de normas claras, de trámites y servicios simplificados, así como de instituciones eficaces para su creación y aplicación,¹⁰ donde los instrumentos importantes de promoción en el cumplimiento de la regulación son las

¹⁰ ¿Qué es la Mejora Regulatoria? [en línea]. Comisión Nacional de Mejora Regulatoria [consulta: 18 de septiembre de 2024] Disponible en: [¿Qué es la Mejora Regulatoria? | Comisión Nacional de Mejora Regulatoria | Gobierno | gob.mx \(www.gob.mx\)](https://www.gob.mx/comision-nacional-de-mejora-regulatoria).

verificaciones e inspecciones, en las que se realiza la vigilancia, promoción, control, comprobación, supervisión o corroboración del cumplimiento de la regulación o sobre la prestación de servicios, ya que una buena regulación propiciaría un marco legal claro para la implementación y verificación de las obligaciones.¹¹

En cuanto a la definición del concepto “modernización del marco regulatorio”, la SECTUR indicó que se refiere al fortalecimiento de la normatividad turística de manera que responda a los objetivos del desarrollo nacional, mediante el fomento de la cultura de cumplimiento, inclusión, seguridad jurídica para el turista y elevación de la calidad de los servicios turísticos, lo que denota que contó con elementos respecto de lo que, en su operación, representa este término para favorecer el cumplimiento de su compromiso superior referente a “Modernizar el marco normativo del sector para fortalecer la conducción de la política turística” establecido en el PROSECTUR 2020-2024.

En lo que respecta a la disposición de una metodología, indicador, mecanismo, parámetro o criterio diseñado y empleado por la SECTUR para evaluar la contribución al objetivo de la mejora regulatoria relativo a la modernización de los servicios turísticos mediante las verificaciones de las normas y estándares, y el otorgamiento de distintivos de calidad, así como de los resultados de su aplicación para cuantificar la aportación de estas acciones en 2023, la secretaría precisó que se realizan con la evaluación, monitoreo y supervisión del desempeño de las unidades administrativas y los reportes institucionales, con base en los indicadores estratégicos y de gestión para conocer los resultados de la aplicación de los recursos federales, el impacto social de los programas y de los proyectos, e identificar la eficiencia, economía, eficacia y la calidad en la Administración Pública Federal. En tanto que, la aportación al objetivo de la mejora regulatoria es mediante la creación del Sistema Nacional de Verificación Turística.

En la revisión a la MIR 2023 del Pp G001, se identificaron los indicadores “Porcentaje de verificaciones realizadas a prestadores de servicios turísticos” y “Tasa de crecimiento de los Prestadores de Servicios Turísticos, con distintivo de calidad”, de cuyo análisis se determinó que no representan herramientas útiles para evaluar la aportación de las acciones de la SECTUR a la modernización de los servicios, ya que el primero cuantifica el número de verificaciones realizadas y el segundo, mide el incremento en el número de prestadores de servicios turísticos que cuentan con algún distintivo de calidad, aunado a que se detectaron áreas de mejora y de oportunidad respecto de los procesos de programación, ejecución y sanción en la implementación del nuevo esquema nacional de verificación, lo que limitó el alcance de sus acciones.

Para complementar el análisis en cuanto a los posibles efectos de las verificaciones y el otorgamiento de distintivos de calidad a la mejora regulatoria en el sector Turismo en lo relativo a la modernización de los servicios turísticos, se realizó un balance de los resultados

¹¹ Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria [en línea]. Sistema Nacional de Mejora Regulatoria [consulta: 18 de septiembre de 2024] Disponible en: <https://www.gob.mx/conamer/documentos/estrategia-nacional-de-mejora-regulatoria>.

obtenidos por la SECTUR en 2023, con lo que se determinó que realizó 60 verificaciones y emitió 67 Distintivos Nacionales de Calidad Turística; sin embargo, las áreas de mejora y oportunidad detectadas no generaron efectos significativos para aportar a la modernización de los servicios del sector Turismo, ya que las verificaciones se enfocaron en el cumplimiento de los requisitos de inscripción al Registro Nacional de Turismo, sin considerar la comprobación de los elementos establecidos en las 7 NOM vigentes en 2023 para la prestación de estos servicios, aunado a que estos actos representaron el 6.2% respecto de las 32 entidades federativas, al ejecutar estas acciones únicamente en 2 estados, y el 0.6% en relación con los 11,870 prestadores de servicios turísticos que fueron inscritos en el Registro Nacional en el año de revisión, y que no proporciona certeza en cuanto al proceso de otorgamiento de los distintivos de calidad al no estar alineada la operación del Sistema Nacional de Certificación Turística con la normativa, lo que representa un factor que pudiera desincentivar la participación de los prestadores de servicios para acceder a estándares que mejoren la calidad de los servicios que ofrecen.

Por lo anterior, se identificó como área de mejora realizar un diagnóstico de las necesidades del sector, una vez que diseñe e implemente una estrategia para realizar verificaciones en todo el territorio nacional que se orienten a la comprobación de la atención de las normas vigentes que regulan la prestación de servicios turísticos, después de la firma de convenios con las secretarías de turismo estatales, para generar propuestas de regulaciones o, en su caso, identificar los aspectos normativos que requieren modificarse o cancelarse para mantener un marco legal actualizado para la verificación de las obligaciones y, con ello, favorecer la mejora de la calidad y modernización de los servicios que reciben los turistas.

Durante el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la SECTUR indicó que diseñará una estrategia para constatar el cumplimiento de la Ley General de Turismo, su reglamento y de las Normas Oficiales Mexicanas turísticas y evaluar sus resultados, mediante la programación y ejecución de visitas de verificación a prestadores de servicios turísticos, con el fin de contribuir a la modernización del marco normativo, conservar la demanda turística e incrementar la competitividad en los destinos turísticos del país, elevar la calidad de los servicios y brindar seguridad jurídica al turista nacional o extranjero.

A efecto de contar con la estrategia, la entidad fiscalizada diseñó el “Programa de trabajo para la elaboración de la estrategia para constatar y evaluar el cumplimiento de la Ley General de Turismo, su reglamento y de las Normas Oficiales Mexicanas”, el cual prevé el desarrollo de 9 actividades distribuidas en 2 etapas, la primera por realizarse entre septiembre de 2024 y mayo de 2025 que consolida el 55.6% (5) de las acciones relativas a la identificación de la problemática y las necesidades de implementar la estrategia, definir su objetivo y alcance, así como generar el proyecto de ésta considerando la retroalimentación de las áreas involucradas y la segunda con el 44.4 % (4) de las medidas por ejecutar entre junio y agosto de 2025 orientadas a la revisión y aprobación del proyecto por parte del titular de la unidad administrativa en materia de normalización y verificación, la gestión y atención de la opinión ante el área jurídica de la secretaría y finalmente su difusión.

Asimismo, como avance de las acciones programadas, la dependencia dispuso de una propuesta de la estructura de la estrategia que se diseñará, que considera un apartado relativo a la evaluación de los resultados de las verificaciones y el cumplimiento de los objetivos de las NOM, lo que aportó elementos que denotan que en el programa se considerará el análisis de la problemática y las necesidades de implementar la estrategia; en tanto que en la estrategia se prevé la incorporación de mecanismos para ponderar la contribución al objetivo de la mejora regulatoria relativo a la modernización de los servicios turísticos mediante las verificaciones de las normas y estándares, por lo que se solventa lo observado.

4. Economía de los recursos

a) Análisis del presupuesto aprobado, modificado, ejercido

La dependencia reportó un ejercicio de 47,819.7 miles de pesos (mdp) a cargo del Pp G001 “Regulación y certificación de estándares de calidad turística” en la Cuenta Pública 2023.

En 2023, el recurso ejercido mediante el Pp G001 por un monto de 47,819.7 mdp fue superior en 6.7% (3,010.2 mdp) respecto del presupuesto original de 44,809.5 mdp, autorizado mediante el PEF en 2023, de los cuales el 81.7% (39,084.1 mdp) correspondió al rubro de servicios personales, el cual registró un incremento del 14.9% (5,062.0 mdp), y el 18.3% (8,735.7 mdp) restante, a gastos de operación, en el que se presentó una reducción del 19.0% (2,051.7 mdp). En cuanto al presupuesto modificado, el recurso ejercido representó el 100.0%.

Al respecto, en 2023, la SECTUR emitió las respectivas Cuentas por Liquidar Certificadas por 47,978.4 mdp para la ejecución de acciones en materia de regulación y supervisión para la prestación de servicios turísticos, cuya variación con el presupuesto ejercido se debió a reintegros generados por 147.3 mdp, así como por rectificaciones presupuestales de 11.4 mdp, relativas a la realización de pagos por concepto de aportaciones al ISSSTE y la corrección para destinarse al concepto de sueldos base, por lo que el presupuesto ejercido ascendió a 47,819.7 mdp, cifra consistente con los registros proporcionados por la entidad fiscalizada y con lo reportado en la Cuenta Pública 2023.

Respecto de las variaciones en el presupuesto ejercido, en la Cuenta Pública 2023, en términos generales, la SECTUR reportó que en el rubro de Servicios Personales el incremento se debió a “las ampliaciones presupuestarias para cubrir el incremento salarial y sus repercusiones, como el pago de aguinaldo, además de las remuneraciones al personal eventual de las diversas unidades administrativas de la Secretaría”. En cuanto al Pp G001, la entidad fiscalizada acreditó que la variación correspondió principalmente a los incrementos en los tabuladores autorizados para el ejercicio fiscal 2023.

b) Ejercicio de los recursos en acciones de verificación

En el marco del nuevo esquema que la SECTUR implementó para realizar las verificaciones del cumplimiento de las normas para la prestación de servicios turísticos, la entidad fiscalizada informó que el presupuesto que normalmente se destinaba a la verificación fue ocupado para otros rubros y que, al trasladarse las facultades de verificación, la SECTUR deja de erogar los recursos que antes se destinaban a la contratación de unidades de inspección. Al respecto, la dependencia precisó que los recursos ejercidos en el Capítulo 3000 Servicios Generales, donde se ubica el pago por la prestación de servicios de unidades de inspección, fue menor en un 31.4%, en comparación del presupuesto autorizado a la Dirección General de Normalización y Verificación.

La variación negativa se debió a que el presupuesto de la Dirección General de Normalización y Verificación registró un incremento en el capítulo 1000, específicamente, en el rubro de “Sueldos y salarios” del 17.1%, así como disminuciones en los capítulos 2000 “Materiales y suministros” del 58.5% y 3000 “Servicios generales” del 31.4%, cuya reasignación se constató que se efectuó en el capítulo 1000 como resultado de los aumentos en los tabuladores, por lo que en las adecuaciones se identificaron los movimientos presupuestales correspondientes.

Consecuencias Sociales

En 2023, la SECTUR realizó 60 verificaciones en Baja California y Nayarit, con lo que logró una cobertura del 6.2% respecto de las 32 entidades federativas y representó el 0.6% de los 11,870 prestadores de servicios turísticos inscritos ese mismo año en el Registro Nacional Turístico, sin que dispusiera de un marco normativo formalizado y actualizado para aportar certeza respecto del adecuado desarrollo de sus procesos de verificación y certificación, ni de mecanismos para determinar la aportación de estas acciones al objetivo de la mejora regulatoria relativo a modernizar los servicios que son susceptibles de proporcionarse a los turistas nacionales e internaciones que requirieran algún servicio turístico.

Resumen de Resultados, Observaciones, Acciones y Recomendaciones

Se determinaron 4 resultados, de los cuales, en uno no se detectó irregularidad y 3 fueron solventados por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe.

Dictamen

El presente se emite el día 18 de septiembre de 2024, 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 procesos de la SECTUR para la verificación del cumplimiento de las normas y estándares para la prestación de servicios turísticos, a fin de contribuir a la modernización de los servicios; en consecuencia, existe una base razonable para sustentar este dictamen.

En los artículos 25, párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 8, fracción V, de la Ley General de Mejora Regulatoria se establece la facultad del Estado para regular y fomentar las actividades económicas y que entre los objetivos de la política de mejora regulatoria se encuentra el relativo a modernizar los servicios.

El turismo al ser una de las actividades económicas relevantes en nuestro país y, con ello, de las principales fuentes de ingresos, se ha convertido en uno de los actores fundamentales del comercio internacional, cuyo marco regulatorio se adecuó en 2008, debido a la necesidad de mejorar la seguridad y calidad de los servicios turísticos.

Las atribuciones de supervisión de la SECTUR se sustentan en la Ley General de Turismo y su reglamento, mediante la verificación del cumplimiento de la ley, su reglamento y las Normas Oficiales Mexicanas en materia de Turismo, que podrá ejecutar por sí o en coordinación con las unidades de verificación, los gobiernos locales o municipales y el otorgamiento de distintivos de calidad por medio de un proceso de autoevaluación y supervisión a los prestadores de servicios turísticos.

En el Programa Sectorial de Turismo (PROSECTUR) 2020-2024, el Gobierno Federal reconoció que, en los últimos años, en el sector se ha registrado un aumento en el incumplimiento de los servicios turísticos contratados, por lo que resulta necesario un marco normativo que garantice la seguridad y calidad de la actividad turística, lo que muestra la importancia de asegurar los estándares de calidad con los que éstos operan para promover el desarrollo de un mayor número de proveedores en otras categorías.

Los resultados de la fiscalización mostraron que, en materia de verificaciones, en 2023, la SECTUR acreditó la ejecución de 60 visitas de verificación realizadas en Baja California y Nayarit para comprobar que los prestadores cumplieron los requisitos de inscripción al Registro Nacional de Turismo, sin que se determinaran sanciones, así como la suscripción de 19 convenios de coordinación con las secretarías estatales. No obstante, la entidad fiscalizada no aportó elementos documentales de la totalidad de los factores que intervinieron en la creación del Sistema Nacional de Verificación, ni sobre las actividades, criterios, responsables, productos y plazos para la integración de los planes estatales de verificación, ni qué unidades administrativas de la secretaría continuarán con el proceso de las sanciones y la corroboración de su aplicación.

Con base en lo anterior, la SECTUR requiere definir los procesos para la programación de las verificaciones e imposición de sanciones, así como formalizar el manual para la ejecución de las verificaciones bajo el enfoque del nuevo esquema y diseñar e instrumentar una estrategia para realizar verificaciones en todo el territorio nacional que se orienten a la comprobación de la atención de las NOM vigentes que regulan la prestación de los servicios turísticos.

Durante el transcurso de la auditoría, la secretaría acreditó los aspectos que motivaron la creación del sistema de verificaciones y, como resultado de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, instruyó las acciones para disponer de la “Estrategia para

constatar y evaluar el cumplimiento de la Ley General de Turismo, su reglamento y de las Normas Oficiales Mexicanas”, la cual prevé la reglamentación de la programación y ejecución de las verificaciones, la imposición y atención de las sanciones, de criterios para definir el alcance de las revisiones y que propiciará un mayor número de verificaciones para ampliar la cobertura.

Respecto del otorgamiento de certificados, distintivos y reconocimientos, la entidad fiscalizada dispuso de la normativa que reglamenta el otorgamiento de distintivos y comprobó que emitió 67 Distintivos Nacionales de Calidad Turística (Distintivos Nacionales), de los cuales la mayor proporción se registró en el nivel diamante con el 34.3% (23); en contraste, el nivel con la menor representatividad fue el bronce con el 4.5% (3); que aplicó los mecanismos de autoevaluación mediante las respectivas guías, y realizó las supervisiones por medio de la opinión de los Organismos Dictaminadores; no obstante, se verificó que la operación del sistema no se alineó con la normativa, al no contar con la plataforma para gestionar la información de los prestadores de servicios turísticos y los representantes de destinos turísticos, ni genera una solicitud de dictaminación de los Organismos Dictaminadores, debido a que considera que es un acuerdo entre particulares, aspectos que representaron un área de mejora en el funcionamiento del Sistema Nacional de Certificación Turística (Sistema Nacional) en cuanto a la emisión de Distintivos Nacionales, lo que reveló que requiere rediseñar los lineamientos que reglamentan el proceso para la obtención de los distintivos de calidad. Como resultado de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la entidad fiscalizada inició el proceso de actualización de los lineamientos que norman la obtención de los Distintivos Nacionales para alinear la normativa con el funcionamiento del Sistema Nacional.

En cuanto a la contribución de las acciones de verificación y el otorgamiento de distintivos de calidad al objetivo de la mejora regulatoria relativo a la modernización de los servicios, la SECTUR no dispuso de una metodología, indicador, mecanismo, parámetro o criterio para evaluar la contribución de las acciones de verificación y el otorgamiento de distintivos de calidad al objetivo de la mejora regulatoria relativo a la modernización de los servicios turísticos, ya que los 2 indicadores de la MIR 2023 del Pp G001 “Regulación y Certificación de Estándares de Calidad Turística” que informó no aportaron resultados respecto de la aportación a dicho compromiso. Como resultado de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la secretaría definirá como parte de la “Estrategia para constatar y evaluar el cumplimiento de la Ley General de Turismo, su reglamento y de las Normas Oficiales Mexicanas” un mecanismo para ponderar la contribución al objetivo de la mejora regulatoria relativo a la modernización de los servicios turísticos mediante las verificaciones de las normas y estándares, y realizará un análisis de la problemática y las necesidades de implementar la estrategia.

En conclusión, en 2023, la SECTUR realizó 60 verificaciones y emitió 67 Distintivos Nacionales de Calidad Turística; no obstante, las verificaciones se limitaron a revisar el cumplimiento de los requisitos de inscripción al Registro Nacional de Turismo, sin considerar la comprobación de los elementos establecidos en las 7 NOM vigentes asociadas con la prestación de estos servicios y el proceso de otorgamiento de los distintivos de calidad no

proporcionó certeza al no estar alineado con la normativa, por lo que es necesario que la secretaría diseñe e implemente una estrategia para realizar verificaciones en todo el territorio nacional que se orienten a la comprobación de la atención de las normas vigentes que regulan los servicios turísticos proporcionados, después de la firma de convenios con las secretarías de turismo estatales, para generar propuestas de regulaciones y alinee la normativa en materia de certificación.

Durante el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la SECTUR instruyó las acciones para actualizar la normativa que regula la obtención de los Distintivos Nacionales de Calidad para alinearlos con la operación de los medios que emplea para gestionar la información de los prestadores de servicios turísticos que solicitan su adhesión al Sistema Nacional de Certificación Turística, así como para el diseño de la “Estrategia para constatar y evaluar el cumplimiento de la Ley General de Turismo, su reglamento y de las Normas Oficiales Mexicanas”, a efecto de reglamentar los procesos de programación y ejecución de verificaciones, e imposición de las sanciones que resulten de estos actos, mejorar el enfoque y la cobertura de las verificaciones y cuantificar la aportación de las verificaciones de las normas y estándares al objetivo de modernizar los servicios turísticos.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

L.C. Olivia Valdovinos Sarabia

Mtra. Brenda Vanessa López Gaona

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 que atiende los hallazgos de la auditoría y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe de Auditoría.

El Informe de Auditoría puede consultarse en el Sistema Público de Consulta de Auditorías (SPCA).

Se realizó la valoración de la documentación e información proporcionada por la Entidad Fiscalizada y se determinó que se atienden los hallazgos de los resultados números 1, 2 y 3, como se precisa en los apartados correspondientes de este informe.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Constatar que, en 2023, la Secretaría de Turismo realizó las verificaciones de las disposiciones establecidas en las Normas Oficiales Mexicanas y Estándares, a efecto de garantizar su cumplimiento y, con ello, favorecer la adecuada operación de los prestadores de servicios turísticos.
2. Comprobar que, en 2023, la Secretaría de Turismo realizó las revisiones para el otorgamiento de certificados, distintivos y reconocimientos a los prestadores de los servicios turísticos proporcionados con base en el marco normativo, a efecto de garantizar la calidad de los destinos y servicios.
3. Evaluar en qué medida la verificación del cumplimiento de las normas y estándares para la prestación de servicios, así como el otorgamiento de certificados, distintivos y reconocimientos, en 2023, favorecieron la modernización de los servicios turísticos.
4. Comprobar que, en 2023, los recursos ejercidos por la Secretaría de Turismo, mediante el Pp G001 para las acciones de verificación cumplieron los criterios de eficiencia, eficacia, economía y transparencia.

Áreas Revisadas

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