



Informe de Resultados y Cierre de Auditoría

Secretaría de Turismo «SECTUR»

Proyecto «Q0343 Modelo de Excelencia Turística»

Referencia: DACAP D/SECTUR/001/2022

Periodo: Enero a diciembre de 2021

Septiembre de 2022

Handwritten signature and date:
10/09/22

ÍNDICE

	Concepto	Página
I.	Antecedentes.	3
II.	Objetivo, período, alcance y metodología de la auditoría.	4
	II.1 Objetivo.	4
	II.2 Período.	4
	II.3 Alcance.	4
	II.4 Metodología de la auditoría.	5
III.	Estatus de las observaciones y situaciones detectadas.	15
IV.	Resumen general de auditoría.	16

Nota: El presente Informe de Resultados y Cierre de Auditoría consta de 16 hojas.



I. Antecedentes

Las atribuciones en materia de control interno y fiscalización, dentro del Poder Ejecutivo, se encuentran encomendadas a la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, ya que es la dependencia encargada de llevar a cabo y evaluar el control interno de las dependencias y entidades, organizar y coordinar el sistema de control interno y la evaluación de la gestión gubernamental, inspeccionar el ejercicio del gasto público estatal y su congruencia con el presupuesto de egresos, así como concertar con las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

La Secretaría cuenta con atribuciones para supervisar el sistema de control interno, establecer las bases generales para la realización de auditorías internas, transversales y externas; proponer las normas que regulen los instrumentos y procedimientos en dichas materias, en las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, así como realizar las auditorías que se requieran en éstas, en sustitución o apoyo de sus propios órganos internos de control.

Esta Dependencia ejerce las facultades de auditoría directamente o a través de los órganos internos de control, que las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal cumplan con las normas y disposiciones jurídicas aplicables. Los órganos internos de control de cada Dependencia y Entidad, funcionalmente se encuentran coordinados por la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas.

Las actividades de auditoría y revisiones a las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, se realizan conforme a las Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización, con el objeto de promover la eficiencia y legalidad, así como emitir recomendaciones vinculantes para el fortalecimiento institucional para la prevención de inconsistencias, así como al mejoramiento del control interno. Conforme a dichas normas profesionales, los tipos de auditoría son de Cumplimiento, Desempeño y Financieras.

En el presente informe se describen los resultados de una **auditoría de desempeño**, practicada a la Secretaría de Turismo.



II. Objetivo, período, alcance y metodología de la auditoría

II.1. Objetivo.

Verificar el cumplimiento del proyecto «Q0343 Modelo de Excelencia Turística», con enfoque al logro de sus objetivos y el avance físico - financiero de las metas, vinculadas con el Sistema de Evaluación al Desempeño.

II.2. Período.

La auditoría se realizó por el periodo de enero a diciembre de 2021.

II.3. Alcance.

La planeación establecida para el desarrollo de la presente auditoría se tuvo un alcance en rubros, de acuerdo a lo siguiente:

Número	Rubros	Alcance
1	Normatividad.	Revisado
2	Información general.	Revisado
3	Registro del Proyecto.	Revisado
4	Matriz de Indicadores para Resultados.	Revisado
5	Avances físicos financieros del proyecto.	Revisado
6	Seguimiento del Proyecto.	Revisado
7	Personal involucrado al proyecto.	Revisado

De acuerdo al estado de situación presupuestal por el ejercicio de 2021 generado del sistema SAP/R3, el importe autorizado es de \$3,000,000.00 y se realizaron las siguientes adecuaciones presupuestales:

Proyecto	Presupuesto Autorizado	Presupuesto Modificado	Ejercido	No ejercido
«Q0343 Modelo de Excelencia Turística»	\$3,000,000.00	\$2,807,643.38	\$ 2,793,387.30	\$14,256.08

Con relación al monto ejercido por \$2,793,387.30, el auditado fue por un importe de \$2,656,203.37, que representa el 95% del importe ejercido en 2 partidas presupuestales, como a continuación se detalla:



Partida	Partida	Importe Ejercido	Importe Auditado	Alcance
	Denominación			
1210	Honorarios asimilables a salarios	\$587,929.97	\$587,929.97	95%
3390	Servicios profesionales, científicos y técnicos integrales	2,177,144.40	2,068,273.40	
	Varias partidas	28,312.93	0.00	
	Total	\$2,793,387.30	\$2,656,203.37	95%

II.4. Metodología de la auditoría.

La auditoría se realizó conforme a lo establecido en las Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización, a través de una planeación previa, solicitud y recopilación de documentación. Con los procedimientos aplicados se obtuvo la evidencia suficiente y competente para emitir los resultados del presente informe, de acuerdo a lo siguiente:

- ✓ Se realizó un estudio general del proyecto «Q0343 Modelo de Excelencia Turística» identificando el marco normativo que rige las actividades desarrolladas para el cumplimiento de sus objetivos, metas, atribuciones y los principales controles internos, implementados.
- ✓ Se revisó el diseño, grado de cumplimiento de los objetivos y metas con base en los indicadores de la información contenida en el Sistema de Evaluación al Desempeño (SED), mediante los cuales se identifica el impacto social, eficacia, eficiencia, economía, calidad del gasto y mecanismos con los cuales se puede mejorar la administración de los recursos y una mayor productividad.
- ✓ Con referencia a la normativa que rige el actuar de la Secretaría de Turismo y en específico del área responsable de llevar a cabo la implementación y desarrollo del proyecto, se verificó el cumplimiento a:
 - a) Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo.
 - b) Reglas de Operación del proyecto «Q0343 Modelo de Excelencia Turística para el ejercicio fiscal 2021».
 - c) Lineamientos Generales para la aplicación de recursos en materia de proyectos de inversión para el ejercicio fiscal de 2021.



- ✓ Se llevó a cabo la verificación del registro en el Sistema de Evaluación al Desempeño «SED» del componente: E027.C04 Acciones que impulsan la competitividad de los destinos turísticos del estado, implementadas, junto con la descripción general del proyecto «Q0343 Modelo de Excelencia Turística», conforme a lo siguiente:

Denominación del Proyecto:	«Q0343 Modelo de Excelencia Turística»
Objetivo general:	Impulsar y elevar la competitividad del sector turístico, mediante un sistema de calidad integral que, a través de la mejora continua en los procesos e innovación de la profesionalización en los prestadores de servicios turísticos, impacte directamente en el desarrollo sustentable del sector.
Descripción del Proyecto:	El proyecto Impulso a la Profesionalización Turística de la Secretaría de Turismo del Estado de Guanajuato, busca fortalecer y elevar la competitividad de los destinos y para ello se realizan acciones en beneficio del sector turístico, mediante la Detección de Necesidades de Capacitación y Certificación que resulte del autodiagnóstico empresarial y de lo expresado por los Municipios, así mismo este programa busca mejorar la percepción del Estado, gestionando las solicitudes de información e inconformidades de turistas y visitantes, para brindarles orientación y dirigirlos con las autoridades correspondientes a fin de mejorar la imagen de los servicios turísticos del Estado de Guanajuato. Los resultados del diagnóstico sirven de base para integrar el Programa de Capacitación Básica y Especializada, así como los Programas de Mejora Continua para la Certificación en temas como: Moderniza, Punto Limpio, Distintivo H, Tesoros de México, Distintivo H, Turismo Incluyente, Gran Anfitrión y Certificación Gastronómica y Turística entre otras.
Recurso:	Estatul.
Alineación al Programa de Gobierno 2018-2024	Estrategia transversal: IV. Economía para todos
Programa Presupuestario	E027 – Derrama económica por turismo.
Componente:	E027.C04. Acciones que impulsan la competitividad de los destinos turísticos del estado, implementadas.

- ✓ Se analizó el registro del proyecto en el apartado de datos generales del Sistema de Evaluación al Desempeño «SED» con el costo total del proyecto de \$163,537,804.86.
- ✓ De la información contenida en el «SED», se verificó que el proyecto «Q0343 Modelo de Excelencia Turística», incluye las siguientes metas por el periodo de 2021:



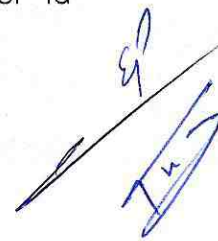
No.	Descripción de la meta	Acciones autorizadas presupuesto	Cantidad asignada Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato	Cantidad modificada SED	Acciones Modificadas SED	Monto Final Modificado
1	Implementación del programa de capacitación básica y especializada a prestadores de servicios turísticos del Estado.	800	\$3,000,000.00	\$1,715,613.38	800	\$1,715,613.38
2	Implementación del programa de certificación de calidad turística a prestadores de servicios turísticos a través de los procesos de certificación y recertificaciones en programas de calidad y mejora continua como Moderniza, Punto Limpio, Distintivo H. y Tesoros de México y demás que aplican en el sector de los Municipios del Estado de Guanajuato.	60	0.00*	1,092,030.00	60	1,092,030.00

* En el Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato para el ejercicio fiscal de 2021 no se desglosa el importe por cada meta.

✓ Se analizaron los indicadores señalados en la Matriz de Indicadores para Resultados en cada uno de sus conceptos, con el objeto de corroborar su factibilidad para medir el cumplimiento de los objetivos y metas por parte del área auditada encargada de la ejecución del proyecto, para verificar y valorar los resultados y acciones del mismo con información fiable y pertinente, considerando lo siguiente:

1. Fin. Indicación de la forma en que el programa contribuye al logro de un objetivo estratégico de orden superior con el que está alineado.
2. Propósito. Objetivo del programa, la razón de ser del mismo, que indique el efecto directo que el programa se propuso alcanzar sobre la población o área de enfoque.

3. Componentes. Son los productos o servicios que debieron ser entregados durante la ejecución del programa, para el logro de su propósito.
 4. Actividades. Las principales acciones y recursos asignados para producir cada uno de los componentes.
 5. Resumen narrativo u objetivos. Registro de los objetivos por cada nivel de la Matriz. El resumen narrativo u objetivos pueden ser usados de manera indistinta.
 6. Indicadores. Registro de los indicadores, que son un instrumento para medir el logro de los objetivos de los programas y un referente para el seguimiento de los avances y para la revisión de los resultados alcanzados.
 7. Medios de verificación. Registro de las fuentes o de información para el cálculo de los indicadores que dan confianza sobre la calidad y veracidad de la información reportada.
 8. Supuestos. Registro de los supuestos, que son los factores externos, cuya ocurrencia es importante corroborar para el logro de los objetivos del programa y, en caso de no cumplirse, implican riesgos y contingencias que se deben solventar.
- ✓ Se revisó que el ente auditado tuviera implementado y desarrollado como medio de control, los avances físicos – financieros del proyecto, cotejándose la existencia de sistemas electrónicos de registro denominados: «Sistema de Evaluación al Desempeño SED».
- ✓ Se verificó que la información presentada relativa a las afectaciones presupuestales de recursos, se encontraran autorizadas por la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración; analizándose el Estado de Situación Presupuestal al 31 de diciembre de 2021, generado de la Plataforma Estatal de Información (SAP R-3), en cuanto a lo registrado en el presupuesto comprometido, devengado, pagado y ejercido, contra lo registrado en el Sistema de Evaluación al Desempeño (SED).
- ✓ Del seguimiento en el SED, se analizaron los aspectos siguientes:
- El monto autorizado, modificado, y de seguimiento del proyecto.
 - El rubro de metas a diciembre de 2022:
 - El estatus de cada meta.
 - El apartado de cronograma (meta - actividad).
 - El apartado de recursos (meta - actividad - recursos).
 - Autorizaciones de ajustes realizados a lo inicialmente definido por la Dependencia.

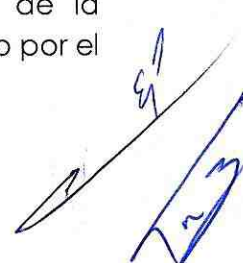


- ✓ Se revisó que la estructura orgánica del área responsable de operación y seguimiento del proyecto «Q0343 Modelo de Excelencia Turística», se encontrara alineada conforme al Reglamento Interior.
- ✓ Se verificó que las áreas responsables de la ejecución de las metas y suministro de información del cumplimiento del proyecto «Q034 Modelo de Excelencia Turística», para su correspondiente registro al Sistema de Evaluación al Desempeño corresponde a:
 - Dirección General de Desarrollo Turístico.
 - Dirección de Cultura Turística.
- ✓ Se analizaron los documentos relacionados con las acciones llevadas a cabo por el área responsable del proyecto «Q0343 Modelo de Excelencia Turística», para la consecución de los objetivos y metas programadas para el ejercicio 2021.
- ✓ Se analizaron las metas del proyecto establecidas mediante impresiones de pantalla directamente del Sistema de Evaluación al Desempeño «SED», analizándose los aspectos siguientes: a) Distribución territorial de la meta; b) Cronograma de actividades; c) Ponderación de actividades, y d) Plan de cumplimiento mensual.
- ✓ Se verificó que no se realizó ajuste en las metas originalmente programadas para el ejercicio fiscal de 2021.
- ✓ Se verificó que se notificaron cuatro informes trimestrales referentes al avance de metas del proyecto de inversión al Titular del Órgano Interno de Control de SECTUR.
- ✓ Se verificó que las metas cumplidas con relación a las comprometidas son las siguientes:

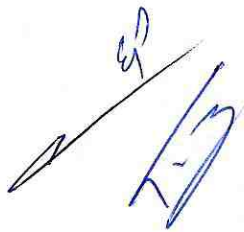


No.	Descripción de la meta	Unidad de medida	Metas comprometidas	Metas Cumplidas
1	Implementación del programa de capacitación básica y especializada a prestadores de servicios turísticos del Estado (Ejecución del Modelo de Formación del Capital Humano de la Industria Turística, Capacitación para Guías de Turistas y Cursos para personal del primer impacto).	Prestadores de servicios turísticos apoyados	800	1,839
2	Implementación del programa de certificación de calidad turística a través de los prestadores de certificaciones y recertificaciones en programas de calidad y mejora continua como Moderniza, Punto Limpio, Distintivo H y Tesoros de México, y demás que apliquen en el sector de los Municipios del Estado de Guanajuato.	Prestadores de servicios turísticos apoyados	60	143

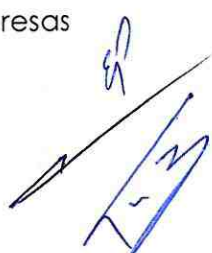
- ✓ Se analizaron tres contratos de prestación de servicios profesionales en materia turística correspondientes a la partida 3390 "Servicios Profesionales, Científicos y Técnico Integrales", celebrados durante el periodo auditado, para el cumplimiento de los objetivos y metas planeados, verificando que las condiciones sobre las que se suscribieron se cumplieran en tiempo y forma en atención a los fines del Proyecto.
- ✓ Del reporte del Estado de Situación Presupuestal del proyecto «Q0343 Modelo de Excelencia Turística» por el período de enero a diciembre de 2021, emitido del sistema SAP R3, se revisaron las partidas presupuestales ejercidas, cotejando el gasto conforme a lo establecido en el Clasificador por Objeto del Gasto y a las disposiciones administrativas aplicables.
- ✓ Se verificó la solicitud de reducción líquida del proyecto realizada en las partidas presupuestales "1210 Honorarios asimilables a salarios" y "3980 Impuestos sobre nóminas y otros que deriven de una relación laboral", mediante oficio número SECTUR/DGDT/DCT/224/2021 suscrito por el Director de Cultura Turística de la Secretaría de Turismo y conforme al Estado de Situación Presupuestal, emitido por el Sistema SAP R-3.



- ✓ Se verificaron ocho contratos de prestación de servicios personales por honorarios asimilables a salarios, registrados en la partida "1210 Honorarios asimilables a salarios", de los cuales se revisaron los recibos de pago por el periodo comprendido en los contratos, así como los informes semestrales y finales.
- ✓ De los contratos de prestaciones de servicios profesionales números SECTUR/CTO/137/201, SECTUR/CTO/138/2021 y SECTUR/187/2021 se verificó lo siguiente:
 - Que contarán con la validación de la Subsecretaría de Administración de la Secretaría de Finanzas, Inversión y Administración.
 - Que contarán con la justificación e investigación de mercado y su documentación soporte que acredite que se obtuvieron las mejores condiciones.
 - Se verificó la fecha de fianza y el importe conforme a lo establecido en el contrato.
 - Se verificaron los oficios de liberación de garantías.
 - Se verificó que los contratos se elaboraron con los requisitos mínimos señalados en la Ley de Contrataciones Públicas para el Estado de Guanajuato y que los prestadores de servicios están inscritos en el Padrón de Proveedores de la Administración Pública Estatal.
 - Se verificaron los documentos contables de registro del gasto, las solicitudes de pago a terceras personas, así como las transferencias realizadas y que las facturas cumplieran con los requisitos fiscales.
- ✓ Se verificó la existencia de las convocatorias emitidas para el proyecto «Q0343 Modelo de Excelencia Turística» por el ejercicio 2021, emitidas el 18 de marzo, 20 y 23 de mayo y 05 de noviembre de 2021.
 - Para las dos metas establecidas se verificó que la documentación contenida en los expedientes de los apoyos otorgados acreditara el cumplimiento de requisitos y criterios de elegibilidad del Programa conforme a lo señalado en las Reglas de Operación para el ejercicio fiscal 2021, como son:
 - I. Documentos para el registro en cursos de capacitación (meta 1):
 - Copia simple de identificación oficial
 - II. Documentos para solicitar el apoyo en certificación (meta 2):
 - a) Copia simple de identificación oficial;
 - b) Copia simple de la Clave Única del Registro de Población (CURP);



- c) Copia simple del comprobante de domicilio o, en su caso, constancia de residencia expedida por la autoridad correspondiente; y
 - d) Copia simple de documento que contenga el número de identidad fiscal de la persona (RFC), o constancia de estar en vías de obtenerlo.
- Del contrato SECTUR/CTO/137/2021, correspondiente a la meta *"Implementación del programa de capacitación básica y especializada a prestadores de servicios turísticos del Estado"* se verificó documentalmente según su anexo que se hayan llevado a cabo al menos 30 cursos dirigidos a los segmentos turísticos: cultural, romance, naturaleza, gastronómico, wellnes y salud, reuniones (MICE), enológicos y destilados, y aquellos que contribuyan a la competitividad de los destinos turísticos del estado, así como el cumplimiento de sus entregables consistentes en: plan de trabajo, lista de cursos implementados en el periodo reportado, material de trabajo utilizado en los cursos, evidencia fotográfica y evaluación de satisfacción por curso, con lo cual se acredita la capacitación a 1,839 prestadores de servicios turísticos mediante la impartición de 39 cursos de capacitación.
- ✓ Para la meta correspondiente a *"Implementación del programa de certificación de calidad turística a través de los prestadores de certificaciones y recertificaciones en programas de calidad y mejora continua como Moderniza, Punto Limpio, Distintivo H..."* se verificó lo siguiente:
- Para la obtención del Distintivo "H" y su renovación, el cual consiste en un reconocimiento relacionado con los estándares de higiene del Programa H referente a la norma mexicana "NMX-F-605-NORMEX-2000. Alimentos - Manejo Higiénico en el servicio de alimentos preparados", se revisó la metodología y cumplimiento de los requisitos por parte de los beneficiarios consistentes en:
- Contar, como mínimo, con el 80% del personal operativo y el 100% del personal de mandos medios capacitados en el curso "Manejo higiénico de los alimentos" impartido por instructores aprobados por la Secretaría de Turismo.
 - Cumplir con los requisitos de higiene de alimentos que están definidos en la lista de verificación del Programa "H", misma que se establece en la norma mexicana para obtener el Distintivo "H".
- Que para la obtención de las certificaciones y recertificaciones del Programa Moderniza, que consiste en actividades de consultoría y capacitación para que las empresas logren implementar el Sistema de Calidad Moderniza en sus empresas



turísticas, se revisó que los beneficiarios se apegaran a la metodología para la obtención del mismo, en la cual considera las siguientes actividades:

- 6 sesiones plenarias de 8 horas en las que participan el director/dueño y/o el responsable de calidad.
 - Cada empresa participante recibe 4 visitas de un consultor consistentes en: una visita de diagnóstico, dos de asesoría o seguimiento y una visita de evaluación para determinar si la empresa obtiene el distintivo.
- Para El Sello de Calidad "Punto Limpio V 2020", que es un reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo el cual pretende que las empresas logren garantizar higiene en la prestación de servicios turísticos, promover la cultura de la calidad higiénico – sanitaria en las empresas turísticas y reconocer la incorporación de buenas prácticas de higiene a sus procesos de gestión, se revisó que los beneficiarios para la obtención y recertificación reunieran lo siguiente: contactar a la SECTUR, contactar al consultor punto limpio, realizar la implementación y finalmente obtener el distintivo.
- Que los certificados o distintivos correspondientes a los programas señalados son emitidos por la Secretaría de Turismo Federal.
- Del contrato SECTUR/CTO/138/2021 celebrado con el Instituto Estatal de Capacitación, se revisó documentalmete conforme a su anexo que las empresas a atender corresponden a la meta alcanzada conforme a lo siguiente:

Programa	No. de Empresas por atender
Programa de Calidad Moderniza	20
Renovación del Programa de Calidad Moderniza	33
Programa de Manejo Higiénico de los Alimentos Distintivo H.	6
Renovación del Programa Manejo Higiénico de los Alimentos H.	6
Sello Calidad Punto Limpio	50
Renovación Sello de Calidad Punto Limpio	28
Total	143

- Se verificó la totalidad de los 143 expedientes de las empresas atendidas correspondientes a certificación y recertificación de los Distintivos H., Moderniza y

Sello Punto Limpio, de los cuales se realizó 20 llamadas telefónicas y 9 visitas a los beneficiarios, con la finalidad de verificar el apoyo otorgado.

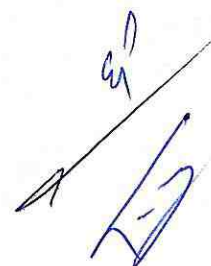
- Se realizaron 9 visitas a beneficiarios del programa, de las cuales 5 corresponden al programa "Moderniza" y 4 a "Sello Punto Limpio", quienes confirmaron haber recibido el apoyo correspondiente y que concluyeron el proceso de certificación.
 - Se verificó que dentro del Directorio de SECTUR se encontraran los consultores que participaron en el proceso de certificación y recertificación.
 - Se verificó en la página oficial de la Secretaría de Turismo que los beneficiarios se encontraran registrados y contaran con la certificación y recertificación de los Distintivos H., Moderniza y Sello Punto Limpio de acuerdo al apoyo solicitado.
 - Se verificó con el área correspondiente que, para cuestiones de consulta ciudadana, en la página electrónica de SECTUR se informa sobre la actualización de certificaciones y recertificaciones de los prestadores de servicios turísticos.
 - Se verificó que los prestadores de servicios turísticos apoyados en materia de certificación y recertificación contarán con el RET (Registro Estatal de Turismo) y el RNT (Registro Nacional de Turismo).
- ✓ Del contrato SECTUR/CTO/187/2021, se verificó documentalmente conforme a su anexo I la evidencia fotográfica de los dos eventos realizados.
 - ✓ Se confirmó que los gastos se hayan realizado conforme al objetivo del proyecto y que los comprobantes fiscales cuenten con los requisitos establecidos en el artículo 29-A Código Fiscal de la Federación.
 - ✓ Se realizó la verificación de la información de los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI), en la página del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).
 - ✓ Se confirmó que los proveedores de bienes y servicios con los que se realizó el gasto, no se encontraran en la lista de empresas definitivas con Operaciones Fiscales Simuladas, contenida en la página del Sistema de Administración Tributaria (SAT), a las que se refiere el 69-B del Código Fiscal de la Federación al momento de realizar la contratación de los servicios.



III. Estatus de las observaciones y situaciones detectadas

Observaciones	Defectadas	Solventadas	No solventadas
	0	0	0

Situaciones	Defectadas	Atendidas	No Atendidas
	0	0	0



IV. Resumen general de la auditoría.

Dependencia: Secretaría de Turismo «SECTUR».
Proyecto: «Q0343 Modelo de Excelencia Turística»

Como resultado de la auditoría practicada a la Secretaría de Turismo «SECTUR» del Proyecto denominado «Q0343 Modelo de Excelencia Turística», por el período de enero a diciembre de 2021, no se determinaron observaciones, situaciones detectadas, ni recomendaciones específicas.

Se invita a la Secretaría de Turismo «SECTUR» a continuar con las acciones de fortalecimiento continuo en el marco normativo que rige las actividades desarrolladas, para el cumplimiento de sus objetivos, metas, atribuciones y los principales controles internos implementados como parte de la Administración Pública del Estado de Guanajuato.

