

Mtra. María de Jesús Gómez Cruz

Directora de la División de Ciencias y Artes para el
Diseño UAM Xochimilco

INFORME FINAL DE SERVICIO SOCIAL

Secretaría de Turismo

Dirección General de Gestión de Destinos

Periodo: **1 de marzo del 2016 al 1 de septiembre del 2016**

Proyecto: **Diseño, Construcción e Implementación del Modelo Integral de
Destinos Turísticos en Pueblos Mágicos**

Clave: **XCAD000444**

Responsable de Proyecto: **D.A.H. Bruno Miranda Elizarraraz**

Asesor Interno: **José Gabriel Castro Garza**

Lucia Gavira Ramírez

Matrícula: **2113028776**

Licenciatura: **Planeación Territorial**

División de Ciencias y Artes para el Diseño

Tel: **5532 6586**

Cel.: **04455 3906 5573**

Correo electrónico: **luciagavira@hotmail.com**

1. Introducción

Este reporte tiene la finalidad de dar a conocer todas las actividades que se realizaron en la Secretaría de Turismo (SECTUR) que se desarrollaron en la Dirección General de Gestión de Destinos, la cual está a cargo el Licenciado Bruno Miranda Elizarraraz, donde realice dicho servicio durante seis meses con un total de 480 horas; de acuerdo al proyecto denominado “Diseño, Construcción e Implementación del Modelo Integral de Destinos Turísticos en Pueblos Mágicos”, dicho proyecto se escogió mediante un Catálogo de Proyectos de Servicio Social CyAD para la Licenciatura en Planeación Territorial por la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco.

Para tener una idea más clara sobre el proyecto mencionado Pueblos Mágicos fue creado en el año 2001, como un programa para el Desarrollo Turístico Integral por la Secretaria de Turismo con ayuda de diversas instancias gubernamentales, gobiernos estatales y municipales; con el fin de resaltar el valor turístico de localidades en el interior de nuestro país, así como brindar el reconocimiento a las personas que habitan en esos lugares representativos que han sabido guardar la riqueza cultural, histórica y natural que nos ofrece.

Un Pueblo Mágico es una localidad que tiene atributos simbólicos, leyendas, historia, hechos trascendentes que son manifestaciones socio-culturales, pero para que se de todo esto se requiere orientación por gente capacitada para fortalecer el aprovechamiento de sus recursos, atractivos naturales y culturales, así como reforzar su infraestructura, su calidad de los servicios que ofrece y la innovación y desarrollo de sus productos turísticos.

Es muy importante tener una estrategia para fomentar un flujo de inversiones y un financiamiento en el sector turismo para promocionar los destinos turísticos que tiene nuestro país, como Secretaria de Turismo debe asegurar que existan fuentes de financiamiento para impulsar proyectos que promuevan el potencial turístico de estas localidades para detonar sus proyectos.

Es por ello que la Secretaria de Turismo crea los instrumentos metodológicos y requisitos donde se establecen criterios de incorporación y permanencia al Programa Pueblos Mágicos, el cual califican el perfil de la localidad, su capacidad para incorporarse al programa y el trabajo a realizar para conservar el nombramiento de Pueblo Mágico.

2. Objetivo General

Participación y coordinación de las autoridades federales, estatales y municipales para fomentar y elevar los atractivos turísticos de las localidades para la conservación y mejoramiento de la imagen urbana, así como rescatar el sector cultural en el manejo de los espacios patrimoniales y establecer estrategias de planeación, desarrollo y promoción para dichos Pueblos Mágicos en su incorporación y permanencia.

3. Actividades realizadas

Los instrumentos metodológicos que establece la Secretaría de Turismo para la incorporación y permanencia al Programa Pueblos Mágicos se necesitan ciertos requerimientos, para los de **incorporación** deben de tener algunas características donde las localidades deben de poseer con una potencialidad turística para poder integrarse como localidad al Programa de Pueblos Mágicos estos los encontramos en la “Guía de Incorporación y Permanencia Pueblos Mágicos”.

Para rectificar dichos requerimientos, se hizo una revisión en la base de datos en la computadora en el disco local (C:) en la carpeta llamada GESTIÓN DE DESTINOS, dentro de este se seleccionó la carpeta PUEBLOS MAGICOS y se despliegan todos los estados de la República Mexicana, se fueron seleccionando cada estado, dentro de cada uno se reflejan carpetas de sus Pueblos Mágicos y en ellos se tiene carpetas que llevan por nombre:

- AGENDAS
- ANALISIS
- CALIFICACION
- CARTOGRAFIA
- EXPEDIENTE
- PROGRAMA DE TRABAJO

La carpeta que dice EXPEDIENTE se le dio click y se seleccionó INCORPORACIÓN la cual despliega una carpeta que dice:

Pre-Requisitos: En esta carpeta se rectificó que se encontrara los documentos que se pidieron a los Pueblos Mágicos los cuales fueron los siguientes:

- 1.- La localidad postulante deberá contar con un área o unidad administrativa dedicada al turismo con poder de decisión.
- 2.- Contar con directorio de prestadores de servicios turísticos.
- 3.- Contar con un inventario de recursos y atractivos turísticos del municipio.
- 4.- Condiciones de conectividad y comunicación.
- 5.- Instrumentos de Planeación y ordenamientos de la administración en turno (vigente)

Expediente: Se realizó una evaluación mediante un cuadro de Excel para saber que los requisitos que se pedían estuvieran completos o incompletos, y se calificó como (0 que significaba que no se tenía el documento y 1 que si se tenía el documento), al revisar los documentos se clasificaron por carpetas de acuerdo a los requisitos establecidos los cuales fueron los siguientes:

- 1.- Comité Pueblo Mágico formalmente constituido.
- 2.- Acta de cabildo (acuerdo para solicitar la adhesión al programa).
- 3.- Punto de acuerdo del Congreso del Estado.
- 4.- Aportación económica directa para el desarrollo turístico basado en proyectos y acciones derivadas de planes y programas turísticos.
- 5.- Programa de desarrollo turístico municipal actualizado con un horizonte al menos de 3 años.
- 6.- Ordenamientos actualizados con enfoque turístico, durante la administración actual del Municipio.
- 7.- Evidencia del atractivo simbólico de la Localidad aspirante.
- 8.- Servicios de salud y seguridad pública para la atención del turista en caso de ser necesario en una situación de emergencia.
- 9.- Inversión privada y social en el desarrollo turístico y distintivos o sellos de calidad.
- 10.- Otros elementos que considere el Comité como relevantes para la actividad turística.

Para la **permanencia** al Programa de Pueblos Mágicos es una gran responsabilidad, para ello implica un esfuerzo para asegurar las localidades que han logrado el nombramiento por ello se piden ciertos requisitos. Igual en la misma carpeta de EXPEDIENTE se seleccionó la carpeta PERMANENCIA, donde se evaluó mediante un cuadro de Excel y se clasificaron por carpetas de acuerdo a los requisitos establecidos que fueron los siguientes:

- 1.- Mantener un Comité activo con seguimiento de acuerdos.
- 2.- Aprobación y punto de acuerdo del Congreso del Estado.
- 3.- Cumplir planes, programas y normatividad.
- 4.- Fortalecimiento e innovación del catálogo de productos turísticos.
- 5.- Funcionamiento y adecuación de los servicios de salud y de seguridad.
- 6.- Evaluar el impacto del desarrollo turístico.

7.- Mantenimiento de las relaciones comerciales con al menos un intermediario de servicios turísticos.

8.- Contar con un Sistema de Información Estadística.

9.- Integrar un informe detallado de actividades (anual).

10.- Dar seguimiento a otros elementos que considere el Comité como relevantes para la operación del programa.

Por otro lado se realizó la evaluación de los atractivos turísticos de cada uno de los 111 Pueblos Mágicos, en este se utilizaron distintos Sistemas de Información Geográfica (SIG), algunos de ellos fue Google Earth Pro, QGIS Desktop 2.14.0, Internet y Excel.

La Secretaria de Turismo cuenta con una lista de todos los Atractivos Turísticos, donde se ubicó cada atractivo de cada Pueblo Mágico, en el programa Google Earth Pro añadiendo una carpeta de cada pueblo y una marca de posición, al finalizar la localización se exporta la carpeta en formato KML, este se pasa al programa QGIS Desktop 2.14.0 que ya se había trabajado posteriormente por otros compañeros que realizaron el servicio social, este contiene la cartografía teniendo los mapas de las localidades con diferentes capas que son las siguientes:

1.- Unidades Económicas

2.- Traza Urbana

3.- Polígono Turístico

4.- Densidad UE

Teniendo los atractivos ya localizados y convertidos en SHP se incorpora una capa más agregando por nombre "Atractivos_ agregando el nombre del Pueblo Mágico" así sucesivamente en todos los mapas de los Pueblos Mágicos.

Posteriormente se hizo una evaluación en Excel para determinar el potencial de cada uno de los atractivos turísticos del Pueblo Mágico, calificándolos con diferentes criterios que son los siguientes:

1.- Señalización externa

2.- Señalización interna

3.- Infraestructura

4.- Accesibilidad

5.- Limpieza

6.- Imagen

7.- Equipamiento

8.- Actividades

9.- Sanitarios y otros servicios básicos

10.- Compras

11.- Sostenibilidad medioambiental

12.- Singularidad

13.- Seguridad

14.- Comunicación

15.- Administración del atractivo

Para lograr el instrumento de evaluación y determinar el potencial atractivo turístico se ponía el nombre del Pueblo Mágico, Nombre del Atractivo, Municipio, Tipo de Atractivo (natural, cultural o mixto) y sus criterios para calificarlos, se obtuvo información con las paginas oficiales del gobierno (México Desconocido, Agenda, DATATUR, páginas de internet, imágenes y videos en YouTube), que ayudaron a ver todas las características que tenía el atractivo turístico y así poder calificarlo y ver en que categoría se encontraba, son 5 categorías y se califica en un rango donde 5 lo ponen como "Muy Alto", 4 "Alto", 3 "Medio", 2 "Bajo" y 1 "Muy Bajo".

Entre otras actividades realizadas dentro de la Secretaria de Turismo (SECTUR) fueron las siguientes:

1.- Leer la Guía de Incorporación y Permanencia Pueblos Mágicos.

2.- Revisión y evaluación de localidades para su incorporación y permanencia al Programa de Pueblos Mágicos.

3.- Complementar la presentación de PowerPoint la evaluación de desempeño "Proceso de permanencia", mencionando la evaluación de desempeño teniendo como cuatro áreas evaluadas (opinión técnica de expertos, comportamiento turístico, evaluación documental y Big Data).

4.- Revisión del Anexo Técnico para la ampliación de funcionalidades a la herramienta para la gestión y evaluación de los pueblos mágicos, destinos turísticos prioritarios y proyectos implementados a través del PRODERMAGICO, con base en técnicas innovadoras como la de Big Data.

5.- Buscar información para la propuesta de la evaluación del potencial turístico por los alumnos del Politécnico (IPN).

6.- Buscar ejemplos de cada atractivo turístico para implementarlos en el patrimonio cultural intangible.

7.- Utilizar los Sistemas de información Geográfica para el diagnóstico de Pueblos Mágicos se utilizaron los programas Google Earth Pro, QGIS Desktop 2.14.0 para la localización de los atractivos turísticos, y la implementación de las unidades económicas de cada Pueblo Mágico.

- 8.- Localizar los Atractivos Turísticos de los Pueblos Mágicos.
- 9.- Analizar las problemáticas de ordenamiento del territorio en Pueblos Mágicos.
- 10.- Participar en la construcción del Sistema de Información de Gestión de Destinos.
- 11.- Elaborar el nuevo Reglamento para Pueblos Mágicos, revisando los diferentes reglamentos que tienen cada Pueblo Mágico y así realizar uno nuevo.
- 12.- Corregir del documento y presentación en PowerPoint “Taller Gobernanza Efectiva en Pueblos Mágicos”.
- 13.- Elaborar oficios para la participación en el Taller de Gobernanza Efectiva para Pueblos Mágicos invitando a los Presidentes Municipales, del Comité y Enlace de los diferentes Pueblos Mágicos.
- 14.- Participar en el “Taller de Gobernanza Efectiva para Pueblos Mágicos” los días Jueves 21 de julio y Viernes 22 de julio, donde se requería las instituciones públicas, privadas y sociales, dirigido a Presidentes Municipales, y del Comité así como Enlaces Estatales con el objetivo de poner a consideración las directrices del nuevo Reglamento de Pueblos Mágicos, mismo que deberá implementar a partir de su presentación en la Feria de Pueblos Mágicos.
- 15.- Seleccionar la Cartografía del programa QGIS Desktop 2.14.0 las unidades económicas en cada uno de los mapas de los Pueblos Mágicos y separar las unidades por (Hospedaje, Alimentos y Otros).
- 16.- Elaborar la delimitación y aprobación de las áreas denominadas “Polígono Pueblo Mágico” de Puebla y Chihuahua.

4. Metas alcanzadas

La revisión y evaluación de localidades para la incorporación y permanencia al Programa de Pueblos Mágicos, como la implementación de los requisitos que pide la Secretaría de Turismo para lograr que se implementen más Pueblos Mágicos y la separación de los requisitos por carpetas.

La localización de los atractivos turísticos de cada uno de los Pueblos Mágicos.

La búsqueda de diferentes reglamentos de los Pueblos Mágicos ya que la mayoría tienen la misma estructura, por ello se descartaba lo que era igual para la realización de un nuevo Reglamento para Pueblos Mágicos.

La elaboración del Taller de Gobernanza Efectiva en Pueblos Mágicos, convocado por la Secretaría de Turismo con el objetivo de establecer las directrices pertinentes y/o necesarias del reglamento de los Pueblos Mágicos.

Dentro del Taller de gobernanza se realizaron mesas de trabajo para la participación de miembros de los tres órdenes de gobierno y la ciudadanía. Dando como resultado el reglamento y la aceptación, el cual se llegó a la normatividad de los Comités de los Pueblos Mágicos.

La realización de la delimitación “Polígono Pueblo Mágico” que solicitaron los presidentes municipales de los estados de Puebla y Chihuahua para la finalidad de formalizar el cumplimiento a uno de los lineamientos requeridos para la integración de la carpeta de permanencia de los Pueblos Mágicos.

5. Resultados y conclusiones

Los resultados obtenidos en la Dirección General de Destinos fue el cumplimiento de los lineamientos que tiene por objeto determinar y reglamentar los procesos de incorporación y permanencia al Programa de Pueblos Mágicos, así como el análisis cartográfico de todos los Pueblos Mágicos donde muestran zonas que tienen potencialidad con esto para ayudar al desarrollo del pueblo e incentivar la oferta turística y el desarrollo económico del lugar. Sin olvidar que tenemos un compromiso para proteger los bienes del patrimonio cultural como natural.

Al concluir exitosamente el proyecto “Diseño, Construcción e Implementación del Modelo Integral de Destinos Turísticos en Pueblos Mágicos” en la Secretaría de Turismo (SECTUR), con un periodo de seis meses se pudo observar que el servicio social me permitió interactuar con personas en un ambiente laboral, teniendo acceso al manejo y uso de bases de datos que atiende la carrera Planeación Territorial así como del área Turística, y adquiriendo experiencia en campo y conocimientos para la elaboración de cualquier actividad que se presente.

Siendo prestadora de servicio social no solo es retribuir a la sociedad un bien, si no también me dio la oportunidad de aportar un beneficio que fueron los conocimientos que durante mi formación profesional adquirí y tuvieran beneficios a la Secretaría de Turismo (SECTUR).

Un agradecimiento al responsable del proyecto Bruno Miranda de involucrarnos a mi compañera y a mí que nos integró satisfactoriamente con los compañeros del Politécnico Nacional (IPN) y otras instituciones, organizándonos por equipos para conocernos más y trabajar como un gran equipo que formamos.

Fue muy importante para mí llevar un aprendizaje más de ellos ya que compartieron sus conocimientos de ponerme al tanto de sus proyectos, así como la invitación de ir a las instituciones en las que estudiaban, a pesar de que no éramos de la misma carrera.

6. Recomendaciones

Al desarrollar el servicio social en la Secretaría de Turismo en el área General de Gestión de Destinos puedo decir que existen algunas recomendaciones para mejorar un buen funcionamiento las cuales son:

- 1.- Adquirir nuevos equipos de cómputo ya que esto permitirá dar un seguimiento rápido y eficiente a las actividades que se están realizando dentro del área.
- 2.- Fomentar la inversión pública en los tres niveles de gobierno.
- 3.-Renovar la oferta de los destinos Turísticos.
- 4.- Que los Planes de Trabajo del Comité estén alineados con los Planes Municipal, Estatal y Federal y orientarlo a que se fundamente para una sostenibilidad.
- 5.- Metodología para el desarrollo e innovación de nuevos productos para los Pueblos Mágicos.
- 6.- Poner en valor y reforzar los atractivos de las localidades con potencial y el atractivo turístico, fomentando así flujos turísticos.
- 7.- innovar y actualizar a los establecimientos turísticos para un mayor incentivo tanto para el propietario, la comunidad y en si el sector económico del Pueblo Mágico.
- 8.- Orientar y dar estrategias para recabar fondos dentro del comité Pueblo Mágico tomando en cuenta toda la población y su contexto.
- 9.- Salida de campo para la evaluación de los atractivos turísticos de los Pueblos Mágicos, aunque se calificó por medio de las páginas oficiales de gobierno, por

internet no es lo mismo ir al lugar observar y hacer encuestas a la comunidad receptora.

10.- Crear estrategias para difundir el turismo local de todos los Pueblos Mágicos.

11.- Es necesario implementar asesorías para la entrega de documentos que se requieren en los lineamientos de incorporación y permanecía ya que al revisar la documentación la mayor parte la tiene errónea o simplemente se hace una copia de algún pueblo mágico, ya que debería de tener diferentes características por su contexto, su historia, su ubicación geográfica, cultural, etc.

7. Referencias Electrónicas

Desarrollo, U. I. (22 de Mayo de 2016). Obtenido de UNID Patrimonio Turístico :
http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AET/PT/S05/PT05_Lectura.pdf

Desconocido, M. (16 de Junio de 2016). Obtenido de México Desconocido:
<https://www.mexicodesconocido.com.mx/descubre-destinos/pueblos-magicos>

SECTUR. (10 de Agosto de 2016). Obtenido de Secretaria de Turismo:
<http://www.gob.mx/sectur/>

SECTUR. (10 de Agosto de 2016). Obtenido de Secretaria de Turismo:
<http://www.gob.mx/sectur/>

Turismo, S. d. (23 de Mayo de 2016). Obtenido de Secretaria de Turismo :
www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2014/10/GUIA-FINAL.pdf

Turismo, S. d. (17 de Junio de 2016). Obtenido de Pueblos Magicos :
<http://www.gob.mx/sectur/articulos/pueblos-magicos-herencia-que-impulsan-turismo>