

ASAMBLEA LEGISLATIVA DEL DISTRITO
FEDERAL
V LEGISLATURA
ESTENOGRAFIA PARLAMENTARIA



V LEGISLATURA
PRIMER AÑO DE EJERCICIO

Comisión de Turismo

(Foro Consulta sobre Legislación Turística en la Ciudad de México)

VERSIÓN ESTENOGRÁFICA

**Gran Hotel de la Ciudad de México
Salón 2**

25 de febrero de 2010

EL C. MODERADOR.- Buenos días tengan todos ustedes. Bienvenidos a este Foro de Consulta sobre *Legislación Turística en la Ciudad de México*.

A nombre de la Comisión de Turismo de la Asamblea Legislativa les damos la más cordial bienvenida.

Permítanme para iniciar los trabajos de esta mañana, presentar a quienes nos acompañan en la mesa de honor.

Está con nosotros el licenciado Alejandro Rojas Díaz Durán, Secretario de Turismo del Distrito Federal; nos acompaña también el diputado Carlo Pizano Salinas, Presidente de la Comisión de Turismo de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, V Legislatura; está con nosotros el diputado Leobardo Juan Urbina Mosqueda, Secretario de esta misma Comisión; nos acompaña el licenciado Miguel Torruco Marqués, presidente de la Confederación Turística mexicana, y está con nosotros el ingeniero Rafael García González, presidente de la Asociación de Hoteles de la Ciudad de México.

Para dar inicio a esta inauguración le pediríamos al señor Secretario licenciado Alejandro Rojas Díaz Durán, sea tan amable de dirigirnos su mensaje.

EL C. LIC. ALEJANDRO ROJAS DIAZ DURAN.- Buenos días a todos, muchas gracias, particularmente al Presidente de la Comisión de Turismo, diputado Carlo Fabián Pizano Salinas, al licenciado Leobardo Juan Urbina Mosqueda, Secretario de la Comisión de Turismo de esta V Legislatura de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal; aquí a mis amigos el ingeniero Rafael García, presidente de la Asociación de Hoteles de la Ciudad de México, al licenciado Miguel Torruco Marqués, que es el presidente de la Confederación Nacional Turística; amigos diputados; invitados; miembros del sector turístico; medios de comunicación:

Felicitar la gran iniciativa de la Asamblea Legislativa para analizar, evaluar y hacer esta consulta sobre la legislación turística de la Ciudad de México, es fundamental y me parece muy pertinente en una coyuntura muy importante para la Ciudad de México y para el país, porque sin duda después del año pasado que tuvimos un año muy difícil, un año complicado con una gran crisis financiera internacional, una crisis nacional, económica, la contingencia epidemiológica de la influenza y obviamente los efectos también a la baja de la competitividad internacional, pues evidentemente sacó a la luz e hizo que se develara en mucho y particularmente en la Ciudad de México la importancia que tiene el turismo en la economía, en la sociedad, obviamente en el sector turístico, pero sobre todo en lo que representa una ciudad y un país, es decir la imagen de la propia Ciudad de México, lo que proyecta en el mundo, el peso que tiene en la región, en el Continente, pues evidentemente va más allá de los límites geográficos que tenemos aquí.

El turismo de la Ciudad de México es tan potente que cuando se dio la crisis de la influenza, bueno sus efectos llegaron prácticamente a todo el planeta, es decir no pasó desapercibido no porque haya aquí caído la influenza, que ni siquiera fue su brote principal en la Ciudad, sino que aquí fue donde se detectó la alarma no porque hubiera surgido aquí, pero sin embargo el hecho de que la Ciudad de México tenga el peso, la presencia tan fuerte como lo que es una capital heredera de una civilización tan importante que ha contribuido a la humanidad como la cultura azteca, esta gran civilización de la que somos muy

orgullosos, que la ciudad que le dio el nombre a México como país, que la gran metrópoli, que es esta Capital una de las más grandes del mundo, que tiene un patrimonio arqueológico monumental, histórico, gastronómico, de infraestructura, su hospitalidad y los grandes valores que tenemos, evidentemente que tuvo un impacto y una repercusión en todo el orbe, y evidentemente en México.

Cuando aquí se detectó esto, todos recordamos que se vaciaron las playas de México. ¿Por qué vaciaron las playas de México si supuestamente no había ningún caso percibido en por ejemplo Cancún o los Cabos, que aún no logran recuperarse? Bueno porque efectivamente la percepción que se tiene del país en mucho es la percepción que se tiene de su capital, es decir la Ciudad de México.

Muy pertinente el foro porque concientizó en ese momento al gobierno, al sector, a la industria, a los medios, a los protagonistas, a los líderes, de la importancia del turismo, porque ahí nos dimos cuenta todos y digo todos y me incluyo, que cuando el turismo se colapsa y algunos de los sectores, verdaderamente se colapsa la economía de la Ciudad y del país. Solamente les recuerdo que servicios, comercio y turismo integrados representan un tercio del PIB de la Ciudad de México y el PIB de la Ciudad de México más o menos es del 22 por ciento de todo el país.

Es decir estamos hablando junto con el área metropolitana de un tercio del PIB Nacional, no es cosa menor. Es un asunto fundamental. Por eso esta iniciativa de revisar y hacer este foro de consulta sobre la legislación turística es verdaderamente conveniente porque la actual legislación, la actual normatividad, los actuales reglamentos, todo el andamiaje jurídico que está alrededor del turismo, de la economía, porque además recordemos que es un sector y es una industria y una política transversalidad en todo el sentido. Está totalmente y viene rezagándose porque el turismo es algo tan dinámico y tan activo que es el único producto de exportación en donde el mercado viene al producto, tiene una cualidad muy importante. Es decir todo el mercado mundial va al producto, este es el turismo.

En la Ciudad de México tiene muchísimas fortalezas y demasiadas potencialidades que tienen que ser promovidas, auspiciadas, alentadas con

mejores instrumentos jurídicos, con mejores políticas públicas, con una integración y una articulación más armónica del sector, con mayores incentivos, con construir certidumbres jurídicas a la inversión, dotar de mejor infraestructura a la ciudad, elevar la competitividad, la capacitación, la calificación, evidentemente ver las zonas turísticas, del potencial que tiene la propia Capital de la República para desarrollar polos turísticos diversos dentro y conurbadamente con la Ciudad y con otros destinos del país, porque la Ciudad de México es la puerta de entrada a México.

Este es el punto neurálgico del turismo, no solamente de México, sino de la región, somos el gran puente con América Latina, con El Caribe y con Centroamérica y obviamente el puente con el gran mercado mundial de Estados Unidos y Canadá.

Es decir, la posición estratégica, geográfica y climática que tiene la Ciudad de México nos pone en ventajas verdaderamente importantes.

Por eso nos pareció una extraordinaria iniciativa y por eso los felicitamos también a los diputados, muy especialmente al Presidente Carlo Fabián Pizano, porque hoy día estamos en un gran debate nacional y mundial hacia donde va el turismo.

En primer lugar la OCDE ha dicho que el turismo es uno de los motores más importantes de la economía y de la recuperación, es finalmente una gran palanca del desarrollo y del crecimiento que tanta falta nos hace.

En segundo lugar la Organización Mundial del Turismo está previendo que para la década del 2010-2020 haya más de mil 700 millones de turistas en el mundo.

México, solamente para tengamos una idea, recibe al año 21 millones de turistas internacionales. Es decir recibimos muy poco de lo que puede recibir México como país, porque tenemos todo para ser una gran potencia mundial, y la Ciudad de México sin duda es dentro de este escenario la columna vertebral del turismo de México.

Por lo tanto la Ciudad de México tiene que ir a la ofensiva, tenemos que tener una iniciativa más audaz para generar un marco jurídico que nos permita en el futuro ser más competitivos, ir por ese gran mercado, una parte del gran mercado mundial del turismo, diversificar los productos y servicios turísticos

que también es muy importante que la Ciudad de México afiance su diversificación de los productos y servicios turísticos que debe y tiene capacidad para ofrecer, que también coloquemos al turismo en el corazón de la política pública económica de la Ciudad de México, que realmente sea considerada un área estratégica de la política pública del Gobierno de la Ciudad, que también dentro de este esquema el turismo sea considerado una actividad transversalizada con todas las instituciones que confluyen en los temas turísticos, como cultura, medio ambiente, desarrollo urbano, transporte, evidentemente todas las actividades patrimoniales, culturales y todas las actividades que tienen que ver con el crecimiento de la Ciudad. Es decir, incluyendo el sector salud que es muy importante.

La Ciudad de México tiene todo para ser un gran destino de salud, de turismo de salud, una potencia latinoamericana. Yo creo que podemos ser inclusive el primer destino turístico en materia de turismo de América Latina en materia de turismo médico, de turismo de congresos y convenciones, en donde evidentemente las fortalezas que tiene la Ciudad de México es un de las más grandes que tiene el país. Yo creo que no hay mejor infraestructura, de convenciones, de reuniones y de exposiciones, que el de la Ciudad de México. No hay otro, no tiene parangón y eso lo tenemos que explotar.

Necesitamos incentivar al sector, a la industria, a los diversos productos, a los nichos, pero necesitamos herramientas y las herramientas deben de estar en una buena ley en donde esté reflejada el espíritu, la voluntad, el compromiso de todos los sectores porque el Jefe de Gobierno cuando le comentamos que la Asamblea Legislativa había tenido a bien esta iniciativa, además de felicitarla y de enviarles un mensaje de éxito, es que hagamos y tratemos de construir una ley de consenso rápido, que verdaderamente sea una ley que refleje la gran diversidad, el gran mosaico de lo que representa el turismo en la Ciudad de México, pero también que represente la gran oportunidad de hacer las alianzas tanto con el Gobierno del Distrito Federal, como los diversos destinos de todo el país. Es decir la Ciudad de México tiene una gran responsabilidad por ser el primer destino de México, el principal destino de este país es la Ciudad de México y por lo tanto tenemos la responsabilidad de todos los que estamos aquí de construir un marco jurídico que también sea ejemplo para

otros destinos turísticos y para el propio país, porque si bien tenemos ya una ley general de turismo, también es cierto que cuando fue aprobada y promulgada no había sucedido todo lo que sucedió el año pasado.

Entonces a mí juicio también tiene que entrar a revisión esa ley general y que yo creo que lo que aquí van a decidir los legisladores y que después espero en Comisiones van a ser su mejor esfuerzo y su compromiso y el Gobierno de la Ciudad trabajará de la mano con los legisladores, con el sector, con los académicos, con los dirigentes, con las diversas expresiones, con los diversos medios de comunicación, con todos los involucrados, tengamos una ley de avanzada del siglo XXI.

Podremos tener la mejor ley de turismo del país que inclusive sea referente de una nueva ley general nacional, porque tenemos la posibilidad de ofrecer nuevas alternativas ya que el contexto mundial también es diferente.

Después de la contingencia, de los conflictos que ha habido, del cambio de las políticas migratorias, la cuestión de los visados, los grandes eventos mundiales que están sucediendo, inclusive el que acaba de concluir precisamente en la Riviera Maya, de una nueva organización regional, todo eso está modificando precisamente los nuevos componentes del turismo en el mundo, así como las decisiones que está tomando la OMT a nivel mundial que también está en una fase de reestructuración interna.

Hace unos días estuvo en México Carlos Fogler, que es el representante de la OMT en las Américas y precisamente comentábamos esto, que México es un referente regional mundial por excelencia y la Ciudad de México es precisamente la plataforma más importante de la región.

Así que no solamente han apoyado la celebración de la Feria del Turismo Internacional del Turismo de las Américas, *FITA*, a celebrarse en septiembre de este año, sino que también están observando muy de cerca los pasos que va a dar la Ciudad de México y México como país en relación al turismo, porque eso va a impactar en todo el mercado internacional y también en el mercado nacional.

Es decir, tenemos que tener una legislación que atienda lo más importante que tenemos en el turismo, que es el mercado interno, el mercado nacional,

representa más del 85 por ciento del turismo de la Ciudad y ese también tenemos que incentivarlo para que se promueva, para que se intensifique, así como el turismo social, que la gente de esta Ciudad de México que no conocemos y lo digo también por mí, las grandes maravillas que tenemos y el gran patrimonio y riqueza que existe en la Ciudad de México.

Tenemos que crear una conciencia en los ciudadanos de que vivimos en una ciudad turística por excelencia, una ciudad patrimonialmente importante. Así como se desarrolló la educación ambiental, la conciencia ecológica hace unos años, también hay que construir la conciencia turística de la Ciudad, que la gente sepamos que este es un destino turístico de importancia mundial, no solamente es la ciudad en la que habitamos y convivimos, es un destino turístico en donde los ojos del mundo siempre están puestos aquí y siempre están pendientes de lo que pase en la Ciudad y lo que le pase a México le pasa a la Ciudad.

Por eso es tan importante que también este foro abra la puerta a la discusión de la responsabilidad de los medios de comunicación porque también la ley de turismo a mi juicio debe prever el compromiso que deben hacer los medios de comunicación para generar la percepción y también para edificar una imagen positiva como País y como Ciudad hacia el mundo y hacia México mismo. Es decir, nosotros tenemos mucho de que sentirnos orgullosos, de lo que tenemos, y la legislación tiene que abrir la puerta para que lo que sucede como percepción, lo que vamos construyendo con los medios de comunicación y los actores sociales, económicos, políticos, gubernamentales, sociales de liderazgo, también se reflejen en esa percepción que tenemos que enviar al mundo, que no nos equivoquemos, que es muy importante que nosotros en una nueva legislación generemos las condiciones para que los medios de comunicación asuman su rol protagónico en construir una percepción de la Ciudad de México acorde con una realidad que también vivimos.

Si bien es cierto que México y la Ciudad de México tienen sus problemas, también es cierto que tenemos muchas buenas historias que contarle al mundo. También tenemos que decirle los grandes acontecimientos que aquí suceden, de las grandes historias de éxito que aquí pasan, de los grandes lugares que aquí tenemos que visitar, de las grandes riquezas y bellezas de las

cuales hay que disfrutar, de la hospitalidad de la cual deben venir y sentirla, de la generosidad que existe en esta gran capital y el gran servicio y calidez y calidad que tienen nuestros servicios y que tiene la industria y que todos los días está mejorando.

Yo creo que estas buenas historias y esto va a ir construyendo la imagen que requiere el país y que requiere la Ciudad y para ello también es importante que generemos los incentivos legislativos para que los medios de comunicación no vayan por una ruta distinta a toda la ruta que traemos la promoción de México y la promoción de la ciudad que además va conjunta.

Nosotros no somos una ínsula del turismo. Estamos íntimamente ligados con México. Lo que sucede en Ciudad Juárez le afecta a la Ciudad de México. Lo que pase en la Ciudad de México le afecta a cualquier otro destino del país.

Por eso tenemos que lograr un equilibrio entre lo que se comunica y cómo se comunica y lo que nosotros deseamos como historias de éxito y de lo que nos sentimos orgullosos transmitirlo al mundo, porque todo el dinero, solamente para mencionar, el dinero que se ejercen, los recursos públicos, los impuestos que se pagan, las aportaciones privadas que también se generan, de nada sirven ante unas noticias que están digamos no jerarquizadas dentro del esquema y dentro de la panorámica que debe construirse a favor de la Ciudad de México y de México; que el daño que le hacen y que se le ha hecho en muchas ocasiones por esa generación editorializada de las noticias afecta a la economía de una manera brutal, de una manera más fuerte que lo que puede afectar una influenza.

O sea sin duda esto afecta más. ¿Por qué? Porque el impacto que tiene es de largo plazo. La influenza ya se acabó como problema, sin embargo la percepción que se va construyendo tarda muchos años en ir reconstruyendo, en ir quitando precisamente la imagen que se tiene de México y de la Ciudad de México.

La Ciudad de México ni es tan insegura para el turismo, esto es una falsedad. La Ciudad de México es una de las ciudades más seguras en relación al turismo. Ahí están los datos, ahí está las cifras, lo pueden comparar con

cualquier otro destino y solamente le pongo un ejemplo que les ponía yo a unos turistas franceses y que me dieron toda la razón.

En el elevador de la Torre Eiffel, hay preventivos en elevador, señalando que cuidado con las carteras y con las bolsas, porque se roban al año más de 3 mil. Eso no sucede en la Ciudad de México. Y allá en el elevador de la Torre Eiffel sí sucede, pero nadie en el mundo dice que en Francia o en París roban y sin embargo aquí basta y sobra con que a una persona tenga un incidente para hacer y construir una imagen de que esta ciudad es muy insegura. Eso no es válido, eso es atentar contra la economía y el trabajo de mucha gente que depende del turismo de la Ciudad de México, que es de más de un millón 200 mil personas con directos e indirectos y ya no digo más de la Zona Metropolitana.

Verdaderamente el daño que le hacen es tremendo cuando no hay un equilibrio y le pongo el otro ejemplo, la contraparte. ¿Cómo cuidó Estados Unidos y Nueva York su imagen cuando fue el atentado del 11 de septiembre? Nadie vimos, ninguna imagen de los terribles y me imagino escenas dramáticas que han de haber estado después de los avionazos, del atentado terrorista, nadie las ha visto. ¿Por qué? Porque hubo una asunción de responsabilidad pública, política, mediática, privada, en donde nadie sacó una imagen de me imagino del atontamiento que debió haber sido espantoso de esa tragedia terrorista, solamente la imagen repetida millones de veces es cuando llega el avión, jamás vemos abajo y mucho menos vemos a un muerto y mucho menos vemos a un destazado. Esa es una política de estado. Ellos cuidaron perfectamente su imagen como país y en Nueva York cuidaron perfectamente no afectar a Nueva York. Hoy nadie cancela un viaje a Nueva York, sin embargo aquí basta y sobra con que haya un incidente como para que el mundo crea que toda la Ciudad de México y México es inseguro. Eso tenemos nosotros que exhortar y yo creo que el foro de la Asamblea Legislativa es muy importante porque ustedes son la representación ciudadana de la Capital de la República, son la conciencia pública de la nación de su capital y eso es muy importante. Lo que se diga aquí va a tener repercusión dentro y fuera de México. Por eso me parece muy importante y al Jefe de Gobierno le pareció fundamental que se abriera este foro de consulta, además de felicitarlos, desearles el mayor de los

éxitos. Seguramente vamos a escuchar aportaciones valiosísimas de los integrantes de toda la industria y del sector, de los medios de comunicación, de los intelectuales, de académicos, obviamente de legisladores, de funcionarios, porque deseamos y ese es el espíritu del Jefe de Gobierno, Marcelo Ebrard, que se tenga la mejor ley de turismo del país y esta ley de turismo para ser la mejor, tiene que ser por consenso, ser democrática y ser visionaria.

Por lo tanto yo solamente les quiero reiterar el agradecimiento por habernos invitado, una disculpa porque sé que hablo mucho, y tercero decirles que les deseo lo mejor y que de aquí va a surgir –estoy seguro- la mejor legislación de este país por muchos años, así que muchas gracias diputado y mucho éxito a todos.

EL C. MODERADOR.- Agradecemos cumplidamente el mensaje que nos ha dirigido el señor Secretario de Turismo del Distrito Federal, y para hablar en representación iniciativa turística de la Ciudad de México, le solicitamos al ingeniero Rafael García González, presidente de la Asociación de Hoteles de la Ciudad de México, se sirva dirigirnos su mensaje.

EL C. ING. RAFAEL GARCIA GONZALEZ.- Muchas gracias.

Diputado Carlo Fabián Pizano Salinas, mucho gusto y muchas gracias por invitarnos; Alejandro Rojas, Secretario de Turismo, amigo Secretario; diputado Leobardo Juan Urbina Mosqueda, Secretario de la Comisión de Turismo de la V Legislatura de esta importante Ciudad; Miguel Torruco, presidente de la Confederación Turística Nacional; amigos todos:

Necesitamos hacer que los habitantes de la Ciudad de México tomen conciencia de la importancia del turismo. No basta sólo tener a un pueblo con vocación natural de servicio, atención al turista, pues los mexicanos por naturaleza somos buenos anfitriones. Necesitamos capacitarnos, actualizarnos y prepararnos cada día más porque la competencia a nivel mundial nos lo exige, cada día es más importante estar actualizado tanto en las leyes como en nuestra preparación que nos exige el entorno del mundo.

Debemos de cuidar desde que llega un turista a la Capital, al aeropuerto, a la Central Camionera, a las casetas de nuestras carreteras o cuando toma un taxi, cuando se hospeda en un hotel, cuando toma un servicio en uno de

nuestros restaurantes, necesitamos estar bien preparados para que el turista se sienta atendido con un servicio de excelencia.

Es necesario por tanto considero hacer una campaña por todos los medios posibles, de radio, televisión y prensa, en todas las escuelas, universidades, donde se enseñan las bondades del turismo como generador de empleo y divisas. Para esta campaña yo considero que necesitaríamos la participación de toda la sociedad pero principalmente de la Secretaría de Cultura, de la Secretaría de Educación Pública, de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal, para que trabajen conjuntamente con la iniciativa privada. No sé si recuerden hace algunos años, los que somos mayores en esta Ciudad, el gran mimo *Cantinflas* por medio de una caricatura explicaba en forma sencilla la importancia de atender y cuidar bien a los turistas.

Los empresarios de la Ciudad de México se congratulan por la participación en este foro de consulta sobre legislación turística en la Ciudad de México, espacio que reconocemos como una iniciativa plausible y propicia para el análisis y la conformación de propuestas concretas que permitan determinar el mejor escenario para la conformación del esquema legal reglamentario y regulatorio que deben encauzar el desarrollo turístico en nuestra Ciudad en el corto, mediano y largo plazo.

Es de particular interés para los empresarios manifestar nuestra posición y nuestras propuestas en relación a la línea que sobre este foro se van a presentar. Consideramos que debe tomarse en cuenta para la adecuación, lo que habrá de constituirse como la nueva ley de turismo del Distrito Federal y su reglamento.

Yo les deseo a todos que sea un éxito, por el bien de esta Ciudad que se lo merece, como ha dicho Alejandro, uno de los importantes rubros de esta Ciudad, el Producto Interno Bruto que genera este sector puede ser cada día mayor si nos ponemos todos a trabajar entorno a una ley que actualice y agilice todo en forma sencilla la posibilidad de que todos interactuemos en una línea conjunta tanto gobierno como empresarios.

Como empresario de esta Ciudad y a nombre de ellos los felicito, porque no hay nada mejor que oírnos, que comunicarnos, que aprender unos de otros,

aquí hay expertos que llevan muchos años de estar trabajando en la línea del sector privado y también hay expertos en la línea de lo que es ejecución de leyes y que estoy seguro que gobierno, legisladores e iniciativa privada vamos a sacar de esto un gran resultado y lo aplaudo como empresario de este país y a nombre de ellos.

Muchas gracias.

EL C. MODERADOR.- Muchas gracias ingeniero García.

Para concluir con este acto inaugural le pediríamos al diputado Carlo Pizano Salinas, Presidente de la Comisión de Turismo de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, se sirva dirigirnos su mensaje.

EL C. PRESIDENTE DIPUTADO CARLO FABIAN PIZANO SALINAS.-
Buenos días a todos.

En primer lugar agradecer a don Alejandro Rojas Díaz Durán, pues su presencia en la inauguración de este foro, significa mucho para los trabajos de la materia de turismo, su liderazgo en la materia en la ciudad que ha logrado posicionar el tema como una importante política pública para la ciudad es de reconocerse, y estoy seguro que la Comisión de Turismo y la Secretaría sabrán trabajar en lo que resta de su mandato para empujar la propia actividad. Gracias Secretario.

Agradecer también la presencia de don Miguel Torruco, un personaje en el sector del turismo, con una experiencia y trayectoria que agradecemos contribuya a este foro con su visión de lo que debe suceder no sólo a nivel capitalino sino también a nivel nacional.

Agradecer el mensaje de don Rafael García González, presidente de la Asociación de Hoteles de la Ciudad de México, que representa a mucho empresarios que están interesados en darle la potencia que requiere esta actividad para nuestra Capital. Muchas gracias.

Agradecer a mi compañero diputado y Secretario de esta Comisión, a don Leobardo Urbina Mosqueda, su presencia y organización de este foro también por parte de todos los integrantes de la Comisión, y particularmente agradecer la presencia de otros legisladores de la Asamblea Legislativa, al diputado

Mauricio Tabe, el diputado Jorge Palacios, a la diputada Alicia Téllez, que con su presencia demuestran el interés que tiene la Asamblea Legislativa, de distintos grupos parlamentarios, de avanzar en el mandato que el propio Congreso de la Unión nos ha encomendado de revisar la legislación local.

Agradecer también la presencia de la licenciada Gabriela Báez, Directora General del Fondo Mixto de Promoción Turística de la Ciudad; de empresarios, académicos y expertos en la materia y todo el público que nos acompaña el día de hoy y representantes de medios de comunicación.

El arquitecto Levin Linch, uno de los más reconocidos urbanistas a nivel mundial planteó en su momento una serie de propuestas respecto de las funciones que una ciudad debe de cumplir para sus habitantes. Él partía de la idea de que la ciudad parece ser una entidad viva, una entidad viva de la cual se deben presentar para sus habitantes diversas posibilidades que implica desplazarse, trabajar, comerciar, recrearse, entre otras, y que todo esto se daba bajo un determinado conjunto de reglas a veces específicas, a veces tácitas, que les permiten a los seres humanos realizar estas actividades dentro de un espacio físico limitado y en armonía.

En ese sentido el Distrito Federal es un claro ejemplo de una ciudad que requiere día a día proveer de funciones a los habitantes de este conglomerado urbano. Una de esas funciones es la propia actividad turística la cual es parte de las atribuciones que una localidad como la nuestra posee tantos y tan variados atractivos que la convierten en una de las ciudades que sin duda todos los mexicanos y extranjeros deben de visitar por lo menos una vez en su vida.

De hecho como hemos escuchado en diversas ocasiones, el turismo representa para la Ciudad de México una de las más importantes tareas económica, la tercera fuente de ingresos de esta propia ciudad, que por su propia contribución en la captación y redistribución del ingreso, por su generosidad en la adaptación de empleos productivos o por la transversalidad en sus impactos culturales, sociales, económicos y políticos, contribuyen al mejoramiento de las condiciones de vida de sus habitantes en lo general.

En efecto, si el turismo es una actividad tan importante para la Capital, se debe a que pocas localidades en el mundo ofrecen la riqueza y diversidad de recursos como la Ciudad de México. No en vano nombrada como *Ciudad patrimonio de la humanidad por la UNESCO*, a la par de una dotación de servicios de establecimientos que satisfacen en cierta medida las instancias de sus visitantes de cualquier nivel y región.

Sin duda para la actividad turística, la parte de infraestructura de una ciudad son los principales retos y sin duda seguridad y transporte son estos factores que ayudan o pueden disminuir el atractivo de una ciudad. Sin duda en muchos casos estamos frente a problemas de percepción, pero también percepción que parte de una realidad que debemos de atender y que por lo tanto todas las instancias de gobierno tienen que incluir una visión transversal del turismo para efectos de lograr superar no solamente percepciones, sino también ciertas realidades.

En consecuencia, se requiere contar con una serie de reglas claras y precisas que permitan armonizar diversas actividades que en ella se realizan.

Debido a todo esto, la Asamblea Legislativa del Distrito Federal a través de la Comisión de Turismo, nos hemos dado a la tarea de analizar la legislación en materia turística a fin de lograr las condiciones del sector dotando a los empresarios de un marco regulatorio más favorecedor que facilite sus intercambios comerciales y favorezca el desarrollo del turismo en la Capital.

El pasado 17 de junio de 2009 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley General de Turismo que sustituye a la Ley Federal del Turismo de 1982, y que en sus artículos transitorios dispone que los Estados y el Distrito Federal deberán adecuar su legislación en materia turística en dicha Ley General.

Dentro de un año, contado a partir de su publicación, esto significa que tendremos que tener una nueva normatividad a partir del 17 de junio de 2010.

Es por ello que con la finalidad de conocer las inquietudes y aportaciones de todos los sectores que intervienen en el turismo en la Ciudad de México, hemos convocado a este foro de consulta del cual esperamos obtener propuestas y reflexiones que nos permitan modificar o en su caso elaborar una nueva ley de turismo local que cumpla esa doble finalidad: ser un ordenamiento

regulador del quehacer turístico, pero al mismo tiempo un elemento que contribuya a impulsar el desarrollo de la actividad en el entorno de esta Ciudad.

Quiero agradecer la presencia de todos ustedes, particularmente de los panelistas que al compartir con nosotros su experiencia seguramente van a enriquecer los trabajos legislativos que acometemos a partir de ahora.

También vale la pena señalar que este tipo de eventos también hay que utilizarlos para promover a la Ciudad. Estamos ahora en el Gran Hotel de la Ciudad de México, un baluarte del *Art Decó* en el Centro Histórico y me parece que muchos de los eventos, que gobierno, sector empresarial, sector académico, debieran de tener una visión de transversalidad y de promover pues tanta riqueza que tenemos sobre todo arquitectónica en esta gran Ciudad.

Es decir, tenemos que aprovechar cada oportunidad para promover esta gran Ciudad y lograr que el turismo sea lo que debe de ser, la principal fuente de ingresos y sobre todo de difusión de la gran cultura que hay en nuestro país a partir de su gran capital.

Confiamos en que los resultados de estos trabajos entonces contribuirán a mejorar la convivencia de las diversas actividades que forman parte de este complejo mundo del turismo y que nuestra labor conjunta sirva como modelo de que la participación activa deriva en resultados satisfactorios para todos.

Vale la pena señalar los temas que abordaremos en el foro. Tendremos cuatro paneles en donde abordaremos los temas de servicios turísticos, abordaremos el tema del ordenamiento territorial y del desarrollo sustentable del turismo en la Ciudad, por supuesto que la competitividad será uno de los grandes temas que este foro tendrá que aportar y por supuesto la formación y capacitación en turismo.

Sin más preámbulo, si me lo permiten, declararíamos *hoy 25 febrero del año 2010, inaugurados los trabajos de este foro, deseando que sea para bien de la Ciudad de México.*

Muchas gracias y bienvenidos.

EL C. MODERADOR.- Agradecemos a todos ustedes su atención a esta ceremonia inaugural y les pedimos que se mantengan en su lugar para dar

inicio a los trabajos con el foro número, el panel número, que se titula *Los Servicios Turísticos*. En este panel le pedimos al ingeniero Natal Polansky, al licenciado Jorge Hernández Delgado y al licenciado Daniel Loaeza, se sirvan pasar a ocupar sus lugares.

Gracias. El panel será moderado por el diputado Víctor Gabriel Varela López, Vicepresidente de la Comisión de Turismo de la Asamblea Legislativa.

EL C. DIPUTADO VICTOR GABRIEL VARELA LOPEZ.- Vamos a continuar con esta sesión e iniciaríamos los trabajos de los panelistas en este primer foro.

Quiero agradecer la presencia a este foro de consulta sobre la legislación turística en el Distrito Federal cuyo tema es los servicios turísticos. En este panel nos hacen favor de acompañarnos las siguientes personalidades quienes estarán encargadas de presentarnos sus puntos de vista respecto a este tema complejo: el ingeniero Natam Polansky, secretario de la Asociación de Hoteles de la Ciudad de México, bienvenido; el ingeniero Jorge Hernández Delgado, presidente de la Asociación Mexicana de Agencias de Viajes, le agradecemos; y el licenciado Daniel Loaeza, representante de la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos Condimentados, muchas gracias licenciado.

Antes de dar la palabra a nuestros invitados, quisiéramos comentar que la mecánica del panel será la siguiente: cada uno de los panelistas dispondrá de 15 minutos para hacer la presentación de sus propuestas o comentarios. Posteriormente daremos unos 10 minutos para comentarios o preguntas de los presentes y con ello cerraremos este primer panel.

Dicho lo anterior, me permito presentar brevemente al ingeniero Polansky, es ingeniero industrial dedicado a la hotelería, actualmente es secretario del consejo directivo de la asociación de hoteleros de la Ciudad de México y presidente de la Comisión del Distrito Federal de la Asociación de Hoteleros de México, asimismo presidente de la Comisión de Mercadotecnia Turística de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo.

Le pido, sírvase hacer uso de la palabra.

EL C. ING. NATAN POLAVSKY.- Muchas gracias señor diputado.

Buenos días tengan todos ustedes. Antes que nada mi agradecimiento por esta invitación para participar en este foro.

Me gustaría comenzar mi intervención con algunos números, yo sé que en algunas ocasiones hablar de número resultado cansado, pero creo necesario que se divida este proceso en tres partes. ¿A dónde estamos parados en este momento? ¿A dónde queremos llegar y cómo le vamos a hacer para llegar a donde queremos estar?

¿A dónde estamos hoy? Según la Organización Mundial de Turismo que como ustedes saben es un organismo internacional creado en 1925, que tiene como propósito promover el turismo y que vincula formalmente a las Naciones Unidas desde 1976 al transformarse en un programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, ubicaba a nuestro país en el 2008, en el número 10, en llegadas de turistas internacionales, detrás de países como Turquía y Ucrania.

Quizás sea fácil de entender que estemos detrás de países como Estados Unidos, España, Francia, pero sí tendrían que llevarnos a la reflexión porque estos países se encontraban delante de nosotros.

Lamentablemente para el año 2009, cuando se concluyan los estudios estadísticos de esta organización seguramente habremos caído todavía más quizás hasta el lugar 18 en el mundo.

Un estudio estadístico quizás resulte más interesante para nuestro tema, ese de la competitividad turística mundial que labora el Economist Fouron y que clasifica a 130 países en el mundo; que toma en cuenta políticas públicas y regulaciones, seguridad, salud e higiene, prioridad de las actividades turísticas, calidad de la infraestructura turística, áreas de rutas, capital humano, competitividad de los procesos internos, recursos culturales y naturales e infraestructura de comunicaciones.

En esta clasificación desgraciadamente México se encuentra en el lugar 49. pero si vamos un poco más al fondo, la clasificación de nuestro país desde el punto de vista de marco regulatorio que es el que nos ocupa el día de hoy, nos encontramos en un tristísimo lugar número 71, y en la prioridad que el país le da al turismo, es el 31.

Por otro lado, si tomamos en cuenta nuestros recursos humanos, culturales y naturales, subimos hasta el lugar 19.

Queda muy claro que en el tema del marco regulatorio y en la prioridad que el país se le asigne el turismo, tenemos mucho camino por recorrer y tenemos mucho margen para mejorar.

Enfocados ahora a nuestra Ciudad, hay un estudio que elabora el Euromoney internacional, de 150 ciudades que las clasifica de acuerdo al número de llegadas de turistas en donde las primeras seis son: Londres, Hong Kong, Vancouver, Singapur, París y Nueva York, y nuestra ciudad aparecen el número 35.

El año 2009 fue un año desastroso para la industria turística mundial con una caída estimada por la OMT en un 4 por ciento. Para nuestra Ciudad los resultados fueron aún más alarmantes, ya que al cierre del 2009 tenemos los siguientes resultados: una caída del 13.82 por ciento en la llegada de turistas a nuestra Ciudad; una caída del 18.3 por ciento en porcentaje de ocupación hotelera; una caída del 12.03 por ciento de turistas noche nacionales, y del 31.54 por ciento de turistas extranjeros; una derrama total inferior en 9.82 por ciento y una caída en el empleo del 12.95 por ciento.

En cuanto a la oferta hotelera que el tema que a mí me ocupa, la Ciudad de México cuenta con una amplia y variada oferta de hoteles que van desde una estrella hasta los de gran turismo, y les puedo asegurar que la Ciudad de México cuenta con hoteles a la altura de los mejores del mundo tanto en infraestructura como en servicio que se le da a nuestros huéspedes.

Según datos de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal, al cierre del 2009 existían 654 hoteles de todas las categorías con una oferta de alrededor de 48 mil cuartos. Estas cifras nos muestran que en los últimos dos años no ha habido crecimiento en el número de hoteles de la Ciudad y que el número de cuartos ha disminuido.

¿A dónde queremos llegar? Creo que a nivel país tendríamos obligadamente que a corto plazo recuperar el lugar que teníamos hasta hace sólo un año y que a mediano plazo lo logremos superar. En cuanto a nuestra Ciudad creo que debemos aspirar a convertirnos en una de las 10 ciudades más

importantes como receptoras del turismo internacional. Reconozco que es una meta ambiciosa, pero al mismo tiempo creo que si tomamos en cuenta todos los atractivos que tiene nuestra Ciudad, es una meta que podemos alcanzar con el esfuerzo de todos.

Proponernos una meta tan ambiciosa nos obliga a redoblar esfuerzos para poder alcanzarla. Dejemos a un lado el conformismo y seamos visionarios e innovadores. Es por esto que al redactar la nueva ley se debe de pensar en el mediano y largo plazo, ya no es suficiente pensar qué es lo que pasa hoy. Vamos a tener que pensar en la realidad que queremos para el día de mañana.

¿Cómo le vamos a hacer para llegar? Aquí es donde empiezan los problemas porque evidentemente no existe una fórmula mágica que nos lleve a nuestro objetivo de manera fácil y rápida. Pero de lo que sí estoy seguro es que existe un compromiso de todos los que estamos aquí presentes para llegar a un plan de acción que nos ponga en el camino correcto para lograr el lugar preponderante al que queremos aspirar para nuestra querida ciudad.

Desde hace muchos años yo siempre he escuchado que todos los gobiernos de todos los niveles y de todos los colores, han declarado que el turismo es una actividad prioritaria para sus distintos gobiernos. Pero después de la crisis económica que comenzó a fines del 2008 y de la crisis sanitaria de abril del 2009, la actividad turística de la ciudad y del país prácticamente se colapsaron, es cuando creo que todos se dieron cuenta de la verdadera importancia que tiene la actividad turística dentro del contexto económico de nuestro México.

Los ingresos que se obtienen por esta actividad se derraman y pernean a todos los niveles de nuestra economía, proporcionan trabajos dignos y bien remunerados, elevan la calidad de vida de sus participantes, incrementan el nivel de capacitación de los que participan en ella, generan divisas, atrae inversiones, aporta más del 8 por ciento del Producto Interno Bruto a nivel nacional y más de 2 millones y medio de empleos.

En fin, creo que no podríamos encontrar una actividad tan importante y con tanto potencial de crecimiento como es el turismo.

Creo que ha llegado el momento de pasar de los discursos a la acción y convertir esta actividad en la prioridad de esta ciudad. Debemos apostarle todo

al turismo y estoy seguro que al cabo de los años podemos mirar hacia atrás como lo han hecho otros países y ciudades del mundo y ver que hemos ganado la apuesta a favor de las futuras generaciones.

Es por esto que considero que el primer acuerdo al que tenemos que llegar es que ahora sí se establezca desde la misma ley a la actividad turística como de prioridad para la ciudad y que consecuentemente los actos de gobierno vayan encaminados a fortalecer esta actividad.

Es necesario que atendiendo esta prioridad exista una gran coordinación entre todos los sectores del gobierno para las decisiones que se tomen en sus distintos ámbitos, no afecten al turismo, sino por el contrario lo fortalezca.

En muchas ocasiones se toman decisiones desde alguna dependencia que a la luz de quien las tomó son muy lógicas y congruentes, pero al llevarlas a un contexto más amplio vemos que pueden afectar al sector turístico de la ciudad. Para darle un ejemplo, todos coincidimos en que la ocupación hotelera los fines de semana baja significativamente; también sabemos que al turista que se puede atraer para los fines de semana es el turista nacional que representa más del 80 por ciento del turismo en la Ciudad, y que este turista nacional ingresará en su mayoría por carretera.

Para tratar de capitalizar estos hechos, los hoteles y demás proveedores de servicios turísticos ofrecen paquetes muy atractivos enfocados a este mercado. Hasta aquí todo va muy bien. Pero resulta que desde otra instancia se toman las decisiones de restringir la circulación de los automóviles los días sábado, impidiendo de hecho la entrada de todos estos turistas potenciales.

Afortunadamente al detectar esto se trabajó junto con la Secretaría de Turismo en implementar *El pase turístico* que ha tenido un éxito moderado y prueba de ello es que solamente en todo el año 2009 se emitieron alrededor de 8 mil pases turísticos.

Otro ejemplo podría ser que un gran operador turístico invierta en promocionar la infraestructura para lograr traer a grupos de turistas desde Europa a visitar nuestra Ciudad. Después de un viaje de más de 12 horas llegan cansados, con ganas de llegar al hotel a descansar y con la enorme ilusión de empezar su vista al día siguiente. Pero para su sorpresa no pueden llegar al hotel, porque

un puñado de gente que se está manifestando bloqueó las calles de acceso a los hoteles. Para la autoridad que decidió cerrar el paso resulta ser una decisión correcta, pero para los turistas que no pudieron llegar a su destino, independientemente de lo que sea, van a llevarse y mal sabor de boca cuando regresen a sus destinos.

Nadie se opone al derecho que tiene la gente a manifestarse y expresarse libremente, pero creo que ha llegado el momento en que todos los partidos de forma unánime, los gobiernos y la sociedad reglamenten las marchas y se terminen definitivamente los plantones y los bloqueos de las calles.

Como estos ejemplos hay muchos y lo que sí nos queda muy claro es que el convertir al turismo en una actividad prioritaria también se debe fomentar de forma obligada a la coordinación entre las distintas dependencias de gobierno.

En la Ley de Turismo vigente del Distrito Federal, en el capítulo 12, ya se habla de los mecanismos de coordinación, pero esto va más enfocado a la coordinación necesaria para verificar el cumplimiento de las obligaciones, se debe trabajar mucho para fortalecer este artículo a fin de que se establezcan mecanismos ágiles y precisos de coordinación para favorecer la autoridad turística.

Debo confesarles que cuando a los representantes de la iniciativa privada se nos comentó que iban a trabajar en la creación de una Ley de turismo, sinceramente a todos nos dio escalofríos.

Lo que menos requiere en este momento tan crítico, es que se nos vengán a imponer más regulaciones, a una industria que ya está sobrerregulada. Es por esto que los exhorto a que cambiemos nuestra manera de pensar, y que en lugar de buscar una Ley Reguladora, busquemos una ley promotora, los empresarios turísticos que en muchos casos nos hemos dedicado a esta actividad por varias generaciones, no requieren que les enseñen a hacer su trabajo, lo saben hacer y lo hacen muy bien. Lo que sí requieren es que se los faciliten.

Requerimos un marco legal que promueva la inversión y la creación de nuevas fuentes de empleo, es por eso que les pido y les propongo que como segundo

gran acuerdo, como resultado de este esfuerzo saliera una ley que cumpla con tres características básicas, que justifique, que promueva y que facilite.

En estudios recientes que se realizaron en Estados Unidos y Canadá, que incluyeron encuestas, estudios de mercado y grupos de enfoque, se llegaron a muchas conclusiones para nuestra ciudad, pero las dos que les quiero rescatar en este momento es que la primera es que en estos países existe un gran desconocimiento de lo que ofrece la Ciudad de México. Dos, que existe un gran problema de percepción de lo que sucede en nuestra ciudad.

Por ejemplo, en el tema de la inseguridad, no diferencian lo que pasa en la Ciudad de México con lo que pasa con el resto del país, siendo que nuestra ciudad tiene estadísticas de inseguridad inferiores a mucha de las grandes ciudades del mundo.

Es por eso que nos queda muy claro que una parte fundamental en las estrategias que se debe seguir es la promoción y las campañas de las relaciones públicas, porque de poco servirían todas las acciones para mejorar el turismo en la ciudad, si no tenemos la capacidad de comunicarlo a los turistas potenciales y en mejorar la percepción que de nuestra entidad se tiene en el extranjero, incluso en nuestra propia provincia mexicana.

Quiero aprovechar para un reconocimiento a la excelente labor que a este respecto está llevando la Secretaría de Turismo del Distrito Federal, a pesar de sus limitados recursos. Pero es indispensable el fortalecimiento de las finanzas de la Secretaría de Turismo mediante un mayor presupuesto a fin de llevar a cabo mejor estas actividades. ¿Por qué si todos estamos de acuerdo en que el turismo debe ser la primera prioridad de esta ciudad, le asignamos a la Secretaría de Turismo, cabeza de este sector, el menor presupuesto?

Se debe otorgar de mayores recursos tanto a la Secretaría de Turismo como al Fondo Mixto de Promoción Turística, para que se puedan incrementar de manera substancial los esfuerzos de promoción, debemos buscar esquemas novedosos de promoción como por ejemplo, establecer un programa de Paripaso donde el gasto que en promoción se realice por una empresa privada en nuestra ciudad, se puede igualar con la misma cantidad por la Secretaría y el Fondo Mixto, a fin de duplicar la capacidad de promoción tanto de la

empresa como el propio de gobierno. Es importante que dejemos de pensar en la promoción como un gasto y nos demos cuenta que es una inversión, cuyos dividendos serán mucho mayores.

Al hablar de la nueva Ley de Turismo, creo pertinente tocar el tema de lo que ha sido con la Ley General del Distrito Federal, recientemente aprobada. Reconocemos el esfuerzo realizado por los legisladores de las distintas fuerzas políticas, que permitió tener una ley que fue votada de manera prácticamente unánime. No obstante nos preocupan diversos aspectos de la misma ley.

Los diferentes sectores que estuvimos involucrados en el desarrollo de esta ley, les podemos comentar que tan sólo a una semana de su aprobación, existían infinidad de corchetes y observaciones en los que no había consensos, y que a pesar de los muchos meses de trabajo que se llevó al hacer esta ley, estos temas se resolvieron al vapor, y que como resultado por decir lo menos, resultó una ley bastante deficiente.

Nos llama la atención que no se haya publicado como se dispone en la misma ley, el reglamento respectivo, aunque suponemos que parte del problema es que quizá se está tratando de corregir desde el reglamento las deficiencias que tiene la ley.

En este sentido y relacionado con el tema que nos ocupa en el foro, de los servicios turísticos, quisiera hacer algunos comentarios.

En el artículo 2 de la Ley General, nos hubiera gustado además que de fomentar la inversión pública y privada también se hubiera incentivado de forma fiscal.

Sentimos que haya un problema por la imprecisión en la definición de prestadores de servicios turísticos como quedó consignado a la ley y que a la letra señala en su artículo 3, que son dirigidos a atender la solicitud de los turistas a cambio de una contraprestación que con apego a lo dispuesto en la ley, de este reglamento.

Bajo este criterio, una farmacia que venda una aspirina a un turista o un boleador que le bolee sus zapatos, será considerado como un prestador de servicios turísticos.

Debe existir una definición precisa de la ley de quienes son los prestadores de servicios turísticos. Consideramos más adecuada la definición que se hace en artículo 6 de la Ley de Turismo vigente del Distrito Federal y que incluya a los sectores turísticos que tradicionalmente se incluyen en 5 grandes categorías que son alojamiento, alimentación, intermediación, información y congresos y convenciones.

Me detengo en un momento en la información, ya que existe un gran déficit de servicios de información para el turista tanto antes de que llegue como cuando ya llegó. No es solamente responsabilidad de la Secretaría de Turismo el proveer información a los turistas, también lo pueden hacer otras dependencias.

Por ejemplo, quisiera hacer mención que en los principales destinos del mundo, la policía de la calle se ha convertido en una especie de representante ante los turistas, que ante cualquier duda buscan el apoyo de estos servidores para obtener la información que requieren. Debemos seguir avanzando en la capacitación de nuestros policías para poder cumplir con esta función.

Cambiar el “avanza-avanza-avanza” que hoy lo único que hace es evitar el descenso y ascenso a nuestros pasajeros, tanto a hoteles, restaurantes y servicios turísticos por el “avanza-avanza-avanza”, pero lo que tiene que avanzar es el turismo en nuestra ciudad. Capacitemos a nuestros policías y convirtámoslos en gente valiosa para el servicio turístico de nuestra ciudad.

Otro tema que nos preocupa es la clasificación. Ante la falta de reglamento no sabemos que va a hacer la autoridad con el tema de clasificación hotelera que apreció por sorpresa en la ley.

Nos preocupa mucho definir quién nos clasificará y con qué bases. Aquí quisiera comentar que aunque hemos trabajado de cerca con la SECTUR Federal, llegando al consenso de que la clasificación la deberá hacer la propia iniciativa privada, mediante la creación de un órgano clasificador, en la que también por supuesto participaría la SECTUR, esto es sólo un intento de subsanar una parte de la ley que consideramos equivocada y de que no debe existir.

Entendemos que todo esfuerzo por mejorar la calidad de los servicios es loable, pero no pensamos que la autoridad sea federal o sea local tenga la capacidad real de asumir una clasificación obligatoria.

Los hoteles tenemos memoria y sabemos que cuando en el pasado la clasificación dependía de la autoridad y a lo único que se prestaba es en abrir a espacios de corrupción.

En este punto la clasificación, es muy importante hacer mención que las grandes agencias de viaje, por ejemplo: Expedia, Orbitz, que hacen su negocio a través de Internet, tienen sus propias clasificaciones de los hoteles que venden, independientemente de las clasificaciones que el hotel ostente y los turistas que utilizan estos sitios cada vez en mayor proporción, hacen sus reservaciones en base a lo que estos sitios toman como clasificación del hotel.

Además de que no deja de ser una posibilidad de interpretación e inequidad de la ley, el prever la clasificación sólo para los hoteleros y no para el resto de los prestadores de servicios.

En el tema de registro nacional de turismo, tanto en el artículo 46 al 52, 57, 58, se establece como una obligación más estricta toda vez que prevé como sanción la clausura por no registrarse o inclusive por no atender una prevención en caso de que haga falta algún dato o sea impreciso, además las multas llegan hasta mil días de salario mínimo, lo cual se considera como algo extremo, ya que con ello en lugar de fomentar y apoyar al sector los reprime, por lo que debe eliminarse la figura de clausura y bajar el monto de las multas.

Se sigue contemplando la reincidencia pero siguiendo con el esquema estricto que disminuye el tiempo en que se puede dar la reincidencia, es decir, cuando el mismo infractor incurra en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de 6 meses, contados a partir del día en que incurra en la primera infracción, no obstante que en la legislación anterior era de un año.

Los inversionistas no son delincuentes y resulta lamentable que en artículos como estos, se evidencie el afán de castigar y no de premiar a la inversión y a la formalidad.

Otro tema que nos preocupa es que esta ley invade las facultades de otras dependencias y autoridades. Por eso es que pensamos que al legislar de

manera local, quiere decir ir más allá de la Ley de Turismo en la ciudad, es necesario aprovechar este esfuerzo para legislar de manera transversal en la búsqueda de impulsar una actividad turística más competitiva, por lo que se debe necesariamente tener en cuenta que los temas de turismo también pasan por la Ley de Establecimientos Mercantiles, la Ley Ambiental, la Ley de Desarrollo Urbano, etcétera.

El momento que vivimos debería ser una extraordinaria oportunidad para contar con un marco legal integral, en donde efectivamente se refleje el estatuto de prioridad que tiene el turismo de conformidad con la nueva Ley General del Trabajo.

La nueva ley debe abordar además el tema de seguridad jurídica para la inversión, la inversión para crear un hotel por definición cuantiosa y está comprometida a un muy largo plazo, más allá de la regulación de los servicios turísticos, los empresarios esperamos que a esta ley local y la propia Ley General se les dé certeza a nuestras inversiones.

La Ciudad demanda urgentemente la creación de alternativas productivas, el sector hotelero ha asumido su responsabilidad contribuyendo de manera decidida a este esfuerzo y es necesario evitar que en la ley se dé un estado de indefensión y que en los hechos se castigue a la formalidad y se le dé incentivo a la informalidad.

Se debe estimular de manera decidida la inversión en este sector. Es por ello que coincidimos con lo que establece el artículo 56 fracción VIII de la Ley de Turismo vigente en el DF, que nos confiere como derecho solicitar el acceso a los instrumentos económicos administrativos y fiscales que establezca la autoridad, pero este artículo debe de ir más allá y no sólo conferir el derecho a solicitar los recursos, sino además que nos conceda el derecho a recibirlos.

Si pretendemos competir para atraer el turismo con otras grandes ciudades del mundo, debemos ser competitivos, que es necesario que de manera mínima los atractivos que para este turismo sean básicos en otras ciudades. En concreto que me refiero a que si por ejemplo queremos competir con la Ciudad de Nueva York en donde su principal eslogan es: "la Ciudad que nunca duerme".

No es concebible que aquí pretendamos tratar a los turistas como niños chiquitos y mandarlos a dormir a las 02:30 horas.

Debemos ser competitivos en todos los aspectos que reclama al turista, debemos saber identificar estos aspectos y poder actuar en consecuencia. Es evidente que ante la caída de la actividad turística a nivel mundial, los demás destinos no están esperando pasivamente a que las cosas mejoren, sino por el contrario, están tomando medidas para hacerlos más atractivo para todos los potenciales turistas.

La Ley debe reconocer que el mercado turístico es cada vez más competido y nos debe proporcionar las herramientas necesarias para hacer frente a esta competencia.

Reconocemos la importancia que tiene un foro como estos para recoger las inquietudes de todos los sectores, pero también estamos conscientes que las distintas ponencias tienen una utilidad acotada por los limitantes propios del formato y del tiempo que se nos asigna.

Por lo que quisiéramos solicitar a esta honorable comisión, que a medida que se vaya avanzando en la elaboración de esta nueva ley, se pudiera incluir a los diferentes actores que conformamos al sector turístico en la ciudad, para que nos podamos integrar a las mesas de trabajo y participar en la elaboración de los borradores y la subsiguiente nueva ley de turismo del Distrito Federal.

La Ciudad de México es una gran ciudad, existen pocas en el mundo que puedan ofrecer en un mismo lugar tantos atractivos para el turista, en donde más en este mundo se podría pensar que a tan sólo unos metros de distancia, se podría encontrar un sitio arqueológico, una catedral que es de las más imponentes del mundo, impresionantes muestras de arquitectura de la época colonia, una de las plazas públicas más grandes del mundo, los mejores museos, restaurantes y hoteles.

En esta ciudad convive la modernidad y una historia muy rica en cultura y tradiciones, con una amplia diversidad de entretenimiento, almacenes, centros comerciales, restaurantes que ofrece una gastronomía a la altura de las mejores del mundo, pero por sobre todo tenemos el recurso más importante

que es nuestra gente, que siempre está dispuesta a recibir al turista con lo mejor de sí y siempre con una sonrisa en la boca.

Nos encontramos ante una oportunidad única en la que tendremos que decidir entre hacer una ley de turismo para salir del paso o que realmente nos decidamos de una vez por todas y hagamos una ley que vaya más allá de los gobiernos sexenales y sienta las bases para la posibilidad de que se convierta en una política de Estado, con miras al mediano y largo plazo y que sin lugar a dudas establezca al turismo, como la actividad prioritaria de nuestra ciudad.

Muchas gracias.

EL C. DIPUTADO VICTOR GABRIEL VARELA LOPEZ.- Agradecemos al licenciado Olevsky.

Vamos a solicitar al ingeniero Jorge Hernández, haga su presentación.

EL C. ING. JORGE HERNANDEZ.- Muchas gracias. Muy buenos días a todos. Muchas felicidades a Natan, por la amplia exposición que ha hecho de los motivos y propuestas, aunque prácticamente ya no nos dejó mucho tiempo, pero bueno, vamos a tratar para no repetir los datos que obviamente son del orden general, vamos a tratar de hablar básicamente en nuestro caso del tema que nos ocupa, de este panel que son los servicios turísticos y es precisamente referente al foro sobre la Ley Turística del Distrito Federal.

Simplemente comentar a ustedes que la Asociación Mexicana de Agencia de Viajes, AMAV Nacional, organización pionera en el turismo desde hace 65 años y que cuenta actualmente con 24 filiales en la República Mexicana y que cuenta aproximadamente con 4 mil 500 agencias de viajes, participa en este foro.

En la actual ley que se publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el 29 de agosto, se incluye en los capítulos Décimo y Doceavo, lo relativo a los servicios turísticos, cuyo contenido a la letra es el siguiente:

Capítulo Décimo. Prestadores de servicios turísticos.

Artículo 55.- Los prestadores de servicios turísticos a los que se refiere el artículo 60 de la presente ley, se registrarán por lo que las partes convengan, observándose las disposiciones de la presente ley, la Ley Federal de Turismo y

su Reglamento y las normas oficiales mexicanas, así como la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En la prestación de los servicios turísticos no habrá por ningún motivo discriminación por razones de raza, sexo, discapacidad, edad, credo político o religioso, nacionalidad o condición social, pudiendo hacerse acreedor el prestador de servicios turísticos que contravenga estas disposiciones a las sanciones contenidas en las disposiciones delegadas y citadas en el párrafo que antecede.

La reglamentación interna que para cada caso establezca los prestadores de servicios turísticos, tendrán que ajustarse a lo dispuesto en el párrafo anterior.

Artículo 56. Los prestadores de servicios turísticos registrados en el Distrito Federal tendrán los siguientes derechos.

I.- Recibir asesoramiento técnico, así como la información y auxilio de la Secretaría ante las diversas oficinas gubernamentales cuando el interés turístico lo amerite.

Ser considerados en la estrategia de relaciones públicas, difusión y promoción turística, la Secretaría tanto a nivel nacional e internacional.

III.- Solicitar el apoyo a la Secretaría para la obtención de licencias o permisos para el establecimiento de servicios turísticos ante las autoridades correspondientes.

IV.- Solicitar el apoyo de la Secretaría para la celebración de congresos, convenciones, eventos deportivos, gastronómicos, conferencias y exposiciones y otros eventos relacionados con el turismo.

Solicitar asesoramiento y apoyo a la Secretaría ante las autoridades correspondientes en la tramitación de permisos para la importación temporal de artículos y materiales de trabajo para la realización de eventos relacionados con el turismo.

Tendrán derecho a ser incluidos en los catálogos y guías que elabore la Secretaría y obtener una constancia de inscripción ante el Registro de Turismo, siempre y cuando cumplan con las disposiciones establecidas en las fracciones II y VII de este artículo.

VII.- Participar en los programas de capacitación turística que promueva o lleve a cabo la Secretaría.

VIII.- Solicitar el acceso a los instrumentos económicos, administrativos y fiscales que establezca la auditoría para fomentar el desarrollo, la inversión turística y siempre y cuando cumplan con las normas de calidad en la prestación de servicios que establece la Ley Federal de Turismo, su reglamento, las normas oficiales mexicanas, así como la Ley Federal de Protección al Consumidor.

IX.- Emitir opinión en cuanto a la planeación, desarrollo y fomento de la actividad turística.

Artículo 57.- Los prestadores de servicios turísticos a los que se refiere el artículo 60 de la presente ley, tendrán las siguientes obligaciones.

Dar cumplimiento a los servicios en los términos ofrecidos en caso de reembolsar, bonificar o compensar la suma correspondiente al servicio incumplido a elección del turista o bien prestar otros servicios de la misma calidad o equivalencia al que hubiera cumplido la elección del turista.

II.- Capacitar permanentemente su personal con el objeto de incentivar la cultura turística y elevar la calidad de los servicios que presten.

Ostentarse sólo con la autoridad con base en los criterios nacionales e internacionales que verifique la Secretaría para efectos de promoción.

Exhibir al público los precios y las tarifas y servicios que estos incluyan.

Cumplir con los precios, tarifas, porciones en los términos anunciados ofrecidos o pactados, así como facturarlos de acuerdo a la normatividad de la materia.

Informar las características y el precio en el momento de la contratación por los usuarios.

Contar con los formatos foliados y de corte pagados en el sistema de quejas de turistas en los términos de la norma.

Con esto lo que quiero indicar es que la ley realmente para muchos la ley presente es desconocida, y sobre todo para los prestadores de servicios turísticos.

Nosotros consideramos que es cierto que la ley debe de sufrir algunas modificaciones y nosotros en concreto para darle el espacio al otro panelista, al otro compañero panelista y para darle la oportunidad también a los aquí presentes, nosotros traeríamos tres propuestas básicamente sobre la ley.

De forma, el artículo 7 o Séptimo dice: Ley Federal o la Ley Federal de Turismo, evidentemente que debe decir ahora: “Ley General de Turismo”.

La Ley General de Turismo fue publicada en el Diario Oficial el 17 de junio del 2009, estando en proceso la elaboración de su reglamento. Este cambio se debe hacer en todo el cuerpo de la Ley donde está el término “Ley Federal de Turismo”.

II.- Incluir la definición de agencia de viajes en base a las normas oficiales mexicanas, NOM 01 y NOM 010, lo cual dice, agencia de viajes, la empresa que contrata y actúa como intermediario en beneficio de un usuario o un turista respecto a los servicios a que se refiere el artículo 4° de la Ley, así como cualquier otro relacionado con el turismo.

La III que para nosotros es muy importante, obviamente con algunas de las observaciones que ha hecho el ingeniero Natan, es cambiar la palabra “podrán” por “deberán” en el artículo, en el segundo párrafo del inciso sexto del artículo 8°, quedando de la siguiente manera.

Los prestadores de servicios a los que se refiere este artículo, deberán solicitar su inscripción en el Registro de Turismo del Distrito Federal, siempre que cumplan con los requisitos que la Secretaría fije mediante las disposiciones legales correspondientes.

Esta propuesta se fundamenta en las reformas de la nueva Ley General de Turismo, que contempla la obligación de que todos los prestadores de servicios turísticos se registren, indicados en el artículo 48. Con esta medida, se abatiría en gran forma el pirataje que causa competencias desleales y evasión de impuestos principalmente.

En lo que va en estos últimos tres años, en el rubro de las agencias de viajes, mil agencias de viajes se han ido a trabajar de manera independiente y yo quiero decir de manera independiente, de manera individual se han ido a sus casas, miles de agencias han cerrado, esto obviamente es el resultado de falta

de incentivos, de falta de oportunidades, pero también lo que ha ocasionado es que haya una disminución en los impuestos que aportan las agencia de viajes. Por eso es muy necesario que se vuelva también en la Ley General de Turismo del Distrito Federal, la obligación de que todos los prestadores de servicios públicos nos registremos.

Esta propuesta como lo decía, lo fundamentamos en el artículo 48 de la Ley General de Turismo y por supuesto agradecemos la invitación de la V Legislatura a esta participación y esperamos que estas propuestas muy concretas se puedan incluir en el nuevo formato o en el nuevo cuerpo de la ley de Turismo del Distrito Federal y estamos a sus órdenes para lo que ustedes nos gusten comentar.

Muchas gracias.

EL C. DIPUTADO VICTOR GABRIEL VARELA LOPEZ.- Le agradecemos al licenciado Jorge Hernández su intervención.

El licenciado Jorge Hernández es desde el 1° de junio de 1994 a la fecha socio mayoritario y Director General de Grupo Premier S.A.

En la vida académica se ha desempeñado como profesor titular en el Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos en Administración, Benito Juárez, y en la Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional, así como en la Universidad el Valle de México y en la Universidad Tecnológica de México.

Fue Presidente Nacional de la Asociación Mexicana de Agencia de Viajes, para el periodo 2003-2005, habiendo sido reelecto en 2005 por un periodo de más de 2 años.

Asimismo, el licenciado Hernández es Vicepresidente de la Confederación Nacional Turística.

En la actualidad es Presidente Nacional de la Asociación Mexicana de Agencia de Viajes para el periodo 2009-2011.

Le agradecemos su intervención y obviamente que van a ser consideradas las propuestas.

Le solicitamos finalmente en este panel al licenciado Loaeza, representante de CANIRAC, nos presente los temas de interés de la industria restaurantera. Él

nos resumía muy fácil, pero muy importante su currículum, lleva más de 30 años en la industria restaurantera, entonces sabe de lo que habla, sabe los problemas y lo que le hace falta a este sector por parte de la promoción gubernamental.

Le agradecemos su intervención al licenciado Loaeza y le dejamos el uso de la palabra.

EL C. LIC. DANIEL LOAEZA TREVIÑO.- Muchas gracias, Víctor.

Muy buenos días a todos ustedes. Gracias a Jorge y a Natan que han tocado diferentes tópicos del turismo de la Ciudad de México.

Yo quiero hacer algunos comentarios y resaltar y subrayar la importancia que tiene el turismo nacional, el turismo doméstico.

Representa el 87 por ciento del producto interno que produce el turismo a nivel Nacional. Eso quiere decir que es nuestro mayor mercado.

Para la ciudad de México pues sencillamente nos volvemos prácticamente turistas todos los ciudadanos, en el aspecto de que el 85 por ciento de la gente que vivimos en el Distrito Federal tenemos que comer fuera de nuestra casa. Nos trasladamos de 5 a 70 kilómetros diarios fuera de nuestra casa para trabajar, para llevar a cabo nuestras actividades.

Esto nos hace de alguna forma para la industria restaurantera, ser un prestador de servicios fundamental. Tan fundamental que ya lo vimos en la Influenza, que el sector restaurantera fue uno, si no es el que más afectado por las medidas que se tomaron, conocidas por parte de todos ustedes.

A nuestro entender, necesitamos en la Ciudad de México tener un centro, crear un centro de información turística, que realmente le proporcione al turista, y no solamente al turista, sino a los prestadores de servicio, toda la información que se requiere, que requiere un turista para poder distraerse, para poder acceder a eventos, para tener información de un teatro, de un cine, de un restaurante, de algún evento cultural, en fin.

Este Centro de Información Turística, pues tiene que abarcar todos los servicios de transporte, todo lo que un turista requiere, y no que quede el turista que llegue a la Ciudad de México, que muchos turistas volviendo al tema

anterior, pues vienen de negocios y son considerados de turistas, turismo de negocios, que vienen por uno, dos, tres días a la ciudad, pero sin embargo tienen noches, que como bien lo mencionaba Natan, no es posible que los mandes con su vasito de leche y a dormir a horas tan tempranas ¿no? Tenemos que estar a la altura, la verdad, de las grandes ciudades cosmopolitas.

Yo me recuerdo el año pasado que tuvimos una relación con una comisión que venía de China, de agencias de viajes, y una de las cosas que nos reclamaron o que dijeron pues era que aquí en la Ciudad de México la verdad la vida nocturna se acababa muy rápido.

Para ellos, por decir ellos, nada más estoy hablando de un segmento y que puede ser muy importante y está creciendo día a día a nivel mundial por su potencial y por su número de habitantes, pero para ellos los casinos son fundamentales. Y aquí todavía no nos cae el 20.

Hemos permitido abrir una serie de casas de otro tipo de juegos similares, pero los casinos no, y realmente, prácticamente son casinos, ya nada más les falta un escaloncito, pues no hay que ser más papistas que el Papa, tenemos que ver la competencia internacional que tenemos en el sector turismo, y este servicio, por llamarle así o atractivo de los casinos es importantísimo.

Entonces nada más concretando con la creación del Centro de Información Turística, pues tiene que aglutinar toda la gama de servicios y atractivos turísticos culturales y gastronómicos del país.

Hoy por hoy para la industria restaurantera, la gastronomía estamos pugnando y estamos trabajando muy arduamente con corredores gastronómicos en el país para que éste sea un atractivo más, un atractivo más no solamente lo cultura, no solamente la cuestión de las ruinas arqueológicas, ciudades mágicas, pueblos mágicos, etcétera, sino darle el valor y la importancia que requiere la gastronomía como atractivo cultural.

Este trabajo que estamos haciendo, ahorita se va a iniciar a finales de este mes, la ruta, el corredor gastronómico que es Ciudad de México, Estado de México, Querétaro, Guanajuato y Michoacán.

Lo que estamos pretendiendo en estos corredores es establecer la historia de la cocina, de la gastronomía de nuestros ancestros y rescatarla, darle un rescate y darle una revolución a esto para ponerlo en la mesa de los mejores restaurantes, no solamente de la Ciudad de México sino del país.

Hay una de las situaciones que sí queremos poner énfasis y que sí queremos que la ley lo contenga, que exista un presupuesto y un compromiso para la capacitación.

La capacitación en general, hablando en lo que a nosotros nos corresponde es de todo el personal en los centros de consumo en los restaurantes. Desde el manejo higiénico de los alimentos, que es ser una de las situaciones en estadísticas que hemos tenido, los turistas que vienen a México dicen que es precioso, que su gente es maravillosa, pero que se enferman del estómago y que la comida es exquisita, pero se enferman del estómago.

Entonces el manejo higiénico de los alimentos es fundamental para todos nosotros, y no solamente para nosotros, sino para toda la población en general, más en la Ciudad de México, que repito, el 85 por ciento de las personas comen fuera de su casa.

La capacitación a todo el personal de contacto en los hoteles. Hemos perdido o nada más un segmento de hoteles de 4, 5 estrellas, tiene el puesto de concierge, que es la persona que recomienda, el que proporciona los servicios, el que hace las reservaciones a los turistas, y en todos los demás hoteles, no tenemos una información, carecemos de eso. Entonces necesitamos capacitar a todo el personal de contacto, llámese en recepción, incluso hasta camareros.

La capacitación debe permear al gremio de los taxistas, este es un renglón sumamente importante. Este es un renglón sumamente importante por qué esta gente, estas personas son el primer contacto de los turistas en nuestro país y el último quizá.

Entonces tenemos que ser muy conscientes y sí tenemos que sensibilizar a este gremio tan importante para que las tarifas, es increíble que las tarifas de transporte del Aeropuerto a cualquier hotel del centro de la ciudad luego sean más caras que la tarifa de hotel. Entonces cómo vamos a promocionar el

turismo ¿no? La impresión que se llevan es el asalto por las tarifas tan altas que corre.

Esa capacitación también debe permear a la policía capitalina. Éste es otro punto de contacto. El turista, no digamos los mexicanos, los mexicanos desgraciadamente tenemos una muy mala imagen de nuestra policía, lamento decirlo pero así es, pero el turista en general todavía viene con la idea y con la imagen de lo que es un policía. Entonces es la gente que acude, es la gente menos preparada que tenemos para atender al turista, para darle una información. Entonces esa capacitación también debe de permear ahí a la policía capitalina.

La materia se debe de capacitar, en la Ciudad de México tenemos los corredores turísticos, hablando desde el Centro Histórico, Garibaldi, Condesa, San Ángel, Coyoacán, Xochimilco y no tenemos los suficientes guías de turismo.

No tenemos la suficiente información para ver quién nos puede guiar en estas visitas. Eso se puede capacitar a mucho más gente en este aspecto como guías de turistas, locales, de sus regiones.

Por otro lado, ojalá que esta legislatura se tome a bien el tratar con la Secretaría de Educación Pública, para que se establezca desde la primaria un programa de introducción al turismo, para que nuestros hijos sepan qué es un turista y cómo debemos de tratarlo y la importancia que tiene la derrama que deja el turismo en el país, que haya una conciencia verdadera.

De alguna manera estamos proponiendo también la creación de un programa nocturno, de jueves a sábado, en donde implicaría, el detonante sería la cultura. Como esto pues proponemos que estén abiertos los museos, algunos museos de las diferentes zonas turísticas, correos turísticos hasta las 23:00, 00:00 horas; que la gente pueda salir en la noche en esta ciudad tenemos un acervo cultural impresionante, riquísimo y sin embargo pues yo les garantizo que si aquí hacemos una encuesta, no conocemos más que 5 museos y tenemos más de 50 nada más en el Centro Histórico. Imagínense.

Nadie puede querer lo que no conoce, esto nos daría la oportunidad para verdaderamente empezar una vida nocturna desde el jueves, viernes y sábado por la noche.

Esto implicaría también, invitaría a los hoteles poder tener y ocupar esos fines de semana, que los tienen con una baja ocupación en hacer paquetes verdaderamente atractivos.

Hablando de paquetes atractivos, tenemos que ver la situación de las tarifas también de los aeropuertos, de los vuelos más que todo. No es creíble que estén ofertando las líneas, incluso mexicanas, 200 dólares aparte de la Unión Americana, y sin embargo aquí las tarifas en el país están por la nubes, no puede uno pensar ir a Cancún o a Los Cabos, porque es una lanaza la que cuesta, o sea tenemos que ofertar al país, tenemos que hacer un pacto con ellos para poder estar acorde a los niveles mundiales y a traer gente a la Ciudad de México.

Volviendo y partiendo que el turismo nacional en la Ciudad de México y a nivel nacional es el que se mueve, es el que se genera más riqueza, sí tenemos que voltear los ojos y apoyamos completamente la moción de Natan, en el sentido de que el No Circula para la gente de provincia debe ser revisada.

Al turista nacional y al extranjero, pero al nacional, debemos verdaderamente chiquearlo. La parte de la policía, la policía debe ser un protector de los turistas.

Nuestros connacionales no quieren venir a la Ciudad de México porque saben que los extorsionan, porque saben que van a caer en las manos de los policías, desde que entran.

No es posible que para entrar a la Ciudad de México se tengan que esperar para que sean las 11:00 horas; no es posible que tengan que esperarse hasta las 11:00 horas para salir de la Ciudad de México, es ridículo. Entonces sí los invito a ver estas situaciones para que el turista realmente conozca la Ciudad de México, el turista connacional.

La sensibilización de los medios de comunicaciones, como bien lo dijo el Secretario Alejandro Rojas, coincidimos totalmente con él. Es impresionante la manera, la importancia de las noticias que le dan y la repetición de las noticias

malas en las cadenas de televisión como en los diarios. Nosotros no decimos que se callen, nosotros no decimos que haya un tapabocas, pero sí debe de haber una concertación de en dónde van esas noticias, porque el impacto que han estado teniendo, bien lo dijo Alejandro, lo que sucede en la Ciudad de México, le afecta a Cancún, le afecta a Acapulco; lo que sucede en Acapulco o en el norte o en el sur, le afecta a la Ciudad de México, en el turismo nacional e internacional.

Entonces sí tenemos que tener algún punto de contacto, una comisión, que podamos platicar y hablar con los medios de comunicación. Yo creo que hay formas más creativas de vender el periódico o de tener un rating importante.

Ojalá que esta ley contemple la creación de los módulos, de crear módulos de información turística en las centrales de autobuses. Verdaderamente son un asco, verdaderamente son una imagen pésima para todo el turista, nacional e internacional. Tenemos que echarle una mano a eso definitivamente.

En fin, por último, yo les quisiera decir y sensibilizar para que se unan a la petición de CANIRAC en el sentido de que nos apoyen con la cuestión de la deducibilidad.

La CANIRAC hizo un estudio, bueno lo hizo el ITAM, un estudio el cual se le presentó al Secretario de Hacienda y se escogió al ITAM para que fuera un organismo pues que ni fuera controlado por nosotros ni por el gobierno.

Los hechos y los resultados saltan a la vista en cuanto a que es sumamente conveniente la deducibilidad en alimentos en comida de trabajo. Hemos puesto candados para que no haya evasión, para que no haya abusos, como lo hubo hace muchos años, pero esto realmente vendría a darle un vuelco a la industria restaurantera, vendría a crear infinidad de plazas de trabajo nuevas y le estaríamos dando una legalidad y una costumbre a pedir la factura.

No es que el gobierno vaya a tener menos recursos, a cobrar menos impuestos, por el contrario, esto genera una derrama increíble. La industria restaurantera maneja, afecta a 76 ramas de la producción, mueve y genera desde el campo. Entonces esto verdaderamente vendría siendo un parteaguas muy importante para la creación de empleos.

Muchísimas gracias.

EL C. DIPUTADO VICTOR GABRIEL VARELA LOPEZ.- Gracias al licenciado Loaeza Treviño.

Les queremos informar que se han distribuido algunas tarjetas para que quien tenga interés de hacer alguna pregunta o algún comentario en general o a algunos de nuestros panelistas, se sirvan hacerlo llegar al Secretario Técnico de la Comisión para que sean abordadas en este panel.

Mientras nos hacen llegar las tarjetas, las preguntas, aprovechamos el momento para decirle a los panelistas que obviamente ustedes saben cómo se promueve el turismo, ustedes saben cómo se atiende el turismo y creemos que tienen la voz cantante en este sector.

Como legisladores no hacemos otra cosa que retomar las ideas, las propuestas de la gente que vive en la ciudad y que hacen viva a la misma. Obviamente que coincidimos con muchas cosas, en primer lugar lo del Hoy No Circula Sabatino lo sabemos, un académico de gran reconocimiento, Rodríguez Araujo dice que a poco a las 23:00 horas ya deja de contaminar un carro de viene de Morelos o de Michoacán, o sea contamina exactamente igual a las 05:00 horas que a las 11:00 horas o al medio día. Entonces creo que es algo que se debe revisar y que haremos llegar esta observación al Gobierno del Distrito Federal.

En cuanto a manifestaciones y los problemas que genera, desde nuestro punto de vista hay una forma de evitar las manifestaciones y es cumpliendo al ciudadano para que no tengan que, cuando un gobierno es eficiente, estamos seguros que se abaten las manifestaciones que perjudican a terceros.

La ley estamos de acuerdo en que debe de ser promotora, que más que regular debe de facilitar el trabajo que ustedes muy bien han hecho. En cuanto al cierre a los horarios de la vida nocturna en la ciudad, personalmente estoy absolutamente de acuerdo. Creo que nadie nos ha dado la potestad ni al gobierno ni a los legisladores para decirles dónde consuman bebidas alcohólicas, a qué hora lo hagan, dónde fumen, dónde no fumen, somos legisladores no tutores de la sociedad.

Entonces en este sentido, respetando los derechos de terceros, creemos que se debe desregular esta situación que ha hecho que en lugares de más tolerancia como es la zona conurbada del Estado de México se vaya el turismo

nocturno, y ahí los lugares, los antros, las discotecas que están llenas en los horarios que aquí se cierra en la noche.

Hay que recordar que hace algunas décadas la vida nocturna era tal que hasta el servicio público de transporte subsidiado tenía servicio todas las noches, había trolebuses que toda la noche estaban en servicio y eso le daba vida a la ciudad e incluso esto disminuye el índice de delincuencia, porque la ciudadanía está apoderada de sus espacios públicos, de su vida nocturna.

Esperamos realizar más mesas. Nos está confirmando el compañero presidente Pizano, que efectivamente se van a hacer mesas de trabajo en la comisión, que estarían abordando más a detalle cada una de las propuestas.

Vamos a hacer algunas preguntas que aquí nos han hecho llegar. Dice: ¿No sería mejor proponer que haya una mejor educación en las escuelas primarias respecto a la historia de México en vez de enseñarles qué significa el turismo? Pues ellos sabiendo la historia de su país se verán motivados a visitar lugares históricos para conocer más a fondo sus propias raíces.

Es uno de los comentarios, no es pregunta.

Una pregunta para el licenciado Loaeza, ¿puede abundar sobre su última propuesta para crear más empleos, la deducibilidad de los alimentos?

EL C. LIC. DANIEL LOAEZA TREVIÑO.- Claro que sí. En la primera estoy totalmente de acuerdo con el señor Víctor.

En relación a la historia de México, que el que la conozcan mejor no solamente en la historia de México hemos perdido muchas cosas, como la clase de civismo, estoy totalmente de acuerdo.

El saber qué es un turista, cómo se le debe de tratar y qué ventajas tiene el país, como país México, de ser un atractivo turístico en general, su potencialidad y lo que hoy por hoy que representa, que es el tercer ingreso mayor de la economía y que genera mayor riqueza, entonces esa es la postura que nosotros estamos diciendo, el saber atender al turista, el atenderlo con amabilidad, con esa cordialidad que nos ha caracterizado a los mexicanos y con esa educación.

En segunda, la cuestión de la deducibilidad sí genera muchos empleos.

Punto número uno, si las comidas son deducibles, la gente va a ir a comer a los restaurantes. ¿Por qué? Porque va a pedir su factura.

Esto va a desalentar la venta clandestina o la venta en la vía pública, que son los puestos de comida en la calle. ¿Por qué? Porque va a poder deducir de sus impuestos lo que consuma en restaurantes.

¿Cómo estamos amarrando esto y cómo lo hemos propuesto así muy grosso modo? Es de que el pago sea con tarjeta de crédito o con cheque, que los consumos únicamente sean de lunes a viernes para que no se preste que los 15 años se los cargo a la empresa, que la boda de igual forma.

Eso es en beneficio en primer lugar de nuestros clientes, es en beneficio de poder crear más fuentes de trabajo. Si yo tengo mayor dotación, mayor número de clientes, tengo que contratar a más personal; si estamos hablando de que en el país tenemos registrados 250 mil restaurantes, taquerías, fondas, todo lo que ustedes quieran, estamos hablando pues si nos vamos así cortitos, pues de un empleo nuevo por changarro, como diría Fox, 240 mil empleos de golpe y porrazo.

Pero no solamente eso, si los restaurantes vendemos más, qué quiere decir, pues tengo que comprar más queso, tengo que comprar más lechugas, tengo que comprar más jitomates, tengo que contratar mejores servicios, y entonces esa es la derrama que se va a las 70 ramas productivas del país.

Tengo que tener mejor mi negocio, más limpio; tengo que dar mejores servicios, porque aquí estamos hablando también de la competitividad que habría; y aquí se viene a ver beneficiado desde la fondita hasta el restaurante de 5 tenedores.

Entonces eso es lo que vendría a redundar la famosa deducibilidad.

EL C. DIPUTADO VÍCTOR GABRIEL VARELA LÓPEZ.- Le agradecemos al licenciado Loaeza.

Vamos a hacer entrega de los reconocimientos para dar por concluido este primer panel.

Le hacemos entrega al licenciado Nathan Polanski de su reconocimiento, a quien le agradecemos y le brindamos un fuerte aplauso.

Le entregamos el reconocimiento al licenciado Jorge Hernández Delgado, Presidente de la Asociación Mexicana de Agencias de Viajes, a quien también le agradecemos y felicitamos su participación. Gracias.

Le entregamos por último el reconocimiento al licenciado Daniel Loaeza. Muchas gracias, felicidades.

Gracias.

Concluimos este primer momento del foro en este panel y vamos a continuar en unos minutos más. Gracias.

EL C. MODERADOR.- Gracias. Les agradecemos su atención a este primer panel y les pedimos que no se alejen mucho. Enseguida seguimos con el panel número 2, que es el ordenamiento territorial y el desarrollo sustentable.

A nuestros panelistas les pediría que se fueran acercando, el licenciado Roberto Zapata Llabrés y el licenciado Juan Carlos Arnau Avila.

El panel será moderado por el diputado Leobardo Urbina.

Muchas gracias.

Si son tan amables de pasar a ocupar sus lugares, estamos por iniciar el panel número 2. Gracias.

Les agradecemos tomar sus asientos para continuar con los trabajos de este Foro de Consulta Sobre Legislación Turística en la Ciudad de México. Gracias.

EL C. DIPUTADO LEOBARDO JUAN URBINA MOSQUEDA.- Buenos días, señoras y señores.

Para continuar con los trabajos de este Foro de Consulta Sobre Legislación Turística en el Distrito Federal, a continuación se presentará el panel cuyo tema es “El Ordenamiento Territorial y el Desarrollo Sustentable del Turismo en el Distrito Federal”.

En este panel nos hacen favor de acompañarnos las siguientes personalidades, quienes estarán encargadas de presentarnos sus puntos de vista respecto a este tema tan complejo.

El licenciado Roberto Zapata Llabrés y el licenciado Juan Carlos Arnau Avila.

El licenciado Roberto Zapata Llabrés, Vicepresidente de Turismo de la Cámara de Comercio de la Ciudad de México.

El licenciado Juan Carlos Arnau Avila, Director General de Proyectos Estratégicos de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal.

Debo recordar que la mecánica de este panel, al igual que en el caso que nos antecedió, es que cada uno de los panelistas dispondrá de hasta 15 minutos para hacer la presentación de sus propuestas o comentarios. Posteriormente, daremos unos 10 minutos para comentarios o preguntas de los presentes, para con ello cerrar este panel.

Para comenzar, me permito presentar al licenciado Roberto Zapata Llabrés. El estudió la licenciatura en Relaciones Industriales en la Universidad Iberoamericana. Ha cursado distintos diplomados en la Universidad Hotelera de París.

En México trabajó en distintos puestos ejecutivos para el Hotel Sheraton.

Tiempo después asume la Dirección del Hotel Misión de Puebla, por un periodo de 3 años.

Actualmente ocupa la Dirección General de Hoteles Misión y participa en diversas asociaciones como COPARMEX, YPO, ISCAL; Vicepresidente de Turismo de la Cámara de Comercio de la Ciudad de México; Vicepresidente de la Asociación de Hoteles y miembro del Consejo Ciudadano.

Le agradecemos al licenciado Zapata nos haga su presentación. Por favor, licenciado.

EL C. LIC. ROBERTO ZAPATA LLABRÉS.- Qué tal, buenos días.

Antes que nada, y en nombre del señor Arturo Mendicutti, Presidente de la Cámara de Comercio de la Ciudad de México, agradecer la intención de esta Cámara de Legisladores de podernos escuchar, de poder escuchar las inquietudes de lo que es el sector turismo, particularmente al diputado Pizano, que nos hizo favor de invitarnos a esta posibilidad de participar en este foro, específicamente hablando particularmente de territorialidad, pero de otros temas que nosotros como Cámara de Comercio estamos conscientes que nos falta y que necesitamos incluir en esta Ley de Turismo a la que eventualmente

todavía no se ha podido bajar la parte de la regulación y que estamos esperanzados en que esto ocurra ya en los próximos meses a venir.

Hemos venido comentando una serie de posturas, las cuales no son excluyentes de lo que es la Ley General de Turismo, sino en algunos casos lo que vienen a hacer es a ratificar algunos hechos que ocurren en la propia Ley General y que deberíamos de bajar a la Ley Local para efectos de darle mayor énfasis a estos elementos que consideramos muy importantes para lo que es el desarrollo del turismo del Distrito Federal, entendiendo la consciencia y la importancia que tiene como factor económico dentro de lo que es la economía propia del Distrito Federal dentro de lo que es el PIB propio del Distrito Federal.

El primer punto que queríamos tocar, es precisamente lo de definir los Consejos Consultivos Turísticos, los cuales ya son aspectos que toca hoy por hoy la ley y que particularmente señala que la territorialidad del propio Distrito Federal tenemos que hacer énfasis a que se dé dentro de lo que es el ámbito de la propia Jefatura de Gobierno del Distrito Federal, en la cual el Consejo tendría que estar presidido justamente por el propio Jefe de Gobierno, lo cual consideramos que es un factor importante, pero no sólo eso, sino en la generación de estos órganos de consulta en las propias delegaciones, que están más orientadas hacia lo que es la actividad turística específicamente.

Estos órganos de consulta desgraciadamente se han implementado en algunas ocasiones pero han sido órganos muy débiles, en los cuales no han tenido una participación suficientemente importante para poder estar valorizando todas las acciones de orden turístico que se tienen que llevar en esas delegaciones, donde su vocación por su propia naturaleza, por su propia condición geográfica, por sus propios contenidos culturales, etcétera, ya automáticamente nos da una zona geográfica donde tenemos que estar generando este tipo de actividad, y tiene esa naturaleza misma dentro de lo que es su contexto.

Dentro de esta misma condición, estamos visualizando y también lo toca la propia ley, las condiciones de transversalidad que tiene que tener la relación de turismo con todas aquellas dependencias del propio Distrito Federal, y hablamos de comunicaciones, hablamos de medio ambiente, hablamos de gobierno, hablamos de finanzas, hablamos de todo esto puesto que nosotros

como turisteros hemos tenido la condición de confrontar a nuestra autoridad en muchos de los casos, no directamente a través de la propia Secretaría, sino directamente a estas dependencias; y desgraciadamente muchas de sus ejecuciones no están vinculadas con el factor turismo y nosotros somos mucho más dependientes en muchos de los casos de estas estructuras, de estas actividades específicamente, que la propia actividad promocional que desarrolla el sector turismo y que desgraciadamente no ha sido suficientemente vinculatoria con estas dependencias. Estamos muy urgidos de esta condición.

Particularmente, como lo menciona el propio artículo 7 Capítulo 13 de la Ley General, se menciona y particulariza en la parte de lo que es cultura y divertimento, en la parte cultura y divertimento nosotros no estamos capitalizando en forma suficientemente ni eficiente ni nada que se asemeje, la parte de la integración con todas aquellas actividades, que son muchas las que promueve el Distrito Federal y la propia Secretaría en términos generales, en lo respectivo a museos, en lo respectivo a exposiciones, en lo respectivo a presentaciones diferentes, las cuales no han sido realmente capitalizadas y no han sido vinculadas con la parte del sector turismo por distintas razones. Pero estamos apelando precisamente a nuestra Cámara de Legisladores a que este tipo de vinculación tan importante y tan fundamental, entendiendo que la esencia misma de la Ciudad de México estriba en su gran oferta cultural, de divertimento y de atractivos que se tiene; y desgraciadamente esta es una carencia que seguimos teniendo y que no ha estado vinculada ni ha sido suficientemente ligada con lo que es la actividad del sector turismo, y es uno de las grandes elementos que hemos venido solicitando.

Por otro lado, y hablando ya específicamente de lo que son las áreas territoriales, estamos solicitando y hemos venido precisamente trabajando y solicitando a la Secretaría de Turismo el hecho de que aquellas zonas de interés turístico de las que ya hablaba yo previamente, sean verdaderamente confinadas, se les dé un tratamiento específico y particular, entendiendo que el turista en muchos de los casos requiere de alguna interacción diferente a lo que el ciudadano común y corriente, y me refiero inclusive a la propia Ley de Establecimientos Mercantiles, la cual podría tener cierta diferenciación en estas zonas con el propósito de que esto que ya referíamos en relación a lo que es el

divertimento esté vinculado con lo que son este tipo de sitios que se encuentran dentro de estas zonas de tipo divertimento y que están orientadas preciosamente hacia lo que es el turista, y que puedan permitir horarios más amplios y ciertos factores de apoyo y de asistencia mucho más integral, mucho más consistente y más profunda hacia lo que es la necesidad específicamente del turista.

Aquí vamos inclusive a situaciones de orden de seguridad, con policías especializadas, como las hemos tenido en algunos momentos, policías mucho más conscientes de lo que es la actividad, inclusive en algunos casos con conocimiento del idioma inglés o por lo menos con las bases del conocimiento del idioma inglés para poder interactuar con los turistas extranjeros que vienen al país y por lo tanto darle una particularización y un tratamiento específico a lo que son estos sitios y poder verdaderamente desarrollarlos en una forma mucho más eficiente.

Me refiero inclusive a algunos sitios particulares, como es el Centro de la Ciudad de México, que sabemos que es un área verdaderamente de sección por lo que es este sincretismo, esta condición de mezcla cultural que se da en este Centro, que es único en el mundo, y que verdaderamente necesita todavía de toda una serie de apoyos con el propósito de desarrollar y motivar la inversión no solamente de carácter hotelera sino restaurantera y de muchos otros atractivos que requiere aún este Centro Histórico de la Ciudad de México.

Asimismo, hemos comentado en relación a la Zona Rosa, que la Zona Rosa hoy por hoy todavía se encuentra en condiciones deplorables, habiendo sido un centro verdaderamente cultural muy interesante que contuvo toda una serie de galerías, de lugares de divertimento y todo, y que particularmente en su diseño urbano tiene una condición que podría verdaderamente ser una alternancia hacia otros sitios que están siendo hoy por hoy utilizados por los turistas, como es Masaryk, como es la propia Condesa, etcétera, creemos que la Zona Rosa tiene una vocación única; y con el rescate propio del Paseo de la Reforma, sentimos que existen inclusive los mercados en suficiencia para poder justificar condiciones de generación de negocios mucho más prósperos y negocios que pudieran estar orientados hacia esta actividad.

Igualmente Garibaldi, que es otro de los lugares íconos de lo que es nuestra Capital, el cual está en un proceso de rescate pero que hemos venido insistiendo en su rescate. Igualmente Xochimilcos, Coyoacanes y Condesas.

Algo que nosotros, y hemos estado en pláticas precisamente de la propia actividad con la propia Secretaría del Medio Ambiente, y creemos que todos aquellos espacios naturales del Distrito Federal en los cuales para sorpresa de muchos el Distrito Federal contiene toda una serie de áreas naturales verdaderamente de excepción, y que el día de mañana, porque hoy por hoy no están suficientemente conocidas, pueden ser espacio de explotación turística mucho muy importantes, pero tenemos que empezar a generar las condiciones de cuidado de reserva, de cuidado de ese medio ambiente, de contener todo eso para que efectivamente no hayan invasiones en estas zonas, y que podamos nosotros el día de mañana lograr una actividad de carácter turístico, y yo me refiero igualmente para los habitantes del propio Distrito Federal, que podamos tener un desplace, una visita a este tipo de lugares que verdaderamente tienen características hidráulicas, de bosques, de zonas verdes, de excepción, y que son muy poco conocidas dentro de lo que es la zona del propio Distrito Federal.

Asimismo, hemos insistido con la propia legislatura a generar vínculos con todos aquellos centros de estudio y elementos que nos puedan contener la situación de estadísticas y de análisis de los sectores turísticos en forma mucho más precisa.

Esta es un área que verdaderamente traemos todavía en debilidad a pesar de que existen a nivel federal toda una serie de estructuras que podrían ser vinculatorias hacia el Distrito Federal, pero el hecho de la falta de estadística y la falta de estudio de la proveniencia de los mercados hacia lo que es el Distrito Federal nos genera una distorsión en lo que son nuestros planes de promoción y de mercadeo hacia lo que es la propia Capital, y por lo tanto se le pierde una situación o una condición de consistencia a muchos de estos programas promocionales; y lograr precisamente que se trasciendan los periodos políticos, que es cuando realmente tenemos alguna actividad en este sentido.

Entonces, lograr esta condición de vinculación la sentimos tremendamente importante para darle esta condición de consistencia al Distrito Federal.

Por otro lado, la generación de lo que son los acuerdos con todas aquellas entidades que rodean al Distrito Federal sentimos que son muy importantes, no sólo por lo que algunos de los compañeros comentaron en relación a lo que es el tránsito y el acceso al Distrito Federal, lo cual en materia por ejemplo de tránsito justamente o de los no circula, esto ha sido una problemática con el propio Estado de México, pero no sólo por esta razón, sino porque realmente el turismo moderno habla de una cuestión de regionalización.

Nosotros tenemos que verdaderamente buscar esta condición de regionalización para lo que es el Distrito Federal, como funcionó en antaño con circuitos que llegaban al Distrito Federal, que partían a Taxco y que llegaban a Acapulco y que entonces generaban un modelo perfecto para cierto tipo de segmentos de mercado.

Hoy por hoy no tenemos esta condición vinculatoria, desgraciadamente no hacemos lo que se llaman cooperativas publicitarias con los Estados que nos rodean y que podrían enriquecer las alternativas culturales y de entretenimiento y de conocimiento hacia lo que son los turistas y nos daría una perspectiva que hoy por hoy no tiene el Distrito Federal de verdaderamente proyectarnos a mercados internacionales mucho más importantemente.

Hoy por hoy estamos recibiendo corrientes de mercado interno en forma importante, en forma consistente, un tanto cuanto por el propio centralismo que tenemos dentro del Distrito Federal por la propia condición centralista que ya se nos da, pero realmente no estamos recibiendo estas corrientes externas y creemos que es en parte porque tenemos que verdaderamente generar un producto mucho más rico a partir precisamente de recoger este vínculo con todos aquellos Estados y todas aquellas regiones que nos están rodeando y que también ofertan una serie de alternativas importantes y que buscan estos mercados internacionales.

Por otro lado, una carencia que no es de desconocimiento. Sí hemos tenido problemas para podernos sumar a lo que son los proyectos integrales de la parte federal, el hacer un aprovechamiento a mucho mayor cabalidad y con mucho mayor certeza de todos aquellos programas que desarrolla la parte federal con el propósito de capitalizarlos, y no solamente de capitalizarlos sino de alinearnos en materia de lo que ellos en muchos de los casos están

generando y por lo tanto poder sumarnos a una situación de congruencia promocional y no solamente desvincularnos de esto, que desgraciadamente no nos ha traído más que una falta de aprovechamiento de esos recursos a los cuales el Distrito Federal indiscutiblemente tiene un derecho y tendríamos que estarlos aprovechando para beneficio de traer las corrientes turísticas que tanto nos hacen falta.

Los acuerdos, igualmente, de vinculación con el Aeropuerto de la Ciudad de México, entendiendo que son zonas federales, pero que desgraciadamente también se han dado condiciones en las que en muchos de los casos sencillamente por factores de inseguridad que se dan en el Aeropuerto de la Ciudad de México, esto automáticamente pues se genera en una imagen general para el Distrito Federal y sin embargo pues están realmente confinados al propio Aeropuerto de la Ciudad de México; y por otro lado, el hecho de que no logremos dar mayor, que no luchemos precisamente por las pistas adicionales, por los servicios adicionales que necesita el propio Aeropuerto del Distrito Federal, a nosotros mismos nos está ahogando.

Eso está siendo definitivamente un elemento que está ahogando la accesibilidad de una serie de mercados y particularmente de tipo internacionales a lo que es el Distrito Federal, y me refiero a mercados europeos que en muchos de los casos y en ferias internacionales en las que hemos podido estar, esto ha sido una limitación muy mencionada por una serie de países específicamente que han tenido intenciones de generar charteos o vuelos inclusive de tipo comercial y que desgraciadamente sí se han visto con esta imposibilidad, y esto está ahogando al propio Distrito Federal para efectos de poder estar recibiendo este tipo de corrientes turísticas.

Por otro lado, y algo que a pesar de la muy buena relación que tenemos con el Fondo Mixto, el Fondo Mixto necesita retomar todo lo que es una condición de reglamentaciones y particularmente con el propósito de generar programas mucho más integrales y más profesionales hacia lo que es la promoción de la Ciudad de México. No podemos ir actuando en función a contentillos y en función a una serie de situaciones que van surgiendo, sino tenemos que hacer programas integrales perfectamente analizados, perfectamente consensuados con el propio sector privado, con el propósito de que previo el arranque del

ejerció futuro, tengamos programas mucho más controlados a través de los cuales podamos nosotros inclusive sumar a la iniciativa privada para fortalecer estos programas promocionales en términos mucho más intensivos.

Pero tenemos que esto mismo exponerlo al sector privado, tener la capacidad precisamente de exponer este tipo de pautas, este tipo de proyectos promocionales, mercadológicos, etcétera, en forma mucho más abierta, para buscar el que efectivamente el sector privado se sume a este tipo de esfuerzos y podamos nosotros proyectarnos en una forma mucho más organizada.

Sí creo que tenemos que verdaderamente retomar esa parte y revisar la estructura específicamente de lo que es el Fondo.

Por otro lado, la parte de grupos y convenciones, que es un aspecto importantísimo hoy por hoy para la Ciudad de México, tenemos que buscar el que el prospectivismo se dé en una forma real.

Hoy por hoy, y creo que gracias a la disponibilidad de la propia Secretaría de Turismo y en un esquema mixto, se ha logrado ya constituir a una OCC en la Ciudad de México, la cual estamos seguros de que va a dar resultados muy interesantes.

Desgraciadamente los recursos que tienen la OCC todavía son limitados, no estamos haciendo un prospectivismo suficientemente importante, y sin embargo tenemos verdaderamente una constancia de que los países y muchos de los lugares de donde se emanan este tipo de congresos, convenciones y todo, están absolutamente interesados en venir a la Ciudad de México, la cual encuentran verdaderamente riquísima, por lo mismo que ya habíamos comentado, en la parte de divertimento cultural y por lo tanto de una serie de lugares.

Lo hemos comentado con la propia oficina, el hecho de que no solamente los lugares clásicos para atender a estos mercados son los que deben de funcionar, y me refiero al World Trade Center, me refiero a BANAMEX, etcétera, sino tenemos que verdaderamente capitalizar también muchos otros recintos históricos y naturales, por qué no decirlo, donde podríamos estar haciendo una complementariedad hacia lo que es el servicio a este tipo de mercado, el cual es un mercado que me encantaría que en algún momento se

viera una cifra de lo que derrama en forma directa e indirecta, pero son mercados que verdaderamente nos traen beneficios mucho muy interesantes.

Por último y para cerrar, creo que en la parte de la clasificación hotelera, como lo marca también la propia Ley General, nosotros Distrito Federal tenemos que tomar una iniciativa importante y verdaderamente recoger esto como un aspecto a trabajar y a analizar.

Creo que hoy por hoy, digo, ya no se diga en el contexto nacional, pero particularmente en el contexto del Distrito Federal, tenemos una condición muy discrepante en términos de lo que son categorías y calidades de cara a lo que es un concierto internacional.

Creo que la clasificación hotelera ha evolucionado y ya no son condiciones impositivas de lo que es una situación gubernamental para restringir y para controlar condiciones mercantiles de los propios establecimientos, sino hoy por hoy se utiliza con un propósito mucho más orientado hacia lo que es la parte de la comercialización. Esa es la parte que realmente se fortalece a partir de este tipo de clasificaciones.

Eso yo creo que al Distrito Federal nos pondría en un contexto de calidad, en un contexto de ciudad que realmente está cuidando la garantía y la certificación del tipo de producto que se le está ofertando a los turistas que nos hacen favor de venir.

Eso sería todo.

Muy agradecido nuevamente con ustedes por habernos invitado a esta ponencia. Gracias, muy amables.

EL C. DIPUTADO LEOBARDO JUAN URBINA MOSQUEDA.- Muchas gracias, licenciado Zapata.

Ahora me permito presentar brevemente al licenciado Juan Carlos Arnau Avila. El es Director General de Programas Estratégicos de la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México.

Estudió Ciencias Políticas y Administración Pública en la Universidad Iberoamericana y tiene la Maestría de Estudios del Desarrollo, de la Universidad Victoria de Manchester Inglaterra. Es candidato a Doctor en

Administración Pública por la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM.

Ha ocupado varios cargos en el sector federal y actualmente es Director de Programas Estratégicos de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal.

Le agradecemos la licenciado Arnau nos haga su presentación. Por favor, licenciado.

EL C. LIC. JUAN CARLOS ARNAU ÁVILA.- Muchas gracias.

Rápidamente voy a intentar cubrir tres puntos o dividir mi ponencia en tres temas. Estamos ya un poco apretados de tiempo.

Primeramente hacer unas definiciones específicas de lo que es el desarrollo sustentable y cómo vemos el ordenamiento territorial dentro de esta política de desarrollo sustentable.

Después, el licenciado Alejandro Rojas me pidió hacerles una exposición muy apretada, aunque sea, del programa de trabajo que tenemos para este año 2010 y finalmente un caso digamos a manera de ejemplo que es el tema precisamente de Plaza Garibaldi, para ver cómo pretendemos que esta futura ley le permita a la Secretaría de Turismo del Distrito Federal de una manera análoga a lo que se pretende en SECTUR Federal, a que haya instrumentos reales para que se pueda dirigir un proyecto de desarrollo integral, como es el caso de Garibaldi.

Hemos hecho unas aportaciones muy largas que ya tienen en la Comisión de Turismo de la Asamblea para que sean incorporadas en la ley. Yo únicamente a manera de resumen les quiero decir que el tema de la sustentabilidad se define, para no dejarlos más que con dos ideas en esta exposición, la definición de la sustentabilidad viene del Informe Brundtland de 1987, que consiste en satisfacer las necesidades de la actual generación sin sacrificar la capacidad de futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades, es decir, la sustentabilidad busca que el recurso del que disponemos actualmente perdure para la siguiente generación. Cualquier estrategia que no garantice eso, pues no está teniendo la sustentabilidad.

El desarrollo turístico, con este criterio de sustentabilidad, es básicamente la interacción que tiene que haber entre el turista satisfecho, las empresas competitivas y el desarrollo o el destino sustentable, y es lo que en mi ponencia voy a tratar de centrar.

En este sentido, el desarrollo sustentable es un proceso orientado que contempla una gestión global de los recursos con el fin de asegurar la durabilidad, permitiendo conservar nuestro patrimonio natural y cultural, incluyendo las áreas protegidas y siendo el turismo un potente instrumento de desarrollo que puede y debe participar activamente en esta estrategia de desarrollo sostenible. En ese sentido, el ordenamiento territorial es ya la manifestación concreta de que podemos dirigir lo que es el tema turístico.

Por supuesto que la Ciudad de México, ya se dijo ampliamente, tiene una gran potencialidad reconocida internacionalmente, desde sitios patrimonio de la humanidad, museos, instalaciones hoteleras, lugares arqueológicos, restaurantes, y sobre todo una cultura viva, que es lo que cada vez nos hace más interesante ante el mercado internacional. Sin embargo, a la Ciudad de México sí le es urgente dotarse de una imagen ambiental y de rescatar un poco lo que fue su traza urbana basada completamente en el equilibrio con los cuerpos de agua que componían el Valle y que casi han desaparecido, dando un enfoque ecológico al desarrollo de la ciudad.

En este sentido, el programa de trabajo de la Secretaría a lo largo de todo el tiempo del programa sectorial 2008-2012, pero particularmente en este año, está buscando enriquecer esta oferta turística y dirigir el flujo de turistas hacia zonas del Distrito Federal que cuentan con gran potencial turístico aún sin explotar.

Por supuesto que narramos las experiencias en materia de transporte, de basura y de medio ambiente, que sí le dan una integralidad a la estrategia del Gobierno del Distrito Federal, en el cual por la Secretaría de Turismo está aportando algo.

Lo que buscamos, por supuesto, es asegurarnos del buen estado de los sitios de interés, el estado de limpieza y presentación de estos sitios garantice la imagen de la ciudad que se llevan los visitantes de ella; y en este sentido,

estamos buscando que a través de la misma ley se establezcan los mecanismos para lograr la participación del sector privado.

Yo destacaré únicamente a manera de resumen, que en la Ciudad de México, y vale la pena recordarlo, hay 53 sitios en donde se puede practicar actividades de montaña, excursionismo, escalada o bicicleta; y esta gran variedad sorprende a los visitantes no sólo nacionales sino también extranjeros, que sin duda no identifican a la ciudad como un lugar de ecoturismo y de aventura, y a pesar de ello hay 90 empresas que ofrecen actualmente estos servicios relacionados con esta actividad y el sector emplea a 2682 personas.

La existencia de esta oferta puede ser muy bien aprovechada en el posicionamiento futuro de la ciudad, debido a que permite contrarrestar la errónea percepción de que tenemos una ciudad sin bosques.

Sin embargo, es importante conocer el perfil de los usuarios de estos programas, para atraer mejor a los futuros visitantes y que también el porcentaje de residentes y de turistas acudan a estos lugares.

Sí hay una creciente preocupación entre las personas que ya practican estas actividades de que se conserven y se reforesten todas las zonas de montaña alrededor de la ciudad, y por supuesto todavía hay mucho qué hacer para tomar conciencia y proteger y vigilar estos bosques y las montañas, combatir la tala ilegal y las construcciones ilegales en las zonas protegidas.

La Ciudad de México ha mejorado, y eso hay que reconocerlo, considerablemente el problema de la contaminación que hizo crisis al final de los 80, y actualmente hay un sistema muy limpio y eficaz, pero el turismo internacional todavía nos sigue percibiendo como una ciudad contaminada.

Tenemos que recordar que la Ciudad de México es una de las más hermosas del mundo, crear el orgullo en el ciudadano y con ello cuidarla, el respeto de destacar que el Valle de México es el hogar de una serie de animales y plantas endémicas que deben ser conservadas, como el águila, la liebre y el ajolote.

Rápidamente, perdón, no voy a bajar porque no se ve desde acá, y coincidiendo con lo que dice don Roberto Zapata, el programa de trabajo de la Secretaría para este año, si lo podemos ver rápidamente, sí hay que recordar que aunque el sol y playa sigue siendo la principal motivación de los turistas

internacionales, cada vez el turismo cultural está teniendo un incremento, mientras que sol y playa va en declive, y esa es la fortaleza de México.

Hay que recordar, como lo dijo Roberto Zapata que la Ciudad de México es la que verdaderamente inició el turismo en el mundo con el Circuito México-Cuernavaca-Taxco, y que finalmente llegó al mar en el Acapulco que impulsó Miguel Alemán en los 40 y 50.

El Distrito Federal era la escala obligada para todos los turistas internacionales que llegaban por avión, hasta que se desarrollaron los vuelos directos de Estados Unidos a destinos de playa y por supuesto que la evidencia del surgimiento de Cancún nos prueba la potencialidad que tiene el turismo inducido.

La Ciudad de México, y este es el punto central que quiero dejarles a ustedes, es que olvidó su vocación turística, esa es la principal tarea. Estamos reponiendo esta importancia ante las necesidades de desestimular la actividad industrial y consolidarnos como una Capital dedicada al sector terciario, es decir, a los servicios; y el turismo es el único producto de exportación en el que el consumidor tiene que venir a él.

El objetivo estratégico de la estrategia de gobierno, este sí lo vemos rápido, es una sociedad democrática, ya dije, en la economía de servicios de investigación, en la parte científica es general.

El Gobierno del Distrito Federal sí le concede al turismo un papel muy importante porque hemos comprendido el impacto económico que se puede detonar.

El beneficio que se genera, y sobre todo a través del patrimonio histórico y cultural que tenemos.

Esta Ley de Turismo del Distrito Federal sin duda va a tener un gran impacto, depende de cómo quede, para poder lograr estos objetivos.

Tenemos un diagnóstico que nos hizo la Organización Mundial de Turismo, que está a disponibilidad de todos ustedes, y que se reflejó en este programa sectorial.

Básicamente aquí es donde estamos centrando nuestro trabajo, estos son los segmentos que la ciudad está desarrollando: el turismo cultural, que es el patrimonio histórico, museos y conciertos; el turismo cosmopolita, que es gastronomía, vida nocturna, teatros y cines, eventos y conciertos, vida cotidiana, turismo social, actividades artísticas; en tercer lugar el turismo de reuniones, que son congresos, convenciones, viajes de incentivos, exposiciones, ferias y negocios individuales; en cuarto lugar el turismo religioso; en quinto lugar el turismo de naturaleza con ecoturismo, turismo rural, Spa; en sexto lugar el turismo médico; en séptimo lugar los otros segmentos, que son visitas familiares, trámites, temas educativos, compras personales y eventos deportivos.

Hemos logrado reinsertar a la Ciudad de México en el circuito de ferias internacionales.

Tenemos una razonable coordinación con SECTUR, FONATUR y el CPTM. Tenemos alianza estratégica, como dijo Alejandro Rojas, con los principales destinos del país.

Sin embargo, tenemos que mejorar esto, actualizar los ordenamientos jurídicos, fomentar la capacitación, ya existe el seguro al turista, tenemos que actualizar más la información estadística y la inteligencia de mercado, y tenemos ya muchos eventos masivos con fuerte presencia mediática.

Las próximas acciones para este año del Centenario y del Bicentenario. En primer lugar, la más importante es la realización de la primera edición de la Feria Internacional del Turismo de las Américas, la inauguración de los trabajos de remodelación de la Plaza de la República, de la Plaza Garibaldi y de los cafés al aire libre en Paseo de la Reforma, eventos masivos alrededor de los juegos del fútbol del Campeonato Mundial a celebrarse en Sudáfrica, la promulgación y puesta en marcha de la nueva Ley de Turismo del Distrito Federal, incluyendo el nuevo Impuesto al Hospedaje, el Congreso Mundial de Alcaldes, la Segunda Feria de las Culturas Amigas, un Festival Gastronómico de la Ciudad de México que vamos a llevar en 5 zonas en el mes de junio.

Puesta en marcha de actividades turísticas innovadoras, como es: viajes en globo, en helicóptero, una rueda de la fortuna monumental.

Conciertos y eventos masivos, la modernización de los módulos de información turística, la presencia internacional y nacional para promover agresivamente a la Ciudad de México en las principales ferias y eventos, la redefinición del proyecto de rescate de la Zona Rosa, la consolidación de la plataforma turística digital e impulsar la operación de la Tarjeta “Viva Ciudad de México” y de seguro de asistencia al turista, la puesta en marcha de proyectos ecoturísticos en el sur de la Ciudad de México, alinear las estrategias turísticas con las demarcaciones políticas del Distrito Federal.

Poner en marcha el Programa Barrios Mágicos Turísticos, participación activa en los eventos del Centenario y del Bicentenario.

Yo creo que esa es la parte central. Sí tenemos que recordar, y si podemos ver rápidamente lo de Garibaldi.

¿Qué buscamos demostrar? Que con el ordenamiento territorial, colmo se dijo, no se trata de de modificar nada más la Ley de Turismo, sino que todos los ordenamientos territoriales y delegacionales le den fuerza, le proporcionen lo que se dice por ahí darle dientes a la Secretaría de Turismo para que pueda conducir el desarrollo.

Sabemos por ejemplo que Paseo de la Reforma es una excelente avenida, pero en la noche está muy muerta, por qué, porque los ordenamientos territoriales no permitían que la planta baja fuera rentada a restaurantes o comercios, sino que fuera nada más a edificios. Eso nada más sucede aquí.

Los restaurantes en la Ciudad de México, como lo hemos visto con Daniel Loaeza, aunque él no lo dijo así, únicamente la Ciudad de México es el único lugar donde están obligados a proporcionar estacionamiento a sus clientes, en otras ciudades no, no es tarea del restaurantero darle estacionamiento a sus clientes.

También están obligados a renovar sus licencias cada 3 años, con esto pues se fomenta la corrupción, y la Secretaría de Turismo tiene pocas estrategias para hacerlo.

El tema de la influenza nos dio el ejemplo de cómo el turismo tiene un gran impacto sobre el turismo, pero, y con todo respeto lo digo, porque es la posición institucional, con respeto sobre todo aquí a nuestros compañeros

asambleístas, la Ley de Establecimientos Mercantiles sin duda inhibió la actividad turística.

Entonces aunque es una voluntad digamos soberana de la anterior Asamblea Legislativa, sin duda va en contra de los objetivos de la Secretaría de Turismo del D.F., que por supuesto busca rescatar la vida nocturna. Ahí es donde voy a hablar del siguiente ejemplo, que es Plaza Garibaldi.

Así como tenemos que rescatar la vocación turística de la ciudad, Garibaldi nos va a permitir en un universo ahora sí que muy pequeño, son únicamente cuatro cuadras, volver a recrear lo que es verdaderamente un desarrollo turístico en donde van a convivir los habitantes con los visitantes, ahora sí que un ícono donde hay una gran tradición cultural de muchos años que tiene que incorporar a los nuevos negocios.

Las acciones. Vamos a renovar la plaza, construir el Museo del Tequila y el Mezcal, ya se rehabilitó el mercado San Camilito, va a crearse la Academia del Mariachi, un paseo de los ídolos de la música mexicana, renovación de la Plaza Montero, temas por supuesto de seguridad pública, iluminación arquitectónica del exterior y mejoramiento de la accesibilidad. Estos son los componentes.

Simplemente lo que quiero demostrar con esta gráfica es que el principal lugar de la entrada a Plaza Garibaldi era por el Eje Central, hoy es el Eje Emisión Cero y por lo tanto le tenemos que dar la vuelta, va a dar media vuelta a Garibaldi, por eso se construye el Museo del Tequila y el Mezcal sobre el Eje Central para que ahora los accesos sean peatonales y va a permitir caminar cómodamente desde Plaza Santo Domingo, desde el Zócalo, desde el Museo Nacional de Arte y eso por supuesto va a tener un impacto en la peatonalización general del Centro. Así va a quedar, ya estamos muy avanzados, ahorita lleva 60% de avance y estará listo para los festejos del Centenario y el Bicentenario.

¿Cuál es la idea? Yo creo que con esta parte ya queda completa, es el tema de los barrios mágicos turísticos. Estos barrios mágicos turísticos es una adaptación al Distrito Federal de lo que es el tema de los pueblos mágicos del Gobierno Federal, que han demostrado que lugares, yo nada más pongo dos

ejemplos, hay un pueblito que se llama Todos Santos, que está entre Los Cabos y La Paz, que estaba perdido y olvidado ahí, hoy es un verdadero lugar de interés turístico internacional porque se ha vuelto la cuna de los escultores, pintores, poetas, la mayoría norteamericanos pero de todo el mundo, y ellos con ordenamientos hasta cierto punto paramunicipales han modificado para que se puedan abrir negocios las 24 horas, eso pasa en Todos Santos; y otro ejemplo digamos muy menor es en Aguascalientes, en donde está un pueblito muy cercano que nada más servía para visitas locales, que también ha cambiado la vida del pueblo alrededor de la actividad turística.

Con los barrios mágicos turísticos, en donde Garibaldi será uno de ellos, sí estamos buscando que con la decisión del Comité de Barrios Mágicos, que estará constituido por las fuerzas vivas de ahí, es decir mariachis, comerciantes, artesanos y por supuesto también las autoridades, se deberá poder lograr funcionar las 24 horas.

En contraparte yo podría dar el ejemplo de que Coyoacán tal vez decida exactamente lo contrario. Yo les recuerdo que en Coyoacán, por peculiaridades de su Plan de Desarrollo Urbano están prohibidos los hoteles, ni siquiera se pueden construir hoteles-boutique, entonces es absurdo que tengamos un lugar de tanto reconocimiento mundial y prohibamos la construcción de hoteles aunque sean hoteles de muy medido impacto.

Debemos de lograr con estas reformas de ley que la transversalidad de la modificación de todas las demás leyes permitan que el Comité de Barrios Mágicos digamos de Coyoacán decida que ahí no haya actividad nocturna, por ejemplo, porque así lo deciden, porque quieren dedicarse a un tema más cultural o de galerías, el barrios mágico lo deberá permitir.

Sí tenemos ya visualizados 20 barrios mágicos turísticos en la Ciudad de México y sí esperamos que en este año se constituyan al menos 6 de ellos.

Muchas gracias.

PREGUNTA.- *(Fuera de micrófono)*

EL C. LIC. JUAN CARLOS ARNAU.- Todavía no, el programa apenas terminó su caracterización, en este mes se le va a presentar a los delegados

del Distrito Federal con las condiciones que ellos van a tener que poner para buscar ser acreditados como barrio mágico.

EL C. DIPUTADO LEOBARDO JUAN URBINA MOSQUEDA.- Agradecemos su brillante intervención al licenciado Juan Carlos y les damos las gracias a nuestros panelistas.

Antes de que cierre este punto, quisiera leer tres comentarios, tres sugerencias, tres preguntas que me hacen llegar.

Maricela Olivares pregunta: Licenciado Arnau ¿En razón de los sitios que mencionó que existen en el Distrito Federal para el ecoturismo, cómo se va a promocionar y sobre todo qué estrategias se van a implantar para cuidar los estragos o alteración ambiental que provocan los visitantes y que no suceda lo que pasó en La Marquesa con un grave deterioro ambiental?

EL C. LIC. JUAN CARLOS ARNAU.- Sí quiero comentar ahí tenemos perfectamente detectados los sitios de la actividad ecoturística del Distrito Federal y hay una coordinación muy complicada, porque son 14 dependencias federales y 7 del gobierno local que inciden para el desarrollo de cada una de ellas. A nosotros desde el punto de vista turístico hemos detectado únicamente tres en donde sí es digamos peligroso el tema de lo que se denomina la capacidad de carga, es decir tenemos que ver que no lleguen un mayor número de turistas de los que razonablemente se pueden atender, y sí está digamos marcada esa capacidad de carga.

El trabajo es muy lógico, es de sentido común, es por supuesto que haya lugares en dónde depositar la basura, mejorar la cultura de los visitantes para que cuiden su entorno, por supuesto prohibir fogatas y el uso de senderos que no sean los que están marcados, pero sí estamos sorprendidos del número de lugares que las mismas delegaciones nos están proponiendo para que se conviertan en proyectos ecoturísticos, nosotros anunciamos tres para este año, que es la Laguna de Los Reyes en Tláhuac, que es parte de los canales de Xochimilco pero está dentro de la delegación Tláhuac, Los Dinamos en la Magdalena Contreras y la ruta de Las Ermitas en Cuajimalpa, esos son los tres proyectos ecoturísticos de este año, pero vamos a tener al menos 20 más en los próximos tres años.

EL C. DIPUTADO LEOBARDO JUAN URBINA MOSQUEDA.- Gracias al licenciado.

Otra pregunta para usted, licenciado, no trae nombre, quiero pensar que es, trae aquí un correo que es letyvilla68@yahoo.com.mx. “Insistimos en la coparticipación con los modelos ya existentes para que sean una correcta forma de difusión y actividad turística en los diferentes puntos que corresponden a los destinos turísticos. Existimos muchos guías que quedamos fuera de la planeación del trabajo existente en las agencias de viajes. Estamos capacitados en historia, idiomas y diversos cursos. No hay página web en que la ciudad pueda ofrecer un servicio turístico, restaurantes, hoteles, actividades turísticas, guías de turismo, museos, etcétera”.

Licenciado, por favor.

EL C. LIC. JUAN CARLOS ARNAU.- La problemática o la existencia de guías de diferente naturaleza que hay en la ciudad sin duda es una asignatura pendiente, ha evolucionado, se ha trabajado, pero seguramente con esta ley lo vamos a poder mejorar.

Yo sí mencioné la modernización de la plataforma turística digital de la Secretaría de Turismo, en donde sí se tiene contemplado la clasificación de todas las rutas, todos los atractivos y acercarle la información al turista para que puedan contratar ya sea a guías turísticos establecidos de diferente naturaleza y de diferente especialidad e inclusive se están explorando otras formas de organización que se denominan anfitriones locales, en donde son también jóvenes de universidades que ponen a disposición del turista potencial no tanto sus conocimientos sino su tiempo para acompañarlos en diferentes tipos de tareas. Ésta es una práctica que se lleva ya a cabo en otras ciudades del mundo y que venía contenida en la recomendación de la Organización Mundial del Turismo y la vamos a intentar echar a andar este año.

PREGUNTA.- *(Inaudible)* El otro error es que los jovencitos que llegan a hacer su práctica de turismo desafortunadamente no practican ningún idioma, entonces a señas y muestras como pueden le indican a un turista qué pueden, qué deben, qué podrían hacer, pero no hay una profesionalización y he ahí cuando este trabajo se desvincula, se desvirtualiza y todos los demás guías

quedamos como que a México no vayas sin guías o no utilices los guías, porque además esto se presta a la creación de mafias, como son taxistas que no tienen una profesionalización, toman un turista y le dicen: “Te cobro 500 dólares y te llevo acá, allá”, simplemente no aprendieron nada y no vieron la ciudad.

Entonces, nosotros proponemos justamente la correcta utilización de los módulos ya existentes para evitar esto y de esta manera incluirnos dentro del gremio, dentro de la ciudad y no estar parados nada más enfrente del Palacio Nacional, del Templo Mayor, etcétera, sin hacer nada, con un cartel. Esa es la propuesta de la Asociación.

EL C. LIC. JUAN CARLOS ARNAU.- Muchas gracias. Estamos conscientes de ello, yo sí lo mencioné en la apretada presentación, dice: “Modernización de los módulos de información turística”, eso va a cambiar, está por aquí el licenciado Felipe Carreón, que él va a abundar en el tema en el panel correspondiente, pero sí estamos conscientes, así que créame que va a haber una nueva propuesta, una nueva realidad para este tema antes de que termine el año.

EL C. DIPUTADO LEOBARDO JUAN URBINA MOSQUEDA.- Gracias, licenciado.

Perdón, pero no entendía bien, por eso no hice la pregunta. Gracias. Para el licenciado Juan Carlos: ¿Qué pasó con el proyecto del acuario y la construcción de la réplica de la Gran Tenochtitlan en Xochimilco, eso lo llevarán a cabo?

EL C. LIC. JUAN CARLOS ARNAU.- Son dos preguntas muy puntuales. Hay un proyecto muy grande, muy ambicioso del acuario en Xochimilco que no lo coordina la Secretaría de Turismo, de hecho es un área especial dependiente de la Jefatura de Gobierno en donde se está promoviendo que se consigan los recursos, es decir ahorita está a nivel proyecto, pero realmente la crisis económica que pegó el año y medio pasado lo tiene en pendiente, podríamos decir que no hay los recursos ahorita para llevarlo a cabo, está a nivel proyecto.

El proyecto de la nueva Tenochtitlan en Xochimilco sigue vigente, ahí se pretende hacer en un predio de 200 hectáreas, que era un ex ejido en

Xochimilco y se está concluyendo con el tema de las indemnizaciones a los ex ejidatarios, no hay dinero suficiente para hacerlo en el 2010 pero sigue vigente en la cartera de proyectos y esperamos que esté para el 2011.

EL C. DIPUTADO LEOBARDO JUAN URBINA MOSQUEDA.- Gracias al licenciado.

Agradezco a nuestros panelistas hayan compartido con nosotros sus interesantes conceptos, y en nombre de la Comisión de Turismo de la V Legislatura de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal hago entrega de estos reconocimientos como símbolo de nuestro agradecimiento.

EL C. MODERADOR.- Muchas gracias.

Tomamos un muy breve receso, les agradecemos. Hay un par de preguntas más, yo directamente se las haré llegar al licenciado Arnau.

Les agradecemos que el receso sea muy breve para dar paso al tercer panel que tiene que ver con el tema de “Mejorando la Competitividad Turística en el Distrito Federal”. En este panel estarán la licenciada Graciela Báez Ricardes, el licenciado Miguel Torruco Marqués y el licenciado Fernando Olivera. El panel estará moderado por el diputado Carlo Pizano Salinas.

Gracias.

(RECESO)

EL C. MODERADOR.- Agradecería a los presentes pasen a tomar sus lugares para continuar con los trabajos de este Foro Sobre Legislación Turística.

También agradecería a los integrantes del siguiente panel, la licenciada Graciela Báez Ricardes, el licenciado Miguel Torruco Marqués y el licenciado Fernando Olivera se sirvan pasar a la mesa de honor.

Una vez más agradezco a los asistentes a este foro se sirvan pasar a tomar sus lugares para continuar con los trabajos del panel número 3.

EL C. DIPUTADO CARLO FABIÁN PIZANO SALINAS.- Muy buenas tardes. Damos inicio a nuestro tercer panel.

El tema del tercer panel es: “Mejorando la competitividad turística en el Distrito Federal”.

Me gustaría presentar a los ponentes de estos próximos minutos. En primer lugar a la licenciada Graciela Báez Ricardes, que es la Directora General del Fondo Mixto de Promoción Turística del Distrito Federal. Gracias por acompañarnos, licenciada.

El licenciado Miguel Torruco Marqués, que nos acompañó ya en la inauguración y ahora será ponente, él es Presidente de la Confederación Nacional Turística. Gracias, don Miguel.

Del Gobierno Federal nos acompaña el licenciado Fernando Olivera, quien es Director General de Desarrollo de la Cultura Turística de la Secretaría de Turismo.

Quiero antes mencionarles la mecánica. Ustedes ya saben, tienen a su disposición, o si no en este mismo momento se les entregarán algunas tarjetas para que conforme vayan exponiendo los ponentes vayan elaborando sus preguntas para que tengamos una sesión de las mismas al final de esta mesa.

Me permitiría brevemente presentar a la licenciada Báez, quien iniciará esta mesa. Ella ocupa el cargo de Directora General del Fondo Mixto de Promoción Turística desde mayo de 2008, durante 2008 en la Secretaría de Finanzas fue la Directora General de Egresos A, en la Secretaría de Finanzas del Gobierno de la Ciudad, se desempeñó también como asesora del Secretario de Finanzas desde diciembre de 2006, a su vez fue funcionaria de BANCOMEX en julio del 2001 como Consejera Comercial Adjunta para Bélgica y Luxemburgo, y ha venido ocupando distintos cargos también desde el 94 en BANCOMEX.

Nos da muchísimo gusto que la responsable de la promoción turística a través del Fideicomiso en la Ciudad de México nos acompañe y le pediría yo que iniciara su ponencia.

LA C. LIC. GRACIELA BÁEZ RICARDES.- Buenos días.

Así como el licenciado Arnau, voy a seguir su ejemplo, prefiero bajarme para ver desde aquí la presentación.

Lo que les vamos a presentar el día de hoy es: “Mejorando la competitividad turística”, que es el panel en el que me toca a mí participar.

De cualquier manera quiero empezar primero definiendo qué es la competitividad. La competitividad en términos económicos se refiere a aquel gobierno o empresa pública o privada que cuenta con los elementos para mantenerse en el mercado, mantener sus servicios o los productos en el mercado.

Ahora, si aterrizamos este concepto en términos turísticos y concretamente para la Ciudad de México a qué se refiere a la competitividad turística. A que un destino como la Ciudad de México cuente con los servicios, la calidad en los servicios turísticos y una oferta turística suficientemente variada a unos precios razonables que le permita mejorar su posición e incluso no solamente permanecer en el mercado turístico sino incluso mejorar su posición en el mercado turístico.

Ahora bien, cuáles son los factores que afectan directamente la competitividad de un destino turístico. Como ustedes saben, me parece que el día de ayer o hace dos días el TEC de Monterrey dio a conocer este Índice de Competitividad Turística, en donde califica a los principales destinos turísticos, de hecho me parece que a todos los destinos turísticos del país, hay varios índices de competitividad turística, por ahí Nathan, recuerdo a Nathan Pavlovsky, mencionaba algunos otros.

Entonces ¿cuáles son algunos de esos factores que inciden en la competitividad turística? Tenemos los recursos humanos, los recursos naturales, la infraestructura, está también la gestión gubernamental y la oferta cultura, desde luego la seguridad.

Entonces, con base a estos factores que afectan la competitividad turística, yo les quiero aquí presentar cómo la Secretaría de Turismo y el Fondo Mixto de Promoción Turística afectan directamente estos factores que inciden en la competitividad de un destino turístico.

Por una parte tenemos, como les mencionaba, los servicios, o sea la calidad de los servicios es clave para que un destino turístico se pueda considerar como competitivo.

¿Qué es lo que hace la Secretaría de Turismo y el Fondo Mixto de Promoción Turística? Brindar cursos de capacitación, como lo mencionaba Daniel Loaeza en su momento cuando tuvo su participación, trabajamos en estos programas de capacitación de la mano de la iniciativa privada a través de la CANACO, la CANIRAC y la Asociación de Hoteles, y algunos de los cursos que se han impartido han sido en capacitación en inglés, en cultura turística de la ciudad, servicio a comensales, servicios a cuartos, manejo higiénico de alimentos, programa Moderniza y estamos trabajando este año para que estos cursos lleguen a muchos más prestadores de servicios turísticos que el año pasado.

También otra forma en cómo incidimos en la parte de la calidad de los servicios turísticos tiene que ver con las herramientas tecnológicas, o sea el sistema de información turística. Estamos trabajando ahora precisamente con Felipe Carreón, que el nuevo Director General de Servicios Turísticos, en lo que tiene que ver con un sistema de información turística y la intención es como integrar todos los diferentes canales de información que puede tener un turista potencial, como es el web-site que ahora existe por parte de la Secretaría de Turismo y que en este sexenio ha sido complementado con muchísimas información, es un web-site muy completo, de hecho el año pasado la Directora General de Planeación y Desarrollo Turístico, Pilar Paredes, quien es la responsable de este sitio web recibió un premio por los contenidos y por el diseño de este web-site.

Integrar toda la información de este web-site para que por ejemplo aterrice a un teléfono móvil de manera fácil, porque ustedes saben que no todos los sitios web se pueden ver en todos los teléfonos o se pueden ver de manera limitada, entonces estamos trabajando en eso y también para que este sistema de información esté vinculado o que tenga la misma cara o la misma presentación en los módulos de información turística, que como ya se mencionó anteriormente, y tienen toda la razón, son un desastre pero estamos trabajando para que este sistema de información turística cambie y desde luego que eso va a afectar directamente la calidad de los servicios turísticos y la competitividad de la Ciudad de México.

Por otra parte, también la Secretaría de Turismo está trabajando en un motor de reserva incluyente, de hecho por ahí estamos trabajando el tema con la

Asociación de Hoteles, va a ser un motor de reserva incluyente en qué sentido, en que van a estar todos los hoteles ahí representados y cualquier turista en cualquier parte del mundo va a poder acceder a un web-site y poder reservar cualquier hotel que esté ubicado en la Ciudad de México.

Por otra parte, por lo que tiene que ver con servicios también está obra pública, que ya Juan Carlos Arnau les presentó muy bien cuál es la recuperación de Garibaldi y la remodelación también del Monumento a la Revolución.

Aquí les quiero mencionar que esto no es una presentación exhaustiva de todos los temas sino de los que consideramos que eran los más importantes presentarles en este momento.

¿Por qué la recuperación de Garibaldi la pongo en el tema de obra pública y de servicios turísticos? Porque Garibaldi ahí está, de alguna forma sigue siendo un lugar visitado por los turistas, cada vez menos, cada vez con más miedo porque es una zona que ya está muy deteriorada y precisamente el recuperar esta parte de la ciudad le va a permitir al Centro Histórico complementar la oferta turística que ya tiene y complementar la parte de servicios en cuanto a entretenimiento, restaurantes y museos.

Por otra parte tenemos la oferta, les comentaba que era otro de los temas que son clave para determinar la competitividad turística de un destino, por un lado la calidad de los servicios, como ya lo vimos anteriormente, y por otra parte la oportunidad de ofrecer una oferta turística variada.

¿Qué es lo que hacemos para precisamente mejorar la oferta de la Ciudad de México, la oferta turística? Por un lado está la oferta de promoción, tenemos la oferta turística, hay que promoverla y precisamente por eso como se mencionaba anteriormente en la presentación del licenciado Arnau, a través de las estrategias de promoción hemos logrado reposicionar a la Ciudad de México en los principales circuitos de ferias internacionales, igual seguimos teniendo una presencia importante en el Tianguis Turístico de Acapulco, tenemos una importante campaña en medios tanto nacionales como internacionales, estas campañas se hacen en cooperativo con el Consejo de Promoción Turística de México.

Igualmente, perdón que no lo mencioné anteriormente, los cursos de capacitación se llevan a cabo también en coordinación con la Secretaría de Turismo e incluso la recuperación de Garibaldi, del Monumento a la Revolución y de algunas otras zonas o sitios turísticos también se hacen con recursos federales, o sea se hace en cooperación con la Secretaría de Turismo Federal.

Por otra parte también tenemos el tema de la postulación de la ciudad como sede de congresos y convenciones. En agosto de 2008 se firmó un convenio entre la Secretaría de Turismo, el Fondo Mixto y la CANACO para conformar lo que es hoy la Oficina de Congresos y Convenciones, que la dirige el licenciado el licenciado Carlos Maquinli, y el trabajo de Carlos Maquinli es precisamente proponer a la Ciudad de México como sede de grandes congresos y convenciones, en ese sentido ha habido un avance importante.

También por otra parte Carlos atiende a todas aquellas visitas de prospección, todos aquellos congresos o convenciones que están considerando a la Ciudad de México como sede, Carlos Maquinli los atiende, los lleva y les muestra los sitios tanto turísticos de la ciudad como donde pueden llevar a cabo sus eventos.

En otro tema tenemos el desarrollo de nuevos nichos e incluso de nuevos productos, está el tema de turismo médico que lo hemos estado trabajando en el Fondo Mixto junto con la Secretaría de Turismo a través de Juan Carlos Arnau, ahí vamos muy avanzados; hemos conformado el Consejo Consultivo de Turismo en Salud, en donde están sentados los principales hospitales y laboratorios de la Ciudad de México y juntos estamos decidiendo cuál es la estrategia de la ciudad para promover los hospitales privados y atraer pacientes potenciales de Estados Unidos y de Canadá para que se vengan a hacer tratamiento o cirugías aquí a la Ciudad de México, por qué, porque es muchísimo más barato que en Estados Unidos y porque la Ciudad de México tiene la tecnología, no solamente eso sino también los médicos de mejor calidad del país están aquí en la Ciudad de México.

El tema ecoturístico, que ya lo explicó el licenciado Arnau y el tema también de turismo religioso. Este tipo de desarrollos lo que permiten es ofrecer una oferta turística más completa y por tanto de momento que esta oferta turística es más

completa y los servicios cuentan con una mejor calidad se afecta directamente la competitividad turística de un destino, en este caso la Ciudad de México.

Tesoros de México, circuitos culturales que los explicó el licenciado Arnau.

Otro tema que también influye directamente es la gestión gubernamental eficiente. Aquí les quiero presentar este tema en el que hemos estado trabajando tanto el fondo como la Secretaría de Turismo, que es la propuesta de nuevas reglas de operación del Fondo Mixto. ¿Por qué es importante esto? Porque en la medida en que la gestión gubernamental sea más eficiente va a incidir directamente en la competitividad de un destino turístico.

Les quiero platicar aquí un poquito de cómo funciona el Fondo Mixto. Por un parte está la Secretaría de Turismo del Distrito Federal, que es una entidad independiente del Fondo Mixto y por otra parte está el Fondo Mixto. Ahora, en el Fondo Mixto quién es el órgano de gobierno del Fondo Mixto, a quién le reporto yo particularmente, la Directora General del Fondo Mixto a quién le reporta directamente, es al Comité Técnico. El Comité Técnico está conformado por la Secretaría de Turismo, de hecho es el Secretario de Turismo quien preside el Comité Técnico del Fondo Mixto, está la Secretaría de Finanzas, está la Secretaría de Desarrollo Económico, la Secretaría de Desarrollo Social y por parte de la iniciativa privada la CANACO, la CANIRAC y la Asociación de Hoteles de la Ciudad de México.

¿Ahora cuál es el marco jurídico bajo el cual operamos? Está la Ley de Turismo del Distrito Federal, Reglamento de la Ley de Turismo del Distrito Federal, el Contrato del Fideicomiso, las Reglas de Operación del Fondo Mixto y el Manual de Procedimientos del Fondo Mixto.

Es facultad de la Directora General en concreto proponer las nuevas reglas del Fondo Mixto, las cuales se someten a consideración desde luego de la Secretaría de Turismo y de los miembros del Comité Técnico, entre otras, porque desde luego está la Ley de Adquisiciones, la Ley de Turismo Federal, etcétera.

¿Entonces cómo es que trabajamos? Acá lo que ven hasta arriba son el número de días que nos tardamos digamos desde que se plantea un proyecto hasta que se da el pago de un servicio a una empresa contratada, digamos

esta regla, es un promedio, a veces nos tardamos menos días, a veces nos tardamos muchos más días.

¿Por qué para mí es importante presentarles esto? Porque la mayor parte de los recursos, el 90% de los recursos del Fondo Mixto se van a proyectos de promoción turística o proyectos de turismo que son planteados por las direcciones generales de la Secretaría de Turismo y también la Dirección General del Fondo Mixto tiene la facultad de plantear estos proyectos.

Entonces, la manera en como se plantean los proyectos, como se aprueban, se contrata, se ejecuta y se evalúa es crucial, como ustedes podrán entender, para precisamente incidir directamente en la calidad de los servicios turísticos y la oferta turística.

Entonces ¿cómo funciona ahorita? Supongamos que es el día cero, la Secretaría, no la Secretaría pero una dirección general plantea un proyecto, como puede ser por ejemplo la estrategia de promoción turística de la Ciudad de México en el mercado latinoamericano. Eso básicamente lo plantean más o menos como un día, a veces tal vez toma más, pero igualmente puede tomar un día, se hace este planteamiento en una hoja o dos hojas, aquí están los miembros del Comité Técnico, que no me dejarán mentir, que ha sido también uno de los reclamos que han hecho, que quieren tener más información sobre los proyectos y más tiempo para analizarlos, y precisamente en este sentido por este reclamo del Comité Técnico es que el Fondo Mixto está haciendo este planteamiento

Entonces, lo presentan y luego qué pasa. El proyecto, este proyecto se integra en una carpeta, la carpeta se envía a los miembros del Comité Técnico que tienen 5 días hábiles para revisar esta carpeta, desde luego si la carpeta se envía con más tiempo de anticipación tendrán más tiempo para revisar los proyectos, pero generalmente siempre nos agarran las prisas y generalmente tienen 5 días para revisar cuando se trata de una sesión ordinaria, cuando es una sesión extraordinaria solamente tienen 3 días para revisar la carpeta.

En general muchas veces estos proyectos no incluyen detalles del diagnóstico, el programa, los resultados esperados y el Comité Técnico muchas veces se queja que no tiene elementos suficientes para decidir, sin embargo dada un

poco la presión de los tiempos en general los proyectos al final se aprueban y qué es lo que pasa, nos atoramos muchísimos en la celebración del contrato con la empresa.

Si ustedes ven, revisión y aprobación del proyecto son seis días, hasta la celebración del contrato son 80, por qué, porque una vez que el Comité Técnico aprobó entonces nos sentamos con la dirección general que haya propuesto el proyecto y empezamos a aterrizar qué es lo que quiere, es decir qué es lo que se va a contratar, entonces nos podemos tardar, a lo mejor si es una cosa muy sencilla nos tardaremos tres, cuatro días, pero si es una cosa muy elaborada como una estrategia de promoción en Latinoamérica, que implica varios millones de pesos, nos tardaremos bastantes días en sacar el anexo técnico del contrato, licitar si es el caso, hacer una invitación restringida o adjudicar directamente.

Luego, el servicio se presta, otra vez, depende de qué tipo de servicio, a lo mejor si se trata solamente de participar un día en una feria se presta en un día, y otra vez cuánto nos tardamos en pagar, nos tardamos otra vez un chorro de tiempo, como otros 40 días, por qué, porque hay que integrar todo el expediente, la evidencia de que lo que se contrató efectivamente se llevó a cabo.

¿Qué es lo que estamos nosotros proponiendo? Las reglas de operación, que más adelante vamos a ver los detalles de las reglas de operación, qué estamos proponiendo, acortar estos tiempos, en vez de que sean 120 días hasta el último día, hasta que se emita el pago al proveedor, acortarlo a 80 días, desde luego otra vez es promedio, habrá veces que nos tardemos un poco más, un poco menos, pero sería promedio, y por qué, porque queremos poner como un tiempo límite al planteamiento del proyecto, o sea que el proyecto se aterrice completamente, exactamente qué es lo que se quiere contratar, todo el detalle y poner un límite de 20 días, 24 días, que se presente al Comité Técnico al día siguiente, o sea después de esos 20 días en que se hizo el planteamiento se presente al Comité Técnico, el Comité Técnico lo revise y lo apruebe durante estos 5 días que tiene, evidentemente ya va a tener muchísima más información para tomar la decisión para aprobar o no aprobar o incluso

modificar el proyecto y luego ya con eso celebramos el contrato, lo del contrato sería 30 días.

¿Por qué no lo podemos reducir menos? Porque si estamos hablando de una licitación pública necesitamos al menos cuatro semanas para hacer una licitación pública, pero ya nos tomaría 30 días y no 80, como nos toma, por qué, porque estamos trasladando esos tiempos hacia el planteamiento de proyecto y estamos tratando como de poner un límite de que: “Sabes qué, en 20 días tienes que decir cuál es el diagnóstico, cuál es la estrategia”, o sea el diagnóstico es decir cuál es el problema, cuál es la solución que estás planteando y cuáles son los resultados esperados.

¿Entonces en qué consisten concretamente estas propuestas? En general, porque no los quiero aburrir mucho con toda la cuestión administrativa, la administración consiste precisamente en plantear un modelo de administración de proyectos. ¿En qué sentido? Diseño, contratación, implementación, comunicación, evaluación del proyecto, es decir que cada etapa del planteamiento del proyecto esté bien definida.

Sobre todo una cosa que nos parece crucial es el tema de evaluación, por qué, porque de hecho la Contraloría General y la Secretaría de Finanzas están trabajando en un presupuesto por resultados, es decir cada recurso que se invierta en la Ciudad de México tendrá que estar amarrado a un indicador de gestión, es decir esos recursos que invertiste en qué beneficiaron y a quiénes beneficiaron.

Entonces, nosotros también aquí en esa misma línea lo que necesitamos es evaluar, “A ver, esa campaña de promoción en Latinoamérica cuáles fueron los beneficios obtenidos, a cuánta gente llegó esa campaña, qué penetración tenemos, cuántos turistas está esperando”. Yo sé, lo entiendo perfectamente que este tema del turismo muchas veces se ve afectado por variables externas que están completamente fuera de nuestro control, como es el caso de la Influenza el año pasado, ustedes saben muy bien, por muy buena campaña que hubiéramos traído, llega la Influenza y se cae cualquier expectativa y cualquier pronóstico que alguien pudo haber hecho.

Pero de cualquier manera los recursos que vamos a invertir en promoción tendremos que amarrarlos a indicadores de gestión, qué estamos esperando de esos recursos que estamos invirtiendo promoviendo la Ciudad de México, es decir en cuántos visitantes se va a ver reflejada esa promoción. Yo sé que no es un efecto inmediato, es decir no porque yo vaya a una feria en dos meses van a llegar cien aviones repletos de chinos a visitar la Ciudad de México, desde luego que no, pero se hace un planteamiento, una estrategia a largo plazo, y sí se esperaría que esa estrategia de promoción en el mediano o largo plazo se vea reflejado en más visitantes de los mercados, en particular en los que nos estamos concentrando.

Por otra parte, en la parte de evaluación la generación de indicadores por proyecto, que es lo que les vengo comentando, la afluencia de turistas, la pernocta promedio, la ocupación hotelera, el gasto por turista, porque no nos sirve que vengan muchos turistas nada más y no gastan dinero, queremos que vengan y que gasten dinero.

Entonces, al final el objetivo último de tener mayores visitantes a la Ciudad de México tiene que ser que se incremente la derrama económica. Para esto estamos también proponiendo ahí en las reglas de operación la capacitación al personal del Fondo Mixto y de la Secretaría de Turismo en administración de proyectos, que tampoco es una inversión absolutamente significativa con respecto al presupuesto del Fondo, pero sí consideramos que es importante que todos los funcionarios tengan como la misma visión de presupuesto por resultados y de eficiencia en el uso de los recursos públicos.

También otra de las cosas que estamos proponiendo es la organización electrónica en línea de documentos, actas y carpetas del Comité Técnico, seguimiento de acuerdos y organización de actividades, ésta fue de hecho una propuesta del licenciado Roberto Zapata, que forma parte de Comité Técnico, que ahí apoyaron mucho a Nathan Pavlovsky, también Rafael García, porque ellos trabajan así, con este seguimiento de acuerdos y presentación de proyectos en línea.

Adicionalmente, ya para acabar, todo lo que les comenté está concretamente en la parte de Reglas de Operación del Fondo Mixto.

Ahora, desde nuestro punto de vista qué consideramos que es importante considerar para algunas modificaciones a la Ley de Turismo del Distrito Federal. Incluir a la Secretaría de Cultura del Distrito Federal como vocal del Comité Técnico. ¿Por qué? Precisamente como ustedes saben y como ya se ha comentado aquí en esta mesa, las actividades culturales, artísticas son una de las principales ofertas turísticas de la Ciudad de México, además de que digo de manera natural desde luego trabajamos de la mano con la Secretaría de Cultura, pero lo óptimo sería que estuvieran representados en el Comité Técnico.

Otra cosa que a mí también me parece como muy importante es darle facultad al Fondo Mixto para promover la imagen de la Ciudad de México cuando se trate de casos de crisis, que ahora precisamente lo estamos viviendo, el año pasado que fue la crisis de la Influenza y ahora con todo el tema del narcotráfico, que no es solamente la imagen de la ciudad sino incluso es el país el que tiene una crisis de imagen.

Entonces no basta con hacer solamente la parte de promoción turística y decir “Ven a la Ciudad de México porque tenemos esta oferta turística”, en realidad hay que dirigirse a diferentes audiencias con diferentes temas para mejorar la percepción y la imagen de la Ciudad de México, que en este caso también a nivel nacional es lo mismo.

Un poco por poner un ejemplo extremo, si Afganistán sale con la mejor campaña de promoción turística, quién va a querer ir a Afganistán si todo mundo sabe que está en guerra.

No es el caso de México país, pero sin embargo ustedes saben que la percepción de la imagen del país y también de la ciudad se ha demeritado muchísimo con el tema de la guerra del narcotráfico y desde luego también con lo de la Influenza.

Solamente una campaña de promoción turística no basta para revertir el efecto negativo de los medios, sobre todo del principal mercado emisor de turistas a México, que es Estados Unidos, o sea es necesario una campaña de imagen y uno de los pilares de esa campaña de imagen tiene que ser la promoción turística.

Básicamente sería todo. Muchas gracias.

EL C. DIPUTADO CARLO FABIÁN PIZANO SALINAS.- Agradecemos a la licenciada Báez su exposición.

Para continuar, quiero dar una breve presentación del perfil de don Miguel Torruco Marqués, él realizó estudios sobre hotelería en la Universidad de Cornell, en Ithaca, Nueva York, se especializó en comercialización turística en el Centro Interamericano de Capacitación Turística (CICATUR) de la OEA.

En el ámbito académico fungió como catedrático y Subdirector de la Escuela Mexicana de Turismo. Poco tiempo después a los 25 años fundó su propia institución educativa, la Escuela Panamericana de Hotelería, que más tarde se convertiría en la Universidad de Turismo y Ciencias Administrativas.

Es fundador de las Asociaciones de Egresados de Turismo y la Mexicana de Centros Académicos Particulares de Turismo, en 1991 fundó también la Confederación Panamericana de Escuelas de Hotelería, Gastronomía y Turismo.

Destaca el cargo de Presidente Nacional de la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles Internacional, al presidir y fundar la Confederación Latinoamericana de Asociaciones de Hoteles y Restaurantes.

Actualmente don Miguel Torruco Marqués es Presidente de la Confederación Nacional Turística, organismo empresarial cúpula del sector turístico en México y es además autor de siete libros y cinco diagnósticos sobre la materia. Sin más, le pido al licenciado Torruco nos dé su presentación.

EL C. LIC. MIGUEL TORRUCO MARQUÉS.- Muchas gracias.

En primer lugar agradezco la invitación de nuestro buen amigo el diputado Carlo, quien es el Presidente de la Comisión de Turismo de la Asamblea capitalina. Saludo también a mis buenos amigos Graciela, Fernando.

Quiero empezar a hacer algunos comentarios. En primer lugar la palabra competencia viene del latín "*competere*", aspirar a, ir al encuentro de, para llegar a un objetivo: ser más competitivos.

Las cúpulas empresariales en nuestro país a lo largo de los años han caído en clubes de autocomplacencia, que eso ha dañado mucho al país, el que no

critico porque no me vayan a tachar de malo, mejor digo lo bonito y así todos contentos, pero yo creo que hoy en día ya no podemos ocultar que andamos mal.

Para qué les digo que hemos hecho mucho, también les puedo hablar muy bonito. Cada año en este país es el segundo lugar en Iberoamérica en ocupar el nivel número 2 en cuartos de hotel con 607 mil cuartos de hotel, cada año se construye un promedio de 22,750 cuartos, cada cuarto-hotel que se construye genera un empleo directo, tres indirectos; tenemos todo como para ser una gran potencia, 11 mil zonas arqueológicas, sol, playa, cascadas, esto, el otro, eso como que ya todo mundo lo sabemos.

¿Pero por qué hoy en día estamos ocupando un lugar 60 de 133 naciones, por qué estamos ubicados en puntos de mediocridad? ¿La hemos hecho bien?

Primero vamos a analizar los números, que esos no mienten. La potencialidad turística de una nación se debe de medir en función a la captación de divisas, no al número de turistas recibidos. Bajo ese concepto, en 1994 éramos ya la novena posición mundial, pero al cierre del 2008, ojo, todavía no estaban los grandes cuatro pretexto, porque ahora también todos hablamos de que “es que el año pasado fue atípico, nos fue mal porque fue atípico”, “es que la Influenza”, “es que la percepción de inseguridad”, “es que el problema económico nacional”, “es que el problema económico internacional que le pegó a Estados Unidos y es nuestro principal cliente emisor”, “todos esos cuatro factores, fue un año atípico por el cual nos fue mal”, “tuvimos una contradicción de dos millones y medios de turistas y perdimos casi dos mil millones de dólares”. Quitemos el 2009. De 1994 al 2008, sin los “es que” ni los cuatro pretextos, habíamos ya caído año con año al lugar número 18, todavía en el 2008 ya nos había rebasado Ucrania y Turquía.

Con el año atípico, pronto lo dará a conocer la Organización Mundial de Turismo, de la cual formamos parte, habremos de caer al lugar número 21, seremos rebasados por Bélgica, por Suecia y la Federación Rusa. Esa es nuestra realidad, técnicamente se llama pérdida de posicionamiento en el ámbito internacional, vienen más pero gastan menos.

Nuestro producto a nivel nacional está dejando de ser tan interesante como solía ser desde la época que surge la Secretaría de Turismo en 1975, fecha también que se fusiona el FOGATUR con el INFRATUR y surge el Fondo Nacional de Fomento al Turismo, que hoy cumple 34 años y que además en ese momento se diseñó un modelo de desarrollo turístico bajo esquemas que respondían a las tendencias internacionales, es decir segmento de sol y playa en donde luchábamos para ir aspirando a las tres posiciones que marcan la evolución turística de los países que han sido potencias a lo largo de la historia, es decir de estados controladores a estos promotores para finalmente evolucionar y consolidarse como estados facilitadores de la actividad.

Nosotros hoy en día a raíz de FONATUR, de que surgen los modelos CIP, los Centros Integralmente Planeados, llegamos a evolucionar de contratador a promotor, sin embargo todavía nos falta mucho para ser un estado facilitador.

Yo recuerdo cuando tuve el alto honor de ser Presidente Nacional de la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles, por cierto la organización más antigua de turismo de América Latina, fundada por don Lucas de Palacio en 1922, que hoy contamos con 16 mil hoteles, 607 mil habitaciones, estamos ubicados en octavo lugar en infraestructura hotelera a nivel mundial y somos el número dos, después de España, en Iberoamérica, iba a haber un gran evento, este tipo de eventos, ya tengo 39 años, el año que entra cumpliré 40 en el sector turístico, participando en foros, escuchando lo mismo y sobre todo viendo cómo perdemos posicionamiento porque somos los reyes de la planeación, pero nos falta quitarnos el trauma de la planeación para entrar a la acción concreta.

Hoy en día hay 40 obstáculos que se interponen al desarrollo turístico, si quieren apuntar, se lo dimos a la Comisión de Turismo de la Cámara de Diputados de la LXI Legislatura cuando les dimos un desayuno de bienvenida como Confederación, confederación.org.mx, ahí están 40 obstáculos que se interponen al desarrollo del turismo, por qué, porque somos organismos crítico propositivo, no somos aplaudidores oficiales ni comulgamos con la autocomplacencia, que le ha hecho mucho daño al país.

Entonces, esa pérdida de posicionamiento que nos ha llevado hoy en día que es lo que en estos momentos debemos de sortear, pues hablemos claro, ya

hablé de las cifras, de la pérdida de posicionamiento, pero a nuestro juicio el círculo de la calidad de la competitividad no está tan engranado como lo han hecho las naciones que nos han superado.

Ayer estuvimos desayunando con la Comisionada del Instituto Nacional de Emigración y que aclaramos varios, pero también aprovechamos el viaje para decirle, tantos años se ha recaudado equis porcentaje, ahorita llevan el 20 por ciento del DNI para mejorar la imagen que yo en mis conferencias tengo fotografías que hasta irónicamente las saco, pongo cómo está China, que ya llegó el 4º lugar, llega uno a los servicios migratorios perfectamente uniformados, cuando llega al aeropuerto, letreros en varios idiomas y de pronto ya se está viendo de fondo un mural donde hace alarde de su patrimonio histórico y cultural, en especial hacen alusión a la Muralla China, esa foto la tengo y la paso seguido en mis conferencias; pero de pronto paso otra, cuando llega uno al aeropuerto de la ciudad de México que es la puerta de entrada de nuestra país, de nuestra gran Nación.

A mí me gustaría ver quién es el presidente, quién es su esposa, cómo es la Bandera de México, sentirme que ya estoy, porque finalmente la definición de marketing turístico es responder a las necesidades y expectativas del consumidor.

Quiero llegar a México, no quiero llegar a Estados Unidos, si ya decidí estar en México es por estar en su cultura, en su tradición, recuerden las Naciones que mejor preserven su medio ambiente y conserven su identidad histórica, cultural, incluyendo la gastronómica, son las naciones que van a participar de manera plena en el desarrollo de esta maravillosa actividad; pero si de pronto lo primero que veo es el de la barba, el de la camisa de manga corta, del traje, el de si el de no, no hay uniformidad; cuando no hay uniformidad, es signo de desorganización.

Luego, porque como hay un programa de Bienvenido Paisano, ponen a una muchachita con la camiseta de Micki Mouse y sus jeans y sus tenis, ahora es la que está asignando las posiciones para migración, porque como no hay ningún paisano que le diga ¿me ayuda?, la ponen ahí a que ayude a dar las posiciones; a todos ustedes les constan han llegado a la sala internacional,

pero también por ahí ven los papeles tirados y la cachucha de un policía que está siempre está en el mostrador, donde está uno haciendo fila.

Entonces, la competitividad para tener la excelencia turística, tiene que ser como el marketing, un ciclo de la comercialización, aquí tiene que ser un ciclo del buen servicio.

Desde que llego al avión, si yo ya contrato una línea aérea nacional, es porque me gusta ya oír la música, a ver cómo cantan en ese país. Cuando se suben ustedes en la línea oficial de Egipto, ya tiene su canal con su estación de música típica de Egipto. Cuando ya ustedes ven el cine, tienen la opción de ver una película egipcia, con letreros en español para ver cómo piensan, cómo es su idiosincrasia y así irse compenetrando; ah, no, aquí somos promotores de USA, como si nos pagaran alguna franquicia o nos dieran comisión.

Pero ya llego al Aeropuerto y resulta que además de caro, llego al aeropuerto y no puedo sacar el carrito, porque nada más me sirve para usarlo 20 metros, porque hay un sindicato que no, que porque está prohibido, que porque el desplazamiento y que huelga y que porque ya no voy a trabajar a gusto; pero en los aeropuertos más importantes saco el carrito y punto.

¿Cómo voy a solucionar ese problema? Señores, simplemente encárguense del carrito y réntenlo y esa es la comisión que tienen ya y van a ganar más que estando con la propina, porque ya la tecnología ha hecho el equipaje tenga rueditas y cada vez sean más confortables. Pero después viene el taxi pirata y no el taxi pirata y se va rompiendo en círculo de la calidad y de la competencia para llegar a ser mejor.

En 1990 Lima, Perú estaba invadida de ambulantes, estaba también con toque de queda y sobre todo no había turismo. Hoy es los pocos países y en especial la capital Lima que creció el 9 por ciento, que tiene una nueva gastronomía, que con orgullo la enseñan, que tienen leyes, reglamento, todo en orden para ser potencia en un futuro y sobre todo tienen en el centro histórico ellos las antiguas carretas de la usanza de la Época Virreinal; nosotros queremos poner carretitas improvisadas en Acapulco, o ponemos buenas o no ponemos, pero se pierde el círculo de calidad y de competencia.

Pero luego ellos superaron que en su periférico tenían arbustos y en sus carreteras. Hicieron un programa de adoptar un pedazo de tierra y poner el nombre de tu empresa en flores.

El otro día intentamos hacerlo en la bajada de la pera a la carretera de Alpuyeca; no es que es zona federal, es que la soberanía, el “es que”, es que aquí todo es atender con la soberanía, todo atender y no queremos hacer reformas energéticas porque que “es que” es atender con la soberanía y es vergonzoso tener que importar el 40 por ciento del combustible de India, de la gasolina sin plomo, porque aquí seguimos con el “es que”, no se pudo, nada se puede, todo hay que frenar, nada más que sí les advierto, llegó el momento de hablar con la verdad, hay 2 millones y medio de desempleados, 1 millón y medio de jóvenes que anualmente egresan de las aulas y que además deben verse frustrados por el subempleo, porque no existe el trabajo digno para incorporarlos al aparato productivo; porque para responder a ello, hay que crecer arriba del 7 y medio y tenemos muchos años, desde el 2000 de no crecer arriba del 4 por ciento.

Pero ahora tenemos un problema adicional, se nos cerró la válvula de escape histórico de 450 mil mexicanos que anualmente iban a Estados Unidos en busca del sueño americano y se quedaban trabajando en el campo, en los servicios, se cierra la válvula de escape; pero también con la crisis de Estados Unidos hay desempleo y como pasa en tiempos de guerra: los mexicanos por delante.

Entonces, ahora si estamos en un grave problema que o nos superamos o hay reformas estructurales o tendremos latente un México bronco, que está siempre al acecho de los errores que cometamos como mexicanos.

Entonces, si ya llego a un hotel, pues ahora resulta que aquí me lo venden como en México, estoy hablando a nivel nacional para que no se preste que estoy haciendo a un estado en especial, en donde casi el 90 por ciento no coincide la clasificación, en donde tenemos cada vez un servicio que empieza a decaer por la falta de capacitación y ¿Por qué existe problema en la capacitación? Porque desde 1984 no se reactiva el convenio con la SEP y al no reactivarse, no se actualizan los planes y programas de estudio, no se

moderniza, no se hacen los estudios actualizados de la oferta educativa ni la demanda laboral ni los puestos ocupacionales específicos.

Entonces ¿Qué es lo que pasa? Vamos rezagando cada una de las áreas. Entonces, al perder el círculo de calidad, perdemos la posibilidad de competir, de ser mejores que la competencia internacional.

¿Qué es lo que está haciendo, por qué Egipto se gasta el turista 100 dólares adicional de lo que anteriormente era el costo promedio? Porque uno llega en la mañana, ve las pirámides, ya está todo fascinado después de ver el tour general, pero llega en la tarde y dicen un momentito, véngase ahora a luz y sonido para que vea el show con luz y sonido láser y aquí tenemos que pelear con el INHA, que porque a San Juan Teotihuacan la dicen que no, que por al Monte Albán que no, ah, pero si le dijeron sí a Uxmal.

Entonces, en conclusión las leyes tienen que ser, va a hacer una ley de turismo en la ciudad de México, tiene que tener ordenamiento claro, transparente, justo, entendible, aplicable para que dé seguridad jurídica a donde se hable de la forzosa necesidad de hacer consejos consultivos para que dejen libremente escuchar a los diferentes sectores, sin autocomplacencias; ése es el problema ¿Cuál es la alternativa de solución? Y de esa forma todos participar para el fortalecimiento del sector turístico y de la competitividad que tanta falta nos hace a nuestro país.

Muchas gracias.

EL C. MODERADOR.- Muchas gracias, licenciado Torruco.

Para concluir las presentaciones le pediríamos al licenciado Olivera, quien es licenciado en administración de empresas turísticas por la Universidad Anáhuac, tiene estudios por parte de ITAM, a su vez tiene una maestría en marketing internacional por parte del Instituto Empresa de Madrid y a su vez doctor en turismo por parte de la Organización Mundial de Turismo.

Fue Subdirector General de Hoteles Howard Jonson y en Latinoamérica, Director de la Oficina del Consejo de Promoción Turística en España y Portugal; fue también Director General de RCI y J. Dynamics de Latinoamérica; también fue Director General de Travel Sport Latinoamérica, Empresa Propietario de los Globalizadores Galileo y Wolspan y actualmente ocupa el

cargo de Director General de Desarrollo de la Cultura Turística de la Secretaría de Turismo del Gobierno Federal, al cual le pido nos de su ponencia, licenciado Fernando Olivera.

Gracias.

EL C. LIC. FERNANDO OLIVERA.- Muchísimas gracias. Agradecer también la invitación a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal para poder compartir con ustedes algunas de las ocupaciones que el Gobierno Federal en materia de competitividad turística estamos hoy llevando a cabo y también coincidiendo en gran medida con lo que el Presidente de la Confederación y buen amigo Miguel comenta acerca de esta rezago, de este impasse probablemente en los últimos años en materia de competitividad turística y creo que hoy más que nunca el gobierno de nuestro país está preocupado; pero preocupado para fortalecer una base empresarial, una base de micros, pequeñas y medianas empresas que no siempre han tenido la mejor oportunidad para poderse desarrollar en el ejercicio de sus funciones y de sus operaciones.

Voy a iniciar comentando en este censo en el cual nosotros identificamos a la micro, pequeña y mediana empresa pues prácticamente en el 99 por ciento de las empresas de nuestro país, dándole trabajo al 68 por ciento del personal ocupado de nuestro país, bueno, en materia turística definitivamente ésta es la base empresas que le dé el sabor, que le da el color, que le da la oportunidad al turista internacional y también al doméstico que visita algunos otros estados, esa calidez, esa autenticidad de nuestro país.

Es cierto que en materia de uso y disfrute de los patrimonios culturales, turísticos, naturales que tenemos en el país, estamos trabajando en la intención de que cada vez se pueda disfrutar más, también es cierto que acompañado a todos estos patrimonios culturales, la industria privada también tiene una labor muy importante, y es aquí en donde nosotros hoy desde la visión de la Secretaría de Turismo Federal estamos abocados y estamos concentrados ya desde hace algún tiempo en fortalecer a esta micro, pequeña y mediana empresa, no solamente en materia de capacitación, de las que hablaré en unos minutos, sino también en la diferenciación de producto de carácter mexicano, como puede ser uno de nuestros programas bandera el día hoy que es tesoros de México y también preocupados, muy preocupados por estas nuevas

variables que se integran a la fórmula de toma de decisión de un viaje, que puede ser la higiene, la salud, como lo fue en algún momento la seguridad y que hoy otra vez es una de las grandes variables que se integran en esta fórmula que todo mundo hace probablemente de forma inconsciente, pero en esta ecuación, en la que nosotros tomamos la decisión para decidir a qué lugar queremos viajar dentro del país o en el plano internacional, estas tres variables hoy son muy importantes: seguridad, higiene y obviamente salud.

¿Qué sucede hoy y también necesitamos reconocer primero una base de nuestro emprendimiento mexicano? Hemos sido un emprendimiento que nos tiramos a la intención de llevar a cabo un negocio muchas veces sin un plan, con la intención de que nos salga bien y de que eventualmente sea el sustento de nuestra familia, que se convierta en nuestro patrimonio, pero lo hacemos de forma muchas veces informal, no nos acercamos muchas veces a nuestra ciudad, a nuestro estado y seguramente tampoco a nuestra federación, para tratar de aprovechar los mecanismos y las herramientas que hoy existen ya dispuestas para que nosotros los podamos aprovechar, a través incluso de apoyos económicos y muchas veces como el año anterior, inclusive en apoyos económicos de hasta el 95 por ciento para ciertas certificaciones y mejoras de nuestros procesos en las empresas.

Existe lógicamente una cercanía con el cliente, este micro, pequeño empresario vive con el cliente, el empresario es muchas de las veces el que está atendiendo a su consumidor, pero también al carecer muchas veces de este plan de negocios, está tan ocupado en el servicio día a día que no planea, está tan ocupado en tratar de conseguir el ingreso para las nóminas y por ende preocupado por los costos del negocio, que no está preocupado por los ingresos y esto nosotros en la Secretaría de Turismo Federal estamos integrando programas que nos permitan organizar a la pequeña y mediana empresa en esta intención de profesionalizar su negocio.

No creemos que una base competitiva del emprendimiento nacional pueda surgir y solidificarse como un negocio y como una base de empresarios que puedan otorgar empleo, si no están profesionalizados, si no saltamos de este negocio familiar, tradicional, prácticamente con una decisión única a partir del propietario o del padre o del abuelo y si no se va a esta estructura

profesionalizada, en donde los procesos están controlados, donde hay reportes, donde hay formatos y que podamos operar.

Este empresarial creemos que en México tenemos esta gran oportunidad de ser y de tener iniciativas. Somos un país que tenemos una gran capacidad para innovar, somos muy buenos para atender situaciones inmediatas, pero se nos olvida muchas veces, insisto, esta planeación.

¿Dónde estamos hoy nosotros ocupados en apoyar a la micro, pequeña y mediana empresa? Pues muchas veces estamos tratando de analizar. Los programas que han existido en la Secretaría de Turismo ya por algunos años y que estamos fortaleciendo y tratando de llevarlos a un segundo nivel, programas como programas moderniza que son reconocidos por el empresariado mexicano; en esta ciudad hay un gran esfuerzo por el trabajo de profesionalizar los procesos administrativos de sus empresas a través de Moderniza; pero hoy nos queda claro que hay empresas que también empiezan a elevar su nivel, empiezan a necesitar mucho más apoyo desde este esfuerzo de capacitación y de profesionalización y les doy un ejemplo, bueno, hoy una empresa que ha obtenido un certificado Moderniza, lo tiene que renovar cada 2 años, pero renueva el mismo certificado.

Estos procesos de gestión administrativa, muchas veces la empresa cuando toma esta certificación se encuentra en una fase muy primaria de la empresa, pues una segunda renovación le viene muy bien para la consolidación de sus procesos, sabe cuáles son sus costos, puede realizar un plan de negocios, puede hacer un plan de mercadotecnia y puede tratar de competir en el mercado.

Sin embargo, nos queda claro que la evolución de este programa y que estamos desarrollando en este momento sin futurear, porque es un producto que vamos a lanzar, igual con el apoyo de Fondo PIME, como lo tiene Moderniza, un Moderniza II por llamarle de alguna manera, no está bautizado y es lo menos importante, aquí lo importante es que vamos a atender asuntos también que son básicos para la evolución de la empresa mexicana.

Temas fiscales; temas fiscales en donde sabemos que la miscelánea fiscal cambia todo los años en nuestro país y la micro, pequeña empresa muchas

veces pierde rentabilidad por no conocer las formas en las que debe de deducir de forma correcta, de forma apegada a la ley, pero que muchas cosas no las deduce simplemente por no saber y pierde competitividad.

Otro tema, el lega, ¿Cuántas pequeñas empresas desaparecen por no haber interpretado correctamente un contrato, por no saber leer las cláusulas de penalización y que en el momento en el que incumple por cualquier razón, por falta de liquidez, por falta no de voluntad, pero sí por alguna otra razón técnica y la empresa simplemente con las penalizaciones desaparecer o es absorbida por alguna otra empresa por el desconocimiento y finalmente la tecnología; la tecnología hoy es indudablemente sinónimo de competitividad, porque hablamos de conectividad, hablamos de distribución y en cualquier negocio, no solamente en el turístico las empresas más grandes del mundo son las empresas de distribución, ahí tenemos a Wal Mart como una de las empresas número uno del planeta en donde la distribución, la forma de hacer llegar el producto hacia el consumidor de la manera más eficiente, disminuye los costos de gestión y disminuye por ende el precio y nos hace más competitivos.

Una empresa turística hoy necesita tener todos sus elementos de distribución bien identificados, todas sus líneas de distribución electrónicas, fuera de línea, apoyadas a través de distribuidores como los agentes de viajes y los operadores mayoristas que son hoy los expertos que hacen llegar el producto al consumidor final.

En este sentido, la Secretaría de Turismo también está desarrollando para coordinarse y de eso hablaré en un segundo, con los estados, con las dependencias, para tener capacidad económica de entregar en apoyo a las micros y pequeñas empresas.

¿Por qué? Insisto, la empresa que hoy no está conectada al mundo, está fuera de todo mercado, incluso local.

Como saben ya el año pasado más del 51 por ciento de las ventas de servicios turísticos se hicieron en línea y esta tendencia sigue creciendo. Hace 6 ó 7 años estábamos en foros como estos discutiendo la llegada de la venta en línea ya como un modelo de negocio que fuera a ser si no el sustituto, un gran competidor de la venta fuera de línea. Se lo dijimos a las Agencias de Viaje, se

lo dijimos a los operadores, la hotelería lo entendió mucho más rápido; hoy la hotelería se consume por Internet de forma muy rápida.

Las líneas aéreas y aquí pues las líneas aéreas de bajo costo, como en su momento llegaron con este concepto, nos hicieron ir a todos los consumidores en línea en el 2005, en el 2006, cuando ellos empezaron a colocar portales y nosotros empezamos a comprar con confianza los boletos de avión económicos, claro. El factor precio hoy es algo que rige en el mundo, pero la relación calidad y valor precio es muy importante.

En este sentido, también hay una serie de programas en donde estamos nosotros desarrollándonos.

Me voy más rápido. El PICCT es un programa que es importante que la industria privada lo reconozca. Este es un programa que técnicamente se llama Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística, que se resumen muy simple, es un esfuerzo, un primer esfuerzo que hace la Federación en colaboración con los estados por primera vez para invertir desde el año pasado, vinieron en conjunto para la capacitación de las empresas.

Les voy a hacer un recuento de a qué me estoy refiriendo de este esfuerzo real.

En 2008 la Federación invertía algo así como 4 millones de pesos en la capacitación nacional. Para 2009, prácticamente si lo dividimos entre las 32 dependencias pues no nos toda de a nada; pero si analizamos hoy cómo estamos conformados para la capacitación, estamos conformados de la siguiente manera:

Los estados comparten peso a peso con la Federación hasta 2 millones de pesos, con lo cual conformamos 4 millones de pesos por estado para poder hacer capacitación a las micros, pequeñas y medianas empresas

El año pasado se invirtieron 45 millones de pesos en colaboración en estas dependencias estatales y la Federación para capacitar a más de 50 mil empleados turísticos desde las bases y en 2010 también a los mandos medios y también a la alta dirección, porque si nuestros líderes turísticos no están siendo capacitados también y muchas de las veces la pequeña y mediana empresa no tienen la liquidez para enviar a sus gerentes, a sus directores a los

estudios de alta dirección, pues hoy también estamos colaborando con los estados a la demanda también de los estados de entrar también a las alta gerencias, a las gerencias medias en este apoyo.

Este año estamos hoy habiendo ya cerrado colaboraciones con 25 estados y ya vamos en el orden de 65 millones de pesos comprometidos entre ambos para la capacitación del país.

Este es un esfuerzo que no lo hacemos nosotros, este es un esfuerzo que se vierte a través de las empresas y los institutos acreditados para dar capacitación turística en materia de normas técnicas de competencia laboral, meseros, gente en los frondes, gente recepcionistas como les digo, inclusive agentes de viajes, etcétera, todos los que son los prestadores de servicios hoy en todos los niveles hoteleros, las camaristas, etcétera, pero también otra cosa muy importante es que estamos tratando de encontrar junto con los estados la vocación de los destinos.

Muchas veces tratamos de forzar o de inventar un destino en donde no existen las características naturales de estos destinos. Hoy desde la visión de la Federación, colaborando con los Estados estamos tratando de integrar cuáles son las vocaciones, y no tratando de integrar, porque ya las tenemos identificadas. Si un destino tiene vocación de turismo, de reuniones y de negocios y tiene vocación de turismo de naturaleza, si tiene vocación de turismo cultural y de médico y de salud, a ésa es, a la base que tenemos que orientar, a la base de empleados para que capacitemos en ese orden, no estemos capacitando en destinos que no les corresponde esa vocación en otra actividad, que es una buena idea, que es una buena intención, pero que no necesariamente va a acompañar al destino en su competitividad.

Si no alineamos estos ejes, si no cooperamos todos desde la Federación, el Estado y la iniciativa privada, en consecuencia no vamos a ser exitosos.

Muchas veces nos pasa como empresarios, y hablo en genérico, que no queremos capacitar a nuestros empleados y eso ha sido uno de los grandes rezagos de nuestro país ¿Por qué? Porque se nos van a los 2 meses ¿Por qué? Porque la alta rotación de los restaurantes, la alta rotación de las agencias de viajes, la alta rotación del servicio hotelero, para pues para qué

los capacito si se van a ir con el de enfrente; ése es uno de los grandes errores que ha cometido la industria privada en esta país; porque en el momento en el que todos los hoteleros de un destino estén capacitando, no importa el que me venga mañana o no importa el que se me vaya pasado mañana, todos van a estar capacitados, todos van a tener esa formación que nos eleve como un destino competitivo y después nos podamos atrever a decir que tenemos una excelencia en la calidad, en el servicio.

Finalmente, hacemos también estos esfuerzos, como decía yo, en esta variable de higiene, en donde todos reconocen hoy después ya de más de 15 años de haber existido, el distintivo H; pero muchas veces el distintivo H no alcanza por las necesidades físicas de infraestructura, de inversión, a todos estos pequeños restaurantes que hoy también están ávidos de reconocer las buenas prácticas de manejo higiénico de alimentos; no alcanza a salir de la cocina para atender de manera higiénica a sus huéspedes, a sus comensales, pero también inclusive al turista que desde que llega en el aeropuerto se sube a la cabina de un taxi y que no necesariamente tiene esa higiene que nosotros quisiéramos.

Para esto, nosotros hemos implementado un programa que nace en 2010 y que tiene un objetivo muy ambicioso que se llama punto limpio; punto limpio también es entonces este reconocimiento de la necesidad de higiene, de la necesidad de sanitización de todos los servicios en donde hay un punto de contacto turístico con nuestra demanda entre nosotros como prestadores y la demanda turística, en donde podemos nosotros manejarnos con estas buenas prácticas y ser reconocidos a través de los mercados internacionales como un sitio seguro y limpio en este sentido.

Como saben hay tour-operadores internacionales, que demandan ciertas certificaciones de higiene, como es el distintivo cristal en Inglaterra y que establecimientos de hospedaje que no cuentan con esta distintivo, simplemente no les llevan los turistas. Así como nosotros creemos que debemos de seguir impulsando este tipo de reconocimientos para ser identificados como sitios competitivos y como sitios limpios.

Finalmente, nada más diré que uno de los programas de diferenciación en donde nos debemos de atrever a decirle al mercado internacional que tenemos

producto de talla mundial, de clase mundial, uno de estos esfuerzos es Tesoros de México; Tesoros de México es un esfuerzo que nace desde las iniciativas estatales como clubes de calidad en donde se resaltan tres ejes principales y que hoy recogido por la Federación en un programa que está en un modelo de expansión hacia todo el país, hoy existe solamente en cinco estados.

Ciudad de México en 2010 reconoce e integra como parte de su portafolio de su competitividad también a Tesoros de México, el Estado de Querétaro y el Estado de Yucatán se sumarán al Estado de Michoacán, Guanajuato, Morelos, Puebla y Chiapas como parte de este programa, que se basa en tres ejes principales: El rescate de la arquitectura mexicana, inclusive contemporánea, no tiene que ser solamente un casón del siglo XXVII o una Hacienda, el rescate de nuestra gastronomía nacional, coincido con Miguel, un pueblo que no rescata sus tradiciones culturales, gastronómicas y sociales, no tiene futuro y finalmente la excelencia en la calidad de servicio.

A través de esos estándares en donde nos atrevamos a decirle al mercado internacional que podemos cobrar 600 dólares por noche, 500 dólares por noche, como ya lo están cobrando 70 establecimientos Tesoros de México en este país y de esa manera darle aire, darle espacio a toda la demás oferta de establecimientos de hospedaje que puedan empezar a elevar su tarifa.

Si analizamos hoy las tarifas y cuando vamos por estas ciudades del interior, hace 10 años vendíamos habitaciones de hoteles de 4 estrellas a 650 pesos. Hoy cuando vamos pasando por la carretera los letreros afuera de los hoteles 10 ó 12 años después sigue diciendo 650 pesos, pero a valor presente neto ese dinero ya no son 650 pesos, a lo mejor son 250, no sabemos cuánto sea y todos hoy estamos constreñidos en esta situación.

Este programa, como pueden ser muchos otros que estamos desarrollando, pero que no van a ser exitosos si la industria privada, si la iniciativa no reconoce que debe de empezar a profesionalizarse, no va a pasar nada.

Es cierto que existen pendientes muy importantes en términos de reformas, en términos de iniciativas estatales para reconocer al turismo como actividad prioritaria, pero también es cierto que la unidad de la iniciativa privada es imperativa; es imperativa porque tenemos que reconocer en nuestros líderes

turísticos hoy inclusive cierta competencia que se da natural, pero que incluso nuestro Secretario de Turismo lo ha comentado en una mesa, inclusive de la Confederación pues la unidad de los líderes turísticos hoy es lo que va a hacer que se reconozca al sector turístico en el país como el único motor que va a poder reconocer a través de todo este esfuerzo nacional a la industria turística como la industria más importante y de futuro en nuestro país.

Muchísimas gracias.

EL C. MODERADOR.- Muchas gracias, licenciado Olivera.

Nos hicieron llegar una pregunta, se la dirigen a la licenciada Graciela Báez. Le pregunta Rocío Camargo: La competitividad turística ¿va de la mano de la seguridad pública?

LA C. LIC. GRACIELA BÁEZ.- Como lo mencionaba en la presentación, efectivamente la seguridad pública es uno de los factores que afecta la competitividad turística.

Ahora, la seguridad pública la podemos dividir en dos temas: uno es la realidad y otro es la percepción. Y ¿Qué pasa con la percepción? La Secretaría de Turismo a través del Fondo Mixto se contrata la elaboración de un perfil del turista y este perfil del turista nos arroja que del turismo nacional el 80 por ciento percibe a la ciudad de México como una ciudad insegura; pero cuando le preguntas a este mismo 80 por ciento si han sufrido algún incidente delictivo, ninguna de estas personas ha tenido un incidente delictivo en la ciudad de México, al menos de los que son encuestados.

Entonces, es un problema, ciertamente en la realidad es que sí hay un problema de seguridad pública y que está siendo atendido por las autoridades competentes, pero hay un problema más grande de percepción.

Por parte de la Secretaría de Seguridad Pública está trabajando en el tema de seguridad pública y lo que nos corresponde a Turismo es precisamente dar a conocer que la ciudad de México no es una ciudad peligrosa como se percibe, como lo mismo ya lo mencionó el Secretario Turismo del Distrito Federal con ejemplos muy atinados.

Hay otros destinos donde los turistas son las víctimas número uno de la incidencia delictiva y no es el caso de la ciudad de México.

Entonces, sí efectivamente la seguridad pública es un componente o es un factor la competitividad turística; sin embargo para el caso de la ciudad de México es más clara la percepción de seguridad pública lo que está afectando y digamos uno de las soluciones o parte de la solución a este problema es las campañas de promoción en las que trabajamos a nivel nacional e internacional.

EL C. MODERADOR.- Gracias, licenciada.

Con esto damos por concluido este panel, agradeciendo a los panelistas su participación. Gracias por aportar a este proceso legislativo y pasamos ahora ya al último panel y muchas gracias a todos.

Gracias. Les agradecemos que el receso en esta ocasión sea muy breve, para dar paso al cuarto y último panel de esta jornada de trabajo.

(Receso)

EL C. MODERADOR.- El cuarto panel, cuya temática es “Capacitación y Formación de Recursos Humanos para el Turismo”, estará integrado por el ingeniero Rafael García González, el licenciado Francisco Madrid Flores, el licenciado Felipe Carreón Castillo.

Moderará este panel el diputado José Giovanni Gutiérrez Aguilar.

EL C. MODERADOR DIPUTADO JOSÉ GIOVANI GUTIÉRREZ AGUILAR.- Muy buenas tardes. Los invitamos a tomar sus lugares. Vamos a continuar con el cuarto y último panel del día. Por supuesto que no por ser el cuarto y último panel, es el panel menos importante. Vamos a tocar un tema que nos interesa a todos y yo le quiero primero dar la bienvenida a nuestros invitados del día de hoy a este último panel que es el ingeniero Rafael García González, Presidente de la Asociación de Hoteles de la ciudad de México; al licenciado Francisco Madrid Flores, Director de la Escuela de Turismo de la Universidad Anáhuac del Norte, el licenciado Felipe Carreón Castillo, Director General de Servicios Turísticos de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal. Bienvenido, Felipe.

Gracias a todas y a todos ustedes sobre esta participación que estemos teniendo en este foro, organizado por la Comisión de Turismo de la Asamblea

Legislativa del Distrito Federal, de la cual soy integrante de esta Comisión y que la preside mi compañero y organizador de este foro, junto con el Gobierno del Distrito Federal, mi compañero Carlo Pizano.

El tema turístico, el tema turismo a nivel internacional, se vuelve un tema muy importante y yo creo que a todos nos interesa.

Nosotros nos damos cuenta y se platicaba en el panel anterior, qué tan importante es este sector en otros países del mundo y, bueno, y sobre todo que en esos países del mundo, en donde el turismo se convierte en la primera fuente de ingreso para su comunidad y podemos tocar o podemos mencionar muchísimos países en donde el turismo tiene esta o les da esta virtud, Singapur, Egipto, vamos a pensar también en muchos países europeos que si no a lo mejor ahí son el primer ingreso, pero son parte muy importante como es Italia, como lo es España, que ahí sí es el primer ingreso, como lo es Inglaterra; países asiáticos como lo son China.

Entonces, nosotros nos damos cuenta cómo cuando un turista llega a estos lugares, pues las personas se desviven por tratarlos bien; pero se desviven desde que tocan tierra, desde que van tomando un taxi, toman el autobús, que ellos le llaman "Chotl", allá para el hotel, desde que llegan al hotel los reciben y, bueno, se encuentran que en el taxi o en el autobús ya tiene una gran variedad o una baraja de opciones de lugares donde ir a visitar, con una explicación y cuando llegan al hotel, pues pueden tener estas distintas oportunidades.

Muchos turistas a nivel mundial, a nivel internacional pues ya llevan estas opciones desde un principio o cuando te subes a un crucero y éste toca muelle en varias partes del mundo y yo creo que aquí nosotros en México tenemos la capacidad o el recurso humano para poder desarrollar un ambiente turístico que nos lleve a tener una base sólida, económicamente hablando también tenemos los lugares mágicos que podemos aprovechar para poder hacer de esta actividad una actividad económica que realmente le deje a México, a nuestro país más.

Por eso yo creo que este foro es muy importante y sobre todo este foro a nivel Distrito Federal se tiene que convertir en una actividad muy pues no nada más

de hoy hablando de este foro, sino una actividad constante que nos permita llegar a estos estándares.

Quién no ha estado en otros países del mundo y si nosotros llegamos a un restaurante, nos encontramos que el 40 por ciento de los comensales son extranjeros, el 20 por ciento son turistas nacionales propios de ese país y el restante son lugareños, personas que viven en esos sitios.

Nosotros queremos ver una ciudad en México también así; porque tu cuando llegas a otro país si estaban tocando el tema de Egipto, llegas al Cairo y vas a ver las pirámides y luego regresas o te llevan ya en el autobús y te llevan a comprar los recuerditos y ahí ves los papiros que te los venden carísimos, ya no, hablemos de que se gasta nada más 100 dólares, como lo comentaban aquí, pues nada más el papiro vale eso y a lo mejor su costo es de 20 y luego te llevan a comer dátiles, te llevan a comprar la pirámide chiquita y luego en la noche te proponen un espectáculo de luces y todo eso si nosotros tenemos un desarrollo aquí en el Distrito Federal, yo creo que lo podemos hacer muy bien, porque nuestra pirámides de Teotihuacan no le piden nada a otras pirámides, con todo respeto y, bueno, haciendo la diferenciación correcta, pero no le tenemos que pedir nada a otros lugares del mundo y sabemos que lo podemos desarrollar bien; porque aparte nuestra gastronomía y nuestros restaurantes y nuestra gente, nos permite pensar en que podemos tener esta variedad y que podemos ser muy vastos en esta situación.

Pero nosotros no nada más podemos ofrecerle a los turistas internacionales y nacionales las partes históricas que tenemos, porque una de las maravillas del mundo está aquí en México y muchos turistas hacen un tour de maravillas del mundo y todo eso nosotros lo podemos ofrecer sin ningún problema, no hablando ya también de las playas que tenemos, de todos los pueblitos mágicos, todo lo que tenemos en México para poderle ofrecer a los turistas esta variedad y que nos permita tener una actividad económica muy sana.

En este cuarto panel nosotros vamos a tocar un tema muy importante que es el de la capacitación y la formación turística y para eso tenemos a los invitados que ya les he presentado y que con gusto ellos tomarán la palabra y para dar inicio me permito presentar al ingeniero Rafael García González, que me voy a permitir leer aquí, ingeniero, un poquito su semblanza. Estudió ingeniería

industrial en la Universidad Iberoamericana Generación 70-75, desde 1975 a la fecha operador y propietario del Hotel Principal; desde de 1978 a la fecha operador y propietario del Hotel Roble; desde 1984 a la fecha operador y propietario del Restaurante Maple; desde 1989 a la fecha accionista del grupo de restaurantes Parrilla Leonesa.

Ha desempeñado cargos en la Asociación de Hoteles de la ciudad de México, A. C. y también en la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles, A. C.

Pido al ingeniero García se sirva hacer uso de la palabra. Gracias.

EL C. ING. RAFAEL GARCÍA GONZÁLEZ.- Muchas gracias, diputado José Giovanni. Muy buenas tardes. Diputado Carlo Fabián Pizano Salinas, Presidente de la Comisión de Turismo de la V Legislatura de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal; amigos todos.

Los hoteleros agremiados a la Asociación de Hoteles de la ciudad de México, se congratulan por participar en este foro de consulta sobre legislación turística de la ciudad de México, espacio que reconocemos como una iniciativa plausible y propicia para el análisis y la conformación de propuestas concretas que permitan determinar el mejor escenario para la conformación del esquema legal, reglamentario, regulatorio que debe encauzarse en el desarrollo turístico en nuestra ciudad, en el corto, mediano y largo plazo.

Es de mi particular interés como empresario hotelero en manifestar nuestra posición y nuestra propuesta en relación a la línea que sobre formación y capacitación turística consideramos debiese tomarse en cuenta para la adecuación de lo que habrá de constituirse como la nueva Ley de Turismo del Distrito Federal, no reglamento.

Ante un reto de tal envergadura y trascendencia, es nuestro interés exponer los motivos que fundamentan nuestra propuesta en la materia en consideración a lo siguientes puntos:

Somos poseedores de una destacada capacidad instalada que tan sólo en la ciudad de México contamos con 650 hoteles, con más de 50 mil cuartos; no hablemos de restaurantes y todos los servicios que presta esta ciudad, donde se pueden celebrar congresos, convenciones, ferias, exposiciones, a lo que habría que sumar derivado de papel geográfico, económico y político y cultural

que se ha mencionado ya en este foro su importancia, es indiscutible; pero aquí también contamos con una vocación que es el 80 por ciento de nuestra ocupación que son hombres y mujeres de negocios, un 20 por ciento corresponde a turismo de nuestra ocupación en nuestros hoteles y muchas más han redundando en que la ciudad de México sea visitada por más de 12 millones de turistas, lo que representa alrededor del 15 por ciento del total de visitantes nacionales y extranjeros que hacen turismo en nuestro país y que deja una derrama económica de alrededor de 50 mil millones de pesos anuales en el Distrito Federal.

Pero si consideramos que tenemos un promedio en 10 años, con una ocupación del 50 por ciento, años que hemos llegado al 55, 58 y años el que acaba de pasar que fue un año atípico, en el cual tuvimos 10 ó 15 puntos menos, hablamos de un 40. 45 por ciento, nos daos cuenta que hay una ocupación hotelera vacía, que tenemos un compromiso de llenar, porque hay espacios que no se están aprovechando, nos ha faltado fortalecer en alguna forma tanto iniciativa privada, como sector público, como legislativo, el fomentar que esta ciudad sea más visitada, porque como se ha dicho aquí, tenemos todo para que nos vengan a visitar, tenemos excelentes anfitriones, somos excelentes con nuestro turismo por naturaleza, pero nos falta hacer un equipo realmente de que queremos la imagen y la profesionalismo que requiere esta ciudad.

Es por eso que la Asociación de Hoteles de la ciudad de México está convencida de que cualquier esfuerzo para modernizar el modelo turístico de la ciudad, debe enmarcarse en los objetivos, metas, estrategias y programas que emanen de una nueva Ley de Turismo más dinámica y moderna, que fomente, promueva y regule la actividad turística bajo los principios de conciliación del sector, que sea el impulso y modernización empresarial, que mejore la calidad de los productos y los servicios y la sustentabilidad del mismo modelo de desarrollo turístico.

Es aquí donde la educación, profesionalización, formación, capacitación y adiestramiento adquiere un papel protagónico, pues reconocemos en ella los ejes sobre los cuales debe gravitar esta modernización y profesionalización.

De los actores, de la actividad turística, desde funcionarios, servidores públicos, trabajadores de las empresas privadas e inclusive de quienes hoy en día se forman en las instituciones educativas y universidades encargada de la formación y capacitación para el trabajo.

Es incuestionable que sólo a través de la educación y la profesionalización, la formación, la capacitación y el adiestramiento, es posible incrementar la productividad, promover la eficiencia del trabajador, proporcionándole una preparación que le permita desempeñar puestos de mayor responsabilidad, ayudar al desarrollo, condiciones de trabajo más satisfactoria y por supuesto garantizar la actividad y un servicio que prestamos.

Por consiguiente los hoteleros de la ciudad de México estamos convencidos de que la educación y la profesionalización, la formación, la capacitación y el adiestramiento de sector debe fundamentarse en los siguientes principios.

- 1.- La capacitación en el trabajo del sector hotelero de la ciudad de México debe asumirse como una parte de una política de largo plazo.
- 2.- Que la capacitación debe contribuir per se y como fin último a la satisfacción de los usuarios de los servicios turísticos, públicos y privados.
- 3.- Que a través de los procesos de la capacitación se logre dotar al trabajador, operador, administrativo, de servicio y directivo, de los conocimientos, habilidades y experiencias que son necesarias a la luz de las nuevas tendencias y exigencias del mercado turístico nacional e internacional y de la permanente competitividad nacional y mundial.

Como se ha dicho en este foro hemos ido perdiendo competitividad y hemos ido perdiendo puestos que antes que teníamos por algo que tenemos que tomar como más capacitación.

- 4.- Que la capacitación a través de sus contenidos teóricos y prácticos, debe de estar comprometida a impulsar la modernización la profesionalización, y diversificación y a mejorar la calidad de servicios de sus productos turísticos.
- 5.- Que la capacitación deben considerarse a todos los niveles de la estructura organizacional, empresarial, desde aquellos con carácter directivo y gerencial, hasta los administrativos, operativos y de contacto, de las esferas de la

concientización, sensibilización y actualización y especialización y certificación de competencias, inclusive.

Sexto.- Que la acción de capacitación debe ser impulsada con base en un enfoque nacional y local, partiendo de las particularidades, necesidades y prioridades del desarrollo turístico de la ciudad de México.

Es indispensable la participación conjunta, entusiasta y comprometida de los sectores público, privado, particularmente también de las instituciones de educación superior y por su área de ámbito de especialización y experiencia, pueden contribuir a la mejor del producto turístico y al fortalecimiento del sector a través de la capacitación.

Octavo.- Que las acciones de formación y capacitación y adiestramiento promuevan la actualización permanente y continua de los capacitados.

Noveno.- Que se respete la pluralidad de los modelos y enfoques educativos de los agentes capacitados y formadores de recursos humanos para el turismo, particularmente los referentes a las instituciones educativas de nivel superior, en consideración al carácter multidisciplinario del turismo mismo.

Décimo.- Que las acciones de capacitación que se plasmen en la Ley de Turismo se traduzcan en hechos de verdaderamente contribuir al fortalecimiento del servicio a través de la capacitación permanente de la planta laboral, como garante de la generación y mantenimiento del empleo.

Estas son propuestas concretas.

Diputado Pizano Salinas:

Con base en lo anterior expuesto, la Asociación de Hoteles de la Ciudad de México considera correcto y sensato, viable, necesario proponer a la Comisión de Turismo de la V Legislatura de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal los siguientes considerandos para la elaboración y promulgación de la nueva Ley de Turismo.

Primero.- Objeto de la ley, exposiciones generales.

Asignar a la formación y capacitación y para el trabajo el carácter de actividad sustantiva y prioritaria al mismo nivel de política pública con que se reconoce la importancia de otras líneas estratégicas contempladas en la actual Legislatura,

por ejemplo la planeación y el fomento del desarrollo de la actividad, la promoción y comercialización turística.

Reconocer a la formación y capacitación como la vía toral para la optimización, la calidad de los servicios turísticos, la modernización de la planta turística en operación, con las acciones propuestas y coordinación y concretización que ella conlleva.

Capítulo y articulado.

Primero.- Corresponde a la Secretaría de Turismo del Distrito Federal determinar la política de educación, profesionalización, formación, capacitación y adiestramiento como resultado de procesos consensuados y participativos con las instancias públicas, pero también con el sector privado, social y académico.

Segundo.- Considerar la formación y capacitación del derecho de los prestadores de servicios turísticos, no sólo para participar en el programa oficial, sino también colaborar con su diseño y desarrollo, reconociendo la experiencia de quienes son los especialistas que son los empresarios y las empresas y las universidades.

Tercero.- Determinar la base de coordinación entre los sectores público, privado y social, académico a efecto de obtener una asistencia y colaboración y técnica para la impartición de cursos permanentes de capacitación turística tanto a prestadores de servicios turísticos como a servicios públicos.

Cuarto.- Incluir como línea estratégica de la política turística el fortalecimiento de la tecnología y la calidad de la educación que ofrecen las escuelas y centros de estudios relacionados a la actividad turística respecto a los múltiples enfoques y áreas de conocimiento que son implícitas al fenómeno de turismo mismo.

Quinto.- Garantizar que los contenidos de los programas de capacitación que emprenda la Secretaría de Turismo sean resultado también de una adecuada y oportuna identificación de necesidades del sector productivo.

Sexto.- Incluir en la ley lo relativo a la promoción, estímulo y reconocimiento al esquema de certificación de competencias laboral para los trabajadores sector privado y servidores de servicios públicos, inclusive.

Séptimo.- Reconocer que la formulación de recomendaciones en la elaboración de planes y programas de estudios de los centros de enseñanza deben circunscribirse exclusivamente a las instancias educativas correspondientes.

Octavo.- El financiamiento de los programas de capacitación deberán realizarse con recursos económicos provenientes del presupuesto local, del programa operativo anual de la Secretaría de Turismo del Distrito Federal.

Noveno.- Crear el Consejo Consultivo y formación y capacitación turística del Distrito Federal como órgano de consulta que tendrá por objeto proporcionar la formulación de las estrategias y acciones de coordinación y desarrollo y evaluación de la política de formación, capacitación y actualización y profesionalización de la planta laboral.

Décimo.- Asegurarse que el Reglamento de la Ley de Turismo del Distrito Federal que habrá de elaborarse sea congruente con los principios regulatorios establecidos en la misma.

Creo yo que con estos puntos la Asociación de Hoteles participa en este panel, por supuesto que hay mucho de que hablar. Aquí tuvimos hace unos minutos oyendo a panelistas que hablaban de que los empresarios debemos de tomar el reto de capacitar a nuestras empresas, a nuestros empleados para poder continuar con el reto de ser competitivos. Definitivamente nos sumamos a esta ponencia, tenemos que ser los primeros en mantenernos actualizados, en capacitarnos. Hay muchas empresas que han ido creciendo, que han sido empíricas, que les han faltado manuales, les ha faltado la profesionalización, pero también hay casos de éxito, de cadenas que han crecido y que también han alcanzado el éxito.

Creemos que tenemos ante nosotros un gran reto y un gran compromiso como mexicanos, como participantes en este foro y como ciudadanos de esta gran Ciudad que se merece que tengamos muchos, pero muchos más turistas.

Muchas gracias.

EL C. DIPUTADO CARLO FABIÁN PIZANO SALINAS.- Muchas gracias por su exposición, ingeniero.

Para continuar tenemos al licenciado Francisco Madrid Flores, maestro y Director de la Universidad Anáhuac del Valle de México. Es licenciado en Turismo, con la especialidad de Planeación y Desarrollo Turístico por la Escuela Superior de Turismo del IPN; maestría en Administración por el Tec de Monterrey; doctorado en Turismo por la Universidad Antonio de Lebríja, de Madrid.

Actualmente es Director de la Escuela de Turismo de la Universidad Anáhuac norte y profesor de la Escuela Superior de Turismo del IPN.

EL LIC. FRANCISCO MADRID FLORES.- Gracias, diputado. Muy buenas tardes.

Por supuesto agradezco la invitación que nos han hecho el favor de hacer para participar en este proceso, discusión sobre lo que puede ser una nueva Ley de Turismo para la Ciudad de México.

Diputado Pizano y a quienes hoy nos acompañan aquí, saludo de manera muy especial a la maestra Socorro Téllez, Directora de la Escuela de Turismo del Politécnico, que es la mejor escuela de turismo en México, de las públicas.

Yo quiero iniciar reconociendo que la Universidad Anáhuac en realidad asumió una actitud yo diría protagonista durante la discusión de la Ley General de Turismo el año pasado, en realidad nosotros pensamos primero que la iniciativa, primero que debía legislarse en materia de turismo en virtud de que en el año 2003 se modificó la Constitución, el punto central en la modificación constitucional era el que tenía que ver con la definición de la concurrencia, porque eso es lo que dice el texto constitucional en el artículo 73, y en función de ello nada más nos tardamos 6 años en tener una Ley de Turismo. Esa ley en la iniciativa original que se presenta en febrero del año pasado en la Cámara, era francamente mala y quedó en una ley regular, con todo respeto.

Nosotros hicimos un trabajo de discusión, de análisis que contribuyó, una vez presentada la iniciativa y que permitió corregir algunas de las deficiencias, aunque ciertamente hay algunos temas que incluso comentaré a lo largo de esta presentación, que tal vez que habría en un momento ajustar.

Uno de los temas centrales y creo que no es un tema menor es que nosotros hicimos un estudio en el que identificamos varias cosas. Una de ellas es que los empresarios no conocían el texto, nos parece un asunto preocupante el que solamente el 15% de ellos tuviera conocimiento de la iniciativa de la ley que los iba a regular, que los iba a mantener bajo ciertos controles.

Pensamos también y no es un tema menor que probablemente el mayor valor de la ley es el acuerdo político que se alcanzó para sacarla, porque si ustedes revisan la votación en la Cámara de Diputados prácticamente fue una votación unánime a favor de la iniciativa, es decir a pesar de ser una ley con muchas limitaciones, hubo la capacidad de los partidos políticos de ponerse de acuerdo en algo, que era hay que apoyar al turismo.

Quiero recordad que la Ley de Turismo tiene como sustento un concepto o tres conceptos que funcionan como ejes rectores: la transversalidad, el ordenamiento territorial y la concurrencia. Para efecto de esta mesa debería ser relevante la transversalidad y la concurrencia, no necesariamente el ordenamiento territorial. En realidad yo creo que nadie puede estar en desacuerdo con este planteamiento, quizá nos gustaría haber incorporado elementos que tuvieran que ver con la certeza del turista que es el gran ausente aquí, pero no suena mal tener estos elementos.

Lamentablemente, a la hora de la redacción se desdibujan estas consideraciones.

En la siguiente lámina, antes de hacer propuestas sobre el tema de la formación, de la profesionalización de la actividad, me pareció relevante poner aquí sobre la mesa los resultados, tres elementos de un estudio que realizamos en la Universidad Anáhuac el año pasado como actualización de uno que hicimos hace dos años sobre el ambiente de negocios en nuestro país, como es que estamos en este momento, como es que los diferentes actores del sector privado encuentran las condiciones para desarrollarse en turismo, y traje tres láminas relevantes sobre nuestro tema.

En primer lugar, el sector piensa que la disponibilidad de recursos humanos calificados como un factor de apoyo a los recursos turísticos está ni frío ni caliente, ni nos beneficia ni nos perjudica, sino todo lo contrario. O sea, no hay

una consideración de que haya una disponibilidad adecuada, tampoco hay consideración de que los recursos humanos no sea la adecuada. Esto sí vale la pena comentar que es para el país en su conjunto, pero no debe ser muy diferente en la Ciudad de México.

En materia de la formación de cuadros profesionales para el turismo, aunque hay un deterioro entre 2008 y 2009, en realidad el ambiente de negocios enrareció sensiblemente en 2009, sí que no acaba de ser definitivo el que haya buenos cuadros disponibles que se estén formando de manera adecuada. Los empresarios consideran, porque esto es el punto de vista de los empresarios, que otra vez ni frío ni calor, y donde hay una ausencia notable, una merma de la competitividad es en lo que tiene que ver con la investigación aplicada al turismo.

Encontramos que no hay generación de valor en la investigación aplicada al turismo y creo que esto es muy relevante por un tema que da en la Ley General de Turismo como una facultad expresa para el gobierno local.

Con este antecedente y simplemente como ejemplo de las deficiencias de la Ley General de Turismo, diría que la ley propone en su artículo primero que la ley va a ser de observancia general en la República en materia turística, y dice lo que es la materia turística, la materia turística pues es todo, comprende los procesos que se derivan de las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias temporales en lugares distintos al de su entorno habitual con fines de ocio y otros motivos.

En realidad esta es una definición estadística que me medio copiaron de la Organización Mundial de Turismo, pero no es relevante para los efectos de regulación de una actividad. Aquí se incluyen tantas cosas como las farmacias, los bancos, los vendedores ambulantes, etcétera, es simplemente inaplicable, pero en realidad esta ambigüedad después resulta que abre la posibilidad prácticamente para que la legislación local pueda ser en cualquier materia, no solamente en aquello que está específicamente definitivo.

En el título segundo, ya les decía yo que el propósito filosófico de la ley es el ponernos de acuerdo cómo se distribuyen las competencias, eso es la concurrencia. En la Ley General de Turismo la concurrencia no se hizo hacia el

orden local, sino se hizo más bien de manera transversal. Para efecto nuestro es relevante decir que la Secretaría de Turismo como la máxima autoridad federal, la máxima responsable federal en la materia tiene la capacidad de ponerse de acuerdo con la SEP para la investigación, educación y la cultura turística, cualquiera que esto quiera decir y para colaborar con la Secretaría del Trabajo en el desarrollo de programas de fomento al empleo turístico, la capacitación y la profesionalización de la actividad.

Les decía yo que la Constitución dice: Se debe legislar en materia turística, es una facultad del Poder Legislativo, pero esta legislación debe ser de manera concurrente, es decir, debería decir qué se queda a la federación y qué se queda en el orden local. Bajo esta lógica ya dijimos lo que se quedó la federación y ahora qué le podría corresponder al orden local.

Dice la ley: Las atribuciones son celebrar convenios en materia turística conforme a lo previsto en la presente ley, cualquier cosa que sea materia turística es objeto de participación de orden local, o sea que no hay problema, en realidad no hay concurrencia, no hay discriminación entre lo que puede hacer, todo mundo puede hacer de todo.

En tercer lugar, de igual manera aplicar los instrumentos de política turística y si se definen como instrumentos de política turística los programas de formación y de profesionalización, no tiene ningún problema la ley local para entrarle al tema de la profesionalización.

Y algo que sí es muy importante, que yo creo que ni lo pensaron, pero me parece que es una oportunidad maravillosa, es que le corresponde al orden local diseñar, instrumentar, ejecutar y evaluar los programas de investigación para el desarrollo turístico local. Esto es verdaderamente joya, que bien podría potenciarse en la ley local.

Hay un capítulo en la nueva ley que tiene que ver con la competitividad y profesionalización en la actividad turística, SECTUR federal se reserva una serie de cosas que parecería de principio impedirían que los gobiernos estatales y el gobierno de la Ciudad pudieran entrarle a los temas, en particular el legislador le reservó a la Secretaría de Turismo la profesionalización de los que elaboran empresas turísticas o prestan servicios en actividad. Este me

parece que es un tema relevante, aquí es que podría ser si alguien fuera demasiado estricto, el que quedó marginada la autoridad local para participar.

El artículo 65 dice que SECTUR participará en la elaboración de programas de profesionalización de manera coordinada y conjunta con las dependencias y entidades de la administración pública federal, pero también de los estados y del propio Distrito Federal.

Para el establecimiento de escuelas y centros de educación y para la capacitación, para la formación de profesionales y técnicos en la actividad turística, es decir, aquí tendría que ser de manera coordinada, no podría en principio la propia ley local darle facultades, el gobierno de la Ciudad a través de la Secretaría de Turismo para que interviniera en estos programas. Pero como se puede coordinar todo en materia turística, por otro lado sí las tiene.

Vale la pena recordar que la actual Ley de Turismo del D. F. sí que dedica todo un capítulo para la educación y capacitación en donde se promueven una serie amplia de actividades tanto en capacitación como educación.

Hay un apartado grande, un capítulo completo el que tiene que ver con estos temas. Simplemente es esta posibilidad, este espacio para que la SECTUR local pueda abordar los temas de la capacitación y la profesionalización.

Trataría de concluir en 10 puntos:

Primero.- Hoy, es la opinión de los empresarios, no tenemos, no es un valor para efectos del ambiente de negocios del país la disponibilidad de recursos humanos, no lo es tampoco la formación de cuadros profesionales, es decir, hay un área de oportunidad aquí. Si hay una cierta lógica que en este negocio es importante la profesionalización, que se traduce en mejor servicio, que se traduce en mayor satisfacción, hoy no tenemos ni la materia prima ni los procesos para asegurar la formación.

Segundo.- Además de que no los tenemos, hay uno que no solamente no lo tenemos, sino que nos perjudica que es la parte de la investigación, la investigación que hoy se hace en materia turística no genera valor para la empresa turística, no genera valor para la toma de decisiones. Lamentablemente, la investigación que se hace en turismo en nuestro país

sigue siendo una investigación en abstracto que no responde a las necesidades del sector.

Tercero.- Pareciera en principio que la profesionalización de la actividad es una materia reservada para la Secretaría de Turismo federal, no es un tema menor para los señores legisladores enfrentarse con esta problemática; sin embargo, dada la ambigüedad de la definición de la materia turística y la indefinición también de lo que quiere decir fomentar la profesionalización, ciertamente aquí hay un espacio para que sí se pueda legislar.

Cuarto.- Es decir, bajo esta lógica sí se pueden recuperar algunas definiciones de la actual Ley de Turismo del D. F., o sea, no pasaría nada si se pone.

Lo que yo les diría, digamos ya es una parte central de la contribución que nosotros hacemos a este foro y a este proceso es, tampoco tenemos que legislar para todas las cosas, las leyes son para regular la actividad y en este caso para regular la actividad turística. La verdad es que no pareciera ser indispensable que nos quebreemos la cabeza en una materia que en principio no es de la vocación de la Secretaría de Turismo, sea federal o de orden local, esto tiene que ver con la SEP y con la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

Ciertamente habría que encontrar estímulos, procesos, pero más bien dentro de los programas del Ejecutivo que del orden legislativo en esta materia, identificando que es una prioridad, pero la verdad es que la Ley de Turismo no necesariamente debería ser este espacio. En general así como la ley federal se legisló de manera concurrente, habría que esperar que la transversalidad de refleje también en el orden local.

Sería deseable, por otro lado, que si esta responsabilidad del Ejecutivo en el orden local de la Secretaría de Turismo para apoyar la profesionalización de una manera más amplia, porque el sector está diciendo tenemos un problema, se vea reflejado con presupuesto. Si el tema de la prioridad no se refleja en el presupuesto, de la importancia de las actividades, más bien es relevante. Yo pensaría, entonces, que si los señores legisladores encuentran que este es un tema crítico, como parece ser que lo es, no tener los recursos y no tener la capacidad de hacer cuadros profesionales, deberían asignarse mayores

recursos para apoyar los programas en materia de profesionalización de la Secretaría de Turismo en la Ciudad.

Sí que parece necesario ir a algunos otros aspectos del orden federal y local para coadyuvar en la materia. En particular hay un tema que no se ha tratado y hoy mismo que se está dando la revisión de la ley laboral, merece la pena y probablemente pueda ser empujado desde el orden local, que tiene que ver con la figura de los practicantes que es bastante normal en las escuelas de turismo.

Hoy en realidad metemos en un problema al empresario porque no le pagan y si le pagan, en que es trabajador y no es trabajador. Valdría la pena darle un carácter formal a esta situación, que es una situación deseable y que hoy está como un tema que simplemente no tiene respuesta legal, aunque corresponde por supuesto al orden federal.

En el caso local sí que habría y se antojan cosas que tengan que ver con la Ley de Educación del Distrito Federal. Yo pensaría que todo el tema de conciencia turística debería impulsarse en la Ley de Educación, me encantaría ver cómo se define como una actividad prioritaria, como obligatoria en los textos de las escuelas públicas, de las primarias y las secundarias la inclusión de temas relevantes sobre el turismo y la importancia del turismo para la Ciudad, de la necesidad de dar un buen trato al turista, etcétera, pero es una materia de la Ley de Educación, no en la Ley de Turismo.

Finalmente, los últimos dos puntos, hay un tema que quedó un poco en un vacío, otra vez muy mal redactado en la ley general, que es el de la cultura turística, que ni dice qué es y luego se equivoca porque lo asimila a la cultura en general, insisto, este marco federal. Pareciera ser correcto que en la ley local pueda de una manera más clara, más contundente recuperarse la necesidad, eso sí como parte de la ley, de una promoción de la conciencia turística de los prestadores de servicios y de todos aquellos que tienen que ver con la actividad en la Ciudad de México.

Finalmente, pensamos y digamos lo vemos desde la perspectiva de la educación de nivel superior en investigación, que hay una oportunidad inmejorable para generar valor a través de la ley, tomando esto que la Ley

General de Turismo dejó como una materia específica al orden local que es la investigación.

Si ya las quedó eso como una responsabilidad, como una posibilidad, habría que hacerlo muy bien, pero habría que hacerlo de cara a las necesidades del sector; o sea, está muy bien el tema de investigación sobre la sustentabilidad, pero sería fantástico hacer investigación enmarcados, sería fantástico medir la eficacia y las campañas promocionales. Pues dediquemos recursos para eso, ya que nos lo dejaron en la ley, recuperemos esta parte y hagamos lo que necesita el fondo mixto, lo que necesitan los empresarios en la investigación.

Yo diría que es básicamente el comentario que queríamos hacer. Me atrevería a hacer una última sugerencia que no estaba prevista, pero ahora que venía de camino para aquí, me acordé que también habría que profesionalizar a las autoridades locales que tienen que ver con el turismo.

Es muy difícil combinar a una ciudad como esta con el componente turístico y todo el tiempo nos vamos a estar peleando entre los intereses de la Ciudad y los intereses del destino. Pongo el ejemplo, venía por Juárez, y yo sé que ya cambió el sentido de Madero, pero los señalamientos se empeñan en decir que hay que seguir derecho. Pues la autoridad local hace un esfuerzo fantástico, loable, mejorar la imagen de la Ciudad, pero no quitaron los señalamientos, no los actualizaron.

Yo creo que este asunto, que está muy bien de Reforma los domingos abierto para la circulación, también es una pesadilla para los turistas. Este asunto de combinar las dos cosas, la Ciudad, creo que hay que cerrarla, hay que dejarla para los ciclistas, pero me gustaría dejar abiertas las laterales y me gustaría que la autoridad local, policía de a pie me diga oiga usted tiene que tomar esta calle y no tome esta otra porque está cerrada.

Yo me siento turista cuando vengo a la Ciudad, pero encuentro ese servidor público que es el final, que es el que tiene la cara frente a mí, no necesariamente tiene esta preparación profesional para atender a los turistas.

Muchas gracias.

EL C. DIPUTADO CARLO FABIÁN PIZANO SALINAS.- Gracias al maestro Francisco Madrid, le apreciamos mucho su participación aquí en el foro.

Me toca presentar ahora al licenciado Felipe Carreón, nuestro siguiente ponente. El tiene estudios de licenciatura en la Escuela Superior de Turismo del IPN, teniendo el título de licenciado en Turismo, con especialidad en Planeación y Desarrollo Turístico, además tiene cursos de especialización en planeación avanzada, formulación y evaluación de proyectos y promoción turística, planeación estratégica, desarrollo de productos turísticos y en diseño de políticas internacionales.

Actualmente se desempeña como Director General de Servicios Turísticos en la Secretaría de Turismo del Distrito Federal.

Gracias, licenciado Carreón. Adelante.

EL LIC. FELIPE CARREÓN.- Gracias, Carlo.

Muchísimas gracias por la oportunidad que me brindan de poder compartir con ustedes algunas inquietudes en el marco de este evento de análisis del marco legislativo, inquietudes que surgen a partir de mi formación profesional como egresado de una carrera en turismo y también por el ejercicio profesional que me ha permitido vivir muy de cerca este tema tan mentado, tan tocado, en el que hay muchos avances, pero en el que todavía hay mucho que hacer que es la parte de formación y capacitación.

El hecho de ser el último ponente, como panelista, me hace enfrentar el riesgo de que tendré que ser reiterativo en algunos conceptos que ya se vertieron aquí. Pero creo que vale tomar en cuenta aquellos en los que redundaré porque nos dan una muestra clara de que son los espacios en los que hay que trabajar más, en los que hay que profundizar todavía en el desarrollo, estrategias de tácticas, de prácticas que nos permitan de una vez por todas ser parte de este grupo de cambio que estamos llamados a hacer, terminar con lo que hace un momento Miguel Torruco decía de que ha intervenido en quién sabe cuántas sesiones, conferencias, eventos, paneles y muchas veces se dice lo mismo. Creo que esta es una oportunidad para poder proponer, para poder trascender y hacer del turismo esta actividad de desarrollo que lo es, pero que necesitamos poner un poquito más.

Me voy a permitir leer un documento que preparé para esta ocasión.

El reconocimiento del turismo como coadyuvante para el desarrollo ha favorecido su denominación como actividad estratégica e incluso prioritaria no sólo en el diseño de políticas públicas, sino también en el interés de la inversión privada y la focalización de programas sociales, su apreciación integral le concede hoy en día un lugar igualmente importante como alternativa para propiciar una mejor interacción del ser humano con su entorno ambiental, además de promotor de la identidad cultural.

Sin duda que desde la perspectiva del sector público, la necesidad de que la población tenga un ambiente de prosperidad para alcanzar estadios de bienestar, tiene en el turismo una alternativa plenamente comprobada.

Factor fundamental de la formalidad y de la personalidad que ha venido adquiriendo el turismo es el marco jurídico, mismo que precisamente por el dinamismo que tiene la actividad turística, resulta indispensable revisar de manera cuidadosa y sistemática para mantener la capacidad del turismo de generar beneficios a las comunidades receptoras, al entorno natural, al contexto histórico y cultural, a la inversión y al turista, todos estos agentes directamente involucrados en el quehacer turístico. Además aquellos otros factores que se manera indirecta intervienen para darle a esta actividad el carácter incluyente cada vez más amplio.

Si bien es cierto contar con un extraordinario acervo cultural y con una biodiversidad de entre las más completas del mundo como es el caso de nuestro país, es un factor clave para impulsar el desarrollo turístico, también es cierto que junto con ello resulta fundamental identificar, proponer, desarrollar y operar una serie de políticas concurrentes y un marco jurídico promotor que haga posible un desarrollo turístico de largo plazo.

En ese sentido, junto con un adecuado esquema regulatorio y un marco legal que estimule el desarrollo del turismo, tomando en consideración los diferentes factores que integran la cadena productiva de esta actividad, que respete la personalidad de los espacios en los que puede y debe darse la práctica turística y que reconozca los ámbitos de autoridad de las diferentes instancias que participan en su desarrollo, me permito destacar la importancia del factor humano como el elemento animado que contribuye a la identidad de la propuesta turística de cada espacio turístico.

Tomando en consideración la naturaleza propia del turismo como una actividad de servicios y su carácter de bien de consumo, resulta obligado valorar la importancia de la interacción entre un cliente cada vez más interesado en un trato personalizado y un prestador de servicios consciente de la importancia del trato justo, profesional y humano que demanda el turista.

Esta interrelación requiere de la combinación armónica de dos factores esenciales en la prestación de un servicio turístico: la vocación de servicio como condición básica en la interpretación personal y el desarrollo de habilidades para desempeñar con efectividad, eficiencia y oportunidad la grata responsabilidad de atender al turista.

Nos encontramos entonces ante la necesidad de aprovechar el carácter hospitalario de los mexicanos y la oportunidad de desarrollar las habilidades necesarias para ofrecer una atención profesional que satisfaga, convenza e invite a nuestros visitantes a regresar y a recomendarnos, sobre todo. Que el servicio resulte un complemento virtuoso de la calidad de nuestra oferta de atractivos y servicios turísticos. Estamos entonces ante la posibilidad tangible de ofrecer a la población el bienestar anhelado a partir de un trabajo digno.

Gobierno, empresarios y sociedad han contribuido desde los ámbitos de su competencia la profesionalización del turismo a través de acciones concretas en términos de formación de cuadros especializados, capacitación laboral, desarrollo empresarial y gestión de calidad en empresas turísticas.

En materia de formación de factor humano especializado es en la Ciudad de México en donde se registra el primer esfuerzo por contar con un centro de enseñanza para el turismo con la creación, en 1948, de la entonces escuela hotelera y gastronómica que hoy en día conocemos como la Escuela Mexicana de Turismo.

Actualmente la Ciudad de México concentra el 20% de la oferta educativa en turismo a nivel nacional con 138 instituciones, de las cuales el 40% ofrece estudios a nivel licenciatura, el 38% a nivel medio superior y el 22% a nivel básico.

Hacia principios de la década de los 90 se instrumenta un programa nacional de capacitación que contaba con manuales y materiales en video para

hotelería, alimentos y bebidas, agencias de viajes y arrendadoras de autos, además de un padrón de instructores por subsector.

En este periodo es cuando se diseña el primer esfuerzo de capacitación para mandos gerenciales con reconocimiento de la SEP, particularmente para aquellos cuadros que si bien no contaban con una formación académica, sí tenía una amplia experiencia en el terreno laboral.

En este entonces y ante la necesidad de fomentar el interés por la capacitación es que se diseña y difunde una campaña promocional destacando los beneficios de la capacitación, cuyo lema el ser bueno y ser mejor capacitarse es la diferencia.

Se constituye el primer esfuerzo de vinculación entre autoridades, instituciones educativas y empresas, con la conformación del grupo consultivo para la formación de recursos humanos para el turismo, con la participación de las Secretarías de Turismo y de Trabajo y Previsión Social, se lleva a cabo la primera encuesta nacional de capacitación y empleo en turismo.

Más adelante se crean instancias como el Consejo Nacional para la Calidad de la Educación Turística, para la certificación de procesos, enseñanza y aprendizaje, se incorporan al CENEVAL exámenes de evaluación para la excelencia de la educación en turismo a nivel licenciatura, se desarrollan programas de certificación como el denominado distintivo H y el programa de gestión de calidad modernista y se trabaja intensamente en instrumentación de un programa de capacitación basado en normas técnicas de competencia laboral.

Quiero destacar también el comentario que hacía el licenciado Madrid sobre la certificación internacional que tienen instituciones como la Escuela de Turismo del Politécnico, la propia Universidad Anáhuac.

Se desarrolla una coordinación interinstitucional, intersectorial a favor de la capacitación, la formación de cuadros y el desarrollo empresarial con la participación de las Secretarías de Turismo, Economía, Trabajo y Previsión Social, Educación Pública y las cámaras y asociaciones.

Se definen programas de apoyo para las micro, pequeñas y medianas empresas para la capacitación, estrategias de vinculación escuela-empresas, se anuncian y realizan cruzadas nacionales de capacitación.

En el ámbito jurídico es reconocido el reconocimiento que la Ley Federal del Trabajo otorga a la capacitación como un derecho de los trabajadores y la consideración de este tema en las Leyes de Turismo federal y del Distrito Federal, así como la regulación que el Estado hace de la educación que imparten los particulares, aspecto que incluye a las escuelas de turismo.

Lo anterior nos señala que se ha andado un largo camino y que se han generado propuestas que nos permiten hoy en día contar con una estructura laboral, educativa y de capacitación, además de un marco jurídico integral que nos tendría que colocar en un nivel en la prestación de servicios turísticos razonablemente alto. Esto debiera incluir un porcentaje importante de incorporación de egresados al campo laboral, un equilibrio entre los cuadros que se forman y los que se demandan, una mayor dotación de personal operativo, un mayor aprovechamiento de los programas que destinan recursos a capacitación para la actividad turística.

Quizá un menor nivel de deserción escolar en las escuelas de turismo y lo más importante un mejor nivel de vida de la gente que trabaja en actividades relacionadas con la práctica turística.

En el plano empresarial también sería evidente una disminución en el número de PYMES que dejan de operar.

Aunado a lo anterior, dentro del índice de competitividad turística que fuera presentado el pasado lunes, uno de los aspectos en los que en general se alcanza una calificación indiscreta dentro de las variables analizadas es precisamente el de la capacitación.

Los datos siguientes nos harán reflexionar más sobre este tema.

De acuerdo con información generada por la Secretaría del Trabajo, dentro de las carreras con el mayor porcentaje de profesionistas ocupados en actividades no acordes con sus estudios, las relacionadas con turismo presentan un 57%. Dentro del análisis que se hace sobre la posición en el trabajo, turismo presenta un 63.4 de personal ocupado como asalariado, lo que denota un

interés por el autoempleo o el desarrollo de emprendedores. El 73% de la planta laboral de turismo cuenta con estudios a nivel secundaria, sólo el 8.8% cuenta con estudios a nivel licenciatura. El ingreso promedio anual mensual en turismo asciende a 4 mil 111 pesos, por debajo del promedio que es de 5 mil 503, se está por debajo de sectores como el de la construcción, educación, salud y la industria extractiva, entre otras. Finalmente, el 93.2% de la estratificación por nivel de empleo en turismo lo absorbe el nivel operativo.

Si bien es cierto la actual Ley de Turismo del Distrito Federal recoge en su capítulo IX el tema sobre educación y capacitación turística, es necesario evaluar la profundidad y cobertura de aspectos medulares en estos procesos y, sobre, la actualidad de los mismos.

Desde nuestro punto de vista, es necesario otorgar el aspecto de la vinculación mayor peso para asegurar la interacción entre escuela y empresa y la formación de cuadros en los diferentes niveles con los conocimientos y las habilidades acordes con los requerimientos no sólo del sector laboral, sino también sobre las oportunidades que los propios estudiantes vayan detectando para ser promotores de sus propios proyectos de vida profesional.

La relación entre SECTUR y Educación Pública debe también cuidar el establecimiento de instituciones educativas, el diseño de programas y una planta docente integral y competitiva, esto incluye mayor precisión en cuanto al ejercicio de actividades clave en el proceso de formación como el desarrollo de programas supervisados de prácticas profesionales; un servicio social que responda al espíritu del mismo, bolsa de trabajo que también sea congruente con los niveles de preparación de los estudiantes y programas efectivos de seguimiento de egresados.

Se debe dar también al desarrollo empresarial mayor presencia en los alcances de la ley, para exigir el involucramiento del empresario tanto en su propia capacitación como en el cumplimiento de lo que señala la Ley Federal del Trabajo con respecto al derecho de los trabajadores a la capacitación.

Es conveniente establecer una mayor relación y también más agresividad en esquemas de estímulo para fomentar la capacitación, otorgándole el carácter de dignidad que la prestación de servicios turísticos merece.

El desarrollo de instrumentos de planeación, coordinación y operación de los programas de capacitación requiere tener un carácter obligatorio en todo proyecto turístico, como una condición para garantizar su viabilidad técnica, social y económica, así como para la formación de cuadros profesionales y competitivos que propicien el crecimiento de los trabajadores y de las empresas. Con este tipo de medidas se contribuiría de manera significativa a la disminución de los índices de rotación laboral, de piratería de cuadros, así como de empirismo e improvisación.

Se hace necesaria también una estructura de gobierno profesional y comprometida con las funciones, el personal y los recursos tecnológicos y materiales suficientes para realizar la tarea de profesionalización del sector a los niveles que una ciudad como la nuestra necesita y merece.

En términos generales proponemos como foco del apartado de capacitación, educación y desarrollo empresarial un concepto integrador como podría ser el de calidad y/o profesionalización turística dirigida a un mayor reconocimiento de los esfuerzos que gobierno, empresas, trabajadores y comunidad realicen que deba ser apreciado por los turistas, que tenga precisamente en la atención y la satisfacción de las expectativas del propio turista el motivador principal para ofrecer un servicio de calidad.

Estamos convencidos y coincidimos en que la calidad a través de la profesionalización del servicio necesariamente deberá conducir a quienes trabajamos en los diferentes ámbitos de la actividad turística, a conseguir lo que establece el artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos que establece que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios necesarios. La capacitación no es un fin, es un medio.

La prosperidad como condición y el bienestar como fin, son conceptos que guardan una amplia relación con el espíritu de la calidad del servicio.

Muchas gracias.

EL C. DIPUTADO CARLO FABIÁN PIZANO SALINAS.- Preguntaría a la Secretaría Técnica si tenemos unas preguntas.

Una pregunta del licenciado Camargo a Felipe Carreón: ¿Qué pasará en la concurrencia en este caso con las playas turísticas y otros eventos masivos del Gobierno del Distrito Federal?

Nos mandan una sugerencia, que se invite a un representante de Seguridad Pública, con toda la capacidad y conocimiento.

Para Francisco Madrid, en varias ocasiones el fondo mixto la SECTUR D. F. han solicitado recursos al comité técnico del fondo para llevar a cabo estudios de mercado, ejemplo turismo médico en la Ciudad, percepción del mercado norteamericano en el Distrito Federal y la iniciativa privada es quien cuestiona y opone resistencias para invertir en estudios que sí han servido para tomar decisiones.

¿Qué podemos hacer para convencer a la iniciativa privada de la importancia de invertir en la elaboración de estudios de mercado?

EL LIC. FELIPE CARREÓN.- Gracias. Rápidamente. El tema de las playas, me imagino que se refieren a las playas que se ubican en la Ciudad de México, estamos en un contexto de recreación. El Secretario de Turismo, Alejandro Rojas, habla mucho del intraturismo, cómo hacer posible que la gente de la Ciudad de México no solamente disfrute la parte cultural, sino que tenga la posibilidad de un aspecto muy importante para la recreación. Sabemos que encontramos en el factor agua un elemento que nos una recreación muy importante y necesitamos invitar, educar a la gente, ocupar este tipo de espacios, de alternativas. Y sí también dentro del gran concepto de cultura turística empezar a dar esta relación entre recreación, capacitación y la posibilidad de una mejor convivencia en un espacio tan pequeño como el que vivimos en la Ciudad de México. Pero sí efectivamente es uno de los elementos que se incorporan a la recreación de la gente. No solamente pensamos, en la Secretaría de Turismo, en los turistas nacionales e internacionales que puedan venir a disfrutar nuestro patrimonio, sino también en nuestra gente, en nuestra comunidad que puedan encontrar espacios diferentes para su recreación.

Estoy a sus órdenes al final de esta sesión. Gracias.

EL LIC. FRANCISCO MADRID FLORES.- Yo lo que creo que hay que hacer como una sugerencia, ustedes tendrán la última palabra, es una agenda

conjuntamente con el sector privado de los temas que debemos profundizar en el conocimiento.

Par que tampoco se nos aparezcan una serie de ocurrencias. Yo creo que si se define esta agenda de temas en el sector privado, en la Secretaría de Turismo, el fondo mixto, estoy seguro que hay instituciones académicas que estaremos encantados de acompañarlos sin ningún compromiso, es el caso de la Universidad Anáhuac, estoy seguro que la maestra Téllez también estará de acuerdo que el Politécnico participe.

Identificamos dónde están las necesidades. Me parece que es un tema fundamental. Yo digo cuánto estamos invirtiendo en México país en materia de promoción, cómo medimos la efectividad de esas campañas promocionales.

Ustedes saben que el Consejo de Promoción Turística en México tiene un presupuesto de más de mil 750 millones de pesos, cómo medimos el uso de esos recursos. En total en México por concepto de 2 ó 3% del impuesto al hospedaje el año pasado, de acuerdo a la Ley de Ingresos, se iban a recaudar mil 200 millones de pesos, entonces estamos hablando de 3 mil millones de pesos. Yo estoy seguro que el sector privado querrá saber cómo es que están funcionando esas campañas.

Cuáles son las prioridades, qué hacen los destinos exitosos. Normalmente en una empresa cualquiera sabe que se destina una parte para investigación, es algo absolutamente usual. Lo que hay que hacer es definir conjuntamente las prioridades.

EL C. DIPUTADO CARLO FABIÁN PIZANO SALINAS.- Una última pregunta de Osvaldo Malpica para Felipe Carreón: ¿Hasta dónde llega la participación de la Secretaría para la creación de guías de turistas locales y bajo qué principios se otorgan estas credenciales locales, que muchos no tienen ni la primaria, además de saturar la propia profesión?

EL LIC. FELIPE CARREÓN.- Dentro del ámbito de competencia de la Secretaría de Turismo del gobierno de la Ciudad no está el otorgar credenciales de guías locales, se está desarrollando un proyecto apenas que en una institución educativa de nivel superior y obviamente se estará revisando todo el perfil de la gente que pueda ocupar este tipo, que pueda hacerse sujeto

de este tipo de acreditaciones, naturalmente hay que ser muy cuidadosos para que, estamos hablando de calidad, entonces cuidaremos todos estos procesos para que si se da la figura de guía local cumpla con determinadas características, pero no otorgamos nosotros esta categoría, este tipo de credenciales.

EL C. DIPUTADO CARLO FABIÁN PIZANO SALINAS.- Nos hacen una sugerencia, que debo de leerla. Que dada la experiencia y calidad académica y relevancia del tema en este panel, debemos de haber programado al principio este tema ya que la educación y capacitación del personal que participa en el sector turístico es fundamental para el adecuado desarrollo, fortalecimiento y para hacer del turismo una verdadera prioridad nacional, que no únicamente se use como un discurso político. Por supuesto, doña Socorro, es el tema, alguien tiene que empezar, alguien tiene que terminar, pero lo tomamos en consideración y gracias por su asistencia.

Antes de terminar y abusando del tiempo de los panelistas, quisiera hacer una rápida síntesis de que nos deja este foro, además de cada uno de las ponencias que vale la pena señalar.

Tenemos la presencia de la versión estenográfica que la Asamblea Legislativa proporciona para todos los trabajos legislativos, entonces todo lo que se ha dicho en este día formará parte en su momento de un posible dictamen y entonces tengan todos la plena certeza de que esto no solamente lo vamos a subir a la página de Internet de la Asamblea para que quede como un testimonio importante, sino para que ya sirva para los propios legislativos.

¿Qué nos llevamos los integrantes de la Comisión de Turismo con respecto a lo dicho el día de hoy y qué tareas?

Uno, que la ley tiene que generar certeza, certeza a la autoridad, certeza la actividad reguladora y también certeza a los usuarios.

Que representa una oportunidad para que generemos una legislación modelo no solamente para las entidades federativas, incluso para una posible modificación a la propia Ley General de Turismo en el Congreso de la Unión.

Que la legislación tiene que ser no solamente reguladora o no principalmente, sino más bien promotora.

También que el marco que nos brinda la ley general nos permite ser muy versátiles en lo que podamos establecer en la Ley General de Turismo, tampoco generar una sobrerregulación.

También es importante, este es un foro para la revisión de la legislación turística y eso no se limita nada más a la propia ley de la materia, sino a otras leyes conexas, tanto en materia de seguridad como de fomento económico como en materia de medio ambiente, que tendremos que revisar y que tenemos que hacerlo de manera ordenada, empezaremos por la legislación de la materia, pero tendremos que hacer un esfuerzo desde la Comisión de Turismo en colaboración con otras Comisiones de la Asamblea, para revisar otros marcos que afectan al sector turístico y que vale la pena señalar que en la coyuntura de estar revisando la Ley de Establecimientos Mercantiles, es oportuno tener esta visión ya muy clara para también influir en la propia legislación en materia de establecimientos mercantiles.

Yo quisiera agradecer a todos los panelistas de esta mañana y de este medio día su tiempo, su aportación, su experiencia. Señalar que este es el punto de salida para el proceso, seguiremos con mesas de trabajo como lo comprometimos en uno de los paneles, estaremos tratando de ser lo más transparente posibles, no solamente convocándolos a las sesiones de la Comisión de Turismo que trabaja estos temas, sino también en corto recibiendo propuestas, enviando proyectos para que esta legislación no solamente resulte de un proceso con el más amplio consenso posible, esto también es un asunto de mayorías y afortunadamente esto nos permite ir avanzando, pero este consenso derive en una ley que sea eficaz y que esto podría incluso suponer que modificaremos tal vez algunos artículos de esta propia ley o en su momento modificar toda la ley, tener un nuevo ordenamiento, eso ya lo veremos propiamente.

Ofrecemos la oficina de la Comisión de Turismo como un espacio de recepción de propuestas, esta se encuentra ubicada en avenida Juárez número 60, en el quinto piso, les pediría que cualquier documento o cualquier posicionamiento se dirija al Secretario Técnico, a quien quiero en este momento felicitar por la organización de este foro, al licenciado Víctor Chalé, a todo el equipo de la Comisión de Turismo, porque me parece que el foro ha cumplido con el

objetivo de ser un espacio de recepción de distintas ideas, cuestionamientos y propuestas.

También poner a su consideración el correo electrónico de la Secretaría Técnica, que es vchale@hotmail.com, para recibir propuestas, pero estaremos tocando las puertas para recibir su opinión.

No me queda más que agradecer a todos su participación. Muy buenas tardes. Les voy a entregar sus reconocimientos.

