



**PLAN DE GESTIÓN Y MANEJO DE VISITANTES
AGUA CALIENTE, BARRA LÁMPARA
PARQUE NACIONAL RÍO DULCE, IZABAL**

Guatemala, junio 2012



Equipo Planificador:

Manuel Henry, CONAP
Marlen García, Ecoturismo y Patrimonio Cultural de CONAP
Mario John, Director del Parque Nacional Río Dulce
Andrés Chalib, Director del Parque Nacional Río Dulce
Oscar Rosales, ASOPROGAL
Melvin Teni, CISP
Enrique Escalante, CISP
Jorge Mario Samayoa, Patrimonio Natural de INGUAT
Oscar Santos, CECON

Apoyo técnico y operativo:

Febe Cabnal, CISP
Wendolin Rodas, ASOPROGAL
Oscar Bol, CONAP
Oscar Caal, CONAP

Junta Directiva de la Asociación Tiquwal Há:

Marcos Caal, Presidente
Leonardo Cajbon, Vicepresidente
David Caal, Tesorero
Rolando Maas, Secretario
Felipe Mo, Vocal 1
Mario Cajbon, Vocal 2
Félix Cac, Vocal 3

Revisores:

Marlen García, CONAP
Manuel Henry, CONAP
Oscar Rosales, ASOPROGAL
Melvin Teni, CISP
Jorge Mario Samayoa, INGUAT
Oscar Bol, CONAP

Facilitación del proceso y edición del Plan:

María Elena Molina Soto

Se sugiere citar este documento cómo:

CONAP, ASOPROGAL, CISP, (2012), Plan de Gestión y Manejo de Visitantes de Agua Caliente, Barra Lámpara, Parque Nacional Río Dulce.

Fotos: María Elena Molina y Rubén Godínez

Financiamiento: Proyecto CAMBio de BCIE y CISP-Unión Europea

ACRÓNIMOS

AMASURLI	Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca de Río Dulce y Lago de Izabal
AGEXPRONT	Asociación Guatemalteca de Exportadores
ASOPROGAL	Asociación del Programa de Gestión Ambiental Local
BCIE	Banco Centroamericano de Integración Económica
CAT	Comités de Autogestión Turística
CATCI	Comité de Autogestión Turística Comunitaria
CECON	Centro de Estudios Conservacionistas de la Universidad de San Carlos de Guatemala
CISP	Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli
CNCCB	Centro Nacional de Capacitación para la Conservación y la Biodiversidad
COCODE	Consejo Comunitario de Desarrollo
COMUDE	Consejo Municipal de Desarrollo
CONAP	Consejo Nacional de Áreas Protegidas
CONRED	Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres
DIGEBOS	Dirección General de Bosques
EPS	Estudiante Profesional Supervisado de la USAC
FONACON	Fondo Nacional para la Conservación de la Naturaleza
FUNDAECO	Fundación para la Conservación y el Ecodesarrollo
INAB	Instituto Nacional de Bosques
INGUAT	Instituto Guatemalteco de Turismo
INTA	Instituto Nacional de Transformación Agraria
MAGA	Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación
MARN	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
MEM	Ministerio de Energía y Minas
MINECO,	Ministerio de Economía
OCRET	Oficina de Control de Áreas de Reserva del Estado
ONGs	Organizaciones no gubernamentales.
PINPEP	Programa de Incentivos para Pequeños Posesionarios
PNRD	Parque Nacional Río Dulce
PROARCA	Programa Ambiental Regional para Centroamérica
PROGAL	Programa de Gestión Ambiental Local
RECOSMO	Proyecto Región Sarstún-Motagua
SIGAP	Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas
SIG-CONAP	Sistema de Información Geográfico de CONAP
SNV	Empresa Social Holandesa que trabaja en distintas partes del mundo
TNC	The Nature Conservancy
USAC	Universidad de San Carlos de Guatemala
USA	United States of America
UVG	Universidad del Valle de Guatemala

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	9
2. ANTECEDENTES	10
3. JUSTIFICACIÓN	11
4. MARCO LEGAL	12
5. METODOLOGÍA	14
6. CONTEXTO	17
a. Ámbito geográfico	17
b. Ámbito natural.....	19
Zona de vida.	19
Vegetación.	19
Fauna.	19
Hidrografía.	20
Clima.	20
Fisiografía.	20
Suelos.	20
Desastres naturales.	20
Sitios de interés.	21
c. Ámbito social y cultural:	21
Cultura e historia.	21
Contexto social.	21
Actores involucrados.	24
d. Ámbito económico	26
7. SITUACIÓN ACTUAL DEL ÁREA.....	27
a. Atractivos.....	27
b. Infraestructura.....	30
c. Servicios.....	37
d. Satisfacción del visitante.	40
e. Administración, capacidad de gestión.....	42

d.	Mercadeo, promoción y comercialización.	46
e.	Alianzas.....	48
f.	Oferta actual en la zona de Izabal:	49
g.	Caracterización del visitante. Mercado de turismo en la zona de Izabal	51
	Turistas Nacionales	51
	Turistas Extranjeros	52
8.	PLAN DE GESTIÓN Y MANEJO DE VISITANTES	57
a.	Visión a 10 años:.....	57
b.	Objetivo del plan:	57
c.	Principios que regirán el Plan	57
d.	Líneas de acción y estrategias:	57
e.	Plan de Acción	61
f.	Sub- zonificación:.....	70
g.	Monitoreo de impactos del turismo sobre el sitio.	73
h.	Capacidad de carga:.....	76
i.	Códigos de ética.....	77
j.	Normativo.....	83
	Normativa de Aplicación General	83
	Normas para Lancheros y Operadores de Turismo	84
k.	Sistema de calidad, aplicación de mejores prácticas.	86
l.	Propuesta de recorrido integrado en la región.	99
	Paquete de tres días de turismo comunitario: “Ruta del Pirata Juan Tatín”	99
	Reflexiones sobre la situación actual de los destinos, productos y servicios de los destinos comunitarios a integrar en la Ruta.	114
	Recomendaciones de siguientes pasos	120
m.	Monitoreo y evaluación del avance del Plan.....	121
9.	BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DE CONSULTA.....	139
10.	ANEXOS.....	141
	Anexo 1: Distribución actual de la infraestructura.....	141
	Anexo 2: Análisis de estado actual de la infraestructura.	142
	Anexo 3: Evaluación de elementos/recursos del sitio.....	143

Anexo 4: Propuesta de ordenamiento de la infraestructura en el sitio	148
Anexo 5. Memorias, agendas y participantes de los talleres.	151



Equipo Planificador:

Manuel Henry, CONAP
Marlen García, Ecoturismo y Patrimonio Cultural de CONAP
Mario John, Director del Parque Nacional Río Dulce
Andrés Chalib, Director del Parque Nacional Río Dulce
Oscar Rosales, ASOPROGAL
Melvin Teni, CISP
Enrique Escalante, CISP
Jorge Mario Samayoa, Patrimonio Natural de INGUAT
Oscar Santos, CECON

Apoyo técnico y operativo:

Febe Cabnal, CISP
Wendolin Rodas, ASOPROGAL
Oscar Bol, CONAP
Oscar Caal, CONAP

Junta Directiva de la Asociación Tiquwal Há:

Marcos Caal, Presidente
Leonardo Cajbon, Vicepresidente
David Caal, Tesorero
Rolando Maas, Secretario
Felipe Mo, Vocal 1
Mario Cajbon, Vocal 2
Félix Cac, Vocal 3

Revisores:

Marlen García, CONAP
Manuel Henry, CONAP
Oscar Rosales, ASOPROGAL
Melvin Teni, CISP
Jorge Mario Samayoa, INGUAT
Oscar Bol, CONAP

Facilitación del proceso y edición del Plan:

María Elena Molina Soto

Se sugiere citar este documento cómo:

CONAP, ASOPROGAL, CISP, (2012), Plan de Gestión y Manejo de Visitantes de Agua Caliente, Barra Lámpara, Parque Nacional Río Dulce.

Fotos: María Elena Molina y Rubén Godínez

Financiamiento: Proyecto CAMBio de BCIE y CISP-Unión Europea

ACRÓNIMOS

AMASURLI	Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca de Río Dulce y Lago de Izabal
AGEXPORT	Asociación Guatemalteca de Exportadores
ASOPROGAL	Asociación del Programa de Gestión Ambiental Local
BCIE	Banco Centroamericano de Integración Económica
CAT	Comités de Autogestión Turística
CATCI	Comité de Autogestión Turística Comunitaria de Izabal
CECON	Centro de Estudios Conservacionistas de la Universidad de San Carlos de Guatemala
CISP	Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli
CNCCB	Centro Nacional de Capacitación para la Conservación y la Biodiversidad
COCODE	Consejo Comunitario de Desarrollo
COMUDE	Consejo Municipal de Desarrollo
CONAP	Consejo Nacional de Áreas Protegidas
CONRED	Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres
DIGEBOS	Dirección General de Bosques
EPS	Estudiante Profesional Supervisado de la USAC
FONACON	Fondo Nacional para la Conservación de la Naturaleza
FUNDAECO	Fundación para la Conservación y el Ecodesarrollo
INAB	Instituto Nacional de Bosques
INGUAT	Instituto Guatemalteco de Turismo
INTA	Instituto Nacional de Transformación Agraria
MAGA	Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación
MARN	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
MEM	Ministerio de Energía y Minas
MINECO,	Ministerio de Economía
OCRET	Oficina de Control de Áreas de Reserva del Estado
ONGs	Organizaciones no gubernamentales.
PINPEP	Programa de Incentivos para Pequeños Posesionarios
PNRD	Parque Nacional Río Dulce
PROARCA	Programa Ambiental Regional para Centroamérica
PROGAL	Programa de Gestión Ambiental Local
RECOSMO	Proyecto Región Sarstún-Motagua
SIGAP	Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas
SIG-CONAP	Sistema de Información Geográfico de CONAP
SNV	Empresa Social Holandesa que trabaja en distintas partes del mundo
TNC	The Nature Conservancy
USAC	Universidad de San Carlos de Guatemala
USA	United States of America
UVG	Universidad del Valle de Guatemala

1. INTRODUCCIÓN

El sitio turístico Agua Caliente es un sitio que se encuentra ubicado en el área protegida Parque Nacional Río Dulce (PNRD), en el Departamento de Izabal, en la Zona de Protección Especial. Su principal atractivo consiste en disfrutar de las aguas termales a la orilla de Río Dulce, visitar las cuevas a las cuales se tiene acceso por medio de un sendero y su paisaje de bosque tropical. Su ubicación es estratégica ya que se encuentra a medio camino del trayecto acuático entre Fronteras y Livingston (yendo desde Livingston, se localiza al final de Cañón de Río Dulce, cerca de la comunidad de Barra Lámpara y yendo desde Fronteras se localiza al inicio del Golfete), por lo tanto es un punto de parada de todo tipo de embarcación que recorre el río. Cabe mencionar que dentro del trayecto antes mencionado, el sector del Cañón de Río Dulce ha sido identificado como el mejor conservado y de mayor belleza paisajística.

Desde hace 6 años, el sitio está administrado por Tiqwal Há, Asociación conformada por 25 miembros de la Comunidad de Barra Lámpara y desde hace 2 años y medio en común acuerdo con el Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP), quien administra el Parque Nacional Río Dulce, ha recibido apoyo de ASOPROGAL (Asociación del Programa de Gestión Ambiental Local) quien ha canalizado fondos de varias organizaciones como CISP (Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli); Proyecto Jade de la Embajada de Holanda; y la Universidad de Canarias. Estos apoyos se han enfocado principalmente en el mejoramiento de la infraestructura, formación y capacitación de socios y socias de la asociación comunitaria en aspectos como: aplicación de buenas prácticas, encadenamiento comercial y aspectos de catastro.

Actualmente CONAP cuenta con un reglamento de servicios y concesiones ecoturísticas y precisamente la Asociación Tiqwal Há, ha iniciado el proceso para cumplir con todos los requerimientos necesarios para poder obtener la primera concesión de servicios turísticos comunitarios dentro del SIGAP, por lo que la elaboración de este plan es parte clave de dicho proceso.

Este Plan de Gestión y Manejo de Visitantes en Agua Caliente, tiene como objetivo ordenar y orientar de manera sostenible, el desarrollo turístico del sitio en los próximos cinco años y es de particular importancia e interés para el CONAP y las instituciones que se encuentran acompañando procesos de turismo comunitario en forma sostenible en la región, debido a que es la primera experiencia de un proceso encaminado al alcance de una concesión de servicios turísticos por parte de una comunidad dentro de un área protegida.

El presente Plan, fue realizado por la Asociación del Programa de Gestión Ambiental Local, ASOPROGAL, que es una institución de base comunitaria, líder, sostenible, especializada en la gestión eficaz de recursos financieros, técnicos y ambientales para el desarrollo humano de grupos comunitarios

organizados de mujeres y mixtos con pertinencia multicultural en las áreas protegidas de la región de Conservación Sarstún-Motagua y se logró gracias al financiamiento de:

- El proyecto CAMBio (Mercados Centro Americanos para la Biodiversidad), del BCIE (Banco Centro Americano de Integración Económica) que tiene como objetivo la remoción de las barreras en las entidades financieras y promover un ambiente catalizador para las inversiones amigables con la biodiversidad y que se brindó el apoyo financiero a través del componente de asistencia para el desarrollo de iniciativas sectoriales.
- El proyecto Redes de Comercio Solidario y Gestión Ambiental para la promoción del crecimiento económico en comunidades rurales indígenas que es ejecutado por el CISP (Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli, con el financiamiento de la Unión Europea.

La ejecución del Plan de Gestión fue posible debido a la permanente coordinación de entidades del Estado, en este caso a través del Consejo Nacional de Áreas Protegidas CONAP con su Jefatura de Ecoturismo y Patrimonio Cultural y del Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT, a través de la Unidad de Patrimonio Natural.

El siguiente paso consistirá en entregar el documento en Ventanilla Única del CONAP para su correspondiente aprobación, a la vez que se lleva a cabo el procedimiento para la concesión de los servicios turísticos del sitio comunitario de Agua Caliente.

2. ANTECEDENTES¹

Desde los inicios del cultivo del café en la región de Las Verapaces, en la segunda mitad del siglo XIX, con el apoyo gubernamental que se les dio a los alemanes y el consecuente despojo de sus tierras, las comunidades Q'eqchi' iniciaron su migración hacia la región de Izabal. Asimismo, las políticas de reformas agrícolas en los años 40 y 50, unidas al conflicto armado de los años 80, empujaron a éstas poblaciones indígenas a adentrarse en las profundidades de los bosques lluviosos del este guatemalteco. Lejos del contacto técnico y asistencial con otras zonas pobladas, estos grupos permanecieron por mucho tiempo aislados y conservaron algunos rasgos de su cultura.

Es así como al momento de establecerse el Parque Nacional Río Dulce el 26 de mayo de 1955 y delimitarse el 23 de agosto de 1968, varias comunidades allí asentadas quedaron dentro del mismo. Tal es el caso de la comunidad de Barra Lámpara de origen Q'eqchi'.

Asimismo en los años 90's, el INGUAT estableció varios destinos a nivel nacional, identificando el área del Lago de Izabal y Río Dulce, como **“Un Caribe Diferente”**, debido a su belleza escénica de tipo tropical, la biodiversidad y recursos naturales aunados a su historia y a la cultura viva de las comunidades que allí se asientan.

¹ Datos tomados del Directorio de Prensa Libre.

De allí deviene que la región del Lago de Izabal y Río Dulce es ahora el 5 destino más visitado por el turismo nacional, centroamericano e internacional. Al reconocer su potencial para el desarrollo turístico, las comunidades ubicadas dentro del Parque han empezado a interesarse en esta actividad, la cual ha sido bien vista y apoyada por las organizaciones que velan por la conservación del Parque, tales como CONAP, CECON, AMASURLI, ASOPROGAL, CISP, entre otras.

En ese contexto nace la Asociación de Tiqwal Há conformada por 25 vecinos de la comunidad de Barra Lámpara, con el objetivo de manejar y conservar el sitio de Agua Caliente. Esta Asociación ha estado trabajando por un lapso de 5 años, prestando algunos servicios a visitantes que llegan al sitio atraídos principalmente por las aguas calientes a la orilla del río, sin embargo aún no cuentan con la debida autorización de CONAP para cobrar dichos servicios. Es por ello que el Plan brindará las directrices para el manejo sostenible de visitantes en el sitio y es una base esencial para que CONAP pueda definir los servicios turísticos a concesionar.

Como se ha mencionado anteriormente , hasta el momento el CONAP no ha otorgado alguna concesión de servicios turísticos de tipo comunitario, únicamente cuenta con la experiencia de haber otorgado concesiones comunitarias de manejo forestal sostenible en Petén, en la Zona de Usos Múltiples de la Reserva de Biosfera Maya. Esta concesión está enfocada en brindar a las comunidades la oportunidad de extraer y comercializar en forma sostenible la madera, permitiéndoles una fuente de ingreso y desarrollo, con el compromiso de conservar el bosque.

En el presente caso este Plan de Gestión y Manejo de Visitantes se visualiza como un instrumento que facilitará y viabilizará el otorgamiento de la primera concesión de servicios turísticos y es así como la Asociación de Tiqwal Há se presenta como una excelente candidata para obtenerla. Se espera que este sea un ejemplo para que el CONAP continúe concesionando servicios turísticos a otras comunidades asentadas dentro de otras áreas protegidas del país y con ello se contribuya a mejorar las condiciones de extrema pobreza rural, a la vez que viabiliza la conservación de la biodiversidad y los recursos naturales de Guatemala.

Otro aspecto importante de este proceso es que a pesar de que en el SIGAP, existen alrededor de 60 áreas protegidas que ya reciben visitantes, solamente hay un Plan de Gestión y Manejo de Visitantes aprobado. Existen varias áreas protegidas que han elaborado sus planes de Manejo de Visitantes (Parques Nacionales, Áreas de Usos Múltiples, Parques Regionales Municipales y Reservas Naturales Privadas) pero hasta el momento solamente existe un Plan de Manejo de Uso Público en una área comunitaria, que es el Plan de Uso Público de Cuevas de Candelaria, cuya custodia está a cargo del Ministerio de Cultura y Deportes. Por lo tanto, para el CONAP este es el primer Plan de Gestión y Manejo de Visitantes en un sitio ubicado dentro de una área protegida y administrado por una organización comunitaria.

3. JUSTIFICACIÓN

La Asociación comunitaria indígena Tiqwal Há ya tiene 5 años de estar administrando y conservando el sitio de Agua Caliente y recibiendo turismo como parte de sus estrategias para generar ingresos y

mejorar su calidad de vida. Se caracteriza por ser una asociación con iniciativa que se esmera en consolidar su organización y mejorar su capacidad para brindar servicios de calidad a los visitantes.

Sin embargo, debido al actual grado de desarrollo que ha adquirido el sitio de Agua Caliente, es necesario tener claridad y garantizar el manejo adecuado del sitio tanto en la conservación de los recursos y atractivos, como en proveer una satisfactoria experiencia al visitante para que éste regrese y lo recomiende a otros. Es por ello que el Plan de Gestión y Manejo de Visitantes de Agua Caliente, provee las estrategias claves para mejorar los servicios y las buenas prácticas en los próximos 5 años, aumentando la demanda como un destino de calidad y asegurando su sostenibilidad en el largo plazo.

Actualmente Tiqwal Há, debido a aspectos legales, no puede cobrar los servicios que ofrece al visitante, por lo que tiene como meta lograr la concesión de servicios turísticos ante CONAP. Para ello es necesario cumplir ciertos requerimientos que contempla el Reglamento de Concesiones de Servicios para Visitantes de CONAP, siendo este Plan uno de ellos.

4. MARCO LEGAL

El sitio turístico Agua Caliente se encuentra ubicado en el Parque Nacional Río Dulce, el cual fue establecido por el Acuerdo Gubernativo del 26 de mayo de 1955 y su delimitación se hizo más tarde con el Acuerdo Ministerial del 23 de agosto de 1968. Esta declaratoria fue fortalecida por la Ley de Áreas Protegidas a través del artículo 88 del decreto Ley 4-89, por lo que actualmente el Parque Nacional Río Dulce es administrado por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP).

Atendiendo al Reglamento de la Ley de Áreas Protegidas emitido en 1990, el 25 de marzo de 1993 se emite el Acuerdo Gubernativo no. 182-93 que contiene el Reglamento de Zonificación, Uso y Manejo del Parque Nacional Río Dulce. En el Artículo 7º. Arrendamiento y Concesiones, inciso D), este reglamento reconoce a Barra Lámpara entre las comunidades, a las cuáles el MAGA o el CONAP puede permitir el arrendamiento de acuerdo al levantamiento catastral practicado en 1991 en el territorio del Parque, siguiendo el proceso de legalización indicado.

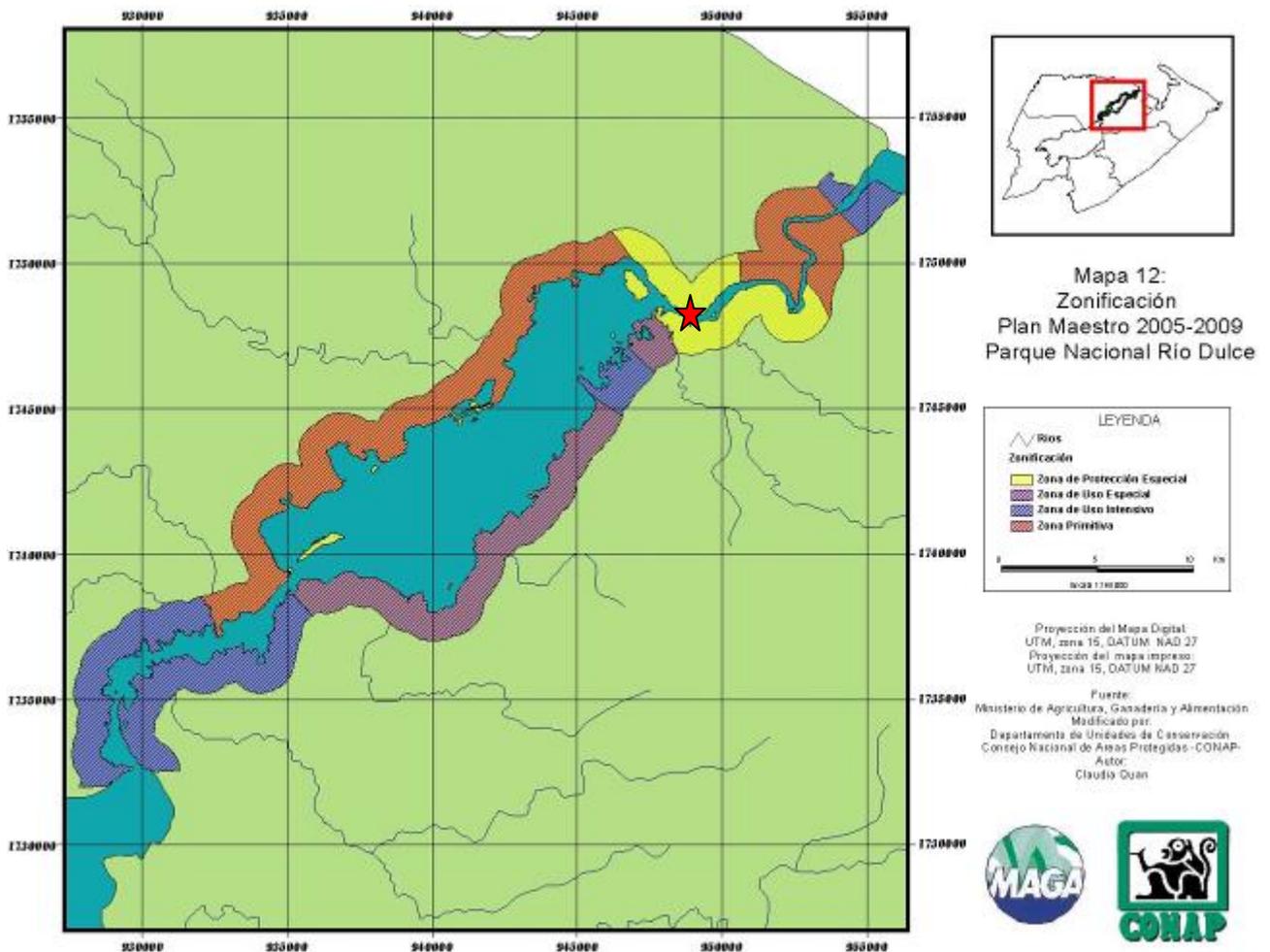
Según dicho Reglamento, Agua Caliente se encuentra ubicado en el territorio de la Zona de Protección Especial, que abarca *“desde la finalización de El Golfete en el extremo norte, hasta la desembocadura del Río Dulce en la Bahía de Amatique, en lo que corresponde a la ribera norte del río”*. En esta zona *“queda terminantemente prohibido ocupar o posesionar terrenos, habitar, cultivar o edificar construcciones en ellos, así como otorgar concesiones y arrendamientos de terrenos a particulares. Se tendrá como única excepción a la presente prohibición, la legalización mediante resolución administrativa emitida ya sea por el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación o por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas para Barra Lámpara, Barra del Tatín, Barra del Sanabría, La Pintada, y Nueva Esperanza, de conformidad*

con el levantamiento catastral practicado por el efecto por la Dirección General de Bosques y Vida Silvestre –DIGEBOS- en el año de 1991.”

- El Plan Maestro también es un instrumento técnico y legal que rige las intervenciones de conservación, protección y usos sostenible en el Parque Nacional Río Dulce. El último Plan Maestro elaborado es el de 2005-2010, el cual se encuentra en vigencia en tanto no sea actualizado. Los objetivos del Parque son los siguientes:
 - Conservar a perpetuidad una muestra del ecosistema de Bosque Húmedo Tropical
 - Mantener la potencialidad de los recursos naturales, culturales y paisajísticos
 - Proteger el hábitat de algunas especies de flora y fauna amenazada
 - Propiciar el ecodesarrollo de las poblaciones locales y regionales

Asimismo, dentro de sus estrategias el Plan resalta la importancia del Programa de *Uso Público* y el apoyo a los *proyectos de turismo comunitario*, con el fin de encontrar el equilibrio entre el desarrollo humano integral de las comunidades y la conservación de la biodiversidad y recursos naturales del Parque.

En el mapa siguiente se puede visualizar la Zonificación Propuesta en el Plan Maestro 2005-2010. La estrella roja representa la ubicación de el Sitio de Agua Caliente dentro de la Zona de Protección Especial:



Otros instrumentos legales elaborados por CONAP, que deben ser tomados en cuenta para el presente documento y que están dirigidos específicamente al **manejo de visitantes en áreas protegidas**, son los siguientes:

- El “Reglamento para la Gestión y Manejo de las Actividades de Visita en el SIGAP”, cuyo objetivo es facilitar, ordenar y regular los procedimientos para la gestión, desarrollo y manejo de las actividades de visita en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas --SIGAP-
- El “Reglamento de Concesiones de Servicios para Visitantes en el SIGAP”, el cual tiene como objetivo regular y facilitar, dentro del marco jurídico existente, el mecanismo de adjudicación de concesiones de servicios turísticos en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas.

5. METODOLOGÍA

El proceso de formulación del presente Plan de Gestión se realizó tomando de base la “Guía para la Elaboración de los Planes de Gestión y Manejo de Visitantes para el SIGAP” por lo que se llevaron a cabo las siguientes Fases: I. Preparatoria, II. Conocer y analizar la situación actual, III. Identificar una Filosofía de Gestión, IV. Formular las estrategias, V. Definir el sistema de monitoreo y evaluación y VI. Informe del documento del Plan. A continuación se describe de manera sucinta la forma en que se desarrolló cada FASE.

1. Fase preparatoria.

- a. Se formó el equipo planificador con por representantes de las distintas organizaciones involucradas en el proceso tales como CONAP, ASOPROGAL, CISP, INGUAT y CECON.
- b. El equipo planificador aprobó el Plan de trabajo y la metodología propuesta por la consultora incorporando algunas sugerencias.
- c. Se recopiló la información existente de estudios planes y proyectos que se han realizado anteriormente, tanto de tipo turístico, como de conservación y de fortalecimiento comunitario. Algunos de los documentos consultados fueron: el Plan Maestro de PNRD, legislación y regulaciones existentes, trifoliales, mapas, documentos registrales y catastrales, planes financieros, evaluaciones del potencial eco turístico en el Parque y en el Departamento de Izabal, etcétera.
- d. Se realizaron entrevistas con ASOPROGAL, CISP, miembros de Tiqwal Há, CONAP, Tour-operadores, lancheros, líderes comunitarios, administradores de hoteles, entre otros.
- e. Consultas a las sitios Web para conocer el material promocional que se tiene sobre el sitio de Agua Caliente y los otros sitios comunitarios que existen a su alrededor.
- f. Se realizó visita de campo en el área, durante la cual se visitaron los sitios de Lagunita Salvador, Cayo Quemado, Finca Tatín, Centro de Ak Tenamit, Plan Grande Tatín, Plan Grande Quehueche y Livingston.
- g. Se realizó levantamiento con GPS de la infraestructura existente del sitio de Agua Caliente y levantamiento fotográfico.
- h. Se solicitó a la Asociación Tiqwal Há un registro del número de lanchas que pasan diariamente por Agua Caliente, yendo desde Fronteras hacia Livingston o viceversa. La Asociación puso en marcha este registro preliminar de forma inmediata.
- i. El 20 de marzo de 2012, se realizó el Lanzamiento² o inicio del proceso para la elaboración del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes ante las autoridades y actores locales, donde asistieron 24 personas, entre comunitarios, autoridades y representantes institucionales de gobierno y de ONGs.

2. Fase para conocer y analizar la situación actual. En esta etapa sirvió mucho el trabajo previo de recopilación de información, visitas de campo, entrevistas, levantamiento fotográfico y las reuniones con los comunitarios y el equipo planificador. Con esta base se pudo elaborar una presentación que condensada los problemas que ya habían sido identificados en procesos anteriores de fortalecimiento y capacitación de Tiqwal Há. El 20 de abril de 2012, se realizó el Taller 1³ sobre

² Ver Agenda y listado de participantes en Anexo No. 5

³ Ver Agenda y listado de participantes de Taller 1 sobre Situación Actual en Anexo No.5

Situación Actual del Sitio, en el cual fue retroalimentada y validada la información recopilada en forma inicial, definiendo los problemas, riesgos y amenazas que se identificaron a nivel de los principales componentes analizados dentro del Plan: i) atractivos, ii) infraestructura, iii) servicios y satisfacción al cliente, iv) capacidad de gestión, v) mercadeo y promoción, vi) alianzas. En este Taller participaron un total de 26 personas.

Durante el taller los participantes se formaron en dos grupos distribuyéndose los temas anteriores: el grupo 1 con los miembros de la Asociación que contó con un facilitador y un relator de lengua q'eqch'í y el grupo 2 integrado por los representantes institucionales. Esto se hizo para que los miembros comunitarios de la Asociación se pudieran expresar en su propio idioma siendo acompañados por dos traductores.

3. **Identificar una filosofía de gestión.** Esta filosofía se definió en forma participativa y preliminar, en el Taller 2 de Estrategias el 18 de mayo⁴, al elaborar la Visión del sitio como un destino turístico a un plazo de 10 años.
4. **Formular las estrategias para el manejo sostenible del sitio.** Esta fase se realizó a partir del conocimiento sobre la situación actual, los problemas, riesgos y amenazas identificadas durante la Fase 2 del proceso y con base en algunos antecedentes de proyectos anteriores que buscan fortalecer la gestión en el sitio. Luego de reunir algunas estrategias, éstas se llevaron de manera preliminar al Taller 2 de Estrategias donde el grupo de participantes se dividió en 2 grupos que integraron tanto a miembros de la Asociación como a representantes institucionales y se distribuyeron el abordaje de los temas identificando estrategias para los problemas identificados en: i) atractivos, ii) infraestructura, iii) servicios y satisfacción al cliente, iv) capacidad de gestión, v) mercadeo y promoción, vi) alianzas. Asimismo se identificaron las acciones, los responsables y el tiempo estimado en que debería realizarse durante los próximos 5 años que dan lugar al Plan de Acción.
5. **Sub-zonificación, sistema de monitoreo y evaluación y otros instrumentos.** Dentro de esta fase se elaboró la sub-zonificación para el manejo de visitantes en el polígono⁵. Asimismo se elaboró el sistema de monitoreo de impactos generados por los visitantes⁶. Otros instrumentos fueron:
 - a. Normativa⁷
 - b. Código de ética⁸
 - c. Sistema de monitoreo para el cumplimiento del Plan,
 - d. Mejoramiento del sistema de calidad, mejores prácticas.⁹
 - e. Diseño para el ordenamiento de la infraestructura en el sitio.

Se hicieron dos reuniones para consultar sobre estos instrumentos a los miembros de la Asociación de Tiqwal Há.

Informe final de la consultoría y el plan finalizado. Al momento de estar elaborado el informe preliminar, los instrumentos que se elaboraron fueron consensuados por los miembros del equipo

⁴ Ver Agenda y listado de participantes del Taller 2 de Estrategias en Anexo No.

⁵ Para la Su-zonificación se utilizó como referencia la metodología de ROVAP y la metodología de propuesta por Irene Chávez, en el proyecto de CONAP, financiado por Counterpart International. Está última también se utilizó para la Evaluación de Impactos.

⁶ Para ello se utilizó de base el sistema de monitoreo del Plan de Uso Público del Parque Mirador, río Azul y Naachun Dos Lagunas.

⁷ Idem.

⁸ Basado en código de ética elaborado por CONAP.

⁹ Para ello se utilizó la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica, elaborado por SNV, Counterpart International y Rain Forest Alliance.

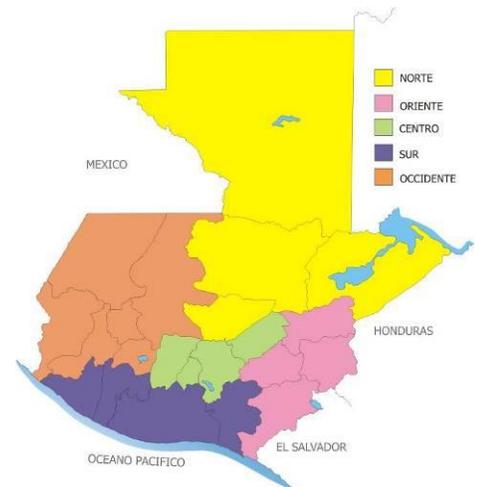
planificador quienes lo revisaron e hicieron las respectivas sugerencia y observaciones a la consultora. Se integraron las observaciones y se realizó el último Taller de Presentación del Plan¹⁰ a los actores involucrados, por lo que de nuevo se integraron los cambios sugeridos para finalmente hacer entrega del Plan a CONAP y a ASOPROGAL y poder iniciar el trámite para su aprobación por medio del ingreso en ventanilla única.

6. CONTEXTO

a. **Ámbito geográfico**

Tal como hemos mencionado anteriormente el sitio turístico de Agua Caliente, se encuentra ubicado dentro del área protegida denominada Parque Nacional Río Dulce, en la zona de Protección Especial en el lado norte del Golfete, donde se inicia el recorrido por el Cañón de Río Dulce, yendo en dirección hacia la ciudad de Livingston. Su acceso es únicamente por vía acuática, ya sea tomando una lancha desde Río Dulce (Fronteras) hacia Livingston o desde Puerto Barrios hacia Río Dulce. Desde la ciudad de Guatemala hacia Agua Caliente, son aproximadamente 332 km. de recorrido, lo que toma un tiempo estimado de 6 horas.

A continuación se puede apreciar el mapa de localización de sitio en su ámbito regional. El mapa de Guatemala fue tomado de la Estrategia de Turismo Sostenible del Parque Nacional Río Dulce, elaborada por CASABAL en julio 2005.

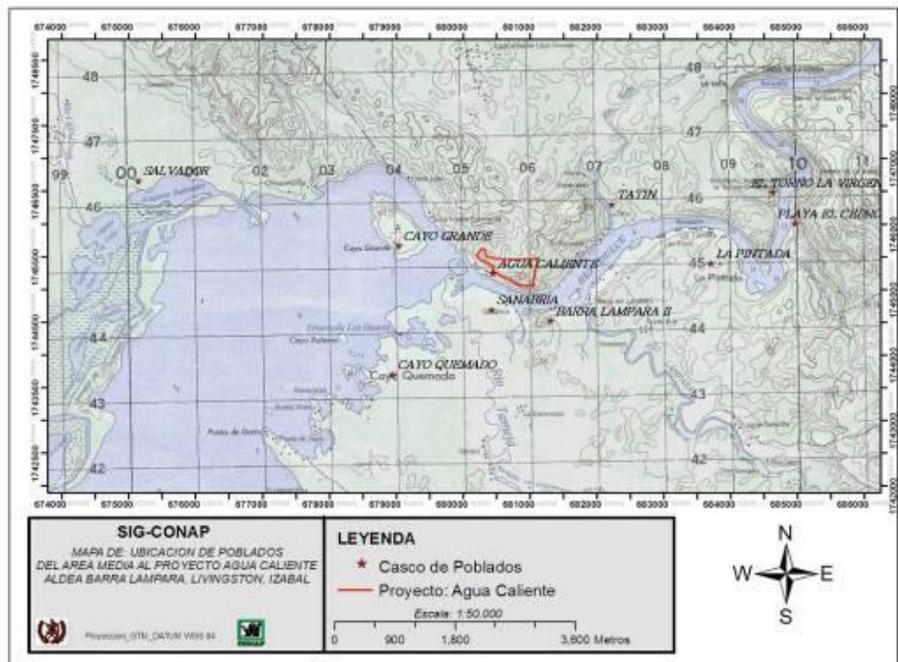


¹⁰ Ver Agenda y listado de participantes del Taller 3 de Validación en Anexo No. 5

Mapa del área, elaborado por Ak Tenamit, ubicado su oficina de Información Turística en Livingston



Mapa del área, elaborado por Ak Tenamit, ubicado su oficina de Información Turística en Livingston.



A continuación la ubicación del polígono de Agua Caliente en su ámbito microregional.

b. **Ámbito natural**

El sitio de Agua Caliente es representativo de los bosques de Selva Tropical Lluviosa. Este ecosistema alberga 44 especies de anfibios (14 de ellas endémicas), 87 especies de reptiles, 45 especies de aves, 128 especies de mamíferos (incluyendo 39 especies de murciélagos). Aquí dominan las especies de hoja ancha entre ellas 13 especies que son endémicas.¹¹

Zona de vida. Según Holdridge (1967) el Cañón de Río Dulce, donde se ubica el sitio de Agua Caliente, está en la Zona de Vida del Bosque Muy Húmedo Tropical Cálido¹². De acuerdo a Villar (1997) el área pertenece a los bosques húmedos del Atlántico de América Central, en el bioma denominado Selva Tropical Lluviosa.

Vegetación. Este Bosque Muy húmedo Tropical Cálido se caracteriza por albergar especies forestales como Santa María (*Callophyllum brasiliense*), San Juan (*Vochysia hondurensis*), guacamayo (*Andi ra inermis*), hormigo (*Platymiscium dimorphandrum*), mapola (*Bombax ellipticum*), rosul (*Dalbergia tucurensis*), barillo (*Symphonia globulifera*), sangre (*Virola koschnii*), selillon (*Pouteria amygdalina*), chichipate (*Sweetia panamensis*), Canxan (*Terminalia*), Corozo (*Orbignia cohume*), Ceiba (*Ceiba pentandra*), Lagarto (*Zanthoxylum belizense*) y Palo Sangre (*Pterocarpus officinalis*) (Vásquez, C. L Prado. 2001)¹³. Asimismo es hábitat de especies como el venado, loros, mono saraguate, jaguar, manatí, danto, etcétera¹⁴. Este sistema sirve de contacto entre los bosques de alta montaña y la Costa Atlántica.

Fauna. El manatí (*Trichechus manatus*), es una de las especies más emblemáticas del área, que se encuentra en peligro de extinción y para cuya conservación fue establecido el Biotopo Universitario Chocón Machacas, ubicado a 10 minutos en lancha desde Agua Caliente. Actualmente es muy difícil verlo en el área del Cañón. Otra especie importante y en peligro es el mono aullador de manto (*Alouatta palliata*), del cual se observan pequeñas tropas habitando los remanentes de bosque en las márgenes del río. Estos grupos se ubican principalmente en lo que corresponde a la zona de Bosques de Protección Especial¹⁵ como es el Cañón de Río Dulce.

También existe presencia en el parque de reptiles mayores como cocodrilos (*Crocodylus moreletii*) (Campbell 1998), que representan un atractivo para los turistas. Entre las especies de importancia económica se puede mencionar a la mojarra (*Cichlasoma maculicauda*), la cual es vital para la alimentación de las comunidades locales y se sirve en los restaurantes comunitarios de Agua Caliente y Cayo Quemado.

¹¹ Presentación del Ingeniero Manuel Henry en Taller de Presentación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes de Agua Caliente, 20 de julio 2012.

¹² Fuente: 2006. Agenda de Conservación de la Cuenca del Lago de Izabal y Río Dulce. Guatemala: PROARCA-TNC-FDN-JADE. 81 p+ Anexos.

¹³ Consorcio para la Coadministración, la conservación de los recursos naturales y el desarrollo integral de los pueblos indígenas del Área Protegida "Área de Uso Múltiple Río Sarstún". 2009. Plan Maestro 2010-2014 Área de Uso Múltiple Río Sarstún. Guatemala. 130 p.

¹⁴ CONAP, Plan Maestro 2005-2009 Parque Nacional Río Dulce, FONACON, Gobierno Real de los Países Bajos, FMAM/GEF, Proyecto RECOSMO. 2004, 161 p.

¹⁵ Idem

Hidrografía. En relación a la hidrografía, el Parque Nacional Río Dulce se encuentra en la cuenca del Lago de Izabal y Río Dulce y el sitio de Agua Caliente se encuentra en las márgenes del Río Dulce en el sector del Cañón, articulado al sistema hidrológico-Lago de Izabal-Golfete-Cañón del Río Dulce. El Río Dulce tiene una longitud de 42 km¹⁶. Estos cuerpos de agua, reflejan los aportes de sus tributarios los cuales sufren degradación debido a la deforestación resultante del avance de la frontera agrícola, la falta de obras de conservación de suelos, el escaso o nulo tratamiento de aguas servidas, desechos sólidos y el uso excesivo de agroquímicos en la agricultura anual y permanente como la palma africana.

Clima. Este se caracteriza por la influencia de los vientos alisios con dirección Norte-Sur cargados de humedad, con una velocidad aproximada de 10 km. por hora. La temperatura media anual oscila entre 26 y 27 grados centígrados. La precipitación media anual se encuentra entre los 2,000 y 3,000 mm de lluvia. En general, la época de lluvia tiene lugar entre noviembre y abril y la época lluviosa entre mayo y octubre, aunque pueden presentarse lluvias durante todo el año. Según Thornwhite, el clima corresponde a un régimen megatérmico hiper-húmedo de tipo ArA'a'(cálido y húmedo, sin estación seca bien definida) (Sánchez, 1992). La insolación anual es de 2,345 horas sol/año y la evapotranspiración potencial de aproximadamente 1,600 mm/año.¹⁷ La humedad relativa media, en la estación de Puerto Barrios, es de 81%, con una desviación estándar de 4%. (FUNDAECO, 2005)¹⁸.

Fisiografía. El área de este Plan se encuentra en la Región Fisiográfica de Tierras Altas sedimentarias, su altitud varía entre 0 y 660 msnm y su topografía se expresa en dos tipos de paisajes: las llanuras costeras que son áreas planas e inundables y las cuencas de tierras altas que son áreas quebradas que constan de riberas cortadas y bordes con pendientes de 30 a 60%. En uno de estos bordes con altas pendientes se ubica el sitio de Agua Caliente.

Suelos. Estos se han desarrollado sobre rocas calcáreas a elevaciones bajas, sobre depósitos marinos a elevaciones bajas, sobre serpentinita y rocas asociadas a elevaciones bajas y sobre esquistos a elevaciones medianas. En el Parque se pueden encontrar las series de Suelos (Simmons et. al. 1959) correspondientes a Chocón (depósitos marinos con relieves casi planos) y Chacalte (caliza con formaciones Kársticas). La susceptibilidad a la erosión es muy variable dentro del PNRD y puede ir de ninguna a muy alta. "Geológicamente, tiene origen tectónico, y es una compleja cuenca formada por una depresión o espacio que dejó la separación entre la placa norteamericana y la del Caribe"¹⁹.

Desastres naturales. En relación a la ocurrencia de fenómenos naturales excepcionales, las autoras del Plan Maestro 2005-2009 del Parque Nacional Río Dulce, después de analizar la información del Informe Desastres Naturales y Zonas de Riesgo en Guatemala (Gándara et. al. 2001), indican que esta zona se

¹⁶ Idem

¹⁷ 2006. Agenda de Conservación de la Cuenca del Lago de Izabal y Río Dulce. Guatemala: PROARCA-TNC-FDN-JADE. 81 p+ Anexos.

¹⁸ Consorcio para la Coadministración, la conservación de los recursos naturales y el desarrollo integral de los pueblos indígenas del Área Protegida "Área de Uso Múltiple Río Sarstún". 2009. Plan Maestro 2010-2014 Área de Uso Múltiple Río Sarstún. Guatemala. 130 p.

¹⁹ Presentación del Ingeniero Manuel Henry en Taller de Validación del Plan de Gestión y Manejo de Viistantes de Agua Caliente, 20 de julio 2012.

puede considerar como de escasa vulnerabilidad a desastres naturales y por su ubicación geográfica, es área una de refugio para barcos y yates que navegan en el Caribe en tiempo de tormentas tropicales.

Sitios de interés. Cabe agregar que dentro de los sitios de especial interés y/o belleza paisajística que identifica el Plan Maestro 2005-2009 del Parque Nacional Río Dulce, se incluye el Sitio de Agua Caliente, el cual “Se encuentra localizado en el lado norte del cañón. Es un fenómeno formado por agua sulfurada proveniente de la pared del cañón. El agua caliente mezclada con el agua templada del río atrae a los visitantes quienes se detienen para disfrutar de un refrescante baño.”

c. **Ámbito social y cultural:**

Cultura e historia.

La importancia de este sector del parque no solamente es natural sino también social, histórico y cultural. Aquí habitan tres culturas, la garífuna que principalmente está localizada en la cabecera de Livingston, la Q’eqchi’ que se encuentra dispersa en la cuenca del Río Dulce y el Lago de Izabal y la ladina. De allí que se hablan los tres idiomas, el garífuna, el Q’eqchí y el español. Ello hace que exista una diversidad de tradiciones, costumbres, cosmovisiones, gastronomía que se mezclan entre sí, brindando un abanico de oportunidades para conocerlas y valorarlas.

Algunos sitios arqueológicos que han sido investigados en el sector, uno ubicado en el área del Biotopo de Chocón Machacas, cerca de la Cueva del Chocón, y el otro denominado Buena Vista Miramar, ubicado en el cañón de Río Dulce cercano a la salida al mar, del lado de Cerro San Gil. Este último tuvo una ocupación del Pre-Clásico Tardío al Clásico Tardío.²⁰

Durante la época colonial fue la ruta comercial que utilizaron los españoles para trasladar los productos, siendo el Lago de Izabal donde se ubicaban las bodegas y barcazas. Esto provocó la afluencia de piratas al área, generando la construcción de dos fortalezas defensivas a lo largo del río: El Castillo de San Felipe y el fuerte San Carlos.

En las leyendas populares del área se dice que hubo un pirata muy fuerte y corpulento llamado Juan Tatín, que asaltaba los barcos constantemente, y se refugiaba en la cueva que hoy se encuentra en Agua Caliente, por lo que algunos opinan que esta cueva debería de denominarse la Cueva de Juan Tatín²¹.

Contexto social.

Dentro de PNRD, se encuentran 20 comunidades con una población total de aproximadamente de 8,066 personas de las cuáles el 27.6 % es indígena, en su mayoría de la etnia Q’eqchí. A nivel del municipio de Livingston, el 38% de la población de más de siete años de edad es analfabeta y el 30.2% solamente poseen un nivel de escolaridad de primero a tercer grado de primaria.

²⁰ CONAP. Plan Maestro 2005-2009 Parque Nacional Río Dulce, FONACON, Gobierno Real de los Países Bajos, FMAM/GEF, Proyecto RECOSMO. 2004, 161 p.

²¹ Entrevista con el Sr. Walter Véliz de Happy Fish.

En el municipio de Livingston, de 9,493 hogares, el 60.1% tiene acceso al servicio de agua municipal, 19.4% obtiene el agua de ríos, lagos o manantiales, el 16.8% a través de pozo y el 3.7 restante a través de otros medios. El 32.8% de hogares no disponen de servicio sanitario, el 57.0% de los hogares que sí lo poseen, es una letrina o pozo ciego y solo el 29.3% utilizan inodoro conectado ya sea a la red de drenaje o a una fosa séptica. El 57.9% de las viviendas disponen de alumbrado eléctrico, el 26.3% utilizan gas corriente y el 11.6% velas y candelas. El 71.6% de los hogares utilizan leña para cocinar y el 26% gas propano. El municipio no cuenta con un relleno sanitario adecuado para desechos sólidos, ni un programa integral para el manejo de los mismos. La mayor parte de los hogares queman basura.²²

Uno de los factores que afecta el área es la poca claridad sobre la tenencia de la tierra, lo que genera graves limitaciones para el mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades que se encuentran dentro y alrededor del PNRD. El aspecto de la tenencia de la tierra ha sido determinante por tratarse de una zona de colonización de hace menos de 100 años, siendo ocupada por miles de campesinos sin tierra que migraban de las partes altas hacia la costa.

En la Cuenca del Lago de Izabal y Río Dulce, la subcuenca con menor densidad de población es la de Río Dulce con 27 hab/km², comparada con la subcuenca del río Cahabón cual tiene una densidad de 116 hab/km²; (Consultores Integrados 2005).²³

De las 20 comunidades ubicadas en el PNRD, a continuación se describen en forma sintética y general las condiciones las 5 comunidades que tienen más relación con la relación con el presente Plan, en función de su potencial articulación para implementar una estrategia conjunta de promoción y mercadeo:

Caserío Barra Lámpara

Tiene aproximadamente 150 familias, con una población estimada de 600 personas. El 77.0% son indígenas, el 36.0% son analfabetas. 48.0% son hombres y el resto mujeres. Está formado por viviendas tipo rancho. Esta es una de las pocas comunidades que tiene Instituto a nivel Básico. No cuentan con servicio de electricidad ni drenajes. Aquí se ha formado la Asociación Tiqwal Há para administrar el turismo en el sitio de Agua Caliente.

Aldea Cayo Quemado

Cuenta con una población aproximada de 160 habitantes, de ellos el 51.0% son hombres y el 49.0% mujeres. El 35.3% son indígenas y el 12.9% son analfabetas. Está formado por 32 viviendas formales. No cuentan con servicios de agua y drenajes y solamente el 28.1% tienen acceso a electricidad. Un grupo de mujeres de la comunidad se han organizado y cuentan con un Restaurante denominado “El Manglar”, con capacidad para atender a 30 personas. En el restaurante se ofrecen platillos de comida típica

²² Idem.

²³ Consorcio para la Coadministración, la conservación de los recursos naturales y el desarrollo integral de los pueblos indígenas del Área Protegida “Área de Uso Múltiple Río Sarstún”. 2009. Plan Maestro 2010-2014 Área de Uso Múltiple Río Sarstún. Guatemala. 130 p.

regional, algunas actividades en velero, kayak o sky y recorrido por un sendero acuático en un sistema de lagunas cercanas de manglares, con posibilidad de observar variedad de aves acuáticas. Le favorece el hecho de que a corta distancia se encuentra una marina donde se estacionan una serie de veleros y yates de extranjeros que permanecen por temporadas en el lugar.²⁴

Salvador Lagunitas

Población compuesta por 21 familias de etnia Q'eqchi' tiene una población total de 126 personas. Está asentada en cuatro áreas, de las cuales la más poblada posee un área descombrada de aproximadamente una hectárea, donde se encuentra el campo de fútbol, la escuela e iglesia católica.

Las familias viven con una economía de subsistencia. La principal actividad es la pesca artesanal, sin embargo no genera un ingreso económico estable para subsistir. El producto extraído de la misma es comercializado en Livingston y Río Dulce.²⁵

Algunas de las mujeres se dedican a la crianza doméstica (avícolas y porcinas), mientras los hombres se dedican a la siembra de maíz, jornaleros, y otros fungen como guarda recursos del Biotopo y CONAP. Se estima un ingreso promedio por familia de Q 300.00 a Q 400.00 quetzales mensuales. Actualmente la organización de la comunidad está constituida por el COCODE, La Asociación Centro Cultural Maya Q'eqchi', Comité de Mujeres de Turismo, Comité de Mujeres de Nixtamal, Junta Escolar y Mayordomos de la Iglesia.

Desde el 2003, la comunidad ha sido apoyada por varias organizaciones para desarrollar su potencial turístico y a la fecha posee una excelente infraestructura donde ofrece, hospedaje para 45 personas, restaurante, sendero acuático para ver el Manatí, recorrido guiado por la comunidad, artesanías y transporte acuático.

Plan Grande Quehueche

La comunidad cuenta con 115 familias aproximadamente 500 habitantes. Posee infraestructura mínima para el albergue de 30 visitantes, además brindan servicios de alimentación y guiaje. Uno de sus atractivos son las cataratas de Siete Altares, donde llevan al turista a tomar un baño. Además de ofrecer sus servicios turísticos también comparten con el visitante su cultura viva, realizando bailes acompañados de marimba, ceremonias mayas, donde el visitante tiene la oportunidad de involucrarse y el río Quehueche de aguas cristalinas atraviesa la comunidad.

Atienden grupos de turistas que son llevados por tour operadoras con las cuales la comunidad ha hecho convenios. Estos turistas son de distintas procedencias especialmente europea y norteamericana. Es importante resaltar que las utilidades del turismo comunitario, van no solo destinadas al grupo, sino tienen una proyección comunitaria ya que apoyan la educación y el fortalecimiento del COCODE.²⁶

²⁴ ASOPROGAL, CISP, Plan Financiero de Cayo Quemado, 2010

²⁵ ASOPROGAL, CISP, Plan financiero de Lagunita Salvador, julio 2010.

²⁶ Consorcio para la Coadministración, la conservación de los recursos naturales y el desarrollo integral de los pueblos indígenas del Área Protegida "Área de Uso Múltiple Río Sarstún". 2009. Plan Maestro 2010-2014 Área de Uso Múltiple Río Sarstún. Guatemala. 130 p.

Plan Grande Tatin

Es una comunidad que tiene una población de 67 familias aproximadamente 350 personas. Hasta el 2007 se interesa en desarrollar el turismo. Toda la comunidad está involucrada, y ha formado un comité de mujeres, las cuales aprenden a elaborar artesanías con el apoyo de Ak Tenamit. Posteriormente se organizan organizarse para atención al turista, con el único atractivo turístico que cuentan dentro de la comunidad — La cueva del Tigre que son unas cuevas de origen kárstico, la bóveda de la cueva colapsó y se hundió teniendo la apariencia de un cenote. Dentro de ella se puede apreciar una laguna de aguas cristalinas. Adicionalmente es importante mencionar que el Río Tatín nace en las montañas de la comunidad y es uno de los caminos para llegar hacia él. Tiene un bungalow y ofrece guiaje a la Cueva, alimentación y bebidas.

Otros centros poblados importantes, son Fronteras situado en el Puente de Río Dulce y Livingston en la costa Caribe del Golfo de Honduras. Son los centros poblados mas grandes cercanos al sitio de Agua Caliente, éstos concentran una mayor cantidad de servicios, administrativos, comerciales, turísticos, educativos, de salud y educativos. Es a estos dos poblados, donde se dirigen los miembros de la Asociación Tiqwal Há para abastecerse de productos como gas propano, abarrotes, agua potable, frutas, verduras y otros insumos que necesitan para brindar los servicios turísticos en el sitio de Agua Caliente. Asimismo son Fronteras y Livingston los centros más cercanos de distribución del turismo.

Actores involucrados.

Asociación de Lancheros de Río Dulce y de Livingston. Debido a que la principal vía de transporte comercial y turístico entre Fronteras y Livingston a lo largo de Río Dulce y el Golfete es por medio de lanchas, cayucos y barcazas, los lancheros se han organizado en tres asociaciones: Asociación de Lancheros de Fronteras, Asociación de Lancheros de Livingston y Asociación de Lancheros de Puerto Barrios. Los turistas llegan a estas tres ciudades y allí abordan la lancha, la cual cobra Q125 el trayecto entre Livingston y Fronteras. Si son grupos de turistas con 15 o 20 turistas, los lancheros cobran entre 2,000 a 2,500 cada viaje. Dentro del recorrido, los lancheros incluyen la parada de 15 minutos para pasar a tomar un baño en las aguas termales de Agua Caliente, o ingresar a los servicios sanitarios. A la mayoría de turistas no le da tiempo de pasar al restaurante, visitar la cueva o tomar un sauna natural debido al corto tiempo de estancia que asignan los lancheros en dicha parada.

Operadores de Turismo. Algunas de los que trabajan con el turismo comunitario en esta región son: Happy Fish, Casa Iguana, Casa Rosada, Social Travel y Agencia Operadora de Turismo Comunitario Enlaces Mayas. Otros operadores de turismo que han estado trabajando en el área, algunos de ellos mas directamente con el turismo de cruceros son: Kim Arrin, Clark Tour, STP, Panamundo, Maya Expedition, Gary Line, Mundo Guatemala, Horizontes Travel, Rain Forest Travel y MARTSAM Travel.

COCODES. A partir de la Ley General de Descentralización (Decreto 14-2002), los COCODES (Consejos Comunitarios de Desarrollo) son la forma de organización comunitaria y participación ciudadana que utilizan las comunidades de la región para participar haciendo ver sus problemas y gestionando las soluciones. La Asamblea Comunitaria es el órgano de mayor jerarquía, la cual elige a su Junta Directiva. Son los COCODES los que sirven de interlocutores para manifestarse ante la Municipalidad, en este caso la de Livingston, para las comunidades que abarca el presente Plan: Barra Lámpara, Cayo Quemado, Lagunita Salvador, Plan Grande Quehueche, Plan Grande Tatín.

Comité de Autogestión Turística (CAT). El INGUAT ha establecido la figura de los CATs a nivel nacional para impulsar el fortalecimiento y mejoramiento de los servicios y facilidades turísticas locales. En la región se han conformado los dos Comités de Autogestión Turística: el CAT de Livingston y el CAT de Fronteras. Cada comité aglutina a empresarios y asociaciones relacionadas a la prestación de servicios turísticos en cada área.²⁷

Comité de Autogestión Turismo Comunitario de Izabal (CATCI). Derivado de lo anterior, tomando en cuenta el nivel de desarrollo que se ha alcanzado en los últimos diez años en el tema de turismo comunitario dentro del Parque y la región, se ha formado el CAT Comunitario de Izabal donde participa activamente la Asociación de Agua Caliente. Este es un foro o espacio que permitirá gestionar de manera organizada y conjunta la promoción de estos destinos que se han estado preparando para recibir turismo. El CATCI está siendo apoyado por las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales presentes en el área, en apoyo al desarrollo de las comunidades.

CONAP. Como ya hemos mencionado anteriormente CONAP es el encargado de conservar y proteger la biodiversidad del país y una de las formas es a través de la custodia de las áreas protegidas. En este caso, el sitio de Agua Caliente, por estar ubicado dentro del área protegida del Parque Nacional Río Dulce, es el encargado de velar por su conservación y trabaja con las comunidades para establecer acuerdos de cooperación mutua y en la búsqueda de alternativas productivas para las comunidades, una de sus estrategias es el desarrollo del turismo comunitario.

ASOPROGAL. Surge con el Proyecto RECOSMO y luego el Proyecto Jade, los cuales se ejecutaron con fondos del Gobierno Real de Los Países Bajos. ASOPROGAL, en un inicio PROGAL (Programa de Gestión Ambiental Local), se ha consolidado como una organización que canaliza fondos para donaciones que financian proyectos encaminados a promover la protección y conservación de la biodiversidad y los recursos naturales, a la vez que se dan alternativas sostenibles de desarrollo a las comunidades que se encuentran dentro de las áreas protegidas de esa región.

CISP. El Comité Internacional para el Desarrollo de los Pueblos (Il Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli –CISP-) es una organización internacional, que en Guatemala ejecuta el Proyecto

²⁷ CONAP, Plan Maestro 2005-2009 Parque Nacional Río Dulce, FONACON, Gobierno Real de los Países Bajos, FMAM/GEF, Proyecto RECOSMO. 2004, 161 p.

Redes de Comercio Solidario y Gestión Ambiental para la Promoción del Crecimiento Económico en Comunidades Indígenas, con fondos de la Unión Europea. A través de este proyecto y en Alianza con ASOPROGAL y CONAP han estado fortaleciendo los proyectos productivos y de turismo comunitario en esta región.

CECON. Es el Centro de Estudios Conservacionistas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, quien funge como administrador del Biotopo Chocón Machacas situado a 20 minutos en lancha de Agua Caliente. A través de la USAC se han podido realizar varias investigaciones científicas sobre la flora y la fauna del PNRD. Aunque el Biotopo fue uno de los lugares más visitados en el trayecto Fronteras-Livingston antes del año 2005, esta afluencia se vino abajo después de los conflictos que hubieron en 2004, por la falta de certeza jurídica sobre la tierra. En la actualidad no recibe visitas, aunque tiene presencia de personal y la infraestructura recibe cierto mantenimiento.

INGUAT. El Instituto Guatemalteco de Turismo, es la entidad responsable de regular y promover la actividad turística en el país y dado el potencial y la importancia turística de esta región, el INGUAT ha estado involucrado en la promoción de los destinos turísticos comunitarios y de vincular éstos con la afluencia de los cruceros que llegan por el mar Atlántico. Asimismo brinda apoyo en la capacitación y certificación de guías locales, así como en otro tipo de capacitaciones dirigidas a mejorar las prácticas y elevar los estándares de calidad.

d. **Ámbito económico**²⁸

Las ramas de actividad económica más frecuentes en el municipio de Livingston son la agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca (64.4% de la población económicamente activa); y el comercio y la prestación de servicios turísticos (9.2%).

Se estima que el ingreso promedio anual de una familia campesina pobre es de Q 5,000.00 y que el ingreso promedio anual de una familia en extrema pobreza es menor que los Q 3,000 al año, estimando ingresos de menos de Q20.00/día (Consultores Integrados 2005).

La minería es una actividad que se desarrolla en el Departamento de Izabal y se tienen 29 áreas para la exploración y explotación minera otorgadas por el Ministerio de Energía y Minas. Dentro de la Cuenca existen 15 áreas de concesión mineras otorgadas, 4 de exploración y 11 de explotación. Los principales materiales a explotar son minerales metálicos como: níquel, cobalto, cromo, zinc, platino, oro y plata. Los minerales no metálicos son primordialmente arena y grava silíceas, dolomita, caliza y magnesita. Actualmente la importancia de la minería en Guatemala es baja, por el poco desarrollo minero y porque el país solo recibe el 1% de regalías (0.5% para el Estado y el 0.5% para la municipalidad), (Consultores Integrados 2005).

²⁸ 2006. Agenda de Conservación de la Cuenca del Lago de Izabal y Río Dulce. Guatemala: PROARCA-TNC-FDN-JADE. 81 p+ Anexos.

7. SITUACIÓN ACTUAL DEL ÁREA

Para definir la situación actual, se hicieron visitas de campo, entrevistas, consultas documentales (estudios, documento, planes y proyectos), levantamiento de la infraestructura actual en el sitio, así como un taller en el Sitio de Agua Caliente el 20 de abril, donde participaron los integrantes de la Asociación y las instituciones involucradas en el apoyo a comunidades en la región CONAP, CECON, INAB, ASOPROGAL, CISP, INGUAT, AMASURLI. A continuación se exponen los atractivos, así como los principales problemas, amenazas, riesgos, potenciales y oportunidades que fueron identificadas.

a. Atractivos

1. ATRACTIVOS FOCALES:

Los atractivos focales son aquellos que constituyen el motivo central por lo cual el visitante decide llegar al sitio. En Agua Caliente se identificaron los siguientes:

- a. Aguas termales
- b. Cueva
- c. Sauna natural

2. ATRACTIVOS COMPLEMENTARIOS:

- i. Naturales:
 - Bosques conservados
- ii. Paisajísticos:
 - Entorno que combina el cuerpo de agua dulce y la vegetación exuberante del bosque de selva tropical lluviosa.
- iii. Culturales:
 - Tienda de venta de artesanías



3. ATRACTIVOS POTENCIALES

a. Se prevé que se puede evaluar el potencial de los siguientes atractivos y de ser posible su puesta en valor se podrían desarrollar a mediano o largo plazo, dependiendo del desarrollo de capacidades de manejo que vaya alcanzando la organización concesionaria en el tiempo.

i. Naturales:

- Avistamiento de fauna (tepezcuintle, coche de monte, peces de la cueva, guatuzo, venado, manatí
- Mirador panorámico²⁹
- Senderos naturales bosque tropical lluvioso
- Pesca artesanal de día y de noche

ii. Culturales:

- Arquitectura vernácula (a ser evaluada)
- La historia del Pirata Juan Tatín (a investigar)
- Gastronomía local (a investigar)

Durante el Taller de Situación actual se pudo detectar que existe muy poca información sobre estos atractivos, ya que no se han realizado investigaciones que puedan aportar conocimiento sobre el origen de las aguas termales, los tipos de cuevas, y las características de lo que denominan sauna natural. La falta de información sobre los atractivos limita la oportunidad de brindar una buena interpretación sobre los mismos, y por consiguiente disminuye la calidad del servicio de guiaje y de la experiencia que pueda llevarse el visitante.

- a) Las aguas termales son aguas muy calientes azufradas y emanan de la roca a la orilla del Río Dulce.
- b) La Cueva tiene 300 mts. de largo y en su interior se han encontrado restos paleontológicos. Solamente el 20% de la misma está siendo visitada en la actualidad. No se cuenta con un levantamiento detallado de la forma y dimensiones planimétricas de la cueva.
- c) El sauna natural, no es más que una parte del sistema de cuevas, pero tiene la particularidad de que emana vapor. El área que se puede utilizar es pequeña de aproximadamente 4 metros cuadrados por lo que la capacidad de visita es un máximo de 4 personas.

En estos primeros 5 años de ejecución del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes de Agua Caliente se recomienda que se apliquen los instrumentos que contiene para las buenas prácticas, la normativa, el monitoreo, los códigos de conducta, etcétera y realizar investigación científica para conocer y obtener mayor información de los atractivos a corto plazo. La investigación acerca de los atractivos, no solo debe hacerse acerca de los naturales: aguas termales, cuevas, sauna, sino también acerca de los culturales: gastronomía local regional, arquitectura vernácula en la Comunidad de Barra Lámpara e historia (o leyenda) del Pirata Juan Tatín.

²⁹ El proyecto de colocar un Mirador en la cumbre del cerro, deberá evaluarse, y en caso de ser viable, el acceso debe ser mejorado a fin de que se cauce el menor impacto posible al entorno natural y que sea lo más seguro posible para el visitante.

4. SITUACIÓN ACTUAL DE LOS ATRACTIVOS:

1. PROBLEMAS, AMENAZAS Y RIESGOS. Varios son los problemas, amenazas y riesgos que enfrenta el sitio de Agua Caliente en la actualidad, siendo identificados como los más importantes los siguientes:

- a. No existe normativa para la visita en las cuevas, las aguas termales y el área de sauna natural.
- b. Inexistencia de un estudio de capacidad de carga, ya que en temporada alta se ha observado que grupos mayores de 25 visitantes no caben en el área de las aguas termales.
- c. Ninguna investigación científica sobre los atractivos existentes.
- d. Falta de interpretación de los atractivos existentes, por lo que se provee muy poca información al visitante.
- e. Debido a la belleza del paisaje es importante controlar el crecimiento de la infraestructura. Se recomendó mantener lo que se tiene y mejorarlo.
- f. Riesgo de perder la autenticidad de los atractivos a través de una intervención humana muy intensa, como podría ser un exceso de construcción de facilidades con materiales de construcción no vernáculos ni tradicionales que no se integren al paisaje y que provoquen el descombre de parte del bosque.
- g. Contaminación del río por desechos líquidos (aguas servidas grises), desechos sólidos, debido a la actividad turística en el sitio o a lo que transportan los afluentes del río.
- h. Riesgo de contaminación por falta de regulación de rótulos.
- i. Perturbación al paisaje generada por las lanchas y yates que pasan a alta velocidad y no respetan a los pobladores locales que se transportan en sus canoas, ni la tranquilidad del entorno.
- j. Falta la aplicación y aprobación de un Reglamento navegación que regule la velocidad de los yates y lanchas.
- k. Poca presencia de mujeres en la asociación ya que ninguna mujer participa en la junta directiva.
- l. Percepción del mundo con influencia y valorización de la cultura occidental sobre la local, lo que constituye una mayor amenaza hacia la conservación de los recursos naturales y culturales.
- m. Riesgo de pérdida de cultura gastronómica.
- n. Riesgo de que en otros sitios repliquen lo que se hace en Agua Caliente pensando que es exitoso, ya que se puede mejorar aplicando los instrumentos que provee este Plan.

2. OPORTUNIDADES. Las oportunidades que presenta el sitio son únicas debidos a sus características también únicas de sus atractivos y de su localización estratégica, a continuación se mencionan las más relevantes:

- a. Ubicación de Agua Caliente en el contexto del flujo turístico de la región de Izabal, como una parada estratégica, de los turistas que viajan de Río Dulce hacia Livingston.
- b. Existe demanda del sauna natural, por parte de visitantes de yates y hoteles cercanos.
- c. Potencial de valorar los atractivos en función del beneficio que prestan para la salud de los visitantes.
- d. Desarrollo de un producto de turismo de salud, a través de las aguas medicinales azufradas, el sauna natural y venta de productos naturales y servicios asociados a la relajación y el descanso (SPA).
- e. Integralidad del paisaje y del ecosistema, diversidad biológica que permite el disfrute de la interacción entre el ser humano y la naturaleza.

- f. Capacitación en artesanías
- g. Valorizar la gastronomía Q'eqchí.
- h. Contar con mayor conocimiento sobre los atractivos, basados tanto en los recursos naturales como culturales que existen en el sitio. Por ejemplo la historia del Pirata Juan Tatín, los restos paleontológicos, las cualidades curativas del sauna y de las aguas termales.

b. Infraestructura.

A continuación se describe cada uno de los componentes de la infraestructura existente en el sitio y al final de este documento se complementa con los ANEXOS 1, 2 y 3. Asimismo en el ANEXO 4 contienen la propuesta espacial de ordenamiento de la infraestructura en el Sitio.

ACCESOS:

El sitio es accesible por vía acuática. Cuenta con un muelle de estructura de madera de 47 metros de longitud permite el arribo de lanchas y yates pequeños. Por este muelle se tiene acceso al rancho No. 1 (área de restaurante y tienda) ingreso principal al sitio y al rancho No. 2 (área de nueva cocina). Este muelle conecta con un muelle más pequeño de estructura de concreto por el cual se tiene acceso directo al balneario de aguas termales por medio de unas pequeñas escaleras de madera. También desde este sector se inicia un ingreso secundario hacia el sendero de las cuevas y el sauna.

Accesos permitidos: actualmente el acceso al balneario y restaurante son libres, solamente el acceso al sendero hacia las cuevas y el sauna está controlado por el guía.

EDIFICACIONES:



RANCHO No. 1: área de restaurante y tienda



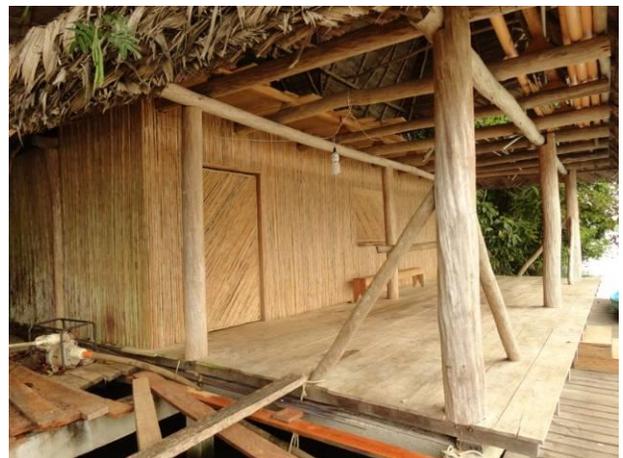
RANCHO No. 2: área nueva cocina

El rancho 1, es una estructura de madera y techo de palma, edificada sobre una base estructural de



concreto en la rivera del río. Este se presenta como un gran atractivo visual que se integra al paisaje, y enfatiza la arquitectura vernácula del lugar. Cuenta con un área de mesas, una pequeña área para venta de artesanías y una tienda-despacho, donde se ordena la comida y se puede comprar alguna merienda. Cuenta con un segundo nivel utilizando la estructura inclinada del techo para crear un espacio acogedor y con vistas al río, que es utilizado para eventos.

El rancho 2, es una edificación más reciente, la cual se quiere utilizar para trasladar las instalaciones de la cocina. Al igual que el rancho 1, es una de estructura de madera y techo de palma edificada sobre una base estructural de concreto a la rivera del río, la cual también presenta un gran atractivo visual y se integra al entorno, con menos énfasis y jerarquía visual en la forma del techo. No compite con el rancho No. 1 y queda en segundo plano como una estructura secundaria o complementaria.



COCINA ACTUAL:

Es una estructura de block, madera, caña y techo de lámina, asentada en tierra firme edificada sobre una plataforma de concreto, no tiene una relación directa con el área de restaurante y no se logra

integrar total mente al entorno. Tampoco reúne las condiciones para garantizar la aplicación de las mejores prácticas en la preparación de los alimentos.



SERVICIOS SANITARIOS:

Tiene una estructura de block y techo de lámina que rompe totalmente con el atractivo visual ya que no se logra integrar al entorno. Los servicios sanitarios no están divididos son para hombres y mujeres lo cual causa incomodidad entre los usuarios. Algunas de las instalaciones como tubería de drenajes se encuentran al intemperie lo que no armoniza con la belleza paisajística del sitio.



CONTROL DE VISITANTES:

Es una pequeña estructura de madera y techo de palma asentada sobre un plataforma de madera que sobresale del suelo firme, esto debido a la pendiente que presenta el terreno, este espacio tiene una especie de vestidor y también es el lugar donde el guía recibe a los visitantes y les proporciona equipo como linternas a los turistas que desean ingresar al sendero y visitar las entradas a la cueva y el sauna natural.



SERVICIOS BÁSICOS DE ABASTECIMIENTO (depósito de agua potable, planta eléctrica).

Se cuenta con un área específica de infraestructura para poder dotar de estos servicios. La planta eléctrica está protegida por una pequeña estructura de madera, el depósito de agua es de plástico y se encuentra a la intemperie, sin embargo por la vegetación se logra disimular un poco, aunque no en su totalidad la ubicación de esta infraestructura.



SENDEROS: Los senderos están bien delimitados y señalizados, no se ha interferido demasiado en el relieve natural del terreno y se ha tratado de seguir la pendiente del terreno integrando la estructura como las barandas y escalones al entorno natural del sitio. También cuenta con cierta señalización estética y clara.



RÓTULOS Y SEÑALIZACIÓN: Así como en los senderos existe buena señalización, así hay señalización que le resta presentación a la infraestructura del sitio, y no es efectiva para informar al visitante. Ejemplo de ello son los rótulos colocados frente al rancho en las cajas de donaciones, en el menú del restaurante y en el área del balneario de las aguas termales, el cual anuncia las cuevas y el sauna pero no se visualiza bien.



1. PROBLEMAS, AMENAZAS Y RIESGOS DE LA INFRAESTRUCTURA. Como se ha podido observar en la descripción anterior, la infraestructura ha estado desarrollándose en los últimos 6 años, un tanto improvisada y no planificada carente de una visión clara hacia el futuro.

- a. Falta de planificación en el crecimiento de la infraestructura.
- b. Riesgo de que no se respeta la identidad de la edificación tradicional de la región.
- c. Hace falta un poco de estética a la infraestructura en los servicios sanitarios, .
- d. No hay medidas de seguridad contra incendios.
- e. Faltan lineamientos para la construcción de la infraestructura.
- f. Faltan vestidores.
- g. Debería de haber algún tipo de infraestructura que permitieran acercarse al agua de forma más fácil.

- h. Hace falta una adecuada rotulación que oriente al turismo e intérprete los atractivos y los aspectos interesantes del sitio.
- i. No hay facilidades para brindar accesibilidad a discapacitados.
- j. Existe poca área del terreno, con condiciones topográficas para construir y expandirse, ya que las pendientes son muy altas. Aunque en el Plan Financiero se propone la construcción de hospedaje.
- k. Al hacer un albergue en el sitio, se estaría compitiendo entre los mismos destinos comunitarios del área, en este caso con Lagunita Salvador.
- l. Hace falta construir pasamanos en el segundo nivel del restaurante para seguridad del visitante.
- m. El lavamanos del restaurante tiene su desagüe directamente al río, por lo que debe eliminarse esta fuente de contaminación.
- n. Los servicios sanitarios de hombres y mujeres en este momento están juntos, y para mayor comodidad y confianza del visitante, deben de estar separados y su construcción debe integrarse a la construcción existente, utilizando materiales orgánicos tradicionales del lugar. Hace falta colocar una ducha de hombres y otra de mujeres.
- o. Falta un espacio para colocar la oficina de administración y la recepción del turista.
- p. Falta asignar un espacio adecuado y seguro para la tienda.
- q. Algunos lugares son inseguros y pueden haber accidentes no deseados por falta de barandas y pasamanos o porque los pisos se vuelen muy resbaladizos con la lluvia y humedad constante del trópico.

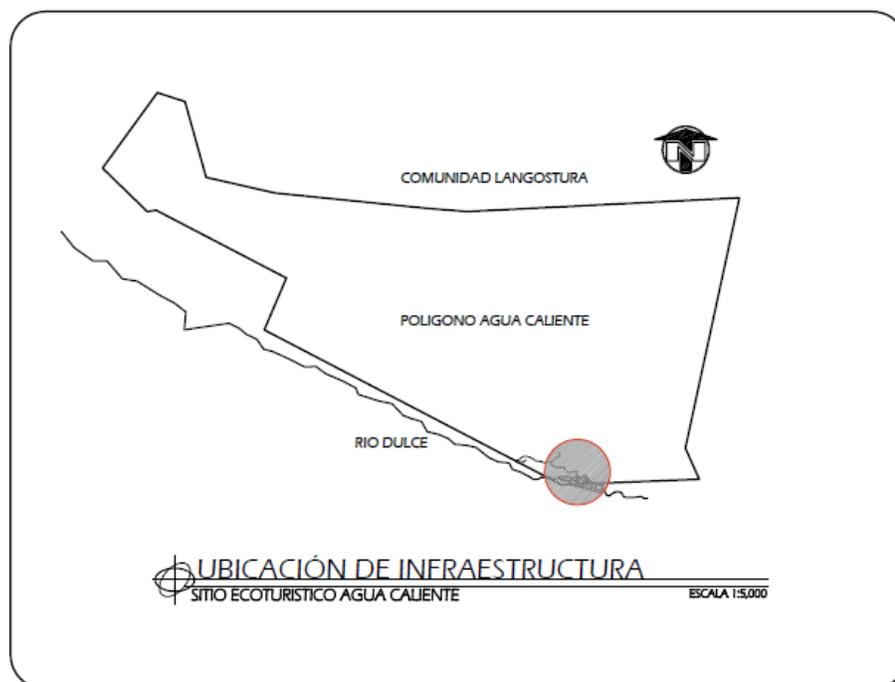
2. OPORTUNIDADES

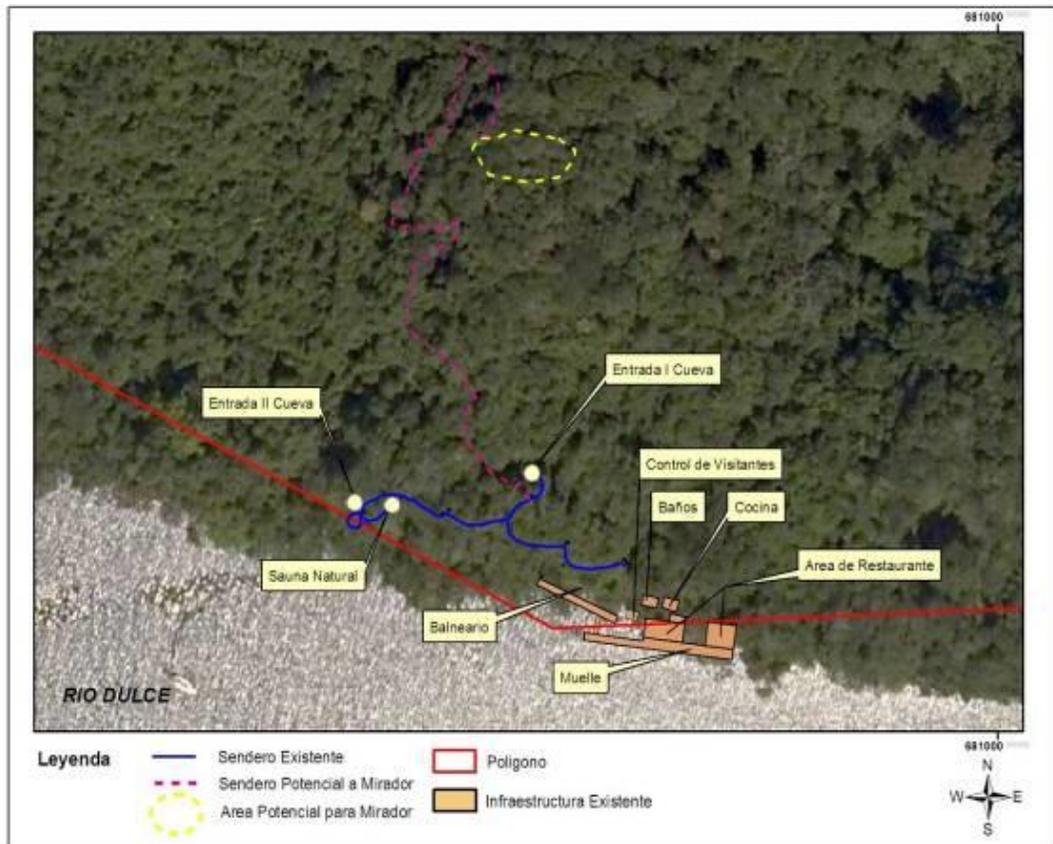
- a. Algunas construcciones todavía se han mantenido sin causar mayores impactos, en el entorno del sitio.
- b. El sitio cuenta con la infraestructura básica.
- c. Explorar la vocación o potencial del sitio, como un paso estratégico de descanso con gran potencial de cumplir un rol informativo, orientador y distribuidor del turismo a toda la región circundante, logrando que el turista permanezca más tiempo disfrutando los atractivos y destinos comunitarios ya preparados y listos para ser visitados.
- d. Oportunidad de utilizar la arquitectura regionalista para conservar la identidad del lugar.
- e. Al momento de mejorar la infraestructura existente, se pueden incluir los sistemas de seguridad tanto para el visitante, como para los bienes de la Asociación.

A continuación en fotografía aérea del año 2009 se puede observar la ubicación del terreno donde se encuentra el sitio de Agua Caliente, de acuerdo al estudio catastral y su cobertura forestal:



Mapa de Ubicación y delimitación Catastral del terreno donde se ubica Agua Caliente.
Fuente: CONAP-Región III.





Mapa que en mayor detalle muestra la infraestructura existente para recibir a los visitantes en el sitio de Agua Caliente. Fuente, elaboración propia mediante levantamiento de campo realizado en abril 2012.

c. Servicios

Actualmente la Asociación Tiqwal Há ofrece los servicios acceso a baño en aguas termales; recorrido guiado por sendero y dos entradas de la cueva; acceso al sauna natural; restaurante; tienda de bebidas, refrescos, cocos y snacks; tienda de artesanías y acceso a servicios sanitarios. El horario de atención es de 7 de la mañana a 9 de la noche, y entre los 25 miembros de la Asociación, se turnan para atender las distintos servicios que ofrecen a los visitantes. En el sitio permanecen entre ocho y diez socios que se encargan de atender las diferentes funciones, turnándose cada día.

Los visitantes llegan fácilmente a Agua Caliente, por su accesible ubicación ya que está ubicada a la orilla del río, en el trayecto que los lancheros realizan para transportar pasajeros y turistas entre Río Dulce y Livingston o viceversa. Los lancheros ofrecen la parada por Agua Caliente como parte del “tour”, aunque dentro de los tripulantes llevan tanto a turistas como a pasajeros que van por motivos familiares, comerciales, de trabajo u otros. El Capitán (lanchero que dirige) normalmente asigna 15 minutos a los tripulantes para que se puedan bañar en las aguas termales. El corto tiempo que brindan los lancheros, no es suficiente para que puedan entrar a conocer la cueva, tomar el sauna o sentarse a desayunar o almorzar. A veces los lancheros pasan al sitio y los visitantes solo bajan a utilizar los

servicios sanitarios y continúan el viaje. Los lancheros que hacen viajes expresos de grupos específicos de turismo, llegan al sitio con un mas de flexibilidad de tiempo, por lo que en este caso si los visitantes lo desean, pueden disfrutar más tiempo de los atractivos que se ofrecen el lugar. También pueden llamar con anticipación y pedir que les tengan preparado desayuno o almuerzo para el grupo.

El ingreso a las aguas termales se da a través del muelle donde arriban las lanchas y siempre hay una persona de la Asociación Tiqwal Há que recibe la lancha y en algunos casos le da una explicación muy somera sobre de las aguas termales. Las personas permanecen alrededor de 15 minutos en las aguas termales.

Para el recorrido guiado por las cuevas, hay siempre una persona de la Asociación que hace de guía. Este recibe al visitante o grupo de visitantes, se presenta, le entrega el equipo (que consiste en una linterna) y lo conduce por el sendero hacia la cueva, allí lo lleva guiado hasta el lugar donde muestra los restos paleontológicos. Durante el recorrido hay poca interpretación y traslado de información por parte del guía. Luego, el guía muestra la otra entrada de la cueva y al salir, lleva al visitante al sauna natural. Pocas personas toman este sauna debido a la premura del tiempo.

El recorrido dura aproximadamente 35 minutos. Dentro de la Asociación hay 8 de sus miembros que hacen de guías y se turnan para cumplir esta función. Hay 8 personas de la Asociación que se turnan para ser guías. Normalmente permanece en el sitio 1 guía que atiende a los grupos interesados en visitar la cueva y el sauna.

El restaurante tiene capacidad para 25 personas y ofrece desayunos, almuerzos, cenas y meriendas. Dentro de los platillos que brinda están: sándwich, hamburguesa, tapado de mariscos, mojarra frita, filete de róbalo, sopa de mariscos y camarón al ajo. Dos mujeres normalmente atienden la cocina y los hombres atienden las mesas.

En la Tienda se ofrecen bebidas, refrescos de soda, cervezas, pan de coco, tortrix, papalinas y otros golosinas para meriendas. Esto lo compra el visitante debido a el corto tiempo le asigna el capitán de la lancha para disfrutar del lugar.

En la tienda de artesanías, se tienen muy poco productos por lo que es necesario invertir en la compra de mas cantidad y difundirlas. Se propone que además de artesanías se coloque en la tienda un sección de productos hechos con plantas medicinales, que estén relacionados con la salud en general y con el concepto de SPA, tales como cremas y aceites para el cuerpo y para tratamientos faciales y de belleza, shampoos, cepillos especiales de fibras naturales, etcétera.

Los servicios sanitarios son muy utilizados, debido a la ubicación de Agua Caliente durante el trayecto, que está a 1 hora u 1 y ½ hora, más o menos dos tercios del camino, por lo que prestan un servicio muy importante.

Más de ampliarse en los servicios la recomendación es especializarse en los actuales, consolidarlos y prestarlos con alta calidad.

Un servicio que podría mejorarse a corto y mediano plazo, es el servicio de interpretación durante el recorrido por las cuevas. Ello dependerá de los avances que se tenga con los expertos tanto en la investigación del sistema de cueva, el sauna natural y las aguas termales, como en la investigación sobre la historia/leyenda del Pirata Juan Tatín. Esto hará que el visitante reciba una experiencia interesante y de mayor calidad al visitar los atractivos. También en el guión interpretativo, se recomienda incluir información sobre el proyecto de Agua Caliente como sitio turístico, en área protegida, manejado por la Asociación Tiqwal Há de la comunidad de Barra Lámpara.

Otros servicios complementarios que se pueden implementar es el de hamacas para el descanso temporal, y la provisión de información sobre sitios de turismo comunitario u otros servicios y productos ubicados en el sector de Agua Caliente, a los cuales se puede llegar fácilmente. Una vez la Asociación Tiqwla Há estuviera convencida de jugar el papel de informante y distribuidor de turismo en este sector del Río Dulce, habría que elaborar los catálogos de cada sitio y productos que se ofrecen con fotos y datos detallados en forma amena.

A continuación se describen los hallazgos en la situación actual del FODA que se identificaron en los documentos y estudios consultados, como en el Taller sobre Situación Actual.

1. PROBLEMAS, AMENAZAS Y RIESGOS

- a. El mantenimiento del equipo es muy importante. Un ejemplo, son las linternas a las cuales se necesita cambiar constantemente las baterías o en algunos casos comprar linternas nuevas. Se desechan alrededor de 40 baterías al mes.
- b. En el servicio de alimentación se tiene mucha competencia con el “Restaurante El Viajero”, por lo que hay que estudiar el menú e incluir una especialidad que atraiga al visitante.
- c. Hace falta colocar un mapa visible para orientar al turista sobre la ubicación del lugar que está visitando y para promocionar los destinos cercanos.
- d. No existen paquetes diseñados para propiciar la estancia del visitante por varios días en este sector del Parque Nacional.
- e. Se corre el riesgo de brindar un servicio que no satisfaga al cliente y con ello, que el visitante no regrese o no recomiende visitar el lugar.
- f. La provisión de agua potable hacia el sitio se realiza a partir de un nacimiento cercano, pero en una temporada del año, éste se convierte en agua salóbrega.
- g. El costo del combustible para proveerse de energía eléctrica, se está incrementando constantemente y no existe aún algún proyecto para instalación de energía renovable.
- h. No hay servicio de primeros auxilios ni botiquín, la atención médica más cercana está en Ak Tenamit. Hace falta un Plan de Acción para emergencias.
- i. Existe riesgo de emanaciones sulfurosas en las cuevas, que pueden afectar la salud de los visitantes, por lo que se tendrá que investigar.

- j. Puede ser que la fosa séptica que se está colocando para los servicios sanitarios y otras instalaciones que se están implementando, no sea suficiente para todas las personas que llegarán.
- k. En cuanto a la comunicación, no hay señal de internet y la señal de teléfono llega débil.
- l. Existen 3 gremiales de lancheros organizados (Livingston, Puerto Barrios y Río Dulce), sin embargo no se ha podido negociar con ellos una cooperación o colaboración para que los visitantes se puedan quedar más tiempo y visitar los productos de turismo comunitario que ofrecen otros destinos en el área. También es importante negociar con lancheros que ofrecen tour en forma independiente.

2. OPORTUNIDADES

- a. Crear productos únicos del área que identifiquen el sitio.
- b. Aprovechar la cultura, la identidad y la gastronomía del lugar.
- c. Existe interés de aprender inglés por parte de los miembros de la Asociación Tiqwal Há.
- d. El paso constante de las lanchas entre Río Dulce y Livingston que paran a descansar en Agua Caliente.
- e. Aunque no hay problemas de seguridad en la zona, se sugiere considerar el establecimiento de un sistema de seguridad.
- f. Podría convertirse en un centro de promoción y distribución hacia otros sitios. Lugar para informar al turista acerca de hospedajes, restaurantes, y otros negocios. También para la atención a emergencias.



Foto que muestra el servicio de alimentación que se ofrece en el sitio.

d. Satisfacción del visitante.

Aunque no se pudieron extraer datos sobre la satisfacción del visitante que llega al sitio, es importante tomar en cuenta que la Asociación Tiqwal Há como proveedora de los servicios se encuentra deberá entrar a un proceso intensivo de capacitación, adquisición de conocimientos y cambio de hábitos, que les permita brindar servicios de calidad y satisfacción para los visitantes. Dado que los visitantes que llegan al sitio se componen tanto de turismo nacional, centroamericano e internacional (principalmente

de USA y Europa), el esmero debe hacerse para cumplir con las expectativas de ambos. Es importante tomar en cuenta los hallazgos del Estudio de Mercado realizado en 2005 por CASABAL, en que se identifican claramente los aspectos que los operadores de turismo valoran más:

SERVICIO	ORDEN DE JERARQUÍA DE ASPECTOS QUE MAS SE VALORAN		
	1	2	3
En un tour	Seguridad	Variedad de atractivos	Puntualidad
En servicios de alimentación	Higiene-calidad	Rapidez	Amabilidad y menú variado
Hospedaje	Limpieza en dormitorio y baño	Comodidad de la habitación	Aire acondicionado, amabilidad, estado de los baños

Fuente: Estrategia de Turismo Sostenible del Parque Nacional Río Dulce, parte II, Estudio de Mercado de Proyectos en Río Dulce.

Debido a que en el sitio no se lleva un registro de visitantes, al inicio del presente trabajo se le pidió a la Junta Directiva de la Asociación, que llevara un registro y contara diariamente la cantidad de lanchas que llega al sitio y la cantidad de tripulantes que transporta. Con este ejercicio preliminar se llegó a determinar que en el mes de mayo arribaron 182 lanchas, llevando un total de 1,569 visitantes. Llegan de ocho a 10 lanchas diarias. El promedio mensual de lanchas que visitan el sitio es de 170. El promedio diario de visitantes que llegan es de 70 y el promedio semanal es de 350. Con este primer acercamiento a un registro de visitantes, se ha podido visualizar que si existe potencial de hacer rentable y sostenible la operación turística en el sitio, si se trabaja bien. Habrá que implementar un registro formal de visitantes que proporcione a los administradores la base para una adecuada estrategia de mercadeo y comercialización del sitio.

1. PROBLEMAS AMENAZAS Y RIESGOS

- a. El riesgo es no ser capaces de satisfacer al visitante al momento de brindarle los servicios.
- b. Falta un sistema de control de calidad de los servicios.
- c. La falta de desarrollo de un programa de interpretación de los recursos del sitio, lo que disminuye la calidad de la experiencia del visitante.
- d. La falta de adecuada señalización e información al visitante influye en la falta de interés por quedarse más tiempo.
- e. Hace falta señalización sobre la ubicación de los servicios sanitarios.
- f. Buscar la satisfacción de los visitantes complementando con características locales, lo que ellos solicitan.

2. OPORTUNIDADES

- g. Implementar un libro de comentarios, quejas y sugerencias que oriente a la Asociación sobre los aspectos a mejorar.
- h. Implementar un sistema de mejores prácticas a través de las capacitaciones.
- i. La disposición e iniciativa de los miembros de la Asociación para mejorar, cambiar hábitos y aprender.



Foto que muestra la afluencia turística en el sitio de Agua Caliente y la recepción por parte del personal encargado de Asociación Tiqwal Há

e. Administración, capacidad de gestión

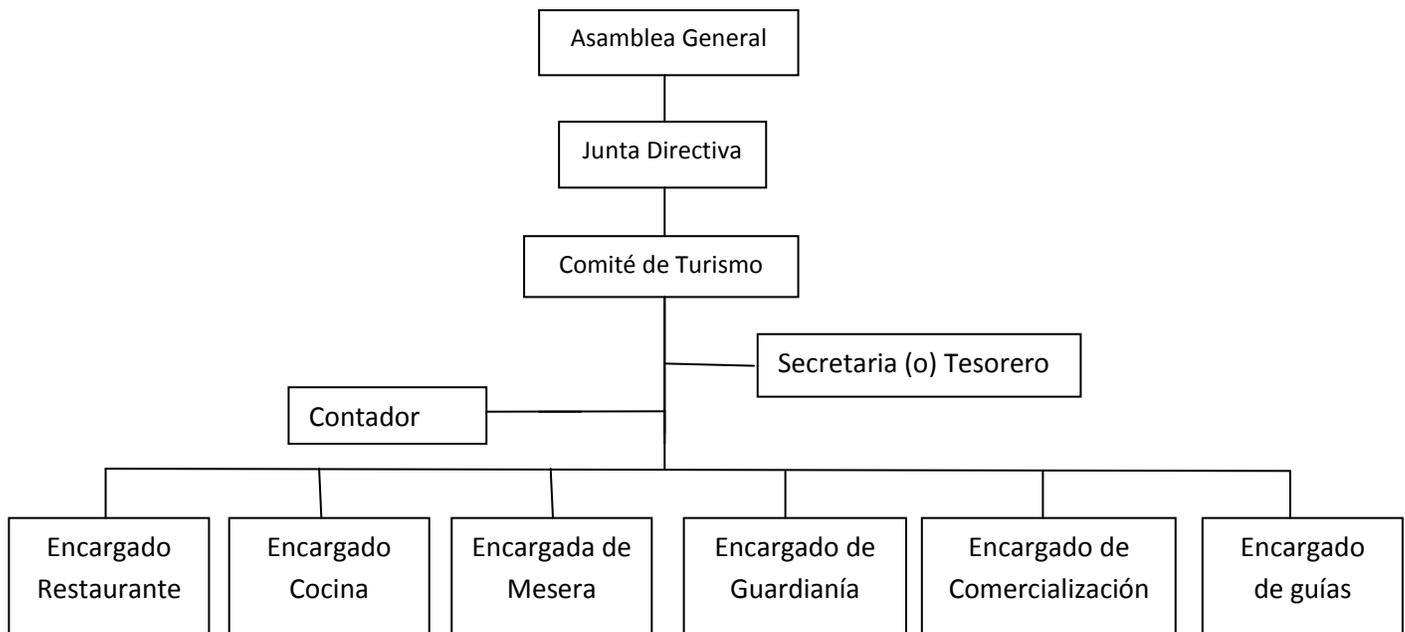
Si bien Tiqwal Há, al momento está conformada por 25 persona de la comunidad de Barra Lámpara, son ellos los que se ocupan de operar el sitio turística de Agua Caliente para lo cual han implementado un sistema de turnos y ha recibido ciertas capacitaciones en diferentes temas como tales como: computación, relaciones humanas, contabilidad, administración empresarial y otros, aún existe muy poca capacitación entre sus miembros para brindar los servicios y atender la demanda y expectativas de los visitantes. Es por ello que se han identificado una serie de temas de capacitación, como los siguientes:

- i. Manejo de alimentos y menú
- ii. Atención al visitante, anfitriones
- iii. Idioma Inglés
- iv. Guiaje
- v. Manejo de grupos
- vi. Manejo del agua
- vii. Interpretación
- viii. Manual de procedimientos
- ix. Sistemas financieros y tributarios
- x. Mercadeo y comunicación con visitantes
- xi. Navegación lacustre
- xii. Manejo de equipo de seguridad en transportes acuáticos

xiii. Temas fiscales y legales.

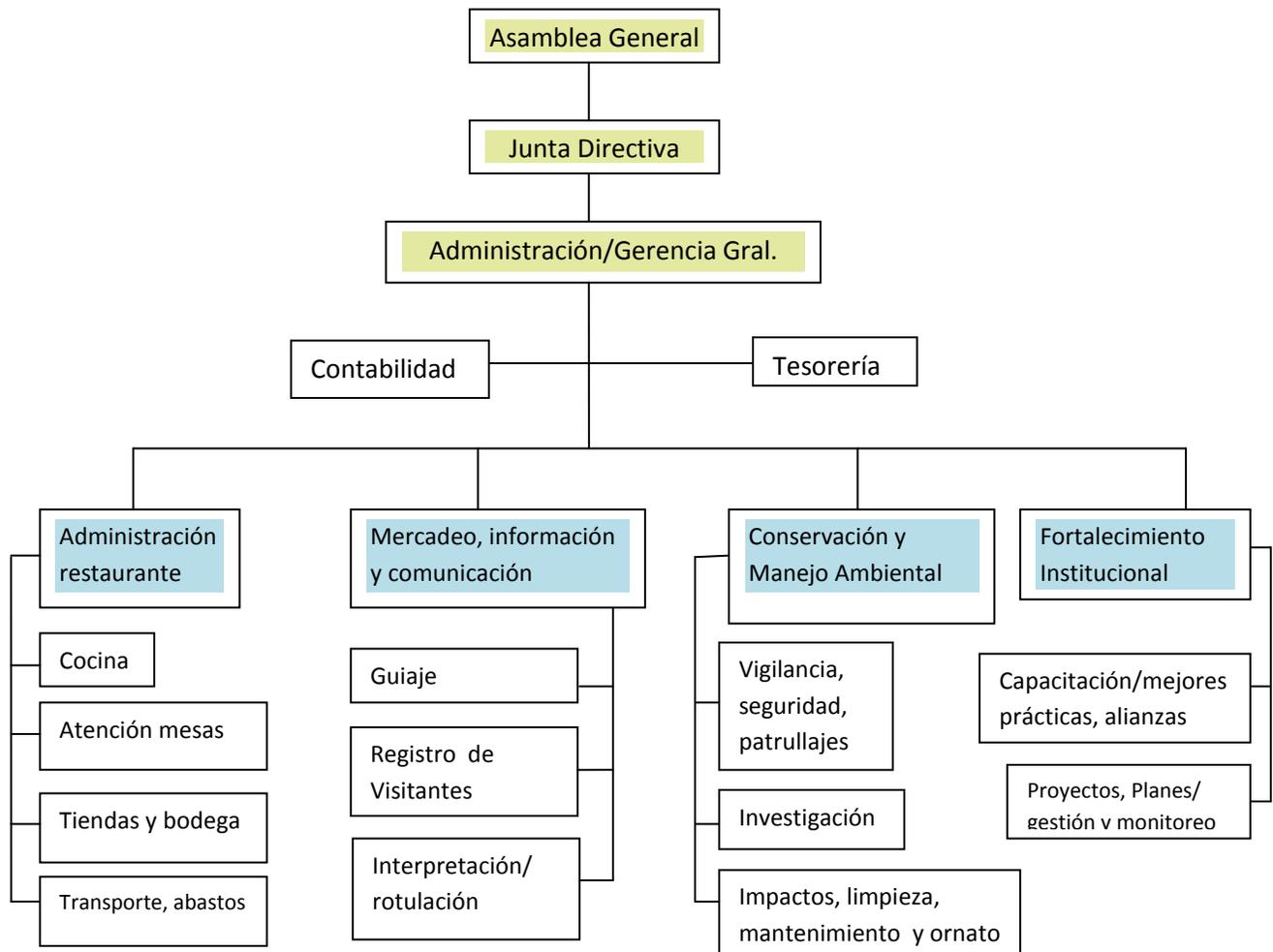
La Asociación Tiqwal Há está formada por una Junta Directiva y está debidamente registrada en la Gobernación Departamental y cuenta con un Plan de Negocios de Agua Caliente que ha sido desarrollado recientemente con el apoyo de ASOPROGAL y CISP e incluye el **Plan Organizacional Administrativo**, el **Plan de Mercadeo**, el **Estudio Técnico del Costo**, el **Plan Financiero** donde se describe el tiempo y las ventas que se deberán generar para recuperar la inversión inicial; así como también el **Reglamentos Interno para el Uso de las Instalaciones y Lugares Recreativos de la Asociación Tiqwal Há** y el **Manual de Procedimientos**. Debido a que ya se han realizado estos planes, el presente Plan de Gestión y Manejo de Visitantes no desarrollará estos temas, más bien se limitará a brindar aquellos lineamientos y recomendaciones que no estén incluidas y que pueden ser complementarias.

El organigrama organizacional para la Asociación Tiqwal Há que propone el Plan de Negocios es el siguiente:



Al respecto del organigrama anterior, después de analizarlo, en el presente Plan se proponen algunos cambios: en lugar de Comité de Turismo, colocar "Administración/Gerencia" del Sitio y que la administración del Restaurante comprenda cocina, atención a mesas, transporte, abastos, bodega, limpieza y tiendas. En mercadeo y comercialización se propone incluir información, atención a clientes y visitantes, guiaje, interpretación y rotulación. La tesorería de la Asociación sería la misma que la tesorería para los ingresos del sitio, responsable de que se cumplan todas las responsabilidades fiscales

y contables. Se propone encargado de conservación y manejo ambiental que incluye investigación, vigilancia y seguridad del sitio.



Nota importante: en el organigrama anterior rectángulos contienen las funciones, no necesariamente se refiere a personal requerido, ya que una sola persona podría realizar varias funciones.

1. PROBLEMAS, AMENAZAS Y RIESGOS. Durante el taller sobre situación actual se identificaron los siguientes:

- a. No se pueden cobrar los servicios que presta la Asociación mientras CONAP no dé las concesiones de los mismos de acuerdo al Reglamento.
- b. Hace falta fortalecer la Asociación a través de las capacitaciones.
- c. No se cuenta con equipo de computadoras en el sitio, tanto para apoyo en la administración de las finanzas como en el mercadeo y comunicación con clientes, proveedores, etcétera.
- d. Hace falta capacitación en el campo gerencial, empresarial, de manejo turístico y para gestionar sus propios proyectos.

- e. Necesidad de desarrollo de capacidades para formar y cultivar alianzas, siempre bajo lo establecido en los objetivos del área según el Plan Maestro.
- f. Los ingresos solamente serían para las 25 familias de la Asociación. Hace falta que un porcentaje de lo que ingresa vaya para beneficio de la comunidad entera. Según los estatutos de la asociación deberán distribuir un porcentaje para el desarrollo de Barra Lámpara.
- g. Falta mejorar la capacidad para gestionar sus propias capacitaciones.
- h. Falta apropiación de lo establecido en el Plan de Negocios.
- i. Diferencias locales, existiendo celos o envidias.
- j. Poco apoyo del estado, con respecto a normativas, inversión en apoyo a iniciativas de turismo comunitario.
- k. El CONAP, no cuenta con personal técnico especializado en turismo sostenible que atienda este tema a nivel de la región.

2. OPORTUNIDADES

- a. Se tiene actividad turística como alternativa para generar ingresos.
- b. Estructura organizacional ha sido fortalecida. Podrían organizarse comisiones dentro de la asociación. Aprovechar la estructura para que se puedan especializar y capacitar en temas relacionados con la atención a los clientes.
- c. La asociación es parte del CATCI.
- d. Ya se cuenta con un Plan de Negocios listo para ejecutar.
- e. No se pierde la dinámica en las juntas directivas que ha liderado la asociación.
- f. Se da continuidad a la Asociación, no se ha buscado protagonismo.
- g. Se ha organizado bien la administración de los ingresos.
- h. Están legalmente constituidos como Asociación.
- i. Pagan impuestos y tienen contador.
- j. Tienen su propio mecanismo de distribución equitativa de recursos financieros.
- k. Tienen una cuenta bancaria.
- l. Organización fuerte.
- m. Ya existe cierta noción de cultura fiscal.
- n. Se cuenta con un análisis registral y catastral del polígono que ocupan.
- o. Fortalecer su organización a través de la mejora de sus capacidades. Las capacitaciones deben ser parte de un programa.
- p. Aprovechamiento del xate como una actividad productiva alternativa e incentivo. Incluso esta actividad podría ser un atractivo más.
- q. Apoyo a la elaboración de artesanías locales a través de programa de artesanías innovadoras de CISP.
- r. El involucramiento de las mujeres de la comunidad en el aprendizaje de artesanías innovadoras podría aprovecharse un espacio para una tienda de artesanías. Esta actividad promovería el involucramiento de las mujeres.
- s. Diversificar las actividades económicas, productivas del área: tienda artesanal, incentivos PINPEP con el INAB y xate.
- t. Apoyo de ONG, CONAP, y otras instituciones.
- u. Liderar la gestión de financiamiento para sus proyectos.
- v. El presidente saliente de la junta directiva, fuera asesor del nuevo.
- w. Capacitarse y consolidarse para brindar servicios de excelente calidad al visitante, antes de ampliarse en nuevos servicios e infraestructura.



Jóvenes miembros de la Asociación Tiqwal Ha´.

d. Mercadeo, promoción y comercialización.

En este tema, es uno de los componentes más débiles en la gestión turística del sitio, debido a que existe poco material de información y comercialización de los servicios que se ofrece y no se han trabajado en forma sistemática las actividades, los materiales y los posibles medios de comercialización.

La presentación del sitio ante el visitante es muy importante y debe mejorarse, desde la calidad y efectividad de los rótulos que anuncian los atractivos, los menús del restaurante, la información que se brinda a los visitantes, a los lancheros, en los centros de información de Livingston y Río Dulce, en la Antigua, en Flores, en Panajachel y todos los poblados turísticos de Atitlán, en los puestos fronterizos, en ferias promocionales nacionales e internacionales, a través de Fam Trips, páginas web, hoteles cercanos, operadoras de turismo, anuncios en prensa, radio, televisión, guías de viaje impresas, entre otros. Otro aspecto es la impresión de material promocional trifoliales, mapas, revistas y catálogos. Para lo anterior es importante tener muy claro quiénes constituyen el público meta.

En términos de mercado, si se toma en cuenta que los segmentos que llegan al área son principalmente el nacional de clase alta, media alta y media (se estima en 80%) que no tiene mucho interés en el turismo comunitario, sino mas bien en la diversión y la recreación; al igual que el turismo de clase baja que llega en excursiones, se hospeda en hoteles baratos y consume muy poco (estimado en 10%), y que a nivel del turismo internacional (5%) de los que llegan son turistas mochileros, con tarjeta de crédito, en su mayoría jóvenes solteros o en parejas sin hijos, entre los 20 a los 35 que buscan diversión, contacto con otros turistas extranjeros y emociones rápidas, sin mayor interés por conocer a las comunidades, estaríamos pensando que el reto que se tiene por delante está en captar ese estimado de 5%³⁰ de visitantes extranjeros que tienen interés por conocer la vida y tradiciones de las comunidades

³⁰ Estos porcentajes son muy estimados, se recomienda realizar un estudio mas actualizado del turismo, que provea información confiable sobre las características de los segmentos que llegan a visitar el área.

rurales indígenas combinando su visita con los atractivos naturales que ofrece el área. Con ello es clave tener claridad de que el trabajo en este sentido debe ser constante, sistemático y de largo plazo, para captar la atención y obtener un aumento paulatino del turismo internacional interesado en turismo comunitario y de naturaleza que pueda hacer sostenible y rentable el turismo comunitario de esta región.

Como hemos mencionado anteriormente en el Plan de Negocios de Agua Caliente se incluye el Plan de Mercadeo de Agua Caliente en forma detallada. En el mismo además de describir y analizar los servicios que actualmente se ofrecen, propone que se habilite el servicio de hospedaje y kayak, aspectos para los cuáles se recomienda hacer un estudio más profundo a manera de evitar la competencia entre los mismos destinos comunitarios, evitar el impacto negativo que puede causar la ampliación de infraestructura en el bosque y el paisaje que es parte del atractivo, analizar la demanda de este tipo de hospedaje³¹, aunado a la a normativa que se tiene que cumplir en la Zona de Protección Especial del PNRD. Asimismo dentro del Plan de Negocios se detallan, las acciones necesarias para mejorar la presentación del sitio, aborda la campaña de promoción y publicidad, se analiza la competencia, las necesidades en el tema de comunicación, se analizan y se proponen los precios de los servicios, se identifican los canales de distribución, se planifican las actividades promocionales de venta y finaliza con el Plan Económico.

Es importante resaltar que ya se elaborado estudios sobre el desarrollo del turismo en el área, los cuales son una buena base para continuar construyendo hacia la consolidación y mejoramiento de los destinos comunitarios en la zona, tales como: i) Estrategia de Turismo Sostenible del Parque Nacional Rio Dulce, parte uno Historia, Problemática, Diagnostico, Foda. CASABAL, 2005; ii) Plan de Promoción y Mercadeo del Departamento de Izabal con Énfasis en los sitios de FUNDAECO. BIÓTICA, 2007. Todos ellos apuntan a la conveniencia de realizar alianzas entre los distintos destinos en el área para promocionarse en conjunto y no de manera individual. Ello permitirá un mayor impacto en la atracción de los visitantes, ofreciendo mayor diversidad de experiencias y atractivos que combinan lo natural y lo cultural, propiciando que los turistas se queden mayor tiempo visitando y disfrutando en este sector del Parque.

Para ello se ha realizado una evaluación rápida de la oportunidad de promocionar un paquete de 3 días, que consiste en el recorrido por 6 destinos comunitarios, partiendo de Livingston hacia Plan Grande Quehueche, Plan Grande Tatín, Centro Ak Tenamit (en Río Tatín), Agua Caliente, Cayo Quemado y Lagunita Salvador, o partiendo desde Río Dulce/Fronteras en forma inversa. Ver inciso L del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes.

³¹ Según el Plan de Promoción y Mercadeo del Departamento de Izabal con énfasis en los sitios de FUNDAECO, elaborado por Biótica, se reportaron bajos índices de ocupación hotelera en el departamento de Izabal: en 2005 la ocupación hotelera fue de 42.79%, mientras que para 2006 fue de 48.15%, lo cual indica que hay potencial para crecimiento de la actividad turística aún sin ampliar la planta hotelera con que cuenta la zona.

1. PROBLEMAS AMENAZAS Y RIESGOS

- a. Existe poco avance en la promoción del sitio.
- b. Poca información al visitante acerca de los atractivos que se encuentran en el sitio y en la región.
- c. Hace falta información impresa que constantemente se distribuya.
- d. No existe un registro adecuado de la visitación.
- e. No se conoce detalladamente el perfil del visitante.
- f. Hace falta trabajo de coordinación institucional.

2. OPORTUNIDADES

- a. La Asociación forma parte de la Red de Turismo Comunitario.
- b. La Asociación cuenta con un Plan de Negocios que incluye una estrategia de mercadeo y promoción del sitio.
- c. Se podría colocar información en puntos estratégicos. Como La Antigua, las guías de viaje como Lonely Planet
- d. Ya se han hecho esfuerzos de promoción en diferentes puntos del país.
- e. Ya tienen una página web.
- f. Pueden aliarse con la página web del INGUAT.
- g. Han participado en mesas de negocios, intercambios, en congresos de turismo comunitario y en mesas de CATs.
- h. Pueden capacitarse en el tema de mercadeo y promoción y pedirle apoyo al INGUAT.

e. Alianzas.

Los principales aliados que tiene la Asociación Tiquil Há al momento son CONAP, ASOPROGAL, CISP, quienes han estado apoyándoles aspectos de fortalecimiento organizacional, desde su registro como Asociación en la Gobernación Departamental, capacitaciones, levantamiento y estudio catastral del polígono, Plan de Negocios, hasta inversión en infraestructura como servicios sanitarios, nueva cocina, señalización, entre otros.

Al momento la Asociación hace sus promoción y mercadeo en forma individual, haciendo esfuerzos por posicionar el sitio entre los visitantes y buscando nuevos negocios que les puedan generar ingresos. La participación de la Asociación en el CATCI y su respectivo fortalecimiento, se visualiza como una oportunidad muy importante para establecer alianzas y tener mayor influencia e incidencia como un grupo de turismo comunitario unido y bien organizado.

1. PROBLEMAS, AMENAZAS Y RIESGOS

- a. El trabajo de promoción individual
- b. Falta de conciencia entre los distintos destinos del sector, acerca de la importancia de organizarse, unirse y complementarse.
- c. La competencia desleal entre los distintos destinos ubicados en este sector del PNRD.
- c. Chismes, rencillas o problemas de liderazgo que pudieran darse.

2. OPORTUNIDADES

- a. Se participa en el CATCI
- b. Se participa en la Red de Turismo Comunitario

- c. se cuenta con la coordinación y apoyo de varias instituciones como: PNRD-CONAP, INGUAT, INAB, ASOPROGAL, BCIE, Unión Europea, CISP
- d. Se tiene comunicación y coordinación con las comunidades de Cayo Quemado y Lagunita Salvador.
- e. Sendero acuático con interpretación del mangle en Cayo Quemado. A la par se tiene una marina.
- f. Se pueden coordinar con proveedores de productos en el sector, para preparar alimentos locales.
- g. Los grupos de lancheros son actores importantes.
- h. Ya tienen las condiciones para crear sus propias alianzas.
- i. Es clave la alianza de promoción y capacitación con INGUAT.
- j. Han recibido financiamiento de ONGs.
- k. Explorar las posibilidades de alianzas con otras instituciones: MINECO, AGEXPORT, etc.

f. Oferta actual en la zona de Izabal³²:

Hospedaje:

Izabal tiene una oferta de hotelería muy amplia, que cubre desde hoteles 5 estrellas hasta hoteles modestos para mochileros, con rangos de precios muy amplios. Estas habitaciones dan servicio a turistas nacionales y extranjeros. En semana Santa y para las fiestas y vacaciones de fin de año se recibe principalmente al turismo nacional y de manera continua a menor escala se recibe al turismo internacional, con picos durante la temporada de cruceros, las vacaciones de junio-julio en USA, las vacaciones de julio-agosto en Europa y para diciembre e inicios de enero.

La estadía de los turistas en la región, según estadísticas del INGUAT, refiere que la permanencia promedio del guatemalteco es de 1.4 días y la del extranjero es de 1.6 días. El turista guatemalteco informa que permanece en el lugar de visita de 2 a 3 días. Esto es comprensible pues coincide con un fin de semana usual.

Las áreas principales donde se ubican los hoteles en el PNRD son: Livingston y Fronteras a orillas del Río, próximas a los servicios de transporte. Sin embargo a nivel comunitario Lagunita Salvador y Ak Tenamit y dentro del sector privado Finca Tatín son los que ofrecen este servicio en la zona cercana a Agua Caliente.

“Ésta numerosa oferta hotelera y su concentración, adecuada a un turismo de paso como el que existe actualmente, hace pensar que el hospedaje alejado en comunidades (algunas de acceso solo por agua a las cuales se añaden caminatas en varios casos) podría resultar poco rentable en un escenario inmediato. En un mediano plazo, cuando se haya desarrollado una oferta de atractivos/actividades que

³² Datos tomados de los siguientes documentos: i) Estrategia de Turismo Sostenible del Parque Nacional Río Dulce, parte uno Historia, Problemática, Diagnóstico, Foda. CASABAL, 2005; ii) Plan de Promoción y Mercadeo del Departamento de Izabal con Énfasis en los sitios de FUNDAECO. BIÓTICA, 2007; iii) Plan de Negocios de Agua Caliente, ASOPROGAL, 2012.

aumente los días de estadía del turista (especialmente del extranjero), el hospedaje en comunidades tendría una mayor ocupación.”

Es evidente la preferencia del turista por aquellos lugares que ofrecen servicios de cierta calidad. Los principales servicios consisten en senderos guiados, kayaks, piscinas, cuevas, aguas termales, ríos, vistas de vida silvestre, paseos en lancha o en motos acuáticas.

Otros servicios:

“A diferencia del servicio de hospedaje y alimentación, el área de Río Dulce carece de desarrollo de atractivos, o bien hay atractivos no muy cercanos, con infraestructura y servicios no adecuados para lo que demanda el turismo. Hay que tomar en cuenta que El poblado de Livingston y el PNRD se consideran dentro de los cinco principales destinos de visita en Guatemala.”

Esto representa una oportunidad para las comunidades, siempre que los servicios que ofrezcan cuenten con el nivel de calidad requerida por el turismo extranjero. Sería deseable que el desarrollo de atractivos no fuera al azar, sino que de forma planificada se impulsen proyectos de ATRACTIVOS DIFERENTES que complementen la oferta actual y que no necesariamente compitan entre sí.

Actualmente hay bastantes proyectos que ofrecen senderos interpretativos, además de paseos en lancha por el lago. Pero no hay mayor oferta de paseos a caballo, hay poca oferta de visita a cuevas. A pesar de ser un cuerpo de agua hay poca oferta de navegación de poco impacto (cayucos, Kayaks por senderos acuáticos para observar flora y fauna), no hay oferta de actividades culturales y la oferta de restaurantes manejados por comunitarios solamente existe en Ak' Tenamit, Cayo Quemado, Lagunita Salvador y Agua Caliente y aunque en Plan Grande Tatín hay un restaurante, pareciera que aún no opera con normalidad, y finalmente en Plan Grande Quehueche tienen un comedor y también tienen la modalidad de servir en las casas de los comunitarios. Sin embargo toda esta oferta debería poderse mercadear fuera, del país, dentro del país y en la propia región conformada por el cuerpo de agua: Lago, Río y Bahía.

En el sector privado está El restaurante el Viajero, restaurante de Finca Tatín, Restaurante Texas Bay y Hotelito Perdido, los cuales se encuentran cercanos a Agua Caliente constituyéndose en su competencia.

Desde una visión empresarial, es a través de la rentabilidad y auto-sostenibilidad a través de la prestación de servicios de calidad y el desarrollo de los atractivos, que los comunitarios pueden llegar a obtener ingresos para su propio desarrollo y el de su comunidad. Y desde el punto de vista de la conservación, por ser ésta una área protegida, para los administradores de la misma, se deben poder medir los impactos que dicha actividad empresarial tiene en la conservación de los recursos y atractivos del área. Solo así se podría calificar a Agua Caliente como un proyecto exitoso de turismo comunitario.

g. Caracterización del visitante. Mercado de turismo en la zona de Izabal³³

Para desarrollar Agua Caliente como un producto turístico de calidad, es decir mejorar la presentación de sus atractivos y ser reconocido por la aplicación de las mejores prácticas en la prestación de los servicios que ofrece, es sumamente importante definir las características, gustos y preferencias de los turistas que llegan a Río Dulce y a Livingston y que pasan por Agua Caliente.

“Los tipos de turistas que están llegando o pueden llegar a la zona de Izabal y Río Dulce son tanto nacionales como extranjeros, de varios orígenes y de diferentes segmentos sociales, podemos diferenciarlos por los medios que llegan y por sus nacionalidades.”

Turistas Nacionales

Izabal recibe turistas nacionales y extranjeros. De acuerdo a los datos que tiene INGUAT a partir de información suministrada por los hoteleros, la región de Río Dulce parece tener una particularidad única en todo el país, debido a que es mayor la cantidad de turistas nacionales que la de extranjeros que llegan a alojarse en la región.

De acuerdo a las estadísticas del INGUAT, que muestran la llegada de turistas a la región desde el año 1999 al 2001. Para estas fechas el lugar más visitado era el Castillo de San Felipe, siguiéndole Livingston. Para estos años la totalidad de turistas nacionales de 32,665 personas, mientras que las de extranjeros es de 16,362 visitantes,

De los Estudios de Mercado realizados por CASABAL en la región en 2005, se determinó que el turista nacional clase media viaja al interior de la República en Semana Santa y final de año (es decir uno o dos veces por año). El turista nacional de clase media alta o alta, es el que viaja internamente en cualquier época del año.

Según estudio de CASABAL, el turismo de niveles socioeconómicos clase A, B y C+³⁴, es decir clase alta, media alta y media, son personas que casi siempre viajan en grupos familiares de 4 a 5 personas, por descanso, no tienen mayor interés en actividades culturales sino solo en recreación y diversión, les gustan los deportes acuáticos y no tienen mayor interés en interactuar con comunidades. Navegan por el Río, pero no acostumbran visitar las áreas donde pasan. Se alojan en casa propias, casas de amigos o en los hoteles más caros de la región, por ejemplo el Banana Palms. En ocasiones como final de año navegan hacia los cayos de Belice.

³³ Datos tomados de los siguientes documentos: i) Estrategia de Turismo Sostenible del Parque Nacional Río Dulce, parte uno Historia, Problemática, Diagnóstico, Foda. CASABAL, 2005; ii) Plan de Promoción y Mercadeo del Departamento de Izabal con Énfasis en los sitios de FUNDAECO. BIÓTICA, 2007; iii) Plan de Negocios de Agua Caliente, ASOPROGAL, 2012.

³⁴ Estrategia de Turismo Sostenible del Parque Nacional Río Dulce, parte uno, julio 2005, realizado por CASABAL. La clasificación de niveles socioeconómicos es utilizada en Latinoamérica para Estudios de Mercado. Se denomina nivel C a la clase media que se subdivide en clase media alta “C+” cuyos ingresos familiares mensuales son iguales o mayores a US\$ 2,000. El nivel socioeconómico “B” tiene ingresos familiares mensuales del orden de los US\$ 5,000, mientras el “A” tiene ingresos mucho mayores.

Lamentablemente, para el turismo nacional de niveles socioeconómicos A, B y C+ son escasos los servicios turísticos que podrían ofrecer las comunidades, aunque se le podrían ofertar los restaurantes sobre la ruta. Este podría ser el atractivo “gancho” para un pequeño grupo de este segmento, con estudios universitarios y mayor conciencia ecológica y social, que podría empezar a visitar los atractivos de las comunidades.

Otros grupos de nacionales (C- y D) del interior de la república y de la capital, de menores recursos que los anteriores viajan en familias grandes, en grupos de excursiones o en grupos escolares. Visitan el Castillo de San Felipe y el Río. Se hospedan en hoteles baratos donde usan las piscinas o se bañan en el Río y por tener menores recursos consumen poco en restaurantes (a veces llevan su comida) y pasean poco, o en grupos compartiendo gastos.

El Castillo de San Felipe es uno de los lugares más visitados por turistas nacionales y extranjeros ya que según datos del INGUAT, en el 2003, éste fue visitado por un total de 156,076 turistas de los cuales 145,515 fueron guatemaltecos y 14,561 fueron extranjeros, es decir un 91% fueron nacionales.

En el trayecto entre Livingston y Río Dulce por vía acuática, algunos guatemaltecos piden detener las lanchas colectivas para observar la Isla de los Pájaros o darse un baño en las aguas sulfurosas de Agua Caliente, de aquí se deriva la oportunidad de este destino de prestar los servicios complementarios del recorrido por la cueva, el sauna y los servicios del restaurante.

En este paso entre Livingston y Río Dulce se describe el tipo de turista que viaja:

Livingston. El turista independiente o el que viaja en grupos gusta de visitar Livingston donde puede observar: la cultura garífuna, la gastronomía y las artesanías del lugar. El turista independiente visita otros lugares, aunque su estadía es generalmente corta, pues utiliza Livingston como lugar de paso hacia Honduras o Belice en busca de playas caribeñas y buceo. Este turista se aloja en Hoteles del lugar, como El Delfín, Casa Iguana y Casa Rosada, o bien con mayor capacidad económica en el Tucán Dugú y sigue su recorrido el día siguiente.

Río Dulce. Sea cual sea la elección complementaria que el turista haga, invariablemente el turista gusta de hacer un recorrido por Río Dulce, especialmente por el área del cañón. Para ello cuenta con servicio de lancheros de Livingston o del área del puente, o bien algunos de los tours que se promocionan en diversos hoteles, como Brunos, los cuales ofrecen la travesía en una embarcación de mayores proporciones, a un precio razonable, ya que normalmente resulta de alto costo.

Turistas Extranjeros

La zona de Izabal no es un destino muy visitado por el turismo extranjero, de acuerdo a las estadísticas del INGUAT, solo un 4.5% del turismo extranjero llega a la región. Este monto ha aumentado con el

turismo procedente de cruceros. Aunque cabe mencionar que la afluencia de este segmento bajó considerablemente en este año, ya que se vio afectado por varios factores.

Los motivos de la llegada de los turistas extranjeros, difieren de los nacionales, que solo lo hacen por placer o descanso. En este punto debemos diferenciar claramente al Turismo de Cruceros y el Turismo de extranjeros que llega al país en vacaciones o por otro motivo, puesto que son totalmente distintos.

El turismo de cruceros. Llega por un día y por eso está limitado a una región cercana al puerto de llegada que pueda visitar en el tiempo disponible y no necesita hospedaje, puesto que su barco le sirve de hotel. Son personas que llegan a Santo Tomás y que solo se quedan durante el día, bajan del crucero aproximadamente a las 7.30 AM a 8 AM, y deben regresar entre las 6.30 PM y 7 PM al barco.

En cuanto al tamaño de este segmento, de acuerdo a la información de empresarios privados, bajan aproximadamente 350 a 400 turistas de cada crucero, a pesar de que el barco lleva en promedio 1200 a 1300 pasajeros, es decir que solo baja un 30% y el resto se queda en el barco por falta de atractivos.

Estos que bajan visitaron principalmente Amatique Bay, Río Dulce y Quiriguá. Para un promedio de 400 turistas que bajan, la cantidad aproximada de cruceros para el año 2004 sería de 42 barcos.

Veleristas: Aunque este segmento no es muy grande, su presencia es relativamente constante en el departamento y se han generado varios negocios orientados a atenderlo específicamente. Entre sus principales motivaciones para entrar a Izabal (particularmente Río Dulce) están la belleza paisajística, los elementos culturales y proteger sus embarcaciones durante la temporada de huracanes (junio a noviembre). Cerca de Agua Caliente hay una marina privada donde se estacionan veleros de visitantes extranjeros, quienes por su cercanía han mostrado interés utilizar el sauna y las aguas termales de Agua Caliente, y por su cercanía, consumen también consumen en el Restaurante el Manglar.

Perfil del turista de USA que llega por avión a Guatemala (encuesta 99). Este turista tiene ingresos anuales de aproximadamente US\$ 80,000, gasta un promedio de US\$66 /persona/día, su estadía tiene un promedio de 12 días en Guatemala, planifica con mucha anticipación su viaje, se acomoda en hoteles desde 5 estrellas hasta campamentos y llegan en grupos de 20 a 30 personas.

Generalmente viajan en parejas de cierta edad, son profesionales o retirados, viajan sin niños, tiene ciertas desconfianza con las comidas si no conocen su nivel de higiene, requieren de servicios de calidad y cierto confort. Gustan de comprar artesanías y los temas vinculados a la cultura local que tengan exotismo (cultura garífuna, música local), tienen interés en la cultura indígena. Es un tipo de turista que desea conocer lo más posible de un país en solo 8 horas, por lo que le interesan los temas típicos, los monumentos, la cultura maya, la comida local y le interesa la naturaleza.

“Las artesanías que pueden comprar estos turistas tiene que tener ciertas características: no deben ser frágiles (la cerámica puede tener problemas), no deben ser pesadas, no deben ser muy grandes, no deben ser muy caras. Ante esto es evidente que los textiles, los pequeños objetos tallados en madera o

semilla de corozo, la cestería pequeña, tiene grandes posibilidades. Esto abre un desafío importante en el mejoramiento de la calidad de las artesanías de la región.”

Además según el estudio de CASABAL (2005), “...no existen en el recorrido sobre el Río Dulce, desde Fronteras hasta Livingston, ningún restaurante, o lugar de venta de comidas, que pueda llenar requisitos de calidad e higiene para este segmento de turismo, con excepción del hotel de Ak´Tenamit en el río Tatín, lo que abre una oportunidad muy interesante para las comunidades de la región, si pueden llegar a los niveles de calidad, higiene y servicio que este tipo de turistas requiere.”

Estos turistas requieren:

- Rapidez en el servicio de alimentación y transporte
- Guías bilingües
- Higiene en los sitios y la alimentación
- Higiene en baños
- Que integren folklore nativo y los ambientes exóticos
- Integrar la naturaleza
- Evitan animales en cautiverio
- Requieren prácticas ambientalmente sostenibles
- Artesanías de calidad
- Seguridad
- Acceso a medios de comunicación para emergencias

Es importante saber que las embarcaciones de los lancheros no cumplen con los requerimientos de seguridad para transportar a los turistas, por lo que es urgente que por parte de INGUAT y la Municipalidad de Livingston se reglamente.

Turismo Europeo. Parte de los turistas que llegan a Izabal y Río Dulce son de origen europeo y llegan a la región en parejas, en grupos pequeños (4 a 8 personas) o grupos de unas 25 personas. Algunos de estos turistas llegan desde Copán, en tours que salen de Antigua y tienen como destino final Petén, siendo la zona de Río Dulce un lugar de paso, donde están desde 3 o 4 horas a 1 o 2 días en pocos casos. En otros casos son turistas que llegan desde la zona de Alta Verapaz, en tours de turismo de aventura (rafting, cuevas) y que entran por El Estor, en otros casos, son turistas que piden ir a Izabal para conocerlo debido a referencias que les han dado otros turistas que ya estuvieron antes.

Perfil del Turista Europeo³⁵. El turista europeo viene usualmente a visitar dos o tres países (de similar manera a cuando nosotros viajamos a Europa, no visitamos únicamente un país). Es decir que es probable que este visitante europeo elija conocer México, Belice, Guatemala y Honduras.

³⁵ Datos tomados de la Conferencia de la Señora Karola Tippman Asesora Principal.GTZ.

El turista europeo ve a Guatemala como cultura. La describe como naturaleza y cultura viva. Al mismo tiempo ve como debilidad que no exista suficiente oferta, que el acceso sea difícil y que tenga mucho descuido con el manejo de la basura. El Europeo ve a Centroamérica como un bloque, de tal manera que es apropiado y conveniente venderse como parte del Bloque Mesoamericano. Una Fortaleza de Izabal y de toda Guatemala, es que ya existe la marca Centroamérica que se está promocionando a través de CATA en Madrid.

El europeo viaja 3 o 4 veces al año, pero generalmente dentro de Europa, solo el 1% al 3% de los europeos viaja a Centroamérica, pero esto es un mercado de 5 millones de personas. Le gusta la seguridad, ser bien atendido, busca naturaleza, un turismo ético y compartir en el lugar. Es un turista muy educado, que ha leído varios libros sobre el lugar (por lo que el guía debe tener un nivel alto de conocimientos y no mentirle). Es un turista que gusta de comentar sobre los lugares que visitó y las experiencias que vivió. Este turista tiene una mayor auto-organización de viajes y ve a la Agencia de Viajes como asesora. Le llama la atención la cultura y espíritu humano de los latinos, así como el “calor humano” (no pierde su alegría y sonrisa).

Características de diversas nacionalidades:

Los españoles, hacen turismo doméstico. Cuando viajan gastan un promedio de 103 euros por día. Acostumbran pedir asesoría a las agencias de viajes y usan poco el internet para sus reservaciones. Gustan hacer más viajes con menor distancia.

Los franceses, su economía está algo estancada. Solo el 15% de los franceses viaja al exterior. Gasta unos 830 euros por persona en su viaje. Tiene interés por el ecoturismo, naturaleza y cultura como conjunto. Prefiere la ciudad que el sol y playa. Se queda menos tiempo en sus destinos que los otros europeos.

Los alemanes, buscan equilibrio entre calidad y precio. No dejan de viajar. Propensos a reservar en línea (las Agencias de Viajes tienden a desaparecer). Pueden tener hasta veinte días de estadía.

Los holandeses, son de los europeos que mas viajan. Miden el precio-calidad, se informan antes de viajar. Prefiere green travel, aire libre y salud. En general hablan muchos idiomas: holandés, inglés y alemán. Usan mucho el Internet para sus reservas.

Los italianos, gustan del turismo doméstico, en general la clase media tiene casa de verano. Solo el 20% viaja al exterior. En general se quedan 10 días en sus destinos. Tienen un gasto diario más alto que el promedio. Buscan lo nuevo, en este caso usan mucho las agencias de viaje.

Los ingleses, son partidarios del turismo responsable, es un turista educado e informado. Les gusta el Green travel y la naturaleza, en general escapan del stress.

Dentro del segmento europeo está el **“gray market”** de adultos mayores de 50 años, las parejas sin hijos, los monoparentales, los de unión libre.

Los turistas independientes, se dividen en turista independiente de mayor edad y los denominados “mochileros”. Sobre el turismo de mochileros no existen datos de la cantidad de turistas que llegan a Guatemala, pero sí está claro su perfil, preferencias, niveles socioeconómicos, edades y niveles de gastos. Estos turistas proceden de Europa (48%), USA (26%), Centroamérica (10%). Tienen una estancia promedio de dos a cuatro días en la zona y de dos a cuatro semanas en el país. Pueden ser estudiantes universitarios o personas de clase media baja, su edad es menor de 28 años, viajan generalmente en parejas o con amigos, Y les gustan las actividades de: Caminata por la selva, nature trips, música y acontecimientos culturales indígenas³⁶, rituales y ceremonias mayas, Paseos en canoa, degustación y gastronomía indígena.

Tienen preferencia por la naturaleza, en general vienen con ideas claras de los lugares que quieren visitar pero deciden su alojamiento en el lugar, no vienen en programas preestablecidos y algunos consultan a algunos Operadores de Turismo de Antigua que se han especializado en este segmento.

La mayoría ha manifestado que tiene interés en visitar proyectos ecoturísticos, consideran el ecoturismo como alternativa para preservar el medio y como alternativa para mejorar nivel de comunidades.

Estos últimos se caracterizan por su bajo poder adquisitivo y proporcionalmente poca exigencia. Estos turistas usualmente llegarán por su cuenta. Es importante colocar avisos en hoteles y restaurantes del área, a los cuales acude el segmento de turista al que se quiere dirigir.

Para el turismo mochilero se podría ofertar inicialmente las instalaciones de bajas tarifas, aprovechando la poca exigencia (bajos estándares y bajas tarifas). Hospedaje de Q30 a Q50. En alimentación Q 21 a Q30 por tiempo de comida, y de Q25 a Q45 por actividades y paseos³⁷. Pero deben guardarse estándares de higiene en la preparación de alimentos, integrando guías capacitados y tour variados que justifiquen la visita. Los menús deben adaptarse a las preferencias de este tipo de turistas: menús vegetarianos, cereales y frutas, comidas de bajo costo, venta de agua embotellada.

En el PNRD Hay lugares utilizados por los mochileros como Brunos, Backpackers, Danny's, Finca Tatín entre otros. Es importante que las comunidades tengan buena organización y la identidad bien fortalecida, para evitar el proceso de aculturación. (Analizar casos de aculturación de San Pedro y San Juan La Laguna).

³⁶ El profesional que dirigió la encuesta, en un Informe a RECOSMO en agosto de 2002, confirma los resultados indicando: La totalidad de las actividades está siendo exitosa, no obstante, las más populares hasta el momento parecen ser las actividades culturales, frente a las que se llevan a cabo en naturaleza como visita a cuevas o recorridos por la selva. La fabricación de artesanías, el baile y la música tradicional son las actividades más solicitadas hasta el momento y las que más elogios han recibido.

³⁷ De acuerdo a resultados de Estudio de Mercado de Turismo Extranjero Independiente en Livingston, realizado por AK' Tenamit en el año 2002.

8. PLAN DE GESTIÓN Y MANEJO DE VISITANTES

a. Visión a 10 años:

Durante el Taller de Estrategias que tuvo lugar en el sitio de Agua Caliente el 18 de mayo de 2012, se elaboró una visión preliminar que luego se revisó con la Junta Directiva de la Asociación Tiquwal Há el día 22 de junio, quedando como sigue:

“Agua Caliente es el sitio turístico más visitado en el trayecto (Livingston-Río Dulce), que conserva en forma sostenible sus ecosistemas y diversidad biológica, se ha posesionado como destino que ofrece servicios de alta calidad como: turismo de salud y naturaleza, gastronomía con pertinencia cultural, punto de distribución, orientación e información para los otros destinos del área, involucrando a hijos e hijas aportando al desarrollo humano y económico de la Asociación.”

b. Objetivo del plan:

En congruencia con el Plan Maestro del Parque Nacional Río Dulce, contar con un instrumento que ordene y oriente el desarrollo turístico del sitio Agua Caliente, de manera que esta actividad sea sostenible, se controlen los impactos negativos y contribuya al desarrollo integral de los miembros de Asociación y de la comunidad de Barra Lámpara.

c. Principios que regirán el Plan

- Valorar los bienes naturales en uso (paisaje, agua caliente, cueva) como productos del ecosistema.
- Propiciar la complementariedad y no la competencia entre los distintos destinos, productos y servicios de la región.
- Preeminencia del bien común sobre el bien individual.
- Distribuir equitativamente los beneficios derivados de la actividad turística
- Corresponsabilidad en la conservación y el manejo sostenible de los recursos del sitio y el PNRD.

d. Líneas de acción y estrategias:

A partir de la Metodología que se establece en la Guía para la Elaboración de los Planes de Gestión y Manejo de Visitantes, se han definido las siguientes líneas de acción:

1. Conservar y conocer los **atractivos**.
2. Mejorar, consolidar y dar adecuado mantenimiento a **la infraestructura** existente.
3. Mejorar la calidad de los **servicios y garantizar la satisfacción** óptima en la experiencia de los visitantes.
4. Fortalecer la organización de la organización concesionaria en su **capacidad de administración y gestión**.
5. Trabajar en forma consistente y sistemática el **mercadeo, promoción y comercialización**.

6. Consolidar y crear **alianzas estratégicas**.

En los siguientes párrafos se definen las estrategias para cada línea acción mencionada anteriormente:

1. Conservar y conocer los atractivos del sitio.

- 1.1. Elaborar un programa de investigación científica de los atractivos actuales en el sitio que coadyuve a mejorar su manejo, interpretación y servicio de guiaje.
- 1.2. Aplicar al Programa de Incentivos para Pequeños Poseedores de la Tierra (PINPEP) del INAB para la conservación del bosque.
- 1.3. Establecer un sistema de control y vigilancia para proteger el bosque y evitar el avance de la frontera agrícola a lo interno del terreno bajo la administración de la Asociación.
- 1.4. Normar la visita y uso de los atractivos focales del sitio, mediante un reglamento para los visitantes y reglamento de la asociación.
- 1.5. Incidir en la aprobación y aplicación del reglamento de navegación en el PNRD y así mitigar el impacto negativo de yates y cruceros.
- 1.6. Velar por mantener la integridad del paisaje circundante y su belleza escénica.
- 1.7. Aumentar la calidad en la interpretación de los atractivos proporcionando una experiencia de mayor calidad al visitante.

2. Mejorar, consolidar y dar adecuado mantenimiento a la infraestructura existente.³⁸

- 2.1. Implementar un sistema de seguridad contra incendios.
- 2.2. Consolidar y mejorar la infraestructura existente (vestidores, baños, pasamanos, cocina actual, oficina de administración, rótulos), utilizando en lo posible materiales y características de la arquitectura vernácula y tradicional en esa zona tropical.
- 2.3. Velar por la estética, higiene, mantenimiento y buen uso de la infraestructura y equipo con que cuenta la asociación.

³⁸ En la Estrategia de Turismo Sostenible para el Parque Nacional Río Dulce, y el estudio de mercado, elaborado por CASABAL (2005) dice: “el restaurante frente a las Aguas Termales fue evaluado bajo por una operadora de turismo la cual expresó lo siguiente: “no se debe construir nada en ese lugar para no quitarle su belleza”. Otro operador señaló: debe evaluarse para el momento en que Río Dulce ya esté posicionado. Asimismo algunas operadoras se refirieron al **tema del Spa** relacionado con productos naturales en Agua Caliente, el cual fue valorado como buena idea por algunos operadores, por lo que habría que profundizar en el estudio del mismo, para un mediano plazo.

- 2.4. Garantizar un manejo ambiental responsable, en relación al manejo y disposición de desechos sólidos y líquidos que generan las actividades en el sitio.
- 2.5. En la medida de lo posible, mantener la utilización de materiales y formas de la arquitectura tradicional y vernácula de la región, de tal manera que se integre al paisaje natural y cultural que le rodea.

3.1. Mejorar la calidad de los servicios y garantizar la satisfacción óptima en la experiencia de los visitantes.

- 3.1 Proveer al visitante servicios de alta calidad, capacitando al personal en la aplicación de mejores prácticas de turismo comunitario.
- 3.2 Lograr que los productos o servicios que ofrecemos se diferencien de la competencia.
- 3.3 Transformar la tienda de artesanías en un negocio que responda a los estándares de calidad que busca el turismo nacional e internacional.
- 3.4 Establecer un programa de seguridad y prevención de riesgos para los visitantes.
- 3.5 Generar acuerdos con las asociaciones de lancheros para que el transporte acuático sea más flexible y permita una mayor estancia y disfrute de los atractivos tanto de agua caliente como de los sitios cercanos.
- 3.6 Implementar el sistema de registro de visitantes en el sitio con la asesoría de CONAP e INGUAT.
- 3.7 Organizar de manera funcional, la entrada de los visitantes al sitio desde el momento de su desembarque.
- 3.8 Habilitar oficina o sede para la administración de la organización concesionaria.
- 3.9 Establecer un sistema de monitoreo de la calidad de los servicios que se le brindan a los visitantes.
- 3.10 Garantizar el adecuado suministro de servicios de agua, energía eléctrica y comunicación.
- 3.11. Brindar una excelente interpretación del sitio al visitante de tal manera que le proporcione un mayor disfrute y aumente su conocimiento intelectual.
- 3.12. Diseñar e implementar paquetes e itinerarios con los diferentes destinos del área.

3.13. Formular un sistema de información al turista, utilizando material impreso, material virtual, guías altamente capacitados con guiones específicos basados en los resultados de las investigaciones científicas que se realicen y en otro tipo de información específica del área.

4. Fortalecer la organización concesionaria en su capacidad de administración y gestión

4.1. Elaborar y poner en ejecución el Manual de procedimientos y el Reglamento Interno para el uso de las instalaciones y lugares recreativos de Agua Caliente.

4.2. Cumplir con los requerimientos de CONAP para lograr la concesión de servicios turísticos.

4.3. Diseñar y crear un mecanismo financiero que permita el cobro por ingresos y prestación de servicios.

4.4. Mejorar la comunicación de la Asociación con otros actores y clientes , instalando de forma directa equipo de computo e internet.

4.5. Promover e incidir en lo posible la aprobación y aplicación de la Normativa de Navegación en el Parque.

4.6. Implementar la oficina de administración.

4.7. Diseño, construcción y comercialización de artesanía y/o productos terapéuticos.

4.8. Diseñar un programa de fortalecimiento de la Asociación, basado en los resultado de una evaluación de capacidades y debilidades de infraestructura, humanas y físicas y según los servicios y productos a ofrecer.

4.9. Establecer un programa de intercambios de experiencias con proyectos exitosos similares al de Agua Caliente.

4.9. Explorar la posibilidad de participar en otros proyectos productivos sostenibles como la comercialización del xate o de la pimienta para contribuir a generar otras fuentes de ingresos.

5. Trabajar en forma consistente y sistemática el mercadeo, promoción y comercialización

5.1. Poner en ejecución el Plan de Negocios de Agua Caliente y su componente de mercadeo, elaborado recientemente con apoyo financiero y técnico de CISP y ASOPROGAL.

5.2. Posicionar la Asociación en la mente del turista, que logre identificarla como un grupo diferente de otros en el área.

5.3. Posicionar al Sitio y la organización concesionaria en el turista, para que logre identificarlos como un sitio y grupo que se diferencia de los demás en el área.

5.4. Propiciar que Agua Caliente se convierta en un centro de promoción y distribución turística del visitante hacia sitios cercanos como Cayo Quemado, Lagunita Salvador, Tatín y Plan Grande Quehueche.

5.5. En alianza con los sitios cercanos, impulsar una estrategia de promoción del destino en los principales centros nacionales de distribución turística como: La Antigua Guatemala, Flores y Panajachel.

5.6. Negociar y establecer un plan de acción conjunta con las asociaciones de lancheros de Livingston y Rio Dulce, para lograr un mayor tiempo de estadía de los visitantes, estableciendo claramente los beneficios de cada una de las partes.

5.7. Realizar un estudio para establecer la potencialidad de revalorar la gastronomía qu'eqchí relacionada con cultivos tradicionales derivados del maíz, y poder ofrecer productos únicos del lugar.

6. Crear y fortalecer alianzas estratégicas

6.1. Crear una ruta turística en el área que a través de convenios y acuerdos se promocióne en conjunto con otros destinos ante el visitante nacional e internacional.

6.2. Fortalecer el CATCI, facilitando la coordinación y las alianzas entre Tiquil Há, Barra Lámpara, CONAP-PNRD, INAB, CECON, Municipalidad de Livingston, ONGs como CISP, ASOPROGAL entre otros y destinos comunitarios cercanos y algunos privados.

6.3. Coordinar con proveedores de productos locales la provisión de alimentos e insumos locales.

6.4. Ampliar alianzas con otras instituciones como por ejemplo MINECO, AGEXPORT.

6.5. Establecer Alianzas con organismos de investigación especializados en medicina natural.

6.6. Crear alianzas con instituciones académicas y de investigación nacionales e internacionales para llevar a cabo el Programa de Investigación del sitio y sus recursos.

e. Plan de Acción

Línea de Acción 1: Conservar y conocer los atractivos del sitio

No	Estrategias	Acciones	Responsables	Tiempo/años					
1.1	Elaborar un programa de investigación científica de los atractivos actuales en el sitio que coadyude a mejorar la interpretación y servicio de guiaje.	1. Hacer estudio de espeleología en las cuevas existentes en el sitio (solicitud realizada al INGUAT con fecha 14 de mayo). 2. Estudio de la flora y fauna del sitio y su manejo para la conservación. Estudio de las capacidades medicinales del agua termal y del sauna natural y la forma de cómo aprovechar este recurso.	INGUAT, USAC a través de EPS, CECOM	1	2	3			
1.2	Normar la visita y uso de los atractivos focales del sitio, mediante un reglamento para los visitantes y reglamento de la Asociación.	1. Dar a conocer y se ponga en práctica la normativa interna existente de la asociación. 2. Elaboración de la normativa de visitantes. A futuro gestionar la elaboración de un estudio de capacidad de carga del sitio. Velar por la aplicación de los reglamentos	Organización concesionaria, CONAP, ASOPROGAL y CISP	1	2	3	4	5	
1.3	Incidir en la aprobación y aplicación del reglamento de navegación en el PNRD y así mitigar el impacto negativo de yates y lanchas.	Hacer gestión con CONAP Rio Dulce, para que el reglamento de navegación del PNRD se valide, se apruebe, se de a conocer y se lleve a la práctica. Hacer cumplir el normativo del PNRD, donde indica que la velocidad debe ser menor a 30km/hora.	Organización concesionaria, Municipalidad de Livingston y CONAP		2				
1.4	Velar por mantener la integridad del paisaje circundante y belleza escénica.	1. Normar colocación de rótulos y anuncios de publicidad, 2. Elaborar un programa de rescate y valorización de la arquitectura vernácula y tradicional. Tomar en cuenta el reglamento de rotulación y señalización de CONAP.	La comunidad, CONAP, EPS de Facultad de Arquitectura de USAC			3			
1.5	Aumentar la calidad en la interpretación de los atractivos proporcionando una experiencia de mayor calidad al visitante.	1. Colocar rótulos de interpretación. 2. Integrar información científica en la capacitación de los guías. 3. Elaborar materiales informativos y promocionales.	Organización concesionaria, ASOPROGAL y CISP	1	2				
1.6	Implementar un Programa de Control y Vigilancia para asegurar la conservación del bosque y sus recursos	1. Diseñar el sistema de patrullajes 2. Comprar el equipo, 3. Realizar los patrullajes en forma programada y conjunta en corresponsabilidad con CONAP.	Organización concesionaria y CONAP	1					

Línea de Acción 1: Conservar y conocer los atractivos del sitio

1.7	Implementar un sistema de limpieza de los atractivos y del lugar	1. diseñar una rutina. 2. Establecer la persona que supervisa. 3. evaluar los resultados cada mes y ajustar medidas necesarias para llegar al estándar. 4. Cumplir con Manual de Procedimientos que establece el Plan de Negocios.	Organización concesionaria	1					
-----	--	--	----------------------------	---	--	--	--	--	--

Línea de Acción 2: Mejorar, consolidar y dar adecuado mantenimiento a la infraestructura existente

N o	Estrategias	Acciones	Responsables	Tiempo/años					
				1	2	3	4	5	
2.1	Implementar un sistema de seguridad contra incendios.	1. Dotar de equipo contra incendios. 2. Capacitación y simulacros contra incendios. 3. Crear un plan de emergencia. 4. Integrar medidas en la normativa y reglamento del sitio	La organización concesionaria, CONRED, Bomberos de Livingston.	1					
2.2	Consolidar y mejorar la infraestructura existente.	1. Integrar con materiales vernáculos y tradicionales, baños, y cocina actual. 2. Diseñar e implementar un programa de mantenimiento anual de facilidades e infraestructura asignándole un presupuesto. 3. Implementar área de vestidores, oficina administrativa, duchas, separar servicios sanitarios de hombres y de mujeres, recepción e información al turista.	Organización concesionaria	1	2				
2.3	Velar por el buen uso de la infraestructura y equipo con que cuenta la asociación.	1. Elaborar manuales de mantenimiento de equipo y de infraestructura y ponerlos en práctica. 2. Definir un fondo de los ingresos de la asociación para mantenimiento y arreglos de equipo e infraestructura del sitio.	Organización concesionaria, MARN, AMASURLI	1	2	3	4	5	
2.4	Garantizar el adecuado manejo de las aguas residuales	1. Sistema de mantenimiento de fosas sépticas, 2. establecer línea base de contaminación en el río y aplicar sistema de monitoreo	Organización concesionaria, MARN, AMASURLI	1	2	3	4	5	

Línea de Acción 2: Mejorar, consolidar y dar adecuado mantenimiento a la infraestructura existente

N o	Estrategias	Acciones	Responsables	Tiempo/años					
				1	2	3	4	5	
2.5	Establecer el sistema de manejo de desechos sólidos	1. Diseñar el sistema. 2. Implementar el reciclaje, 3. Contactar a recicladoras. 4. Establecer el sistema de manejo de desechos orgánicos en el sitio.	Organización concesionaria, MARN, AMASURLI	1					
2.6	Implementar un sistema de recolección de agua de lluvia	1. incluir la capacitación de aguas pluviales en la adecuación de los nuevos módulos de Servicios Sanitarios	Organización concesionaria y donante	1	2				
2.7	Evaluar la posibilidad de brindar servicio de alojamiento, proyecto incluido en Plan de Negocios	1. Evaluar la factibilidad, que incluya el estudio de mercado, 2. Aplicar los instrumentos de Evaluación Ambiental.	Organización concesionaria			3			

Línea de Acción 3: Mejorar la calidad de los servicios y garantizar la satisfacción óptima en la experiencia de los visitantes.

No	Estrategias	Acciones	Responsables	Tiempo/años				
				1	2	3	4	5
3.1	Proveer al visitante servicios de alta calidad, capacitando al personal en la aplicación de mejores prácticas de turismo comunitario.	Estructurar un programa de capacitación que incluya aprendizaje en el idioma inglés, gastronomía, guiaje, seguridad, turismo salud, información turística, atención al cliente, primeros auxilios y manejo ambiental. Gestionar los fondos para financiar el programa de capacitación. INGUAT, INTECAP Ejecutar el Programa de Capacitación. Giras de intercambio. Lograr la certificación de los guías comunitarios. Curso sobre guía de Turismo Comunitario por INTECAP_Pto.Barrios	Municipalidad, CISP, ASOPROGAL, INGUAT, INTECAP	1	2	3	4	5
3.2	Lograr que los productos o servicios que ofrecemos se diferencien de la competencia.	Poner precios competitivos. Colocar servicios únicos y diferentes. Mojarra es diferente a la de Cayo Quemado porque solo come ostiones y esto se da en área de paredones. Esto se puede brindar como interpretación. Artesanías ligadas a servicio de salud, hidroterapia, masajes, plantas medicinales, platos diferentes de otros restaurantes cerca al lugar. Mejorar e imprimir el menú. Capacitarse en el adecuado manejo de alimentos.	Organización concesionaria	1				
3.3	Transformar la tienda de artesanías en un negocio que responda a los estándares de calidad que busca el turismo nacional e internacional.	1. Identificar los tipos de productos y su procedencia, 2. Visitar algunos ejemplos de tiendas de artesanías exitosas, 3. Estimar la cantidad y el monto a invertir, 4. Evaluar la posibilidad de vender línea de productos terapéuticos asociados a el tipo de atractivos (aguas termales, sauna), tales como repelentes naturales, artefactos en madera para masajes, piedras pómez,	Aporte para la descentralización cultural (ADESCA)		2			

Línea de Acción 3: Mejorar la calidad de los servicios y garantizar la satisfacción óptima en la experiencia de los visitantes.

No	Estrategias	Acciones	Responsables	Tiempo/años					
				1	2	3	4	5	
		cremas medicinas naturales para problemas reumáticos, estomacales, de cuidado de la piel, el cabello etcétera.							
3.4	Establecer un programa de seguridad y prevención de riesgos para los visitantes.	Diseñar y aplicar un plan de acción en caso de emergencias. Botiquín de emergencia, completar los pasa manos. Recibir capacitación en primeros auxilios	Organización concesionaria con apoyo de Cruz Roja, Ak´ Tenamit	1					
3.5	Generar acuerdos con las asociaciones de lancheros para que el transporte acuático sea más flexible y permita una mayor estancia y disfrute de los atractivos tanto de agua caliente como de los sitios cercanos.	Hacer presentaciones ante la asociación de lancheros, presentando lo que tiene el sitio y propuesta de negociación y de ordenamiento del flujo turístico. Verificar la competencia de la municipalidad e INGUAT en la regulación de tarifas y horarios. Solicitar al CATCI que cumpla con un papel de incidencia con el tema. A través del CATCI incidir en la aplicación o aprobación del reglamento de navegación. Solicitar a CONAP y a CECON gestionar la aprobación del reglamento de navegación de aguas interiores.	Organización concesionaria, CONAP, CECON, Municipalidad de Livingston, Naval de Santo Tomás de Castilla	1	2				
3.6	Implementar el sistema de registro de visitantes en el sitio	Solicitar a CONAP asesoría técnica. Definir el perfil del visitante.	CONAP, Organización concesionaria	1					
3.7	Habilitar oficina de atención e información al visitante.	1.Diseño conforme reordenamiento de la infraestructura existente, 2.Gestionar los fondos.	Junta Directiva con apoyo de ONGs	1	2				
3.8	Ordenar y organizar el ingreso de los visitantes	Estudio de capacidad de carga, hacer una planificación del sitio, definir la normativa, hacer un plan de manejo de grupos	Junta Directiva	1					
3.9	Establecer un sistema de monitoreo de la calidad de servicios de visitantes	Implementar el sistema de calidad propuesto en este Plan. Habilitar un libro de quejas y otro libro de sugerencias para visitantes y operadores de turismo, y aplicar las mejoras indicadas en la medida de las posibilidades	Junta Directiva con asesoría de organizaciones de apoyo	1	2	3	4	5	
3.10	Garantizar el adecuado suministro de servicios de agua, energía eléctrica y comunicación	Encontrar la solución al abastecimiento seguro y permanente de agua potable. Elaborar el proyecto para dotación de energía eléctrica alternativa de acuerdo a los requerimientos de la zonificación del PNRD. Colocar servicio eficiente de Teléfono e internet.	Junta Directiva, CONAP y organizaciones de apoyo		2				
3.11	Elevar la calidad del servicio de interpretación en el sitio	Diseñar el Guión de La Cueva. Diseñar el Guión de Las Aguas Termales, Diseñar los rótulos, guías escritas, guías digitales y la capacitación a los guías locales. Colocar rótulo con servicios y precios que se ofrecen. Estudiar, diseñar e imprimir los menús, Elaborar catálogo con la información de lo que se ofrece.	Junta Directiva, INGUAT y Aliados	1	2				
3.12	Elaborar paquetes con los diferentes destinos del área	Diseñar los paquetes, hacer los acuerdos entre los distintos destinos.	Junta Directiva, INGUAT y Aliados	1					

Línea de Acción 4: Fortalecer la organización concesionaria en su capacidad de administración y gestión

No	Estrategias	Acciones	Responsables	Tiempo/años			
4.1	Elaborar y poner en ejecución el Manual de procedimientos y el reglamento interno para el uso de las instalaciones y lugares recreativos de Agua Caliente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. solicitar apoyo para la elaboración del manual de procedimiento y el reglamento interno 2. elaboración participativa del manual y del reglamento. 3. capacitación en la implementación del manual y el reglamento. 4. implementación y socialización del manual y el reglamento interno. 	Junta Directiva de la organización concesionaria.	1			
4.2	Cumplir con los requerimientos de CONAP para lograr la concesión de servicios turísticos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. gestión y suscripción del convenio de cooperación con CONAP. 2. gestión de la suscripción de la concesión por el servicio turístico ante CONAP. Y en base al reglamento de Concesiones de Servicios para Visitantes en el SIGAP. 	Junta Directiva de la organización concesionaria. Y Dirección del PNRD. Unidad de Tierras de CONAP.	1			
4.3	Creación de un mecanismo financiero que permita el cobro por ingresos y prestación de servicios.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caracterizar los servicios que se brindan en el sitio. Definir los costos de los productos turísticos comunitarios, elaborar una política de precios, entendida y manejada por los prestadores de servicio comunitarios. 2. Identificar el mecanismo financiero que mejor se acople al tipo de concesión turística. 3. Gestión para implementación del mecanismo financiero. 4. Implementación del mecanismo financiero. 	Junta Directiva de la organización concesionaria y CONAP.		2		
4.4	Mejorar la comunicación instalando de forma directa equipo de computo e internet.	Instalar dos computadoras una para promoción y mercadeo y la otra de apoyo a la gestión administrativa y financiera. Definir un lugar seguro y con condiciones idóneas para instalar el equipo y el personal.	Junta Directiva con apoyo de Aliados		2		
4.5	Implementación de oficina de administración	<ol style="list-style-type: none"> 1. ubicar del espacio y diseño de oficina administrativa. 2. Gestionar recurso financiera para la implementación de la oficina administrativa. 3. instalar la oficina administrativa. En la que se pueda incluir el equipo de comunicación (radios, celulares, computadoras y servicio de internet). 	Junta Directiva de la organización concesionaria. Y Ongs. Acompañantes.	1			
4.6	Evaluar las capacidades y debilidades de infraestructura, humanas y físicas en base a los servicios y productos a ofrecer.	<ol style="list-style-type: none"> 1. evaluar las capacidades y experiencias de los miembros de la organización concesionaria. 2. Evaluar de bienes existentes y necesarios. 3. identificar las necesidades en conocimientos, habilidades, valores e infraestructura. 3. Formular el programa de capacitación. 	Junta Directiva de la Organización concesionaria. Y Ongs. Acompañantes.		2		

Línea de Acción 4: Fortalecer la organización concesionaria en su capacidad de administración y gestión

No	Estrategias	Acciones	Responsables	Tiempo/años				
				1	2	3	4	5
		4. gestión para la adquisición de la infraestructura física.						
4.7	Diseñar, construir y comercializar artesanía terapéutica.	1. investigar sobre artesanía o productos terapéuticos. 2. elaborar de diseños. 3. Llevar a cabo la capacitación en fabricación de artesanía terapéutica. 4. comercialización.	Junta Directiva de la organización concesionaria. Y Ongs. Acompañantes.			3		

Línea de Acción 5: Trabajar en forma consistente y sistemática el mercadeo, promoción y comercialización

No	Estrategias	Acciones	Responsables	Tiempo/años				
				1	2	3	4	5
5.1	Poner en ejecución el plan de Negocios de Agua Caliente.	Evaluar la pertinencia de ampliar construcción de hospedaje, con un estudio de mercado y evaluación de impacto ambiental.	Organización concesionaria	1	2	3	4	5
5.2	Posicionar la Asociación en la mente del turista, que logre identificarla como un grupo diferente de otros en el área.	Poner en ejecución el Plan de Negocios y de Mercadeo	Organización concesionaria	1	2	3		
5.3	Propiciar que Agua Caliente se convierta en un centro de promoción y distribución turística del visitante hacia sitios cercanos.	Colocar un mapa de ubicación del sitio y de sitios cercanos. Elaborar catálogos de lo que ofrece cada sitio. Asegurar que información sobre Agua Caliente se a incluida en Guías de Viajes como Lonely Planet	Junta Directiva, destinos aliados, ONGs, y Ogs, Aliadas	1	2			

Línea de Acción 5: Trabajar en forma consistente y sistemática el mercadeo, promoción y comercialización

No	Estrategias	Acciones	Responsables	Tiempo/años				
5.4	En alianza con los sitios cercanos establecer una estrategia de promoción del destino en la Antigua Guatemala como primer centro de distribución turística a nivel nacional.	Seleccionar los destinos aliados para promoverse conjuntamente. Armar los paquetes y acuerdos entre los diferentes destinos seleccionados. Investigar en la Ciudad de La Antigua las mejores posibilidades de promoción y seleccionar la mejor. Ejecutar la promoción a través de los medios seleccionados.	Junta Directiva, destinos aliados, ONGs, y Ogs, Aliadas	1	2			
5.5	Negociar y establecer un plan de acción conjunta con las asociaciones de lancheros de Livingston y Rio Dulce.	Identificar los posibles puntos de negociación. Emitir Acuerdos. Evaluar cada 6 meses el cumplimiento de los acuerdos y adaptar.	Junta Directiva, asociaciones de Lancheros, INGUAT	1				

Línea de Acción 6: Crear y fortalecer alianzas						
No	Estrategias	Acciones	Responsables	Tiempo/años		
6.1	Crear una ruta turística en el área que a través de convenios y acuerdos se promoció en conjunto ante el visitante nacional e internacional.	1. definición de servicios por cada lugar. 2. crear los procedimientos que hagan funcional la ruta de distribución de los visitantes. 3. firma de convenios de cooperación que validen los compromisos	CONAP, CATCI. Junta Directiva de la organización concesionaria.	1		
6.2	Fortalecer el CATCI. Facilitando la coordinación y las alianzas entre organización concesionaria, Barra lampara, CONAP PNRD, INAB, CECON, Municipalidad de Livingston, ONGs como CISP, ASOPROGAL entre otros y destinos comunitarios cercanos y algunos privados.	1. Conformar una mesa de coordinación interinstitucional de turismo comunitario.	CATCI.	2		
6.3	Coordinar con proveedores de productos locales la provisión de alimentos e insumos locales.	1. definir los menús a ofrecer como producto del restaurante. 2. Identificación de productores locales de alimentos. 3. contratos o alianzas con los productores.	Junta Directiva organización concesionaria con acompañamiento de una ONG's.	1		
6.4	Ampliar alianzas con otras instituciones como por ejemplo MINECO, AGEXPORT.	1. crear una cartera de potenciales aliados que coincidan con los objetivos de los servicios concesionados. 2. Gestión.	Junta Directiva organización concesionaria con acompañamiento de una ONG's.	2		
6.5	Alianzas con organismo de investigación de medicina natural.	1. crear una cartera de potenciales aliados que coincidan con los objetivos de los servicios concesionados. 2. Gestión.	Junta Directiva organización concesionaria con acompañamiento de una ONG's.	3		

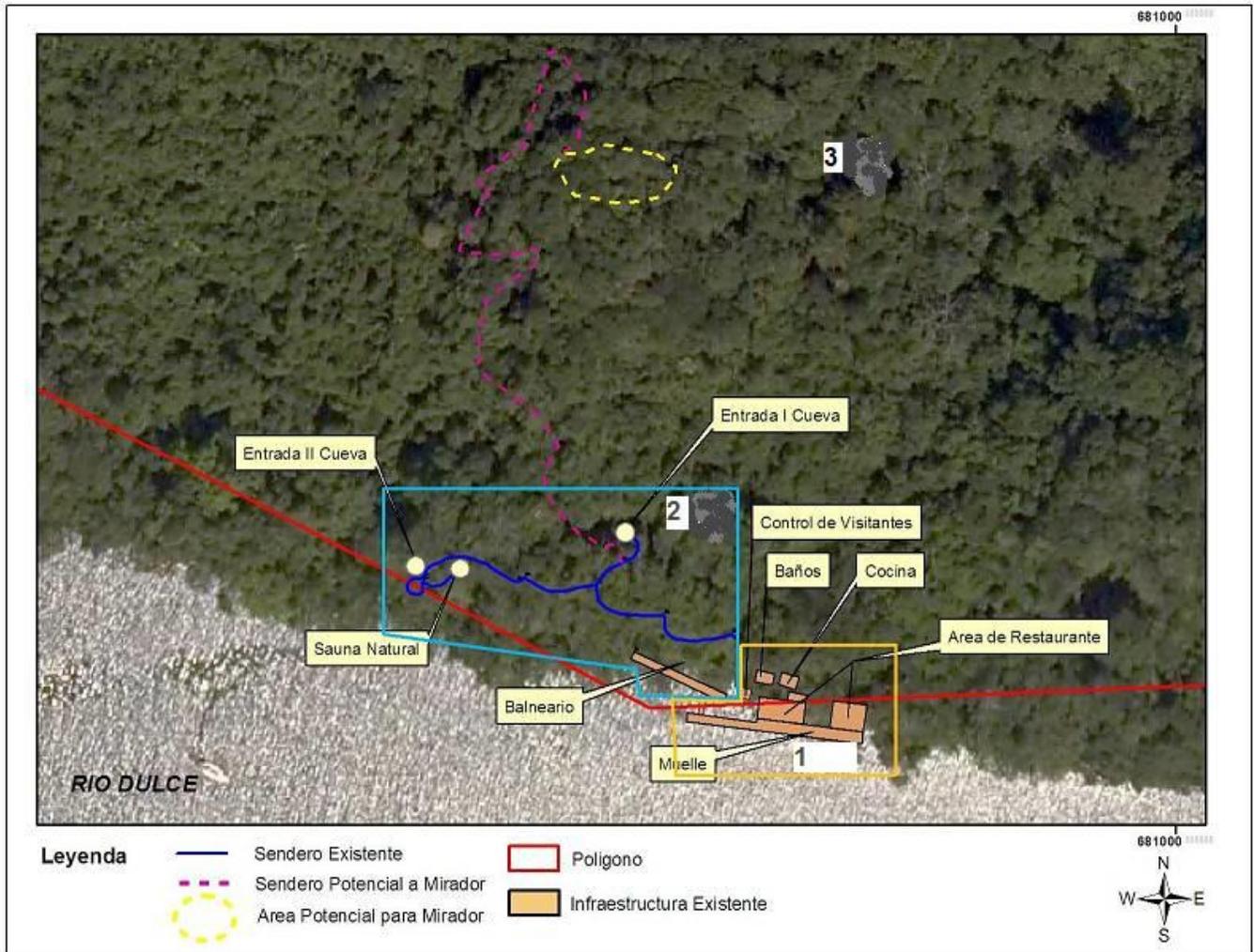
f. Sub- zonificación:

La sub-zonificación que aquí se propone, está enmarcada en la Zona de Protección Especial del Parque, per enfocada al Manejo de Visitantes dentro del polígono en el cual se encuentra el Sitio de Agua Caliente. Para su definición se tomó como base algunos criterios de la metodología del ROVAP (Rango de Oportunidades para Visitantes en Áreas Protegidas).³⁹

DESCRIPCIÓN DE SECTORES/Sub-zonas - Sitio Turístico Agua Caliente, Área Protegida Parque Nacional Río Dulce

Sector/Sub-zona (número o nombre)	Ubicación (con relación a otros sectores, área que abarca)	Referencia (mapa, marca física u otro)	Descripción (área que abarca, servicios, infraestructura, recursos, otros)
1. Infraestructura /presencia intensiva	Al sur de éste sector pasa el Río Dulce, al norte está cubierto de bosque en un terreno con altas pendientes, al este el terreno está también cubierto de bosque, al oeste se encuentra la poza de aguas termales y al nor-oeste se inicia el sendero hacia las cuevas y hacia el sauna natural.	Identificada en Mapa de Sub-zonificación con el No. 1	Comprende el área donde se ubica la infraestructura de recepción y atención al visitante. El paisaje se caracteriza porque la combinación de un entorno natural (bosque de selva tropical y cuerpo de agua navegable) con infraestructura sencilla de tipo tradicional que presta servicio para la recepción y atención a los visitantes. El acceso es por medio de transporte acuático motorizado que conecta lugares poblados a lo largo del trayecto entre Livingston y Fronteras. Existe la oportunidad de apreciar la cultura de los pobladores locales así como aprovechar los servicios ofrecidos por ellos. El lugar permite experimentar la comida y productos tradicionales o regionales. Existen muchas posibilidades de que se produzcan más encuentros e interacción con otros visitantes y con los prestadores de servicios y los administradores.
2. Semi-natural /presencia intermedia y con mayor control	Al Sur de éste sector pasa el Río Dulce, al Norte está cubierto de bosque el terreno con altas pendientes, al Oeste está también cubierto de bosque, al Este se encuentra la infraestructura para recepción y atención al visitante.	Identificada en Mapa de Sub-zonificación con el No. 2	Comprende el área donde se encuentran ubicados los atractivos: la poza de aguas termales, el sendero, las cuevas y el sauna natural. El entorno biofísico/cultural tiene una apariencia bastante natural pero se detecta la actividad humana. El acceso es por medio de senderos bien marcados. Hay pocas oportunidades para la privacidad, son frecuentes los encuentros y la interacción con otros visitantes, personal del área. Es más usual ver en el área grupos y tours comerciales. Es posible encontrar infraestructura y facilidades en sitios designados. La infraestructura está diseñada y adecuada para un uso más intensivo. Están presentes tanto el control y las normas como las oportunidades para la interacción y educación. Hay más atención a la seguridad de los visitantes y la protección de áreas y atractivos sensibles vulnerables.
3. Natural /ninguna o muy escasa visitación	Al Norte el polígono del terreno colinda con la comunidad de Langostura, al Este con el terreno de Sebastián Pap, al Oeste con la Comunidad de Langostura, Crike y el Sr. Alfredo Bob; y al Sur con el Río Dulce.	Identificada en Mapa de Sub-zonificación con el No. 3	Comprende el resto del terreno que está dentro del polígono, el cual consiste en bosque de selva tropical de difícil acceso. Existe la oportunidad de encontrar un alto grado de naturalidad e integridad de los procesos ecológicos y naturales, así como una composición procesos ecológicos naturales y una composición de especies nativas y endémicas en un significativo estado natural. Es un área con suficiente tamaño y alejamiento para sostener procesos naturales como depredación, incendios, inundaciones, enfermedades etc. Hay poca evidencia de actividad humana y baja probabilidad de encuentros con otras personas. Tiene un alto grado de protección de los recursos biofísicos y la visitación es altamente controlada y limitada a personal del sitio y a algunos investigadores especiales normalmente acompañados por personal sitio. El acceso pudiera ser difícil y el nivel de desafío y riesgo para el visitante es alto.

- ³⁹ Brown, Perry; Wallace, George, Newman, Peter; Wurz, Larry; Stoll, DRew, Wurz, Jim; McGlauglin, William; Courrau, José; Bauer, Jerry y Valenzuela, Francisco. "Rovap, El Rango de Oportunidades para Visitantes en Áreas Protegidas" _ U.S.A. USAID, Forest Service, International Programs.



En esta gráfica se define la sub-zonificación (sectores) dentro del sitio de Agua Caliente de la siguiente manera: el polígono de línea amarilla encierra el área de **infraestructura** con el **No.1**, el polígono de línea celeste encierra el área **semi-natural** con el **No.2** y delimita el sector que concentra los atractivos actuales que son las aguas termales, las dos entradas a la cueva, el sauna natural y los senderos habilitados. El resto del polígono de línea roja encierra el resto del terreno y corresponde al **área natural** con el **No. 3**, que no tiene al momento visitación y solamente se aplicarán estrategias de protección y conservación.

Sub-zona	Actividades permitidas	Actividades no permitidas
1. Infraestructura	i) Recepción y registro de visitantes, provisión de servicios, ii) Mejoramiento de infraestructura, iii) Si se considera que hay necesidad de ampliar la construcción de facilidades deberán aplicarse los instrumentos de evaluación ambiental.	i) Contaminar los recursos, hídricos, el suelo, el aire, etcétera. ii) Eliminar el bosque iii) Actos que van en contra de las normas de buena conducta. Nota: Aplicar las prescripciones contenidas en el normativo y en el código de ética.
2.Semi-natural	i) Mejorar las facilidades para los visitantes. ii) Interpretación, educación ambiental, investigación. iii) Visita guiada a los atractivos	i) Construcciones masivas o que afecten el paisaje, el suelo y el bosque ii) Salirse del sendero establecido iii) Extraer, plantas, animales, recursos del suelo. iv) cualquier tipo de actividad que provoque contaminación, destrucción y daño, afectando los recursos y los atractivos. Nota: Aplicar el Código de Etica y el Normativo.
3.Natural	i) actividades de protección y vigilancia ii) investigación	i) Visitación ii) Habilitación de senderos y facilidades para el ecoturismo iii) Cualquier tipo de construcción iv) Cualquier actividad de extracción v) Cualquier actividad que pueda causar contaminación.

g. Monitoreo de impactos del turismo sobre el sitio.

El sistema de monitoreo de impactos es un instrumento indispensable para mantener la calidad de los atractivos y los recursos que ofrece el sitio en el largo plazo. Deberá observarse de manera sistemática y disciplinada, realizando las mejoras o adaptaciones que se vayan necesitando conforme se lo que indique la experiencia de su aplicación.

SISTEMA DE MONITOREO DE IMPACTOS DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL SITIO

Sector	Atractivo/elemento	Impacto	Indicador	Umbral	Medio de Verificación	Lapso de tiempo para medir indicador	Acción de Manejo	Responsable	Observaciones
2	Aguas Termales	Cambio de temperatura en el agua	Disminución de la temperatura a partir de la línea base, 67 grados F	Disminución de 10% a 25%	Medición de temperatura	cada 6 meses	Investigar la causa directa del cambio de temperatura en el agua termal	Junta Directiva de Organización concesionaria	No se tiene conocimiento de bajas en la temperatura.
		Cambio de lugar de la salida de las aguas termales	Aumento de distancia con algún referente de la ubicación de las salidas de las aguas termales	cambio de distancias entre 1 y 1.5 m	Medición con GPS o con cinta métrica	cada año	Investigar la causa directa del cambio de ubicación del agua termal	Junta Directiva de Organización concesionaria	En este caso por ser un cambio natural, no se puede hacer nada más que adecuar la infraestructura a los nuevos cambios
1	Cauce del Río Dulce	Contaminación por aguas grises	Cambio en características bioquímicas y físicas del agua del Río	entre xx y xx de partículas orgánicas y químicas	Exámenes de laboratorio de muestras de la calidad del agua	cada 4 meses	Control de desagües de aguas grises, derivadas de la cocina y los lavamanos	Junta Directiva de Organización concesionaria	Establecer una línea base
		Contaminación por aceites de lanchas	Aumento de residuos de aceite en el agua	entre xx y xx de partículas de aceite en el agua a la par del muelle	mediciones a través de exámenes de laboratorio	cada 4 meses	Exigir responsabilidad a las asociaciones de lancheros para que colaboren con eliminar este tipo de contaminación	Organización concesionaria y Admón del PNRD	Establecer una línea base
		Contaminación por ruido de motores de lanchas y yates	Número de visitantes que se quejan por el ruido	10% de encuestas	Encuestas a visitantes	6 meses	Incidir en las autoridades responsables para que se incluya la restricción en el Reglamento de Navegación	Personal del PNRD, organización concesionaria en alianza con vecinos	

Sector	Atractivo/elemento	Impacto	Indicador	Umbral	Medio de Verificación	Lapso de tiempo para medir indicador	Acción de Manejo	Responsable	Observaciones
		Contaminación visual y malos olores por basura	Cantidad aproximada en libras de basura	10 libras en todo el sitio	No. de libras de basura aglomeradas y pesadas	cada mes	Colocar en el Código del Visitantes y del Prestador de Servicios en lugar visible	Organización concesionaria	
2	La Cueva	Erosión o deterioro de senderos dentro de la cueva	Aumento de profundidad y ancho	Aumento no mayor de 3 cm. de profundidad y no mayor de 10 cm. de ancho en los senderos	mediciones periódicas	cada 2 meses	Manejo ordenadamente los grupos no mayores de 8 visitantes	Organización concesionaria	
		Daño en las estalactitas y estalagmitas	Número de estalactitas y estalagmitas que presentan quebraduras, disminución de tamaño original	No se permite daño alguno.	Registro periódico de el estado en bitácora de monitoreo de campo	cada mes	Gestionar asistencia técnica de un experto en cuevas con experiencia en manejo de visitantes	Organización concesionaria y personal del PNRD	Se recomienda tener un registro fotográfico y métrico de las estalagmitas y estalactitas
1, 2 y 3	Bosque	Cambio en estructura y composición del bosque	Densidad de árboles y especies características de este tipo de bosque	No se permite ningún tipo de extracción	Monitoreo periódico	cada 6 meses	Establecer línea base de especies características del tipo de bosque presente en sitio	Organización concesionaria y Admón. del PNRD	
		Despale para siembra de granos básicos, ganadería u otros.	No de hectáreas deforestadas	No se permite la deforestación	Patrullaje y monitoreo de campo	2 veces por semana	Implementar el sistema de control y vigilancia con patrullajes periódicos	Organización concesionaria	

Sector	Atractivo/elemento	Impacto	Indicador	Umbral	Medio de Verificación	Lapso de tiempo para medir indicador	Acción de Manejo	Responsable	Observaciones
2	Sauna Natural	Deterioro de las características naturales del acceso y su interior	Erosiones, intervenciones	No se permite ninguna alteración	Monitoreo periódico	cada mes	Implementar rigurosamente el control de los visitantes respetando la capacidad de carga	Organización concesionaria	Registrar estado actual con levantamiento fotográfico y métrico detallado
1,2,3	Paisaje	Contaminación por cables, antenas, basura, rótulos, edificaciones que no se integran en el entorno, emanaciones de humo, ruidos, entre otros	No de intervenciones deterioran la calidad del paisaje	Ninguna intervención que degrade el paisaje	Monitoreo periódico	cada mes	Elaborar e implementar un reglamento específico para la preservación del paisaje	Organización concesionaria y Admón del PNRD	

h. Capacidad de carga:

La capacidad de carga de los distintos espacios que comprende el sitio, se estableció de acuerdo a la experiencia que ya se tiene por parte de la Asociación Tiqwal Há en la administración del sitio, conforme se investigue sobre las características particulares de los atractivos se estarán haciendo los ajustes necesarios a este instrumento.

Espacio	Capacidad de carga
Restaurante	Esta se determina la cantidad de mesas y sillas que pueden ser colocadas con comodidad para el visitante en ese espacio. En este caso el restaurante tiene capacidad para 30 personas.
Balneario de aguas termales	Debido a su extensión y a que el agua caliente solamente emana de la roca en un tramo de aproximadamente 5 metros de longitud, y el ancho es de 3 a 4 metros, se ha determinado que para una estancia confortable solamente se tiene capacidad para un número máximo de 25 personas. Por ello cuando sea temporada alta, habrá que dar un tiempo determinado con un máximo de 15 minutos a cada grupo, y mantener personal vigilando para que lleve el control de los grupos y el tiempo, asignando turnos. Ello significa que en una jornada de 8 horas se puede recibir ordenadamente a un total de 600 visitantes que se den su baño en la poza.
Visita guiada a las cuevas	Para determinar la capacidad de carga en las entradas a las cuevas, es necesario llevar a cabo el estudio e investigación de las mismas, con expertos en el tema, ya que prácticamente no se tiene información científica sobre las mismas. Sin embargo con base a otras experiencias anteriores y para que el guía tengo absoluto control sobre el grupo que atiende, es conveniente que el grupo no sea mayor de 10 personas. Si se calculan 45 minutos de recorrido guiado en las cuevas, proporcionando una mejor interpretación de las mismas y que entren hasta un máximo de dos grupos guiados simultáneamente, solamente que uno se dirige a la entrada 1 y el otro a la entrada 2 de la cueva, significa que en 8 horas, pueden atenderse alrededor de 16 grupos de 10 personas cada uno, haciendo un total 160 personas que pueden ser guiadas en las cuevas durante el día.
Sauna natural	Por lo pequeño del área no se debe permitir el ingreso de un número mayor de 4 personas, por lo que deberán hacerse turnos de ingreso de grupos cada media hora a 45 minutos..
Sendero	La longitud del sendero es muy corta, no más allá de 200 m. , está muy bien construido y recibe constante mantenimiento, debido a que está muy accesible. Es por ello que la cantidad de grupos va a estar determinada no tanto por el sendero, sino mas bien por la cantidad de grupos que se puedan recibir

Espacio	Capacidad de carga
	en la cuevas.

i. Códigos de ética.

Este código tiene el objetivo de guiar la forma deseada de conducta que el personal del área protegida quiere aplicar al momento de atender al visitante.

Es necesario consensuar y socializar este Código entre todos los involucrados. Ello se puede hacer por medio de material impresos como carteles, afiches y trifoliales, como también por medio de Talleres y Reuniones de capacitación.

a) Para personal del área protegida PNRD en contacto con los visitantes y prestadores de servicios

- Facilitar a los prestadores de servicios y a los visitantes la información educativa e interpretativa que se tenga disponible sobre el sitio, propiciando la valorización y conocimiento de la misma.
- Apoyar a los prestadores de servicios para que brinden servicios y experiencias de calidad a los visitantes.
- Respetar y hacer respetar las tarifas establecidas para los servicios que se ofrecen y siempre demostrar transparencia en el manejo de los ingresos generados por los visitantes.
- Cumplir y hacer cumplir las normas específicas del área protegida, así como los códigos de ética y conducta para visitantes y prestadores de servicios.
- Respetar y hacer respetar los horarios de turnos e ingresos establecidos.
- Garantizar el registro de ingreso ordenado y sistemático de los visitantes, aplicando el RTV40
- Orientar y conducir al visitante para reducir la “huella” o “impacto negativo que deja el visitante dentro del área.
- Respetar y hacer respetar las señales, rótulos y demás infraestructura de apoyo y ordenamiento de la visitación dentro del sitio.
- Velar porque los desechos sólidos y líquidos generados por la actividad turística cumplan con las directrices establecidas, evitando todo tipo de contaminación en el río, las aguas termales, suelo, el bosque y las cuevas.
- Velar la seguridad y tutela del visitante contribuyendo a que tenga una experiencia educativa y recreativa inolvidable en el sitio.

⁴⁰ RTV: Registro Unificado de Visitantes

- Utilizar lenguaje adecuado, respetuoso y amable, demostrando excelentes relaciones humanas con los visitantes y prestadores de servicios.
- Mostrar una excelente presentación personal ante los visitantes (uniforme, vestimenta, higiene, etc.).
- Ser respetuosos de la cultura y tradiciones de las comunidades locales y velar porque los visitantes también sean respetuosos.
- Promover únicamente aquellas tradiciones, costumbres sociales, religiosas o folklóricas que estén autorizadas por las comunidades aledañas.
- Portar una identificación que proporcione información individual y de su puesto de trabajo.
- Asegurar la presencia permanente de personal para atender a los visitantes que llegan al área protegida.
- Mantener una adecuada comunicación y coordinación entre todo el personal del área protegida para minimizar impactos y mejorar el manejo del área.

b) Para prestadores de servicios turísticos

- Ser un buen anfitrión, actualizándose y capacitándose en este campo en forma constante.
- Estar con la mejor disposición de capacitarse o mantener capacitado a su personal en las buenas prácticas de turismo sostenible
- Velar por la conservación de los recursos naturales, la biodiversidad y los atractivos turísticos minimizando los impactos.
- Facilitar a los visitantes material educativo e informativo sobre el sitio de Agua Caliente y los otros destinos comunitarios aledaños apoyándose mutuamente.
- Cumplir y asegurar el cumplimiento, por parte de los visitantes, los códigos de ética y conducta, así como las normas específicas para contribuir a la conservación de las áreas protegidas.
- Ser receptivo y obtener retroalimentación de la experiencia del visitante, con el objetivo de mejorar en forma constante la calidad de los servicios que se ofrecen.
- Implementar un adecuado manejo de grupos para asegurar un mínimo impacto en los recursos.
- Mantener informada a la administración del área protegida sobre cualquier anomalía que atente contra la conservación de los recursos naturales y/o culturales.

c. Para guías

- Contar con la debida identificación/carnet autorizado por parte del INGUAT, como guía de Agua Caliente y como guía de los destinos comunitarios del sector.
- Proporcionar información verídica y confiable a los visitantes
- Resaltar la importancia de la protección del sitio y del área protegida a los visitantes de manera educativa y amena.
- De inicio dar a conocer las normas específicas del sitio y del área protegida, en forma amigable y explicativa.
- Garantizar el registro requerido al entrar al sitio o al ingreso de otros destinos que se promueven.
- De inicio clarificar de forma exacta las expectativas que puede llenar a los visitantes indicando transparentemente las limitaciones.
- Garantizar un recorrido seguro a los visitantes, proveyendo la información, transporte, equipo y vestimenta adecuados. Indicando previamente las dificultades a encontrar y evitando accidentes o extravíos.
- Facilitar a los visitantes la información educativa e interpretativa que se tenga disponible sobre el sitio, proporcionando una experiencia de alta calidad.
- Utilizar lenguaje adecuado, respetuoso y amable, demostrando excelentes modales y relaciones humanas con los visitantes y prestadores de servicios.
- Mostrar una excelente presentación e higiene personal ante los visitantes (uniforme, vestimenta, zapatos, etc.).
- Respetar horarios, ingresos y turnos de los prestadores de servicio y de los administradores del área protegida y los sitios de atractivos.
- Respetar tarifas de servicios, ingresos y otros, demostrando y contribuyendo a mantener la transparencia en el manejo de fondos.
- De inicio dar a conocer las normas específicas del sitio y del área protegida, en forma amigable y explicativa.

- Garantizar el registro requerido al entrar al sitio o al ingreso de otros destinos que se promueven.
- De inicio clarificar de forma exacta las expectativas que puede llenar a los visitantes indicando transparentemente las limitaciones.
- Garantizar un recorrido seguro a los visitantes, proveyendo la información, transporte, equipo y vestimenta adecuados. Indicando previamente las dificultades a encontrar y evitando accidentes o extravíos.
- Facilitar a los visitantes la información educativa e interpretativa que se tenga disponible sobre el sitio, proporcionando una experiencia de alta calidad.
- Utilizar lenguaje adecuado, respetuoso y amable, demostrando excelentes modales y relaciones humanas con los visitantes y prestadores de servicios.
- Mostrar una excelente presentación e higiene personal ante los visitantes (uniforme, vestimenta, zapatos, etc.).
- Respetar horarios, ingresos y turnos de los prestadores de servicio y de los administradores del área protegida y los sitios de atractivos.
- Respetar tarifas de servicios, ingresos y otros, demostrando y contribuyendo a mantener la transparencia en el manejo de fondos.

d) Para Operadores de Turismo

- Diseñar itinerarios que respondan interesantes para el tipo de demanda.
- En sus recorridos aplicar tecnologías limpias e implementen buenas prácticas de turismo sostenible.
- Informar y aclarar previamente a los visitantes sobre lo que puede esperar en su visita al área protegida, evitando cualquier malentendido o sorpresas inesperadas.
- Contribuir con el área protegida, asegurando que todo su grupo se registre en la forma establecida.
- Velar por que sus guías cumplan con los lineamientos y el Código para guías.
- Mostrar una excelente presentación e higiene personal ante los visitantes (uniforme, vestimenta, zapatos, etc.).

- Utilizar lenguaje adecuado, respetuoso y amable, demostrando excelentes relaciones humanas con los visitantes y prestadores de servicios.
- Implementar un adecuado manejo de grupos para asegurar un mínimo impacto en los recursos.
- Garantizar un recorrido seguro a los visitantes, proveyendo la información, transporte, equipo y vestimenta adecuados. Indicando previamente las dificultades a encontrar y evitando accidentes o extravíos.
- De inicio dar a conocer las normas específicas del sitio y del área protegida, en forma amigable y explicativa.
- Mostrar la debida identificación y autorización.

e) Para transportistas

Estos lineamientos van dirigidos a los prestadores de cualquier tipo de transporte acuático(lanchas, motos, yates, etcétera), que presten servicio a los visitantes del sitio.

- Asegurar el mantenimiento adecuado de sus unidades, evitando al máximo cualquier tipo de contaminación ambiental.
- Mantenerse únicamente en las áreas autorizadas para transitar, para evitar la degradación de los recursos naturales y/o culturales.
- No sobrecargar cualquier tipo de transporte con más visitantes de que tiene capacidad.
- Informar a la administración del área protegida cualquier percance o daño que se tenga con los recursos naturales y la biodiversidad que se encuentra en el sitio o sus alrededores.

f) Para visitantes

- Antes de empezar mi recorrido dentro de un área protegida, me informaré con el personal encargado (guías, personal de la Asociación, etc.) sobre las normas del sitio.
- Colaboraré con la conservación de las áreas protegidas pagando la cuota de acceso.
- Colaboraré con el buen manejo y control del área protegida, registrando mis datos al ingresar.

- Por mi seguridad y por la protección de los recursos y atractivos del sitio seguiré las indicaciones del guía y el administrador del sitio (permaneceré en los senderos y las áreas permitidas).
- No extraeré ningún bien cultural o natural del sitio
- Escucharé atentamente las explicaciones del guía, y permaneceré en el grupo.
- Disfrutaré de las plantas silvestres, las aguas termales, el sauna y el recorrido por los senderos, cuando no dañarlas.
- Dejaré la menor huella posible en el sitio, manteniendo limpio y de ser posible me traeré la basura y la depositaré hasta encontrar los recipientes destinados para ello.
- Cuidaré la infraestructura que encuentre (gradas, senderos, servicios sanitarios, restaurante, rotulación, muelles, barandas, etcétera).
- Me convertiré en un colaborador de la protección de los recursos del sitio, e informaré al personal sobre cualquier problema o situación que pueda amenazar la integridad de los mismos.
- Al bañarme en el Río o en las aguas termales, usaré jabones, shampoos u otras sustancias tradicionales biodegradables que no contaminan.
- Escucharé y atenderé las directrices y orientación de los guardarrecursos para cuidar las áreas protegidas que estoy visitando.
- Respetaré la cultura, tradiciones y costumbres de la Comunidad anfitriona.
- Contribuiré a evidenciar los beneficios del turismo responsable y sostenible hacia el desarrollo de las poblaciones locales
- Utiliza sus servicios siempre de las comunidades siempre que me sea posible contribuyendo a sus ingresos.
- Daré mis recomendaciones a la Asociación de los aspectos que me agradaron, al mismo tiempo que les haré recomendaciones para la mejora.
- Promoveré la visita de otros amigos y familiares recomendando el sitio

j. Normativo.

Normativa de Aplicación General

- Todos los visitantes deberán cancelar la tarifa de ingreso al área y registrarse al llegar al sitio.
- No se permite el ingreso de armas de fuego.
- No se permite el consumo excesivo de bebidas alcohólicas.
- No se permite el consumo de ningún tipo de drogas.
- Fumar solamente en áreas permitidas
- Se debe depositar la basura en los recipientes asignados
- No se debe arriesgar la seguridad de las instalaciones con el manejo inadecuado de fuego (cigarros, velas, cerillos u otros).
- Todos los visitantes sin excepción alguna, deberán ser acompañados por un guía comunitario en su recorrido por la cueva.
- No se permite alimentar o molestar a la fauna silvestre.
- Todos los visitantes y los prestadores de servicios turísticos deberán conocer y respetar la Normativa de Sitio.
- No se permite bañarse con jabón, en las pozas de aguas termales ni en el río.
- La infraestructura debe cuidar en forma prioritaria el buen manejo de las aguas residuales
- La infraestructura deberá estar adaptada al entorno y se reducirá al mínimo el impacto negativo en el paisaje; deberá utilizarse tecnología alternativa como paneles solares, plantas de biogás y otros que no alteren drásticamente el ecosistema.
- Visitantes, Operadores de Turismo y personal, debe velar por la integridad, mantenimiento y buen uso de la infraestructura y las facilidades instaladas en el sitio.
- Visitantes, Operadores de Turismo y personal dentro del sitio, debe velar por la integridad, conservación y buen uso de los recursos turísticos y naturales existentes dentro del sitio.
- No cortar ni extraer plantas, raíces, material vegetativo, material mineral o algún tipo de fauna.
- La señalización turística se basará en lo especificado por el Manual de Rotulación del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas.
- El acceso turístico debe realizarse únicamente por los senderos ya habilitados para ello.
- No se permite dañar las paredes y estructuras naturales de las cuevas con grafitis, extracción de materiales u otras actividades que puedan causar daño, tomando en cuenta la fragilidad de la misma.

Normas Específicas para Visitantes

- Ingresar al sitio únicamente por los accesos establecidos
- Pagar su tarifa de admisión al sitio
- Cada visitante asume su propio riesgo durante la permanencia en el sitio.
- Ser acompañados por un guía comunitario.
- Respetar las señales y atender las recomendaciones de los guías y del personal.

- Conservar la integridad natural del sitio. En la cueva no destruir, dañar, pintar, ni rayar las estructuras.
- Respetar los horarios de ingreso y de servicios establecidos en el sitio.
- No cortar ni extraer plantas, raíces, material vegetativo, material mineral o algún tipo de fauna.
- No se permite el ingreso de mascotas.
- Respetar y permanecer únicamente en las áreas, senderos y accesos habilitados para uso de visitantes.
- Se permite el consumo limitado de bebidas alcohólicas únicamente a los visitantes, no así al personal y prestadores de servicios turísticos.

Normas para Guías y Prestadores de Servicios Comunitarios

- Todos los prestadores de servicios comunitarios vinculados a la atención de visitantes, deben conocer las normas, respetarlas y darlas a conocer a los visitantes.
- Todos los guías en los siguientes dos años, deberán estar inscritos en el registro del INGUAT y portar su carnet vigente, incluyendo guías generales y guías comunitarios.
- Los Prestadores de Servicios Comunitarios deben tener un botiquín portátil y estar capacitados para brindar primeros auxilios y tener un plan de evacuación en caso de emergencia.
- Los guías deberán respetar y hacer respetar los senderos establecidos para el paso de visitantes.
- Los guías y prestadores de servicios deberán portar el uniforme establecido.
- Todos los prestadores de servicios deben ser disciplinados manteniendo la limpieza y orden en el sitio.
- Reportar inmediatamente a la administración del Parque, cualquier incidente que ponga en riesgo la integridad del sitio, así como la seguridad de los visitantes.
- Velar por la integridad, mantenimiento y buen funcionamiento de las facilidades e infraestructura existente en el área.
- Es prohibida la extracción de las plantas, raíces ni material vegetativo del sitio.
- Es prohibida la extracción de vestigios paleontológicos o minerales del sitio.
- Cumplir con las normas de higiene para la preparación de los alimentos.
- Velar por la seguridad de los turistas a su cargo, asegurando mantener los grupos unidos y respetando los accesos establecidos.
- No es permitido el consumo de bebidas alcohólicas y drogas a los prestadores de servicios.

Normas para Lancheros y Operadores de Turismo

- En el caso de que un guía regional del Tour operador acompañe al grupo, éste deberá permitir al guía comunitario que cumpla con todas sus funciones.
- Cumplir las normas e informar sobre las tarifas y cuotas establecidas en el Sitio.
- Proveer a los visitantes información sobre el área protegida, las condiciones del viaje y los niveles de dificultad y esfuerzo físico requeridos.

- Compartir resultados de evaluación de calidad y percepción de la experiencia por parte de los visitantes con la Asociación y los entes administradores del Parque.
- Apoyar a las Asociación en la identificación y ejecución de alternativas para mantener y conservar el sitio en forma sostenible.
- Velar por que el visitante llene los registros del sitio.
- Apoyar a la Asociación en la promoción del sitio para su disfrute y valoración.

k. Sistema de calidad, aplicación de mejores prácticas.

Tal como se ha visto en el análisis de la situación actual de sitio, este sistema de gestión de calidad y aplicación de mejores prácticas, es un instrumento clave para mejorar la satisfacción del visitante a la vez que se cuida de los recursos del sitio.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD- Aplicación de Mejores Prácticas

Tipo de práctica	Tema específico	Prácticas a aplicar/mejorar	Responsables	Inmediato	Mediato	Largo plazo
				1 año	2 y 3 años	4 y 5 años
AMBIENTALES	Manejo del agua (abastecimiento, almacenamiento y purificación)	Hacer estudios de sus las características del agua , determinando su idoneidad para la salud de los consumidores.	Organización concesionaria			
		Verificar que la fuente agua esté protegida de basura, sanitarios, animales silvestres o domésticos, agroquímicos, etcétera.	Organización concesionaria			
		Limpiar el depósito de agua cada 6 meses	Organización concesionaria			
		En lo posible canalizar el agua de lluvia para su utilización en Servicios Sanitarios (S.S.) y otros	Organización concesionaria			
		Colocar rótulos en S.S. recomendando cerrar chorros y optimizar el consumo.	Organización concesionaria			
		Sensibilizar también al personal de la Asociación que presta los servicios para optimizar el uso del agua.	Junta Directiva organización concesionaria			
		Evitar al máximo las fugas de agua. Identificarlas y repararlas en forma inmediata.	Organización concesionaria, personal asignado			

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-Aplicación de Mejores Prácticas

Tipo de práctica	Tema específico	Prácticas a aplicar/mejorar	Responsables	Inmediato	Mediato	Largo plazo
				1 año	2 y 3 años	4 y 5 años
		Evitar al máximo las fugas de agua. Identificarlas y repararlas en forma inmediata.	Organización concesionaria			
		Evitar que las aguas servidas y drenajes originadas en el sitio, desfoguen en el Río Dulce lo contaminen.	Organización concesionaria			
	Manejo de energía	Colocar fuentes de energía alternativa como energía solar, eólica, biogas u otras.	Organización concesionaria con apoyo de aliados			
		Utilizar bombillas ahorradoras	Organización concesionaria			
		Evitar consumo de leña que cuya fuente es la deforestación.	Organización concesionaria			
		Sensibilizar a clientes y al personal de la Asociación, sobre ahorro de energía.	Organización concesionaria			
		Comprar y mantener en lo posible baterías recargables en el equipo a utilizar en las cuevas.	Organización concesionaria			
		Conservación de flora y fauna	Implementar el sistema de protección y vigilancia (patrullajes sistemáticos), evitando extracciones y deforestación.	Organización concesionaria y CONAP		
		Colocar rótulos en las colindancias	Organización concesionaria			
		Marcar las brechas de los límites del terreno y limpiarlas cada año.	Organización concesionaria			
		Reforestar áreas intervenidas	Organización concesionaria			

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-Aplicación de Mejores Prácticas

Tipo de práctica	Tema específico	Prácticas a aplicar/mejorar	Responsables	Inmediato	Mediato	Largo plazo
				1 año	2 y 3 años	4 y 5 años
	Protección del aire	Evitar productos químicos o resguardar en forma que no contaminen. Por ejemplo los productos de limpieza, veneno para roedores, gasolina, entre otros.	Organización concesionaria			
	Evitar contaminación por desechos sólidos	Mantener estricta y disciplinadamente el orden y la limpieza en todos los lugares y en todo momento.	Organización concesionaria			
		No acumular cosas que ya no se usan	Organización concesionaria			
		Implementar un sistema de manejo de desechos sólidos.	Organización concesionaria			
		Separar los tipos de desechos (orgánica, metal, vidrio, plástico, papel, etc.)	Organización concesionaria			
		Al comprar los productos preferir los empaques reutilizables.	Organización concesionaria			
		Comprimir, aplastar empaques, reduciendo su espacio de almacenaje	Organización concesionaria			
		Separar baterías y envases de aerosoles, plagicidas, productos químicos, gasolina, tintes y otros de este tipo.	Organización concesionaria			
		Cada año en abril-mayo, al inicio del invierno, contar con un sistema de control y limpieza de basura, para evitar la contaminación de la poza de Agua Caliente por las aguas del Río Tameja.	Organización concesionaria			

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-Aplicación de Mejores Prácticas

Tipo de práctica	Tema específico	Prácticas a aplicar/mejorar	Responsables	Inmediato	Mediato	Largo plazo
				1 año	2 y 3 años	4 y 5 años
		Depositar la basura en recipientes cerrados y limpios evitando malos olores, roedores e insectos indeseables y portadores de enfermedades.	Organización concesionaria			
		Contactar a las empresas recicladoras en los centros poblados mas cercanos y hacer acuerdos.	Organización concesionaria			
		Implementar un sistema de compost a partir de los desechos orgánicos en Barra Lámpara.	Organización concesionaria			
	Manejo de aguas negras	Lavarse las manos siempre después de ir a los servicios sanitarios	Todo el personal de Organización concesionaria			
		Hacer un "sumidero" para el tratamiento de las aguas grises, que provienes de la cocina.	Organización concesionaria			
	Contaminación visual y auditiva	Usar jabones y detergentes biodegradables y naturales.	Todo el personal de Organización concesionaria			
		Evitar al máximo la presencia de desechos sólidos en el sitio y su entorno.	Todo el personal de Organización concesionaria			
		De manera organizada en el CATCI y otros grupos, gestionar e incidir para que se apruebe un Reglamento de Navegación que minimice la contaminación auditiva que provocan los vehículos acuáticos motorizados.	Asociación Tiqwal Ha, CONAP, CATCI, INGUAT, la Naval, Municipalidad de Livingston, otros			

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-Aplicación de Mejores Prácticas

Tipo de práctica	Tema específico	Prácticas a aplicar/mejorar	Responsables	Inmediato	Mediato	Largo plazo
				1 año	2 y 3 años	4 y 5 años
		Controlar el volumen de equipos de sonido de visitantes, grupos, comerciantes u otros, que perturbe el sentido de descanso, relajamiento y contemplación que proporciona la naturaleza del lugar al visitante.	Organización concesionaria, Municipalidad y CONAP			
		Evitar los cables e instalaciones de drenajes, de agua potable, eléctricas u otras que interfieran en la apreciación de la belleza del paisaje natural y construido del sitio.				
		Cumplir con el Manual de Rotulación Señalización del SIGAP.	Organización concesionaria y CONAP			
		No permitir la colocación de rótulos comerciales (Pespsi, Coca Cola, Gallo, Brava, Dorada, entre otros.	Organización concesionaria y CONAP			
		Mantener la belleza del paisaje natural en combinación con la arquitectura vernácula y caribeña del lugar.	Organización concesionaria, CONAP, MCD-DGPCN			
ECONOMICO-EMPRESARIALES	Aumentar competitividad y fortalecer la cadena de valor	Establecer Alianzas con otro destinos comunitarios.	Organización concesionaria y 5 iniciativas de turismo comunitario: Plan Grande Quehueche, Plan Grande Tatín, Ak Tenamit, Cayo Quemado, Lagunita Salvador			

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-Aplicación de Mejores Prácticas

Tipo de práctica	Tema específico	Prácticas a aplicar/mejorar	Responsables	Inmediato	Mediato	Largo plazo
				1 año	2 y 3 años	4 y 5 años
		Fortalecer las capacidades empresariales de organización concesionaria. Se puede consultar: "Calidad y Servicio al Cliente, consejos prácticos para emprendimientos de turismo comunitario ", publicado por FUNDESA/PACUNAM con apoyo financiero de MIF/FOMIN y Global Heritage Fund.	Organización concesionaria			
		Ejecutar Plan de Negocios y Plan de Gestión y Manejo de Visitantes.	Organización concesionaria			
		Fortalecer el Liderazgo.	Organización concesionaria, con apoyo de aliados			
	Planificación	Ejecutar los planes y estrategias formuladas: Plan de Gestión y Manejo de Visitantes, Plan de Negocios y Mercadeo.	Organización concesionaria, con apoyo de aliados.			
		Manejo eficiente, ordenado y cuidadoso de los recursos (equipo, personal, infraestructura, insumos materiales, agua, energía, alimentos, etcétera).	Organización concesionaria			
		Elaborar un Manual de Procedimientos. Cuidar el cumplimiento de los procesos, para llevar a cabo cada actividad (recepción y atención al turista, ingreso, orientación en las aguas termales, guiaje en las cuevas, guiaje en el sendero, alimentación, servicios sanitarios, ventas en las tienda, etcétera).	Todo el personal de organización concesionaria			

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-Aplicación de Mejores Prácticas

Tipo de práctica	Tema específico	Prácticas a aplicar/mejorar	Responsables	Inmediato	Mediato	Largo plazo
				1 año	2 y 3 años	4 y 5 años
		Dar seguimiento a la percepción de la organización concesionaria ante la Comunidad, por medio de encuestas, entrevistas, consultas.	Organización concesionaria			
		Al momento de ofrecer y dar a conocer los servicios, cuidar de decir exactamente la verdad y no ofrecer lo que no se puede cumplir. Evitar decepcionar al visitante.	Organización concesionaria			
		Ejecutar el Sistema de Calidad en todos los campos.	Organización concesionaria			
		Diseñar y ejecutar un programa de motivación-compensación para el personal mas dedicado y destacado en su labores.	Organización concesionaria			
	Procedimientos y recursos	Redactar y poner en práctica un Manual de Procedimientos- Procesos y recursos	Organización concesionaria			
		Llevar el control del equipo y garantizar su adecuado mantenimiento.	Organización concesionaria			
		Definir perfiles de cada uno de los puestos.	Organización concesionaria			
		Contar con un buen sistema de comunicación entre el personal de la Asociación. Reuniones de equipo, retroalimentación directa entre jefes y subalternos, entre otros.	Organización concesionaria			
	Servicio al Cliente	Elaborar y poner en práctica la estrategia de atención al cliente.	Organización concesionaria			
		Implementar el Registro de Visitantes	Organización concesionaria con apoyo de CONAP e			

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-Aplicación de Mejores Prácticas

Tipo de práctica	Tema específico	Prácticas a aplicar/mejorar	Responsables	Inmediato	Mediato	Largo plazo
				1 año	2 y 3 años	4 y 5 años
			INGUAT			
		Atender a los clientes en forma rápida.	Todo el personal de Organización concesionaria			
		Seleccionar a los proveedores con criterios de calidad.	Organización concesionaria			
		Llevar un libro de quejas y recomendaciones de los visitantes, como herramienta para mejorar continuamente los servicios y llenar las expectativas de los visitantes a cabalidad.	Organización concesionaria			
		Responder en forma inmediata, tomando medidas para superar los aspectos en los cuales los visitantes se han quejado y han dado recomendaciones.	Organización concesionaria			
		Proyectar una buena imagen, comunicarse bien con el cliente, proporcionar un ambiente seguro y mantener el orden y la limpieza en todos los aspectos.	Organización concesionaria			
		Sistema Financiero y Contable	Llevar los libros de Contabilidad, de Actas, de Inventarios al día y de manera transparente.	Organización concesionaria		
		Contar con los informes mensuales del Contador, evaluando los ingresos y egresos realizados.	Organización concesionaria			
SOCIO-CULTURALES	Participación	Mantener los mecanismos de consulta con la comunidad, en forma periódica y constante	Organización concesionaria			

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-Aplicación de Mejores Prácticas

Tipo de práctica	Tema específico	Prácticas a aplicar/mejorar	Responsables	Inmediato	Mediato	Largo plazo
				1 año	2 y 3 años	4 y 5 años
		Solicitar la traducción simultánea cuando se considere necesario por parte de la comunidad.	Organización concesionaria			
		Fomentar la participación de las mujeres, jóvenes y personas mayores en la toma de decisiones.	Organización concesionaria			
		Contar con un procedimiento para el manejo de conflictos, utilizando, negociación, conciliación o mediación.	Organización concesionaria			
		En forma planificada, contar con un programa de apoyo a la comunidad de Barra Lámpara . Apoyar actividades o proyectos de desarrollo colectivo.	Organización concesionaria			
		Fortalecer la unidad a lo interno de la Asociación y la unidad entre la Asociación y su comunidad.	Organización concesionaria			
	Valorar la cultura	Apoyar y promover el rescate, conocimiento y valorización de la cultura local que favorece el desarrollo integral y sostenible.	Organización concesionaria, solicitar apoyo al Ministerio de Cultura y Deportes			
		Dar a conocer aquellos aspectos culturales que son motivo de orgullo e identidad de las comunidades y/o grupos étnicos de la región, siempre y cuando no genere conflicto o descontento por parte de grupos y comunidades (gastronomía, ceremonias, conocimientos, tradiciones, leyendas, etcétera	Organización concesionaria, solicitar apoyo a Escuela de Antropología e Historia o CEFOL de la USAC .			

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-Aplicación de Mejores Prácticas

Tipo de práctica	Tema específico	Prácticas a aplicar/mejorar	Responsables	Inmediato	Mediato	Largo plazo
				1 año	2 y 3 años	4 y 5 años
		Recuperar la historia del Pirata Juan Tatín en la región, e incorporarla a los atractivos turísticos del sitio.	Organización concesionaria. Gestionar Apoyo a CEFOL de USAC			
INTEGRALES	Conocer Legislación (derechos y obligaciones)	Conocer y aplicar la legislación y normativa nacional, ambiental, empresarial-fiscal, turística del área protegida, entre otras.	Organización concesionaria con apoyo de CONAP e INGUAT			
	Evitar los Impactos negativos del turismo	Implementar el Código de Ética.	Organización concesionaria			
		Implementar el sistema de monitoreo de impactos.	Organización concesionaria			
		Implementar la normativa de la sub-zonificación turística dentro del polígono.	Organización concesionaria			
		Aplicar los horarios de visitación.	Organización concesionaria			
		Diseñar y aplicar los planes de contingencia para temporadas altas de afluencia turística, estableciendo sistemas especiales de capacidad de carga y límites de cambio aceptables	Organización concesionaria			
		Implementar el sistema de manejo controlado de grupos en los tres atractivos principales de la cueva, las aguas termales y el sauna.	Organización concesionaria			
		para intervenir espacialmente, basarse en el diseño de la infraestructura, planteado en el Plan de Gestión y Manejo de Visitantes.	Organización concesionaria y aliados			

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-Aplicación de Mejores Prácticas

Tipo de práctica	Tema específico	Prácticas a aplicar/mejorar	Responsables	Inmediato	Mediato	Largo plazo
				1 año	2 y 3 años	4 y 5 años
		Aplicar la normativa en el sitio.	Organización concesionaria			
	Educación e Interpretación	Capacitarse en proveer interpretación y educación ambiental a los visitantes que llegan al sitio	Organización concesionaria con apoyo de CONAP y MARN			
		Lograr proveer la interpretación del sitio en Q'eqchí, español e inglés	Organización concesionaria con apoyo de aliados			
		Contar con un guión interpretativo escrito.	Organización concesionaria. Solicitar apoyo Licenciatura de Ecoturismo UVG			
		Generar los materiales necesarios para proveer la mejor interpretación del sitio a los distintos tipos de visitantes (regional, nacional, centroamericano e internacional de USA, Europa u otro continente)	Organización concesionaria. Solicitar apoyo Licenciatura de Ecoturismo UVG			
	Mercadeo	Poner en ejecución el Plan de Negocios y de Mercadeo de la Asociación.	Organización concesionaria			
		Proveer la mejor información y orientación útil y pertinente a los visitantes que llegan al sitio. Tanto sobre el sitio de Agua Caliente como sobre los sitios cercanos.	Organización concesionaria			
		Contar con un Manual de Ventas donde se coloquen los servicios, atractivos, actividades, el costo y el grado de riesgo y o dificultad, políticas de pago y de devolución, temporalidad,	Organización concesionaria y aliados			

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-Aplicación de Mejores Prácticas

Tipo de práctica	Tema específico	Prácticas a aplicar/mejorar	Responsables	Inmediato	Mediato	Largo plazo
				1 año	2 y 3 años	4 y 5 años
		Asegurarse de que todos los encargados de promocionar los productos y servicios que ofrece el Sitio, están debidamente informados y actualizados con el suficiente detalle sobre las condiciones, servicios y oportunidades que ofrece el sitio. Realizar talleres y charlas periódicamente.	Organización concesionaria			
	Seguridad	Brindar seguridad a los visitantes en la alimentación. Capacitarse y observar todas las normas de higiene en el manejo de alimentos y monitorear su estricto cumplimiento.	Organización concesionaria. Comisión de Alimentación			
		Utilizar Manuales para el manejo de los alimentos en el restaurante: "Consejo Prácticos para el Manejo Higiénico y Seguro de Alimentos en el Emprendimiento de Turismo Comunitario", publicado por FUNDESA/PACUNAM con apoyo financiero de MIF/FOMIN.	Organización concesionaria			
		Contar con un botiquín	Organización concesionaria			
		Capacitarse en primeros auxilios	Organización concesionaria			
		Contar con un Plan de atención de emergencias para accidentados, enfermos, etcétera. Tener listos los contactos y los centros de salud u hospitales a donde se pueden llevar.	Organización concesionaria			

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-Aplicación de Mejores Prácticas

Tipo de práctica	Tema específico	Prácticas a aplicar/mejorar	Responsables	Inmediato	Mediato	Largo plazo
				1 año	2 y 3 años	4 y 5 años
		Advertir a los visitantes de posibles riesgos y peligros, orientándoles sobre las medidas que deben tomar.	Organización concesionaria. Encargado de atención a visitantes			
		Indicar a los turistas los precios justos a pagar.	Organización concesionaria			
		Mostrar en forma transparente y visible a todos (en rótulos y materiales impresos) los servicios que se prestan en el sitio y sus tarifas. Imprimir suficientes menús para cada mesa.	Organización concesionaria			
		Cuidar a los visitantes de los lugares resbalosos. Barrer y limpiar en senderos, gradas, muelles y caminamientos el musgo que se forma con la humedad. Colocar pasamanos y barandas, colocar advertencia en rótulos solicitando que tengan cuidado en ciertos tramos peligrosos.	Organización concesionaria			
		En la cueva proveer de cascos, buenas linternas, indicar y guiar a los grupos con las debidas advertencias. Cuidar y ayudar especialmente a las personas mayores evitando accidentes. Advertir que deben llevar zapatos adecuados (alquiler de botas y cascos) y no salirse del sendero señalado.	Organización concesionaria			

I. Propuesta de recorrido integrado en la región.

El siguiente recorrido que se propone de manera preliminar, se formuló después realizar una visita rápida para evaluar, la factibilidad de ofrecer un recorrido integrado por 6 destinos comunitarios en sector nor-oriente del PNRD. Esta propuesta busca ofrecer al turista la oportunidad de quedarse por más tiempo y disfrutar la experiencia de una serie de los productos y servicios variados que las comunidades ya ofrecen de manera independiente, pero que en este caso de promocionarán en forma integrada.

Paquete de tres días de turismo comunitario: “Ruta del Pirata Juan Tatín”

Nombre de mercadeo: “RUTA DEL PIRATA JUAN TATIN”

Este recorrido está dirigido a aquellos visitantes, que les interesa conocer la vida rural de las comunidades de origen Q’eqch’í que habitan en la zona del Caribe guatemalteco. En esta visita podrá experimentar una combinación de experiencias que le ofrecen dichas comunidades, tales como paisajes naturales, enigmáticas cuevas, ríos cristalinos, cascadas, gastronomía local, avistamiento de especies interesantes de fauna (con suerte el manatí), aves, reptiles, insectos, flora, u otras así como también ceremonias, pesca artesanal u otras actividades productivas y cotidianas de las comunidades. Cabe resaltar que el visitante además de tener la oportunidad conocer el entorno natural y la cultura de estas comunidades, estará contribuyendo a mejorar sus ingresos y calidad de vida.

UBICACIÓN:

Este recorrido turístico está formado por un grupo de 6 comunidades de la etnia Q’eqch’í, que se encuentra en la costa Atlántica de Guatemala, en el sector noreste del Río Dulce. Desde la ciudad de Guatemala se puede tomar la carretera CA-9N hacia el Atlántico y se recorren 295 km hasta Puerto Barrios, donde se utiliza el transporte en lancha hasta arribar al poblado garífuna de Livingston (18 km). También se puede llegar desde Guatemala por la carretera CA-9N y en el lugar llamado La Ruidosa, se cruza en dirección nororiente hacia el Puente y poblado de Río Dulce. En el puente de Río Dulce se toma una lancha hacia Livingston. En total el recorrido hacia Livingston puede durar de 5 a 6 horas por cualquiera de las dos vías.





ATRATIVOS NATURALES.



ATRATIVOS CULTURALES.



ATRATIVOS CULTURALES

DÍA UNO

- 1) **Segmento Livingston-Plan Grande Quehueche-Siete Altares.** Para aquellos turistas que llegan por Puerto Barrios hacia Livingston, al llegar a Livingston se dirigirá al Restaurante La Buga, donde podrá tomar un café o un delicioso desayuno. Aquí lo recibirá un guía de la comunidad de Plan Grande Quehueche. Este restaurante es parte del proyecto de Ak Tenamit, organización comunitaria que cumple una importante labor al formar jóvenes originarios de las comunidades de Livingston, en hotelería, turismo y salud. Esta es la escuela donde los jóvenes que estudian turismo desarrollan sus destrezas y ponen en práctica sus conocimientos, contribuyendo a la vez a lograr la sostenibilidad de dicho proyecto.

RESTAURANTE LA BUGA



KIOSKO DE INFORMACION TURISTICA



LIVINGSTON, POBLADO GARÍFUNA

Desde Livingston tomará un transporte comunitario que toma aproximadamente una hora que les llevará hacia Plan Grande Quehueche, donde se instalará en una cómoda cabaña, y podrá tomar un baño en el cristalino río Quehueche antes iniciar la caminata de una hora hacia las hermosas cascadas de Siete Altares, no sin antes pasar viendo la cueva aledaña a la aldea. En Siete Altares podrá almorzar con un box lunch preparado por el grupo de mujeres organizadas de Plan Grande Quehueche. Al atardecer descansará un rato o caminará conociendo la comunidad y apreciando la conformación de la aldea y su arquitectura vernácula, en tanto llega la hora de la cena que prepara la organización de mujeres. Luego de la cena el día finaliza con una ceremonia maya como símbolo de bienvenida de la

comunidad. Se recomienda llevar ropa fresca, bloqueador solar, agua, repelente, vestido de baño, toalla, zapatos cómodos para caminar y gorra.





CABAÑAS

DÍA DOS

- 2) **Segmento Plan Grande Quehueche- Plan Grande Tatín-Cueva del Tigre.** Al día siguiente, luego de un revitalizante baño en las pozas del río Quehueche, toma una ducha, desayuna y se dirige hacia Plan Grande Tatín lo que toma una hora y media caminando o media hora en el bus comunitario. En este poblado también se puede apreciar la arquitectura tradicional y vernácula propia de la cultura Q'eqchí, con sus hermosas proporciones y sus materiales orgánicos, los cuales permiten un buen nivel de confort climático y responden a las intensas condiciones lluviosas de esta zona caribeña.



Aquí le recibirá un guía de la comunidad, quien durante media hora de caminata le conducirá a la Cueva del Tigre, donde podrá observar las formaciones geológicas que caracterizan este bello lugar y dependiendo del nivel de agua en el río, podrá bajar a la poza principal y disfrutar de la aventura que ésta le ofrece al bajar a la poza donde se pueden hacer clavados. Asimismo previo a la entrada de la

cueva, podrá disfrutar de un vigorizante baño en las aguas cristalinas del río, el cual se encuentra enmarcado por la vegetación exuberante de la Selva Tropical Lluviosa.

CUEVA DEL TIGRE





Se recomienda llevar zapato cómodos, impermeables y de ser posible con suelas antideslizantes; vestido de baño, toalla, repelente, gorra, una buena linterna (aunque el guía le ofrecerá una) y bloqueador solar. Al terminar el paseo por la Cueva del Tigre, a la orilla del río podrá disfrutar de su Box Lunch preparado por las mujeres organizadas de la comunidad de Plan Grande Tatín.



Seguidamente el guía lo conducirá por el sendero que le lleva a el Centro de formación y turismo que administra Ak Tenamit, situado a la orilla del río Lámpara. Esta caminata tiene una duración aproximada de 2 horas. Al llegar al Centro, podrá visitar las instalaciones, la ventas de artesanías y conocer el Proyecto de Ak Tenamit. Se recomienda llevar ropa fresca, bloqueador solar, agua, repelente, vestido de baño, toalla, zapatos cómodos para caminar, binoculares (si le gusta la observación de aves) y gorra.



- 3) **Segmento Centro de Ak Tenamit- Agua Caliente:** En el muelle de este Centro de Ak Tenamit, le estará esperando el guía de la Asociación Tikwal Há, de la comunidad de Barra Lámpara, quien le conducirá para hacer un atractivo recorrido en lancha en el río Lámpara hasta llevarlo a Agua Caliente, donde podrá relajarse al darse un baño en las aguas termales a las orillas del Río Dulce, disfrutar del paisaje y visitar la cueva del Pirata Juan Tatín, el sauna natural de la cueva y tomarse la deliciosa agua de un coco frío con algún snack. Se recomienda llevar ropa fresca, bloqueador solar, agua, repelente, vestido de baño, toalla, zapatos cómodos para caminar y gorra.



- 4) **Segmento Lagunita Salvador-Cayo Quemado:** Al final de la tarde, aproximadamente a las 5 pm, el guía de la Comunidad de Lagunita Salvador, lo recogerá en Agua Caliente y lo llevará hacia las instalaciones de su proyecto ecoturístico para cenar y pernoctar. Este trayecto toma aproximadamente 15 a 20 minutos en lancha.



CABAÑAS DE LAGUNITA SALVADOR

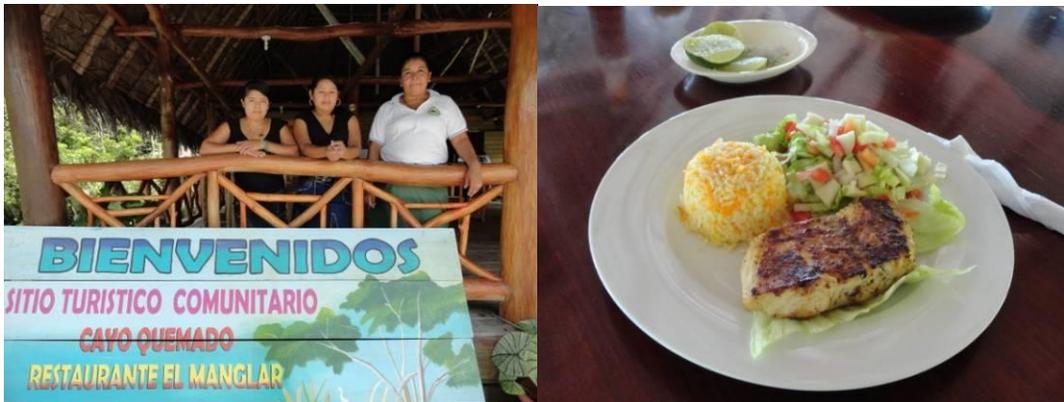


RECORRIDO POR EL RIO CHOCÓN

DÍA TRES

Al día siguiente tomará el desayuno y el guía de Lagunita Salvador, le llevará en un recorrido caminando por la comunidad para conocer sus habitantes, sus tradiciones, actividades productivas y prácticas propias de su cultura. Seguidamente se le llevará a un recorrido en lancha a las Lagunas Escondidas para ver si es posible observar el manatí, especie sumamente emblemática de este ecosistema, difícil de observar debido a su crítica situación como especie en peligro de extinción, quedando hoy en día una población de muy pocos individuos. Al terminar la jornada matutina, el guía lo llevará por el Río al Restaurante “El Manglar” para degustar algún platillo exquisito y típico de la región, como la mojara frita, róbalo al gusto, “rice and beans” o tapado, con una preciosa vista hacia el río y el manglar, donde le atenderá Doña Margarita o alguna otra señora de la agrupación de mujeres organizadas de la Comunidad de Cayo Quemado. Aquí también podrá hacer un paseo en Kayak recorriendo las lagunas de manglares.





Al finalizar el almuerzo, se le transportará a Agua Caliente para que tome la lancha de regreso hacia Livingston recorriendo y admirando el magnífico cañón de Río Dulce, hasta la salida al mar del Océano Atlántico, lo que toma aproximadamente media hora. Otra opción según lo desee el visitante es tomar la lancha para regresar haciendo el recorrido por el Río Dulce, yendo hacia el poblado de Fronteras y puente Río Dulce, donde se realiza la conexión de autobús hacia Flores y Parque Nacional Tikal o para el regreso a Ciudad de Guatemala.



Reflexiones sobre la situación actual de los destinos, productos y servicios de los destinos comunitarios a integrar en la Ruta.

1. Organización comunitaria y liderazgo positivo. Se observó claramente en Livingston con Ak Tenamit, Plan Grande Quehueche, Agua Caliente y Cayo Quemado. Plan Grande Quehueche es una comunidad muy activa. Las mujeres estaban muy bien organizadas, motivadas y los guías y personal de la comunidad que me atendió fue muy responsable e inspira confianza. También se ve con buena perspectiva la nueva integración de la Junta Directiva del CATCI.

Contrario a lo observado en Plan Grande Quehueche, se vió muy deprimida la situación organizativa del “Comité de Mujeres de Desarrollo Comunitario” que atiende al visitante en Plan Grande Tatín. El grupo de mujeres se mostró desconfiado, con cierta inconformidad, pesimista y apático porque ha llegado muy poco turismo este año, aunque llega un poco de turismo local desde Livingston los fines de semana. Una evidencia de que no han llegado turistas se vio en los baños del comedor, ya que éstos no se habían utilizado por algún tiempo, quizás un mes o más. Solamente 95 turistas han atendido hasta julio de este año. El equipo de cocina con que cuentan no está completo, necesitan congelador, refrigerador, licuadora y otros insumos. Algo muy positivo es que existen mujeres jóvenes que han sacado su estudios de Peritos en Turismo Sustentable con el programa educativo que lleva a cabo Ak Tenamit.

Se mencionó que desde Finca Tatín les enviaban turistas, pero algo pasó que no se quiso mencionar, pues hace ya algún tiempo que el administrador de dicha Finca, el Señor Paulo Martins ya no les envía turistas.

Por bañarse en el río están cobrando Q10 (diez quetzales) y por bañarse dentro de la cueva en la poza cobran Q35 (treinta y cinco quetzales) ya que en ésta última se necesita llevar equipo, tal como linternas y escalera. En la comunidad cuentan con ocho guías para atender el recorrido por la cueva. Tanto Plan Grande Tatín como Plan Grande Quehueche, ofrecen recorridos a caballo y en bicicleta.

En el caso de los miembros del Comité de Mujeres que tiene a su cargo la administración de el Restaurante El Manglar, se mostraron muy atentas y el sabor y presentación de los platillos estuvo excelente. Lo que si tienen que mejorar es el tiempo que se llevan en preparar los alimentos, de preferencia se les debe avisar con anticipación, sobre el número y tipos de platillos que pedirá el grupo de visitantes.

En Lagunita Salvador, el líder de la comunidad se mostró atento, mas sin embargo se tiene información por otros canales de que quieren dar en “arrendamiento” las instalaciones turísticas para que alguien externo para que lo atienda.

2. Limpieza y ornato. Se observó basura en distintas partes de las comunidades de Plan Grande Tatín y Plan Grande Quehueche, por lo que se les hizo ver la importancia de cuidar más este aspecto. Sobre todo en la carretera, en los caminamientos dentro de la comunidad, en el trayecto entre la comunidad Plan Grande Tatín y hacia la Cueva del Tigre.



3. Afluencia. Según la información que dio la informante de Ak Tenamit, se estima que al Centro de formación, llegan aproximadamente 600 personas al mes. Mientras que se estima que por el sitio de Agua Caliente pasan alrededor de 1,400 personas al mes.



4. Otros actores. Los tour-operadores que se entrevistaron fueron Casa Iguana, Happy Fish y Ak Tenamit.

La mayoría de estas agencias ofrecen paquetes de 1 solo día. Ofrecen y promocionan la visita de un día hacia algunos de estos destinos comunitarios, combinándolos de diferentes formas, pero promueven: la Cueva del Tigre, hacia Agua caliente y manglares cercanos a Cayo Quemado, Río Sarstún, Lagunita Salvador y Plan Grande Quehueche.

En opinión del representante de Happy Fish se tienen que desarrollar otros atractivos turísticos. También opina que existe una organización muy frágil y vulnerable de las asociaciones dedicadas atender al turismo. A veces no cumplen los acuerdos establecidos, existe falta liderazgo, no hay seriedad, ni responsabilidad, ni compromiso.

Otro actor importante del área fue la entrevista con el administrador del Hotel Finca Tatín, Sr. Paulo Martins. El Sr. Martins dio datos sobre el tipo de visitantes extranjeros que visita el área. Ha indicado que el 95% son backpackers que viajan con tarjeta de crédito, les gusta tomar cerveza, encontrarse y platicar con otros viajeros, están en el rango de edad dentro de los 18 y 25 años que quieren emociones fuertes y rápidas. Del total de visitantes, quizás un 3% esté interesado en turismo comunitario. Indica que siempre envía turistas a Agua Caliente para que se den un baño en las aguas termales. Para mejorar el sitio Agua Caliente como destino turístico recomienda lo siguiente:

- Colocar Rótulo muy claro y en un lugar visible desde las lanchas, sobre lo que ofrece el sitio.
- Animar los sitios con actividades dinámicas, por ejemplo pequeñas presentaciones de música, danza, ceremonias mayas

- Presentar menús del restaurante a cada grupo de visitantes. Reproducir dichos menús.
- Colocar hamacas
- Promocionarse en las guías de: Lonely Planet, Ruf Guide, Le Rottard y El Trotamundos.
- Evaluar la posibilidad de poder ofrecer actividades de ecoturismo, como canopy, rappel, pesca deportiva de día y pesca deportiva de noche, entre otras.
- Hizo la observación de que el destino de Izabal es muy caro debido a que el costo de cualquier servicio se incrementa con los costos del transporte acuático y lo lejanas que están estas comunidades de los dos poblados mas grandes como Livingston y Fronteras.
- Cada año cuando inician las lluvias, el río Tameja se inunda y empieza a llenar hacia adentro. Esto hace que las corrientes que acarrear muchos desechos sólidos se dirijan a las pozas termales de Agua Caliente, por lo que recomiendan que tengan mucho cuidado con una limpieza inmediata siendo muy diligentes y ordenados.

5. Infraestructura y facilidades existentes. Se notó que en Plan Grande Quehueche existe buena condición de infraestructura para el turismo. Los Bungalos, los Servicios Sanitarios y la duchas están en buenas condiciones. En Plan Grande Tatín se observó que se dejó en el abandono un rancho donde estaba previsto colocar los vestidores, y se colocarían mesas para comer y quizás servicios sanitarios. Esta construcción se realizó hace 5 años y su cubierta está en alto peligro de colapsar, lo que puede provocar daños a visitantes o prestadores de servicios. Además causa muy mala impresión al visitante la situación crítica en que se encuentra este inmueble. Lo positivo fue que en la construcción se utilizaron las formas y materiales de la arquitectura tradicional de la región. Se recomienda cerrar el acceso a este espacio en forma determinante y de manera urgente desmontar el techo. Es muy importante que se brinde mantenimiento constante y sistemático a las inversiones en facilidades e infraestructura que se han hecho para apoyar las iniciativas de turismo comunitario en esta región.



Asimismo en Plan Grande Tatín la organización de mujeres cuenta con un lugar para brindar alimentación en muy buenas condiciones, con sus respectivos servicios sanitarios. Sin embargo pareciera que este restaurante puede servir para grupos que se hospedan algunos días en Livingston y desde allí visitan estos atractivos aledaños, llegando solamente por el día. Pueden llegar por la mañana y ya de salida, al medio día o inicio de la tarde, el grupo de mujeres les puede tener preparado el almuerzo.



Por ejemplo en el área de la Cueva se necesita lugar para vestidores, servicios sanitarios, basureros y áreas destinadas para comer. En estas áreas de comer, se podrían utilizar instalaciones mínimas que sean fácilmente removibles y que no alteraren el paisaje natural. También al haber servicios sanitarios cerca del río, se podría habilitar un área pequeña de campamento y alquilar carpas.

Recomendaciones de siguientes pasos

Tal como hemos visto en la descripción de los aspectos encontrados durante la visita de campo, es posible estructurar un recorrido comunitario conjunto entre las 6 comunidades, que comprenda 3 días de estancia del visitante en la región. Ello implica la directa participación y liderazgo por parte del CATCI en realizar una serie de pasos necesarios para llevarlo a cabo. Dentro de los pasos y actividades a desarrollar, se pueden mencionar las siguientes:

1. Diseñar y aprobar la metodología y plan de trabajo del proceso para la formulación y aprobación del recorrido como un proyecto conjunto entre las comunidades participantes.
2. Determinar la voluntad de las comunidades de establecer el recorrido/construyendo una cadena de valor conjunta.
3. Si todos estuviesen de acuerdo con la idea del recorrido, establecer una Visión Conjunta de cómo se quiere este recorrido a un lapso de 10 años plazo.
4. Hacer un taller para evaluar la Propuesta de Recorrido Planteada donde estén presentes las 6 comunidades.
 - a. presentar la propuesta preliminar del recorrido, revisarla y retroalimentarla entre todos los involucrados, definiendo una versión final del recorrido.
5. En otro taller analizar y evaluar la situación actual de cada segmento que le toca a cada comunidad (servicios, productos, organización, capacidades, infraestructura, medios de comercialización). Fortalezas y debilidades.
 - a. Establecer las necesidades de mejoramiento para cada segmento del recorrido y
 - b. Estrategias y acciones indispensables para la conformación, mejora y consolidación de la cadena de valor establecida para llevar a cabo el recorrido y lograr mayor competitividad.
6. Con los insumos anteriores, definir el Plan de Acción y la inversión que se necesita para llevar al nivel de calidad requerido durante el recorrido y poder ofrecerlo a los mercados meta.
7. Al momento de lanzar el recorrido como un producto, como estrategia buscar el apoyo de las tres tour-operadoras principales que apoyan las iniciativas comunitarias, por ejemplo: Casa Iguana, Casa Rosada, Happy Fish, Vía Caubé, Salvador Gaviota, Proyecto Ak Tenamit.
8. Firmar convenio de cooperación entre las comunidades que estén dispuestas a participar estableciendo sus acuerdos y compromisos.
9. Si es pertinente, formular los proyectos que se definieron ante las necesidades identificadas y gestionar los fondos ante distintos organismos de financiamiento.
10. Poner en ejecución el Plan por parte del CATCI.
11. Monitorear la ejecución del Plan
12. Realizar reuniones periódicas (por ejemplo mensualmente) de seguimiento, evaluación y coordinación entre todos los miembros que intervienen en la cadena de valor, tanto a lo interno de cada segmento-comunitario, como de todo el recorrido en forma global, propiciando el aprendizaje y la aplicación de los ajustes y medidas necesarias para la mejora continua.

Finalmente es necesario señalar que en realidad las comunidades ya cuentan con su organización, infraestructura y capacitación básica y ya están prestando servicios a los visitantes, como es el caso de

Ak Tenamit, Plan Grande Quehueche, Agua Caliente, Lagunita Salvador y Cayo Quemado. Habría que poner al mismo nivel a Plan Grande Tatín fortaleciendo su organización interna para prestar los servicios de calidad que se requieren y realizar algunas medidas que darán integridad al paquete de tres días que se estará ofreciendo. Por ejemplo:

- Colocar un nombre sugestivo a toda la Ruta, diseñar su imagen (marca-identidad), implementar la interpretación y señalización para todo el recorrido, elaborar material promocional del paquete integrando a todos.
- Fortalecer al CATCI para que pueda conducir y liderar el proyecto.
- Mantener un apoyo técnico especializado continuo, por lo menos durante los próximos 5 años, por parte de las organizaciones aliadas que acompañan estas iniciativas de turismo comunitario en la región.
- Entre los 6 grupos comunitarios, analizar la inversión de trabajo e insumos que cada quien necesita para realizar con calidad la operación de su segmento (guiaje, transporte, alimentación, provisión de equipo, etcétera)
- Colocar el precio por segmento y luego un precio global competitivo a todo el paquete.
- Definir la(s) forma(s) de pago que puede utilizar el visitante al comprar el paquete. Quién y cómo cobra al visitante?
- Definir la forma de pago a cada grupo comunitario organizado responsable de la operación de cada segmento del recorrido, una vez éste haya concluido el recorrido.
- Finalmente, se establecerán los mecanismos de promoción y mercadeo del paquete completo.

Para poner en operación el recorrido de esta Ruta, el plan de la misma, no debería de tomar más allá de 1 mes y medio a 2 meses de elaboración. Luego de la fase de elaboración de los convenios, ajustar la organización interna y terminar la preparación de las facilidades y servicios, lo que podría estimarse en dos meses, se podría pensar que al llegar a los 5 meses, se podría estar iniciando el funcionamiento como Ruta. Lo anterior también dependerá de la voluntad y esfuerzo que hagan las comunidades en resolver sus conflictos internos y ponerse a la altura de lo que se necesita. Poco a poco se irán mejorando los servicios y completando la infraestructura que hace falta. La asistencia técnica, el control y monitoreo de la calidad de la operación del paquete, tal como he mencionado antes, se deberá considerar en forma continua para un período de por lo menos 5 años.

m. Monitoreo y evaluación del avance del Plan.

MONITOREO DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN

PLAN DE GESTIÓN Y MANEJO DE VISITANTES SITIO DE AGUA CALIENTE, PARQUE NACIONAL RIO DULCE, LIVINGSTON IZABAL

Línea de Acción 1: Conservar y dar a conocer los Atractivos del Sitio

RESULTADOS ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
Estrategia 1.1: Elaborar un programa de investigación científica de los atractivos actuales en el sitio que coayude a mejorar la interpretación y servicio de guiaje.				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Estudio de espeleología en las cuevas existentes realizado. 2. Estudio de la flora y fauna del sitio elaborado 3. Estudio de las capacidades medicinales del agua termal y del sauna natural y la forma de aprovechar este recurso ha sido elaborado. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estudio de experto espeleólogo ha sido realizada y la comunidad cuenta con la información evidenciándose sus características e importancia particular. 2. Se ha entregado el informe de flora y fauna del sitio a la Asociación, y esta conoce lo que existe en el polígono. 3. La comunidad conoce las bondades y peligros de las aguas termales y los vapores del sauna natural. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documento con el informe de estudio del sistema de la cueva. 2. Documento de informe sobre estudio de flora y fauna en el sitio y el polígono. 3. Documento sobre el investigación de aguas termales y sauna natural. La información científica de dichos estudios está siendo incorporada en los medios de interpretación (guión escrito, guiaje, trifoliales, guías impresas, etcétera). 		
Estrategia 1.2: Normar la visita y uso de los atractivos focales del sitio, mediante la aplicación de un reglamento para los visitantes y reglamento de la Asociación, así como e sistema de monitoreo de impactos.				
<ol style="list-style-type: none"> 1. La normativa para los visitantes y el personal de Organización concesionaria ha puesto en práctica y lleva un monitoreo del mismo. 2. Se tiene un estudio de capacidad de carga del sitio. 3. Se tiene un sistema de monitoreo de impactos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. la Asociación se ha apropiado de la normativa y la aplica 2. la Asociación aplica el sistema de monitoreo de impactos generados por los visitantes 3. La Asociación está de acuerdo con los resultados emanadas del estudio de capacidad de carga del sitio y la aplica para el manejo y control de visitantes 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documento de la normativa aprobada 2. Estudio de capacidad de carga. 3. Documento que contiene el sistema de monitoreo de impactos generados por la visitación. 		

RESULTADOS ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
Estrategia 1.3: Incidir en la aprobación y aplicación del reglamento de navegación en el PNRD y así mitigar el impacto negativo de yates y lanchas.				
<p>En conjunto con CONAP, la Organización concesionaria y otros aliados, se ha gestionado la aprobación del reglamento de navegación del PNRD .</p> <p>Dicho reglamento se está divulgando y se está aplicando por parte de las autoridades correspondientes.</p>	<p>Se ha llegado a consensos y se ha validado y aprobado el Reglamento de navegación por parte de las autoridades correspondientes.</p>	<p>-Documento de Reglamento</p> <p>-Materiales de divulgación elaborados y circulando.</p> <p>-En charlas, conferencias y talleres se divulga el reglamento ante diferentes grupos de usuarios y beneficiarios del Río.</p>		
Estrategia 1.4: Velar por mantener la integridad del paisaje circundante y belleza escénica.				
<p>Se ha normado la colocación de rótulos y anuncios de publicidad en el PNRD.</p> <p>Se ha elaborado un programa de rescate y valorización de la arquitectura vernácula y tradicional.</p> <p>Se ha tomado en cuenta y se aplica el Manual de Rotulación y Señalización de SIGAP.</p>	<p>Las características y belleza escénica del paisaje se mantiene.</p> <p>Se tiene un programa de rescate de la arquitectura vernácula y tradicional elaborado con el apoyo de estudiantes de Arquitectura de la Universidad en apoyo a la Administración del PNRD.</p> <p>Se aplican restricciones rigurosas a la colocación de rótulos en este sector del Río Dulce.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fotografías comparativas cada 6 meses. - Registro riguroso de cualquier cambio en el paisaje, llevado por la Administración del PNRD, con apoyo de la Organización concesionaria. - Se aplica el Manual de Rotulación del SIGAP en cualquier sistema de rótulos que se implemente en el sitio y su entorno. 		
Estrategia 1.5: Aumentar la calidad en la interpretación de los atractivos proporcionando una experiencia de mayor calidad al visitante.				
<p>Se tiene una excelente interpretación del sitio, tanto a nivel de rotulación in situ, como a través del servicio de guías.</p> <p>Se cuenta con un Guión escrito.</p> <p>Se ha integrado la información científica generada por las investigaciones y los</p>	<p>Existen expresiones por parte de los visitantes de haber tenido una buena experiencia a través de la interpretación de los atractivos y el sitio, a través de los rótulos y del</p>	<p>-Documento del guión escrito</p> <p>-Capacitaciones y talleres para guías realizados</p> <p>-material elaborados para promoción virtual e impresa.</p>		

RESULTADOS ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
informes de los expertos, en la capacitación de los guías. Se han elaborado algunos materiales informativos y promocionales impresos y virtuales.	guiaje.	-No. de guías capacitados. -Entrevistas o encuestas realizadas.		
Estrategia 1.6: Implementar un Programa de Control y Vigilancia dentro del Polígono				
Se ha diseñado el Sistema de Control y Vigilancia. Se tiene el equipo y el personal asignado para operar el Programa de Control y Vigilancia. Se ha puesto en operación el sistema de patrullajes. Se realizan los patrullajes en forma programada. Se ha detenido la extracción de recursos y el avance de la frontera agrícola debido a la tala ilegal de bosque dentro del polígono.	<ul style="list-style-type: none"> - Se han hecho acuerdos de cooperación en este tema entre la Asociación y CONAP para implementar el sistema de control y vigilancia. - Se cuenta con presupuesto, equipo y personal asignado para el control y vigilancia en forma continua. - Registros de cantidad de ingresos ilegales. - Se tiene registro en metros cuadrados del avance de frontera agrícola dentro de los límites del polígono. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se tiene el documento que contiene el Programa de Control Y Vigilancia - Se tiene registro los reportes de los patrullajes que se han llevado a cabo - Se pueden consultar las bitácoras de campo - Se tiene registro del número de patrullajes mensuales que se realizan 		
Estrategia 1.7: Implementar un sistema de limpieza de los atractivos y del lugar				
Se ejecuta un sistema de limpieza permanente que la Asociación ha aprobado. El sitio y sus atractivos se mantiene limpio durante todo el año y es admirado por ello.	<ul style="list-style-type: none"> - Se ha diseñado una rutina de limpieza en forma diaria, semanal, mensual trimestral, semestral y anual. - Se ha designado la persona que supervisa la limpieza. - Se están evaluando los resultados cada mes y se aplican las medidas necesarias para llegar al estándar deseado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Documento que contiene la Rutina de Limpieza. - Informes mensuales de evaluación de ejecución de la rutina. 		

Línea de Acción 2: Mejora de Infraestructura y facilidades

RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
Estrategia 2.1: Implementar un sistema de seguridad contra incendios.				

RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
<p>1. Se han identificado y establecido las medidas necesarias para prevención y mitigación en caso de incendio de la infraestructura de madera y palma.</p> <p>2. Se ha minimizado el riesgo contra incendios en el sitio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se ha diseñado un plan de Evacuación y de Emergencia. - Se han hecho capacitaciones y simulacros. - Se ha dotado a la Asociación de equipo contra incendios, tales como los extinguidores. -Se han integrado medidas de seguridad contra incendios en la normativa y reglamento del sitio. 	<ul style="list-style-type: none"> -equipo comprado -documento del Plan de Evacuación y de Emergencia -las medidas incluidas en la normativa - listados de participantes en talleres de capacitaciones. 		
Estrategia 2.2: Consolidar y mejorar la infraestructura existente.				
<p>La consolidación y mejoramiento de la infraestructura y facilidades para los visitantes, se realizan en forma planificada.</p> <p>Se cuenta con un diseño que ha sido consensuado por la Asociación y CONAP, que está integrado al paisaje natural circundante y utiliza las técnicas y materiales tradicionales de la arquitectura vernácula.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se han mejorado los baños, ya que se cuenta con baños separados de hombres y de mujeres y duchas. Se ha habilitado el área de vestidores, la oficina de la administración y la de recepción y atención al visitante. - Se tiene con una cocina más amplia y cómoda. - Se cuenta con un programa de mantenimiento de la infraestructura que se está llevando a cabo. - Dentro del presupuesto anual de inversión en el sitio se ha incluido el rubro de mantenimiento le un presupuesto. 	<ul style="list-style-type: none"> -Planos que orientan la planificación para la consolidación y mejoramiento de la infraestructura. -Documento que contiene el Programa de mantenimiento de la Infraestructura. - documento que contiene el presupuesto de la Asociación. 		
Estrategia 2.3: Velar por el buen uso de la infraestructura y equipo con que cuenta la asociación.				

RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
El hace buen uso del equipo y la infraestructura existente en el Sitio, brindándole el mantenimiento adecuado.	-Se cuenta con un manual de mantenimiento de equipo y se pone en práctica. -Se tiene un fondo para el mantenimiento y arreglos de equipo	- Documento que contiene el manual. -Documento del presupuesto donde se asigna los fondos al mantenimiento de equipo e infraestructura.		
Estrategia 2.4: Garantizar el adecuado manejo de las aguas residuales				
Se hace un adecuado manejo de aguas residuales en el sitio	-se ha establecido la línea base de contaminación en el río y se aplica sistema de monitoreo. - Se tiene un sistema de mantenimiento de fosas sépticas.	-Documento de línea base -Reporte de mantenimiento de fosas sépticas		
Estrategia 2.5: Establecer el sistema de manejo de desechos sólidos				
La Asociación cuenta con un sistema de manejo de desechos sólidos el cual aplica y opera en forma eficiente	1. Se tiene ya diseñado el sistema. 2.se reciclan los desechos en lo posible, 3. Se ha contactado a las recicladoras de los poblados mas grandes, 4 ya se tiene . establecido el sistema de manejo de desechos orgánicos en el sitio.	Se tiene el documento que establece el Sistema. Hay lugares destinados a los recipientes para depositar los desechos sólidos en forma reciclada.		
Estrategia 2.6: Implementar un sistema de recolección de agua de lluvia				
Se ha incluido el sistema de captación de aguas pluviales en la adecuación de los nuevos módulos de Servicios Sanitarios.	- Ha hecho la instalación utilizando los baños de los sanitarios. - Se revisa y da mantenimiento al sistema periódicamente	- Plano de diseño y detalles, - Compra de materiales de construcción. - Colocación de los materiales		
Estrategia 2.7: Evaluar la posibilidad de brindar servicio de alojamiento, proyecto incluido en Plan de Negocios				
-Se ha evaluado la pertinencia de instalar alojamiento.	- Se tiene un estudio de factibilidad sobre los Búngalos. - Se tiene un estudio de Mercado. -Se ha realizado el estudio de Evaluación de Impacto Ambiental.	- Documentos de los estudios. -Dictámenes de técnicos de EIA y de Mercado.		
Se han definido los costos de los productos turísticos comunitarios	Política de costos y precios establecida y apropiada por	Documento con la política de costos y precios.		

RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
y se cuenta con una política de precios, entendida y manejada por los prestadores de servicio comunitarios.	parte de los prestadores de servicios comunitarios.	Listado de participantes en reuniones de consenso y/o capacitación sobre costos y precios de los servicios turísticos.		
Línea de Acción 2.6: Capacitar a los prestadores de servicios turísticos comunitarios en las áreas de servicio al cliente y operación turística.				
Estándares de calidad para prestadores de servicios comunitarios establecidos, utilizando como base la Lista de Chequeo y Estándares Mínimos de Calidad para Empresas Comunitarias de la Organización Internacional del Trabajo –OIT.	Estándares de calidad establecidos y consensuados con los prestadores de servicios.	Documento con los estándares de calidad adoptados. Listado de participantes en reuniones de consenso y/o capacitación sobre los estándares de calidad establecidos.		
Línea de Acción 2.9: Desarrollar un programa de cultura turística para concientizar a los miembros de la comunidad sobre la importancia del turismo.				
Se ha determinado una visión común para el desarrollo turístico en Carmelita, Uaxactún y comunidades del Bloque Melchor.	Visión común establecida para las comunidades involucradas.	Documento con la visión establecida para las comunidades.		

Línea de Acción 3 : Mejorar la Calidad en Servicios y Satisfacción de Visitantes

RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
Estrategia 3.1: Proveen al visitante servicios de alta calidad, capacitando al personal en la aplicación de mejores prácticas de turismo comunitario.				
La Asociación cuenta con un Sistema de Calidad y de Aplicación de Mejores Prácticas en ejecución continua.	-Programa de capacitación que incluye aprendizaje en el idioma inglés, gastronomía, guiaje, seguridad, turismo salud, información turística, atención al cliente, primeros auxilios y manejo ambiental. – Cantidad de fondos que se han gestionado para financiar el	- Documento que contiene el Programa de capacitación - Listados de participantes en los cursos de capacitación y de giras de intercambios.		

RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
	programa de capacitación. INGUAT, INTECAP - No. Giras de intercambio realizadas . – No. de guías certificados. Curso sobre guía de Turismo Comunitario por INTECAP, Pto. Barrios			
Estrategia 3.2: Lograr que los productos o servicios que ofrecemos se diferencien de la competencia.				
- Se han logrado diferenciar y hacer competitivos los productos y servicios que brinda la organización concesionaria	- Sistema de precios competitivos. - Colocar servicios únicos y diferentes. - Se venden artesanías ligadas a servicio de salud, hidroterapia, masajes, plantas medicinales, -Se ofrecen platos diferentes de otros restaurantes cerca al lugar. Mejorar e imprimir el menú. - Capacitarse en el adecuado manejo de alimentos.	- listados de objetos en venta en la tienda y sus respectivos precios. -Menús de restaurante - Listados de servicios y productos que se ofrecen y sus respectivos precios.		
Estrategia 3.3: Transformar la tienda de artesanías en un negocio que responda a los estándares de calidad que busca el turismo nacional e internacional.				
1. La tienda ha sido renovada y es en sí misma un atractivo mas para el turista que visita Agua Caliente. 2. La tienda es un negocio rentable para la organización concesionaria	1. Se han identificado los tipos de productos que se pueden vender en la tienda, sus precios y su procedencia. 2. Se han visitado algunos ejemplos de tiendas de artesanías exitosas. 3. Se tiene la estimación del monto a invertir, 4. Se ha evaluado la posibilidad de vender línea de productos terapéuticos asociados a el tipo de atractivos (aguas termales, sauna), tales como repelentes naturales, artefactos en madera para masajes, piedras pómez, cremas medicinas naturales para problemas reumáticos, estomacales, de cuidado de la piel, el cabello etcétera.	- Listados de productos a vender en la tienda y sus precios. Cotizaciones. -Presupuestos de inversión elaborados.		
Estrategia 3.4: Establecer un programa de seguridad y prevención de riesgos para los visitantes.				

RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
La Asociación cuenta con un plan de acción para prevenir y atender emergencias	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de acción en caso de emergencias que se ha diseñado, aprobado y se aplica. - Botiquín de emergencia que se ha instalado. - pasa manos que se han completado en gradas, caminamientos. - Rótulos de prevención y advertencia que se han elaborado y colocado. - No de personal que se ha capacitado en primeros auxilios. 	<ul style="list-style-type: none"> -Botiquín instalado -Casos de emergencia que se han atendido guiándose por el plan de Acción. 		
Estrategia 3.5: Generar acuerdos con las asociaciones de lancheros para que el transporte acuático sea más flexible y permita una mayor estancia y disfrute de los atractivos tanto de agua caliente como de los sitios cercanos.				
<ul style="list-style-type: none"> - Se ha llegado a acuerdos entre la Asociación y los lancheros de Livingston y Río Dulce. Se ha establecido un plan de acción conjunta que se está ejecutando, logrando una mayor estadía de los grupos que llegan, pudiendo disfrutar más de las aguas termales, el sauna, la cueva y el restaurante. 	<ul style="list-style-type: none"> - Presentaciones que se han realizado a la asociación de lancheros, sobre lo que tiene el sitio. - Se han identificado posible puntos de negociación. - Acuerdos que han sido firmados. - Se ha verificado la competencia de la municipalidad e INGUAT en la regulación de tarifas y horarios. - El CATCI ha cumplido su rol de incidencia en el tema. - A través del CATCI se ha hecho incidencia en la aplicación o aprobación del reglamento de navegación. - Se ha solicitado a CONAP y a CECON gestionar la aprobación del reglamento de navegación de aguas interiores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos que contienen los acuerdos firmados - Minutas de reuniones con CONAP, la Municipalidad de Livingston, el CATCI y la Fuerza Naval 		
Estrategia 3.6: Implementar el sistema de registro de visitantes en el sitio				
<ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con un sistema de 	<ul style="list-style-type: none"> - Se ha solicitado a CONAP 	<ul style="list-style-type: none"> - Boletas de Registro 		

RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
registro de Visitantes operando en forma óptima.	<ul style="list-style-type: none"> asesoría técnica para instalar el sistema de Registro de Visitantes. - Con base al registro de visitantes ha logrado conocer y obtener mayor información sobre el perfil del visitante. - Se cuenta con los Perfiles de los Visitantes 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Registro y papeletas. - Capacitación sobre cómo implementar el Registro Unificado de Visitantes y su listado de participantes. Registro Unificado de Visitantes para el SIGAP. 		
Estrategia 3.7: Habilitar oficina de atención e información al visitante.				
Se ha habilitado la Oficina de Atención e Información al Visitante	<ul style="list-style-type: none"> - Se ha diseñado la oficina de atención al Visitante conforme reordenamiento de la infraestructura existente, - Se ha implementado la Oficina. - Se han gestionado los fondos para dicho proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Planos - Documentos de Proyectos elaborados para gestionar los fondos 		
Estrategia 3.8: Ordenar y organizar el ingreso de los visitantes				
Se ha organizado el ingreso de visitantes al sitio, el cual se lleva a cabo en forma ordenada y según capacidad de carga.	<ul style="list-style-type: none"> - Estudio de capacidad de carga elaborado, - Planificación del sitio, que sirvió de base. - Normativa que sido definida. - Sistema de manejo de grupos establecido 	<ul style="list-style-type: none"> - Documento de estudio de capacidad de carga - Acta de aprobación de los resultados y medidas que contiene dicho estudio 		
Estrategia 3.9 : Establecer un sistema de monitoreo de la calidad de servicios de visitantes				
Se cuenta con un sistema de monitoreo de la calidad de los servicios de visitantes que está operando en forma continua.	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de calidad ha sido propuesto en este Plan y se implementa. - Se ha habilitado un libro de quejas - Se ha habilitado un libro de sugerencias para visitantes y tour-operadores. - Se están aplicando las mejoras indicadas en los libros antes 	<ul style="list-style-type: none"> - Libro de quejas - Libro de sugerencias - Número y tipo de quejas registradas - Número y tipos de sugerencias registradas 		

RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
	mencionados..			
Estrategía 3.10 : Garantizar el adecuado suministro de servicios de agua, energía eléctrica y comunicación				
Se tiene garantizado el suministro de servicios de agua, energía eléctrica y comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con agua que puede ser tomada y utilizada en los alimentos. - Se ha elaborado e implementado un proyecto de energía renovable. - Se tiene acceso al internet y con ellos a la comunicación directa con los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informes de laboratorio sobre la calidad del agua que se suministra para beber. - Documento de proyecto de energía renovable - Cartas y actas sobre gestiones realizadas. 		
Estrategía 3.10 : Elevar la calidad del servicio de interpretación en el sitio				
Se ha elevado la calidad del servicio de interpretación en el sitio	<ul style="list-style-type: none"> - Se ha diseñado el Guión Interpretativo de La Cueva. - Se ha diseñado el Guión de Las Aguas Termales, - Se ha diseñado los rótulos, guías escritas, guías digitales - Se ha brindado la capacitación a los guías locales. - Se han colocado a la vista de todos, los rótulo que informan sobre los servicios y precios que se ofrecen. - Se han revisado, diseñado e impreso los menús, - Se tiene elaborado un catálogo con la información de lo que se ofrece en el sitio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos de Guiones interpretativos - Listado de participantes de los talleres de capacitación 		
Estrategía 3.10 : Elaborar paquetes donde se incluyan los diferentes destinos del área				
Se han elaborado recorridos y paquetes que incluyen los diferentes destinos del área	<ul style="list-style-type: none"> - Paquetes y recorridos han sido aprobados, validados por los distintos destinos comunitarios del área y se han hecho acuerdos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos que contienen las evaluaciones y las propuestas de recorridos(s). - Documentos que contienen los acuerdos 		

RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
		- Materiales de promoción.		

Línea de Acción 4: Mejorar la Capacidad de Gestión

RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
Estrategia 4.1: Elaborar y poner en ejecución el Manual de procedimientos y el reglamento interno para el uso de las instalaciones y lugares recreativos de Agua Caliente.				
La Asociación cuenta con un manual de Procedimientos y un Reglamento Interno para el uso de las instalaciones.	Se gestionó el apoyo financiero y ya se cuenta con el manual de procedimiento y el reglamento interno 2. Se elaboró en forma participativa el Manual y Reglamento 3. Se realizaron capacitaciones para la aplicación del manual y el reglamento Interno. 4. Se socializó el manual y el reglamento interno entre todo los miembros del Comité.	- Documento del manual. - Listado de participantes en las capacitaciones.		
Estrategia 4.2: Cumplir con los requerimientos de CONAP para lograr la concesión de servicios turísticos.				
Se ha cumplido con los requerimientos de CONAP y con ello se ha logrado obtener la concesión de servicios turísticos de Agua Caliente a favor de la organización de Organización concesionaria.	1. Se ha suscrito el convenio de cooperación con CONAP. 2. Se ha suscrito la concesión por el Servicio para Visitantes ante CONAP. Y en base al reglamento de Concesiones de Servicios para Visitantes en el SIGAP	- Documento de convenio firmado. - Documento de concesión firmada		
Estrategia 4.3: Creación de un mecanismo financiero que permita el cobro por ingresos y prestación de servicios.				
Se cuenta con el mecanismo financiero, que permite cobrar por ingresos y prestación de servicios al visitante	1. Se tiene caracterizado los servicios que se brindan en el sitio. Se han definido los costos de los productos turísticos comunitarios y se cuenta con una política de precios, entendida y manejada por los prestadores	- Documento que contiene el mecanismo firmado y aprobado por las partes. - Documento que contiene la política de precios. Listados de precios de los productos.		

RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
	<p>de servicio comunitarios.</p> <p>2. Se habrá identificado el mecanismo financiero que mejor se acople al tipo de concesión turística.</p> <p>2. Se habrá aprobado y consensuado entre CONAP y la Asociación el mecanismo financiero seleccionado.</p> <p>3. Se está implementando el mecanismo financiero.</p>			
Estrategia 4.4: Mejorar la comunicación instalando de forma directa equipo de computo e internet.				
Se tiene acceso directo a internet, facilitando la comunicación con los clientes y proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> - Se habrá instalado el suministro de energía solar u otro de tipo renovable en el sitio. - Dos computadoras instaladas en el sitio. Una para promoción y mercadeo y la otra de apoyo a la gestión administrativa y financiera. - Se cuenta con un lugar seguro y con condiciones idóneas para instalar el equipo y el personal que las estará utilizando. - Comprar e instalar el servicio de internet. 	<ul style="list-style-type: none"> - Computadoras instaladas - Señal de internet funcionando correctamente. 		
Estrategia 4.5: Implementar la oficina de administración				
Se contará con una oficina para la administración del Sitio por parte de la Organización concesionaria	<p>1. Se tienen los planos de la ubicación y distribución espacial de la oficina ubicar del espacio y diseño de oficina administrativa.</p> <p>2. Se han gestionado los recursos financieros para la implementación y equipamiento de la oficina</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planos de ubicación y diseño del espacio - Cartas de trámites para recursos financieros 		

RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
	administrativa. 3. Se ha instalado la oficina administrativa. En la que se puede incluir el equipo de comunicación (radios, celulares, computadoras y servicio de internet).			
Estrategia 4.6: Evaluar las capacidades y debilidades de infraestructura, humanas y físicas en base a los servicios y productos a ofrecer.				
Se tiene un diagnóstico actualizado de las capacidades, debilidades de infraestructura, humanas y físicas, tomando como referencia los servicios a ofrecer.	Se han tomado en cuenta las capacidades y experiencias de los miembros de la organización concesionaria. Se han evaluado de bienes existentes y necesarios. Se han identificado las necesidades de capacitación, conocimientos, habilidades, valores e infraestructura. Se tiene ya formulado el programa de capacitación. Se gestionan fondos para mejorar la infraestructura física.	- Documento de diagnóstico. - Documento de programa de capacitación.		
Estrategia 4.7: Diseñar, construir y comercializar artesanía terapéutica				
Acorde con las aguas termales y el sauna natural, se comercializa artesanía y productos terapéuticos	1. Se ha investigado sobre artesanía o productos terapéuticos elaborados por comunitarios u otros. 2. Se han elaborado los diseños. 3. Llevaron a cabo capacitaciones en fabricación de artesanía terapéutica. 4. Se comercializan los productos	- Listados de participantes en capacitaciones. - Listados de productos terapéuticos posibles. - Registros de ventas de la tienda para verificar la aceptación grado de comercialización.		

Línea de Acción 5: Mejorar Mercadeo y Promoción, Comercialización

RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
Estrategia 5.1: Poner en ejecución el plan de Negocios de Agua Caliente.				
Desarrollo del Plan de negocios de parte de la organización concesionaria	-Ejecución de las estrategias y actividades previstas en el Plan de Negocios. -Se ha evaluado la pertinencia de ampliar construcción de hospedaje, mediante estudio de factibilidad, de mercado y evaluación de impacto ambiental.	- porcentaje de actividades realizadas según el Plan. -Documentos que contienen los Estudios de factibilidad, Mercado y EIA.		
Estrategia 5.2 : Posicionar la Asociación en la mente del turista, que logre identificarla como un grupo diferente de otros en el área.				
La Asociación se ha posicionado en la mente del visitante como un grupo diferente.	- Se estará ejecutando el Plan de Negocios y su componente de Mercadeo	- Encuestas - Entrevistas - Evaluaciones periódicas (cada 2 meses) del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes, identificando su porcentaje de avance		
Estrategia 5.3: Propiciar que Agua Caliente se convierta en un centro de promoción y distribución turística del visitante hacia sitios cercanos.				
Agua Caliente se ha convertido en un centro de promoción y distribución turística en este sector de Río Dulce	-Se ha colocado mapa de ubicación del sitio y de sitios cercanos. - Se han elaborado catálogos de lo que ofrece cada sitio. - Se ha asegurado que la información sobre Agua Caliente sea incluida en Guías de Viajes como Lonely Planet	- Mapas colocados -Catálogos elaborados -Guías de viaje que han incluido información del sitio		
Estrategia 5.4: En alianza con los sitios cercanos establecer una estrategia de promoción del destino en la Antigua Guatemala como primer centro de distribución turística a nivel nacional.				

RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
Organización concesionaria se está promocionando de manera conjunta con otros sitios del área.	<ul style="list-style-type: none"> - Se han seleccionado los destinos aliados para promoverse conjuntamente. - Se han armado-diseñado los paquetes entre los diferentes destinos comunitarios, llegando a firmar acuerdos. - Se ha investigado en La Antigua las mejores posibilidades de promoción y se ha seleccionado la mejor opción. - Se está ejecutando la promoción a través de las mejores opciones de promoción desde La Antigua Guatemala, Flores. Livingston, entre otros centros principales de distribución turística. 			
Estrategía 5.5: Generar acuerdos con las asociaciones de lancheros para que el transporte acuático sea más flexible y permita una mayor estancia y disfrute de los atractivos tanto de agua caliente como de los sitios cercanos.				
Se ha negociado con los lancheros y ha establecido un plan de acción conjunta que se está ejecutando.	<ul style="list-style-type: none"> - Se han identificado los posibles puntos de negociación. - Se han emitido Acuerdos y se cuenta con el Plan de Acción - Se evalúa el avance de los acuerdos cada 6 meses. 	<ul style="list-style-type: none"> - Documento de Plan de acción conjunta. - Actas y minutas de reuniones de negociación 		

Línea de Acción 6. Crear y Fortalecer Alianzas

RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
Estrategía 6.1: Crear una ruta turística en el área que a través de convenios y acuerdos se promocióne en conjunto ante el visitante nacional e internacional.				

RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
Se ha evaluado la factibilidad y se ha desarrollado una Ruta-Recorrido Turístico que integra a 6 comunidades de este sector del Río Dulce.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se ha consensado la propuesta ante todos los destinos comunitarios. 2. Se han definido los servicios que se ofrecerán en cada lugar. 3. Se han creado los procedimientos que hacen funcional la ruta de distribución de los visitantes. 4. Se han firmado convenios de cooperación que validen los compromisos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Documento que propone la Ruta -Convenios firmados -Materiales que definen la Ruta. 		
Estrategia 6.2: Fortalecer el CATCI. Facilitando la coordinación y las alianzas entre Tiquwal Há, Barra Lámpara, CONAP PNRD, INAB, CECON, Municipalidad de Livingston, ONGs como CISP, ASOPROGAL entre otros y destinos comunitarios cercanos y algunos privados.				
Se ha fortalecido el CATCI, facilitando la coordinación y las alianzas entre Tiquwal Há, Barra Lámpara, CONAP PNRD, INAB, CECON, Municipalidad de Livingston, ONGs como CISP, ASOPROGAL y otros y destinos comunitarios cercanos y algunos privados.	Se ha conformado una mesa de coordinación interinstitucional de turismo comunitario.	<ul style="list-style-type: none"> - Minutas de las reuniones de la Mesa de Coordinación Interinstitucional de Turismo Comunitario 		
Estrategia 6.3: Coordinar con proveedores de productos locales la provisión de alimentos e insumos.				
Se da preferencia a la compra a proveedores de productos en las comunidades aledañas, fomentando el desarrollo de la economía local.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se ha definido los menús a ofrecer como producto del restaurante. 2. Se han identificado los productores y proveedores locales de alimentos. 3. Se realizan contratos o alianzas con los productores y proveedores locales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Facturas 		
Estrategia 6.4: Ampliar alianzas con otras instituciones como por ejemplo MINECO, AGEXPORT.				
La Asociación ha ampliado sus alianzas con otros entes y actores interesados en fortalecer y	1. Se ha creado una cartera de potenciales aliados que coincidan con los objetivos de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Documento que contiene la cartera de aliados. 		

RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	ESTADO	OBSERVACIONES
apoyar el proceso.	concesionados. 2. Gestión.			
Estrategia 6.5: Alianzas con organismo de investigación de medicina natural.				
Se ha elaborado un listado preliminar y se ha seleccionado un aliado para trabajar en conjunto el tema de salud natural.	1. Se ha creado una cartera de potenciales aliados que coincidan con los objetivos de los servicios relacionados con la salud en el sitio. 2. Gestión.	- Listado de posibles aliados en el tema de salud		

FICHA DE SEGUIMIENTO

Para aquellos resultados esperados que están en proceso o no se ha iniciado su implementación.

Línea de Acción #:	Estrategia #:
Resultado Esperado:	Indicador:
Medio de Verificación:	Estado:

Actividades que aún están pendientes:	Responsables:
Acciones a seguir para completar el resultado:	
Observaciones:	

9. BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DE CONSULTA.

ASOPROGAL, CISP, 2011. **Plan de Negocios de Agua Caliente.**

ASOPROGAL, CISP, 2011, **Plan de Negocios de Cayo Quemado.**

ASOPROGAL, CISP, 2011. **Plan de Negocios de Lagunita Salvador.**

ASOPROGAL, CISP, 2011. **Plan de Negocios de Lagunita Salvador.**

Biótica, 2007. **Plan de Promoción y Mercadeo del Departamento de Izabal con énfasis en los sitios de FUNDAECO.**

Biótica, 2007. **Plan de Acción para el Desarrollo Turístico del Departamento de Izabal.** FUNDAECO; MINECO, Unión Europea.

Brown, Perry; Wallace, George, Newman, Peter; Wurz, Larry; Stoll, DRew, Wurz, Jim; McGlauglin, William; Courrau, José; Bauer, Jerry y Valenzuela, Francisco. "Rovap, El Rango de Oportunidades para Visitantes en Áreas Protegidas" U.S.A. USAID, Forest Service, International Programs.

CASABAL, 2005. **Estrategia de Turismo Sostenible del Parque Nacional Rio Dulce, parte II, Estudio de Mercado de Proyectos** en Río Dulce..

CASABAL, 2005. **Estrategia de Turismo Sostenible del Parque Nacional Rio Dulce, parte I Historia, Problemática y Diagnóstico.**

Chávez, Irene, 2012. **Fichas de Evaluación, Manejo y Monitoreo.** Counterpart International.

CONAP. **Reglamento para la gestión y manejo de las actividades de visita en el SIGAP.**

CONAP. **Reglamento de concesiones de servicios para visitantes en SIGAP.**

CONAP, Counterpart. 2011. **Guía para la Elaboración de Planes de Gestión y Manejo de Visitantes del SIGAP.**

CONAP 2011, **Plan de Uso Público del Parque Mirador, río Azul y Naachun Dos Lagunas y sus Accesos.**

CONAP 2011, **Código de Ética para la gestión y manejo de visitantes en áreas protegidas.**

CONAP, **Plan Maestro 2005-2009 Parque Nacional Río Dulce**, FONACON, Gobierno Real de los Países Bajos, FMAM/GEF, Proyecto RECOSMO. 2004, 161 p.

CONAP, FUNDAECO, TNC. 2006. Plan Maestro de la Reserva de Manantiales Cerro San Gil. Guatemala. 208 pp.

Congreso de la República, 2010. Decreto No. 51-2010. PINPEP

Consortio para la Coadministración, 2009. La conservación de los recursos naturales y el desarrollo integral de los pueblos indígenas del Área Protegida "Área de Uso Múltiple Río Sarstún.

Consortio para la Coadministración, 2009. Plan Maestro 2010-2014 Área de Uso Múltiple Río Sarstún. Guatemala. 130 p.

CALAS, Programa de Información Estratégica (PIE-CALAS)

FUNDAECO, 2002. Consultoría para la planificación diseño y mercadeo de rutas en la Recosmo

PROARCA-TNC-FDN-JADE, 2006. Agenda de Conservación de la Cuenca del Lago de Izabal y Río Dulce. Guatemala. 81 p+ Anexos.

SNV, Counterpart International, Rain Forest Alliance, Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica.

Otras fuentes de consulta:

Henry, Manuel, 2012. **Taller de Presentación de los Resultados del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes** de Agua Caliente.

Entrevistas:

Walter Véliz de Happy Fish

Reginaldo Chix, Happy Fish

Gabriel Ical, Xoc artesano de Plan Grande Tatín, Casa Iguana.

Oscar Coy, Comunidad Plan Grande Quehueche.

Grupo de Mujeres de Plan Grande Tatín.

Abelino Pop de Plan Grande Tatín.

Paulo Martins, Finca Tatín

Lucas Ché, Coordinador Administrativo del Centro Ak Tenamit

Margarita Ramírez, miembro del grupo de Mujeres de Restaurante El Mangle, de Cayo Quemado.

Luis Chol, miembro de organización comunitaria de turismo de Lagunita Salvador.

Enrique Escalante, CISP.

10. ANEXOS.

Anexo 1: Distribución actual de la infraestructura



Anexo 2: Análisis de estado actual de la infraestructura.



Anexo 3: Evaluación de elementos/recursos del sitio.

Evaluación de elementos en el Sitio Turístico Agua Caliente, Área Protegida Parque Nacional Río Dulce

Elementos/recursos a evaluar	Aplicación	No aplicación	Eval uado (si/n o)	Sector	Descripción general
ESTRUCTURA	Características a evaluar: material, calidad, tipo de uso, funcionamiento, estética, color y pintura, tratamiento, entereza, limpieza, mantenimiento, comodidad, desechos, estructura completa, seguridad, iluminación, ventilación, humedad, paisaje, diseño, etc.				
Camino de acceso al sitio	si		si	1	El acceso al sitio es solamente acuático, por medio del Río Dulce. Es un paso obligado entre Fronteras y Livingston. Tiene un paisaje muy agradable, todavía se ve limpio y según entrevistas a los comunitarios existe buena seguridad.
Garita de acceso y cobro	si		si	1	No existe actualmente una garita de acceso y cobro al área de recepción, información, restaurante y aguas termales en el sitio, por lo que debe realizarse a corto plazo. Si existe un control de ingreso a las cuevas y al sauna debido a que deben ir con guía.
Recepción de guías	si		si	1	Si existe un lugar donde el guía permanece atento al ingreso de los visitantes.
Muelles	si		si	1	El sitio cuenta con dos muelles uno de concreto que fue el inicial y el otro de madera de construcción mas reciente. Allí anclan las lanchas y desembarcan los grupos de visitantes. <i>Es importante mejorar la infraestructura del muelle de concreto y reorientar el accesos y desembarque para tener un mejor control de los visitantes</i>
Area de recepción e información de visitantes	si		si	1	<i>El muelle de madera se ocupa actualmente como área informal de recepción y acceso del visitante. Debe implementarse ésta área de recepción e información de visitantes.</i>
Oficinas administrativas	si		si	1	<i>El sitio no cuenta con un espacio para realizar sus funciones administrativas, lo cual es indispensable colocar.</i>
Salones	si		si	1	Cuenta con un Salón donde se realizan reuniones de hasta 30 personas. Esta área se localiza en el segundo nivel del rancho principal donde se ubica actualmente el área de restaurante, tienda y bodega.
Cocina	si		si	1	La infraestructura donde se ubica la cocina es todavía muy rústica, es importante hacer un local donde los alimentos se puedan preservar y se propicie la higiene. Debe minimizarse la entrada de insectos, roedores o fauna silvestre, así como tener superficies y materiales que faciliten la limpieza profunda del local.

Evaluación de elementos en el Sitio Turístico Agua Caliente, Área Protegida Parque Nacional Río Dulce

Elementos/recursos a evaluar	Aplic a	No aplic a	Eval uado (si/n o)	Sector	Descripción general
Comedor	si		si	1	El comedor está localizado en una estructura de materiales tradicionales y vernáculos que se integran al paisaje y entorno natural. Asimismo es una estructura abierta que permite el disfrute del paisaje y el clima cálido húmedo. Tiene capacidad para aproximadamente 30 personas.
Bodega	si		si	1	La bodega es un lugar en el cual falta orden y organización, se debe hacer un inventario de los objetos y equipos que se requiere almacenar, tener bodegas separadas para químicos, alimentos y equipo. Es necesario implementar estos espacios de forma inmediata.
Pilas o piletas	si		si	1	<i>La cocina cuenta con una pila de concreto para lavar los implementos y equipo que utiliza para preparar los alimentos. Sin embargo es sumamente importante implementar un lavatrastos moderno para los implementos de cocina exclusivamente, y en forma completamente separada mantener la pila para otros requerimientos de aseo general de la infraestructura.</i>
Tienda artesanías	si		si	1	Se encuentra en el sector que contiene la infraestructura de recepción y atención al visitante. Es un atractivo potencial, ya que requiere de una buena intervención e inversión para que pueda convertirse en un atractivo real para los visitantes y una fuente de ingresos consistente para la organización concesionaria
Seguridad y restricción	si		si	1	<i>Aunque el área es muy segura, este sistema debe ser fortalecido, ya que entre más inversión y mejoramiento se haga en el sitio se tiene más peligro de asaltos. Asimismo al tener un sistema de monitoreo de impactos del turismo en el sitio, se tendrá que reforzar el sistema de restricción y control sobre los visitantes para evitar deterioro sobre los recursos.</i>
Lavamanos en restaurante	si		si	1	Existe un lavamanos en el restaurante, pero su drenaje desagua directamente al Río por lo que es urgente solventar esta situación para evitar la contaminación y degradación que está generando.
Vestidores	si		si	2	<i>No se tiene infraestructura destinada claramente a los vestidores, por lo que es urgente implementar.</i>
Botes de basura	si		si	1	<i>No se tienen botes de basura y deben implementarse a corto plazo en el sector 1</i>
Rótulos de señalización	si			1, 2	Se tiene rótulos de señalización, aunque no hay una homogeneidad, están en buen estado y cumplen bien su función.

Evaluación de elementos en el Sitio Turístico Agua Caliente, Área Protegida Parque Nacional Río Dulce

Elementos/recursos a evaluar	Aplicación	No aplicación	Evaluado (si/no)	Sector	Descripción general
Rótulos informativos/interpretativos	si		si	1, 2	<i>No se tiene rótulos informativos e interpretativos, lo cual es urgente implementar.</i>
Barandas	si		si	1	Hacen falta barandas que brinden seguridad al visitante al subir al segundo nivel del Rancho donde actualmente se atiende el restaurante.
Gradas				1	Las gradas que conectan a la cocina y al los servicios sanitarios, deben integrarse mas, en la forma en que se integran los senderos dentro del paisaje de bosque tropical.
Senderos	si		si	2	Los senderos están en buen estado, delimitados y señalizados, no se ha interferido demasiado en el relieve natural del terreno y se ha tratado de seguir la pendiente del terreno integrando la estructura como las barandas y escalones al entorno natural del sitio.
Depósito de agua	si			1	Es importante instalar un sistema de almacenaje de agua de lluvia y de aprovisionamiento de agua potable que disminuya los costos y garantice la seguridad en la salud de los visitantes.
Motor generador de energía eléctrica	si		si	1	Este equipo debería de utilizarse solo para casos de emergencia, pero hace falta implementar un sistema de energía solar, con el objetivo de mejorar el servicio a los visitantes, manteniendo frescos los alimentos, proveyendo seguridad a la hora que oscurece, y para poder tener equipo de computación que mejore la comunicación con los clientes y fortalezca los sistemas de administración de la Asociación
Infraestructura recreativa y equipo					
Lanchas					<i>La Asociación, no se cuenta con lanchas para proporcionar este servicio pero debe implementarse en un mediano plazo</i>
Equipo de linternas y cascos para las cuevas	si		si	1	La Asociación tiene un equipo de linternas para proporcionar al visitante al entrar a las cuevas, sin embargo <i>se recomienda invertir en linternas de buena calidad que utilicen baterías recargables. Es importante y absolutamente necesario invertir en la compra de cascos en el corto plazo.</i>
Presentación y uniforme	si		si	1	<i>Los miembros de la organización concesionaria no poseen aún uniforme, y es un aspecto importante en el cual deberá invertirse, tanto para las cocineras, los meseros, los guías, administradores y los del sistema de control y vigilancia. No debe descartarse utilizar e integrar para la vestimenta los elementos propios de la cultura Q'eqchí.</i>

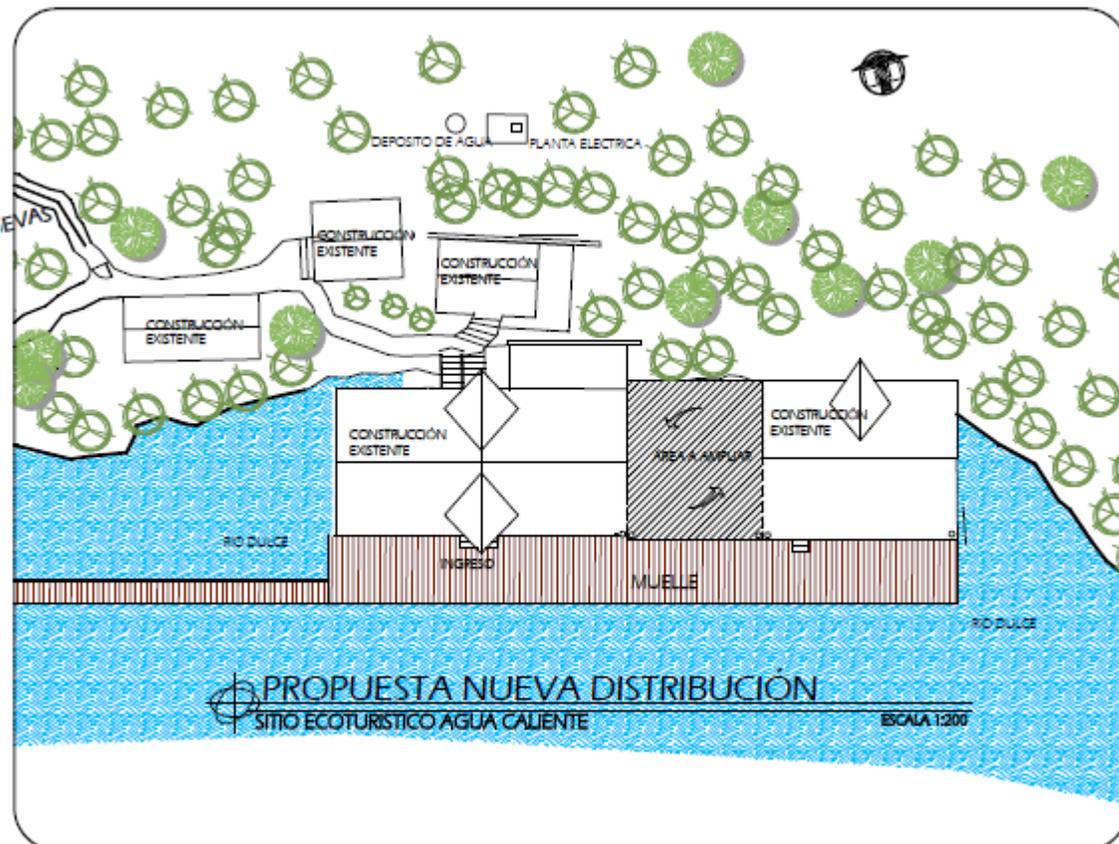
Evaluación de elementos en el Sitio Turístico Agua Caliente, Área Protegida Parque Nacional Río Dulce

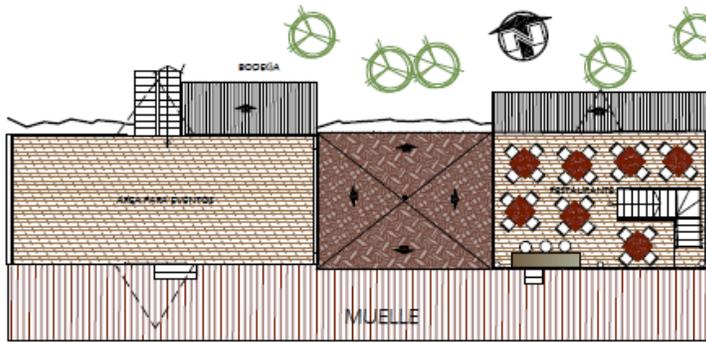
Elementos/recursos a evaluar	Aplicación	No aplicación	Eval uado (si/n o)	Sector	Descripción general
Equipo de radio, chalecos salvavidas, otros.	si		si	2	No se cuenta con este equipo, pero se debe implementar
NATURALEZA					
Cuerpos de Agua	Características a evaluar: Claridad, color, olor, temperatura, profundidad, ancho, estacionalidad, orillas contaminación, sedimento, desechos sólidos, tipo de uso, actividades recreativas, química, pureza, otros.				
Ríos	si		si	1	El sitio de Agua Caliente se encuentra a orillas del Río Dulce, es este cuerpo de agua se ve afectado por la contaminación de los desechos de las lanchas y otros vehículos de transporte y recreación acuática así como en tiempo de lluvia por la contaminación que acarrear los ríos tributarios cercanos como el Río Tameja, tanto con sedimentos como con basura, generando una crítica pérdida de valor a las aguas termales como atractivo turístico, por la turbidez, malos olores y contaminación visual.
Pozas de agua temporales	si		si	2	Las aguas termales son aguas muy calientes, azufradas y emanan de la roca a la orilla del Río Dulce. Se tiene muy poca investigación e información sobre las mismas.
Flora	Características a evaluar: diversidad, variedad, densidad, cantidad, niveles, endemismo, procedencia, cobertura, tipos y cantidad de uso, relevancia cultural, entereza, extracción y venta, daños, raíces (exposición y desgaste), incendios, crecimiento, reproducción, alimento, agua, daños por eventos climáticos, inventarios, investigaciones, etc.				
Bosques conservados	si		si	1, 2, 3	De acuerdo a Villar (1997) éste es un bosques húmedo del Atlántico de América Central, en el bioma denominado Selva Tropical Lluviosa. Este Bosque Muy húmedo Tropical Cálido se caracteriza porque albergar especies forestales como Santa María (<i>Callophyllum brasiliense</i>), San Juan (<i>Vochysia hondurensis</i>), guacamayo (<i>Andira inermis</i>), hormigo (<i>Platymiscium dimorphandrum</i>), mapola (<i>Bombax ellipticum</i>), rosul (<i>Dalbergia tucurensis</i>), barillo (<i>Symphonia globulifera</i>), sangre (<i>Virola koschnii</i>), selillon (<i>Pouteria amygdalina</i>), chichipate (<i>Sweetia panamensis</i>) y canxan (<i>Terminalia</i>), Corozo (<i>Orbignia cohume</i>), Ceiba (<i>Ceiba pentandra</i>), Lagarto (<i>Zanthoxilum belizense</i>) y Palo Sangre (<i>Pterocarpus officinalis</i>) (Vásquez, C. L Prado. 2001) . Asimismo es hábitat de especies como el venado, loros, mono saraguata, jaguar, manatí, danto, etcétera .
Cuevas y formaciones kársticas	Características a evaluar: diversidad, calidad, material, color, brillo, compuestos químicos, cristalización, integridad (roturas o golpes), limpieza (lodo y grasa), preservación (erosión), basura, contaminación, agua (pozas, goteo, corrientes), fauna, crecimiento, fósil/activa, modificaciones humanas ancestrales / actuales, etc.				

Evaluación de elementos en el Sitio Turístico Agua Caliente, Área Protegida Parque Nacional Río Dulce

Elementos/recursos a evaluar	Aplic a	No aplic a	Eval uado (si/n o)	Sector	Descripción general
Cueva	si		si	2	La Cueva tiene 300 Km. de largo. En su interior pueden apreciarse estalactitas, estalagmitas y algunos restos paleontológicos que se han encontrado. Actualmente solamente el 20% de la misma está siendo visitada. No se cuenta con un levantamiento detallado de la forma y dimensiones planimétricas de la cueva.
Sauna natural	si		si	2	Este atractivo es parte del sistema de cuevas que hay en el polígono del sitio. Consiste en una de las entradas a la cueva donde constantemente se produce en forma natural vapor de agua. Es un lugar pequeño, con capacidad máxima para 4 a 6 personas.
Intangible	Características a evaluar: autenticidad, calidad, comercialización, conocimiento, duración, influencias, modificación, simbología, pérdida, conflictos, identidad, otros.				
Paisaje	si		si	1, 2 y 3	Paisaje de bosque de selva tropical que caracteriza la región del Caribe de Guatemala, combinado con el cañón del Río Dulce, área de protección especial dentro del Parque Nacional Río Dulce, caracterizada en el Plan Maestro 2005-2009, como área de interés y belleza escénica.

Anexo 4: Propuesta de ordenamiento de la infraestructura en el sitio






PROPUESTA NUEVA DISTRIBUCIÓN (opción 2)
 SITIO ECOTURISTICO AGUA CALIENTE - SEGUNDA PLANTA ESCALA 1:200




ELEVACIÓN FRONTAL
 SITIO ECOTURISTICO AGUA CALIENTE ESCALA 1:200

Anexo 5. Memorias, agendas y participantes de los talleres.

MEMORIA

Lanzamiento de la Elaboración del Plan para la Gestión y Manejo de Visitantes para el Sitio Turístico de Agua Caliente

Lugar: Sitio Turístico de Agua Caliente, en el Parque Nacional Rio Dulce, Livingston, Izabal

Fecha: Martes 20 de marzo del año 2012.

Participantes del evento:

- Arq. Dafne Domínguez, Área de turismo del CONAP
- Marlen García, Área de turismo del CONAP
- Mario Yon, Director del Parque Nacional Rio Dulce, CONAP
- Enrique Escalante, Director del proyecto Redes de Mercadeo, /CISP
- Oscar Rosales. Director de ASOPROGAL
- Oscar Bol, Unidad de Pueblos Indígenas del CONAP Nor Oriente
- Fausto Jor, Representante Legal de la Asociación TIQWAL HA
- Walter Chub, Representante del COCODE de Barra Lámpara
- Socios de la Asociación TIQWAL HA
- Otros integrantes del COCODE de Barra Lámpara
- Wendolyn Rodas/ASOPROGAL
- María Elena Molina Consultora responsable del Plan de Gestión de Visitantes
- Margarita Ramírez, Representante del Comité de turismo de la Comunidad Cayo Quemado

Temas de Agenda:

1. Bienvenida
2. Reglamento de Concesiones de servicios turístico de parte de CONAP
3. Financiamiento del Plan de Gestión para visitantes en el sitio turístico de Agua Caliente
4. El apoyo de CISP en la realización de la consultoría de Plan de visitantes del sitio turístico
5. Presentación del Plan de trabajo de la consultoría para realizar plan de gestión de visitantes
6. Importancia del convenio de cooperación que impulsa CONAP a nivel de comunidades en áreas protegidas

Descripción de los principales puntos de agenda:

1. Bienvenida:

☑ El presidente de la Asociación el señor Fausto Jor dio la bienvenida a las personas que se encontraban presentes, agradeciendo su participación en este evento, del cual recalco la importancia de las organizaciones presentes y la cooperación que han brindado al sitio turístico de Agua Caliente el cual a cargo su administración de la Asociación TIQWAL HA.

2. Reglamento de concesiones de servicios turísticos del CONAP:

☑ La Art. Dafne Domínguez, dio una breve explicación del Reglamento de concesiones de servicios turísticos que el Consejo Nacional de Áreas Protegidas, normalmente otorga ,

para lo cual menciono que dentro de los requisitos que se requiere para lograrlo esta la elaboración de un plan para la gestión y manejo de visitantes, precisamente la razón principal de esta actualmente en esta reunión es para poder dar inicio a este requisito del cual es mucha importante que participen los actores claves, ya que se están desarrollando diferentes talleres a través de la contratación de una consultora.

☒ Marlen García del CONAP también recalcó la importancia de poder realizar este plan de gestión que lo busca es tratar de conocer el sitio turístico y proponer el mejor manejo a partir de brindar servicios, así mismo inicio que de parte de CONCAP se estará dando acompañamiento a la realización de los talleres que se pretenden realizar como parte de la obtención de información del Plan de gestión, para lo cual también motiva a los presente a participar y poder brindar la información necesaria para tener un plan que verdaderamente pueda ser de utilidad para el sitio turístico de Agua Caliente.

☒ La presentación de la consultora María Elena Molina, quien será contratada para la realización en los siguientes meses del Plan de gestión y manejo de visitantes para el sitio turístico de Agua Caliente.

3. El financiamiento del plan de gestión de visitantes para el sitio turístico de Agua Caliente:

- Oscar Rosales de ASOPROGAL, informó que este plan de gestión de visitantes será posible gracias al apoyo de varias organizaciones: el Proyecto CAMBIO del BCIE quien está aportando parte del fondo para la contratación de la consultora, también el proyecto de Redes de Mercadeo Solidario y gestión ambiental que es ejecutado por CISP quien también estará apoyando en la buena realización de los eventos de capacitación. Este proceso será facilitado por ASOPROGAL quien es la entidad que ha gestionado el proyecto ante el BCIE y que será la responsable legal de la contratación de la consultoría, sin embargo, todo este proceso se hace en común acuerdo con la asociación TIQWAL Ha.

- La relevancia de la participación de CONAP, a través de la Unidad de Turismo en este proceso en donde por primera vez se está intentado avanzar en el cumplimiento del reglamento de concesiones para poder ser otorgado a una organización comunitaria que impulsa el turismo, en este caso a la asociación de Agua Caliente, en este caso existe un esfuerzo directo y participativo de CONAP, que en coordinación con ASOPROGAL y CISP se estará impulsado este proceso esperando al final posterior a la realización de este plan de gestión poder iniciar los trámites para poder finalmente lograr la concesión de parte de CONAP para los servicios turísticos del sitio de Agua Caliente.

4. Participación de CISP en la realización del plan de gestión de visitantes:

- Enrique Escalante, destaca la importancia del sitio turístico de Agua Caliente en el Parque Nacional rio Dulce, pero recalcar la limitación que se tiene con los cobros, donde de hecho el sitio se ha acreditado y es muy visitado por turistas, pero muchos de ellos utilizan los servicios varios del sitio sin pagar ni un solo centavo, por lo que recalcó la importancia de que este proceso de la concesión de servicios turísticos de parte de CONAP se pueda finalmente concretar y dar la oportunidad a la asociación de Agua Caliente para poder realizar cobros por sus servicios, donde de hecho CISP ha hecho esfuerzo en coordinación con ASOPROGAL en tratar de apoyar para mejorar en la buenas prácticas y brindar un servicio de calidad, aspecto del cual es necesario mejorar pero que la asociación de Agua Caliente ya ha avanzado considerablemente.

- También informa del apoyo que junto con ASOPROGAL se estará brindando en la realización de los talleres que se llevaran a cabo como parte de la consultoría para poder lograr la realización del Plan de gestión de visitantes.

5. Presentación del Plan de trabajo del Plan de gestión de visitantes para Agua Caliente:

- María Elena Molina, consultora contratada para dirigir la ejecución del Plan de gestión y manejo de visitantes del sitio turístico de Agua Caliente, se presenta e informa sobre el plan de trabajo a realizar, haciendo énfasis en los siguientes aspectos: A) La recopilación de información a través de los diversos actores para conocer el sitio turístico. B) La descripción del perfil del visitante, las potencialidades y limitaciones del sitio. C) Las alianzas estratégicas a nivel de otros sitios turísticos comunitarios. D) La identificación de estrategias y acciones y E) la elaboración de un documento que recopile toda la información generada y poder plantear el plan de gestión de visitantes del sitio turístico.

- Se comentó que la metodología de trabajo se hará con énfasis en: la recopilación de información, entrevistas, visitas de campo, reuniones y talleres.

- Las fechas de la realización de los talleres son: 20 de abril, 18 de mayo y 8 de junio y para su realización habrá un equipo de trabajo y que está preparando la logística.

6. Importancia del convenio de cooperación que impulsa CONAP a nivel comunitario en áreas protegidas

- Mario Yon, Director del Parque Nacional Rio Dulce, de parte de CONAP abordó el tema de la importancia del Convenio de Cooperación que CONAP plantea para que se pueda discutir y posiblemente firmar con el Consejo Comunitario de Desarrollo, COCODE de la comunidad de Barra Lámpara, lo cual es un instrumento que se ha probado en otras comunidades y facilita el apoyo que se pueda brindar a la comunidad que está dentro de una áreas protegida.

- Los comunitarios presenten demandaron mayor información sobre este instrumento, por lo que se acordó la búsqueda de algún tipo de apoyo con ASOPROGAL para poder realizar una reunión informativa en la comunidad de Barra Lámpara sobre el contenido del convenio.

- Además se realizó la presentación del programa PIMPEP que impulsa el INAB en comunidades en áreas protegidas para la protección de bosques y con lo cual se hace como estímulo a la conservación un pago a las organizaciones comunitarias, un ejemplo de esta iniciativa se pueda plantear con el bosque el cual está bajo protección que tiene el sitio turístico de Agua Caliente.

Listado de participantes.



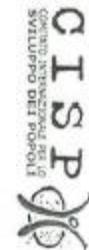
Actividad: Lanzamiento de la Ejecución del Plan para la Gestión y Manejo de Visitantes para el Sitio Turístico de Asus Caliente

Lugar y fecha: Barra Lámbara, Interoceano, Icabal, 20 de marzo de 2012

No.	NOMBRE	COMUNIDAD/ ORGANIZACION	CEDULA y/o DPI	TELEFONO	FIRMA
1.	MARCOS COL ICH	BARRA LÁMBARA	5004 5816	5004 5816	MARCOS COL ICH
2.	ERICK NEBESQUIZ	FUNDACIÓN CARRERA DE UNIVERSIDAD PARA CICLOS	01-743803	22887741	[Signature]
3.	MIGUEL SAO OATIZ	CAMA	I-9 MAAC	4755568	[Signature]
4.	YOLAN A GARCIA BARRA	USE / CONAP GENSERA	A-1 108320	44834114	[Signature]
5.	PILAR VELAZQUEZ XOPPE	CONAP / BARRA LÁMBARA	P-7 1058444	241670 ext. 1018	[Signature]
6.	MARIO YOH	BARRA LÁMBARA	A1872684	41518526	[Signature]
7.	OLIVERA DEL ROSARIO DOMINGO	MAAG / BOSCOM	M-13 26180	52418283	[Signature]
8.	JUAN CARLOS ALVAREZ	CISP	B-13 37846	57 308823	[Signature]
9.					
10.					

Responsable: _____

Vs. Bto. [Signature]



Actividad: Lanzamiento de la Ejecución del Plan para la Gestión y Manejo de Visitantes para el Sitio Turístico de Agua Caliente

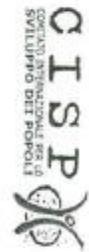
Lugar y fecha: Barra Lámpara, Livingston, Izabal, 20 de marzo de 2012

No.	NOMBRE	COMUNIDAD/ ORGANIZACION	CEDULA y/o DPI	TELEFONO	FIRMA
1.	<i>Rosario Rosalia</i>	Barra Lámpara		4670968	<i>Rosalia</i>
2.	Leonardo Ca	Barra Lámpara			Leonardo
3.	Tomás Mejía	Barra Lámpara	018 240709	48213480	
4.	Carlos Caal Cruz	Barra Lámpara			
5.	Guillermo Caibon	Barra Lámpara		018 5520	
6.	David Caal	Barra Lámpara		50595185	<i>David Caal</i>
7.					
8.					
9.					
10.					

Responsable: _____

No. Bp. _____

PCD



Actividad: Lanzamiento de la Ejecución del Plan para la Gestión y Manejo de Visitantes para el Sitio Turístico de Agua Caliente
 Lugar y fecha: Barra Lámbara, Livinston, Isabal, 20 de marzo de 2012

No.	NOMBRE	COMUNIDAD/ ORGANIZACION	CEDULA y/o DPI	TELEFONO	FIRMA
1.	Osmy Rosales	Asoprocal	0-6 29 499	58199197	
2.	ENERGIA ESCUENTE	CAST/ Puerto Escudo	F-6 1232	53562278	
3.	Deir Pol C.	COMUN/ Kaurante	D-16 78 458	4494600	
4.	Wendolym Rodas	ASOPROCAL Comite de Mujeres Cayo Quemada	D-18 91913	50183583	
5.	Margarita Ramirez	COMITE de Mujeres Cayo Quemada	QTS 30,281	50433978	
6.	Marlen Garza	CONAP/DUC/SRCE	A-1 1121410	54022700	
7.	Papete Dominguez	SRCE / DUC / CONAP	A1-1020070	94590157	
8.	Marta Elena Molina	CAUSALHORA	A-1 609039	54122957	
9.	Delia Leon Paz Oluy	ASOPROCAL en Ayuda	A18 53657	50417322	
10.	Fausto Villalva	Asa Agua Caliente	A18 48935	53750496	

Responsable: _____

Yo, Sr.



**Asociación Programa de Gestión Ambiental Local
ASOPROGAL**

15 Calle 9ª. Avenida Esquina, Calzada Justo Rufino Barrios, 3er. Nivel, Puerto Barrios, Izabal – Guatemala

Actividad: Lanzamiento de la Ejecución del Plan para la Gestión y Manejo para el Sitio Turístico de Agua Caliente.

Lugar: Barra Lámpara, Livingston, Izabal, 20 de Marzo de 2012.

AGENDA

1. Bienvenida por el Representante Legal de la Asociación del Sitio Turístico de Agua Caliente. Sr. Fausto Jor.
2. Palabras por el Representante del COCODE de Barra Lámpara. Sr. Byron Saquij.
3. Palabras por el Director del Parque de Río Dulce CONAP. Mario Yon.
4. Palabras por el Sr. Alcalde Vicente Interiano.
5. Palabras por el Representante de CISP. Ing. Enrique Escalante.
6. Palabras por el Representante del ASOPROGAL. Ing. Oscar Rosales.
7. Palabras por el Representante de INGUAT. Melisa Smith.
8. Palabras por el Representante del Comité del Turismo Comunitario. Álvaro Cuz.
9. Palabras por la Consultora Marielena Molina.



MEMORIA

TALLER DE ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Elaboración del Plan para la Gestión y Manejo de Visitantes de Agua Caliente Parque Nacional Río Dulce

Lugar: Sitio de Agua Caliente

Fecha: 20 de abril 2012

Objetivos del Taller:

- Definir los principales valores y atractivos del sitio de Agua Caliente
- Analizar e identificar los principales amenazas, riesgos y limitaciones que se tienen para el desarrollo sostenible del sitio de Agua Caliente.
- Analizar e identificar las oportunidades y potencialidades, que se tienen tanto a nivel de la ubicación del sitio dentro de la región turística, como a nivel del propio sitio.

Agenda:

- Bienvenida
- Presentación de participantes
- Antecedentes del Plan y explicación de la Agenda
- Presentación de introducción sobre el contexto, los atractivos y valores del sitio y las amenazas, riesgos y oportunidades
- Atractivos y valores actuales y potenciales del sitio.
- Problemas, amenazas y riesgos en el sitio y su entorno.
- Oportunidades en el sitio y su entorno.
- Evaluación, acuerdos y cierre.

Temas analizados durante el taller:

- Atractivos:
 - naturales
 - culturales
 - paisajísticos
- Servicios
- Infraestructura
- Satisfacción de visitantes y mejores prácticas
- Mercadeo y promoción, comercialización
- Capacidad de gestión
 - Recursos humanos

- Recursos financieros
- Organización comunitaria
- Alianzas

Descripción de los puntos principales de la Agenda:

- El señor Fausto Jor Véliz, dio la bienvenida a las personas que se encontraban presentes, agradeciendo su participación en este evento y expuso que había habido cambio de Directiva de Tikwal Ha, y presentó a cada uno de los integrantes de la nueva Junta Directiva de la Asociación. La plenaria aplaudió felicitando a la Junta Directiva saliente como a la Junta Directiva entrante.
- Seguidamente se presentaron cada uno de los participantes indicando su nombre y la institución que representan.
- El Ingeniero Manuel Henry como representante del CONAP, se dirigió a la plenaria para dar la bienvenida a los participantes resaltando la importancia del evento y los logros y la evolución que ya ha logrado la Asociación para el desarrollo del sitio.
- El Ingeniero Oscar Rosales también explicó los antecedentes del Plan y la actividad a realizar como un paso más en el fortalecimiento de los esfuerzos que ya la Asociación realiza para conservar y manejar de manera sostenible el sitio. Asimismo explicó la participación y los aportes que CONAP, ASOPROGAL, BCIE, CISP y Unión Europea están realizando para llevar a cabo el proceso de elaboración del Plan de Gestión, como un paso más para poder optar a que CONAP les otorgue la concesión de algunos servicios que ya prestan.
- Enseguida, la Arquitecta María Elena Molina realizó la presentación sobre la situación actual del sitio de Agua Caliente, refiriéndose a los temas a tratar en el taller: atractivos, problemas, amenazas, riesgos y oportunidades. Esta presentación la elaboró con base en la información que ya se ha recopilado consultando documentos en fuentes como ASOPROGAL, CONAP, CISP y FUNDAECO.
- Al finalizar la presentación los participantes de la plenaria se dividieron en dos grupos: el grupo de representantes comunitarios y el grupo de representantes institucionales.
- Después de trabajar en grupo los temas del taller desde las 10:00 am hasta las 14:30 horas, los grupos se reunieron y compartieron sus principales hallazgos:

Principales resultados del Grupo de Trabajo Comunitario:

II. ATRACTIVOS

5. ACTUALES

a. Naturales:

- Agua termal
- Bosques conservados
- Cueva conservada
- Sauna medicinal

b. Culturales:

- Tienda de venta de artesanías

c. Paisajísticos:

- Entorno que combina el cuerpo de agua dulce y la vegetación exuberante del bosque de selva tropical lluviosa.

6. ATRACTIVOS POTENCIALES

- a. Fauna (tepezcuintle, coche de monte, peces de la cueva, guatuzo, venado, manatí)
 - b. Arquitectura vernácula (a ser evaluada)
7. ATRACTIVOS FOCALES:
- a. Aguas termales
 - b. Cueva
 - c. Sauna natural
8. RIESGOS Y AMENAZAS A LOS ATRACTIVOS:
- a. Grupos mayores de 25 visitantes no caben en el área de aguas termales
 - b. Hace falta mayor investigación científica sobre los atractivos, y con ello dar mejor información al visitante
 - c. Las lanchas y yates al pasar muy rápido perturban a los pobladores locales y al paisaje,
 - d. El manejo de desechos sólidos y líquidos
9. OPORTUNIDADES:
- a. Capacitación en artesanías
 - b. La demanda que hay de yates y hoteles cercanos del sauna natural.

III. SERVICIOS:

3. Oportunidades y Fortalezas
- a. revalorizar la gastronomía Qu`eqchí
 - b. el paso constante de las lanchas entre Livingston que para a descansar en Agua Caliente. Se puede negociar con ellos para que puedan dejar mayor tiempo y flexibilidad al visitante para que pueda hacer un mejor recorrido por el sitio, consumir alimentos y comprar en la tienda. Se puede promover que el transporte funcione como un bus acuático.
 - c. No hay problemas de seguridad en la zona.
4. Problemas, amenazas y riesgos
- d. Muy poca capacitación, necesitan en manejo de alimentos, menús, atención al visitante, guiage, entre otros.
 - e. Necesitan constantemente estar cambiando las baterías a las linternas y comprando equipo. Alrededor de 40 baterías se desechan al mes.
 - f. Mucha competencia de el Restaurante El Viajero
 - g. Un riesgo es brindar un mal servicio y que el visitante no regrese o no recomiende el lugar.
 - h. Con respecto al agua potable que se usa en el sitio, tienen un nacimiento cercano, pero en una temporada del año, se convierte en agua salóbrega.
 - i. En la dotación de energía el problema es que el combustible que usa la planta, es cada vez más costoso.
 - j. No hay servicio de primeros auxilios, la atención médica más cercana está en Ak Tenamit.
 - k. Se teme que la fosa séptica que se está colocando no va a ser suficiente para todas las personas que llegarán y las instalaciones que se están implementando.
 - l. En cuanto a la comunicación, no hay señal de internet y llega débil señal de teléfono.

IV. INFRAESTRUCTURA:

- a. Se hizo la pregunta de si estaban pensando en colocar infraestructura para hospedaje. Al respecto se dejó la reflexión de estudiar mejor la vocación o potencial del sitio, como un pasado estratégico de descanso con gran potencial de cumplir un rol informativo, orientador y distribuidor del turismo a toda la región circundante, logrando que el turista permanezca más tiempo disfrutando los atractivos y destinos ya preparados. Asimismo el sitio mismo, por las condiciones topográficas del terreno no tiene opción de ampliarse. Y la otra razón es debido a que al hacer el hotel o albergue quizás se estaría compitiendo entre ellos mismos, en este caso con Lagunita Salvador.

V. SATISFACCIÓN AL CLIENTE:

- a. El peligro es no ser capaces de satisfacer al visitante al momento de brindarle los servicios.

VI. MERCADEO:

- a. Se vio que hay muy poco avance en la promoción del sitio.
- b. Los lancheros de Livingston tienen un mapa de recorrido donde está incluido Agua Caliente.
- c. Es a través de los lancheros que se promueve el sitio, pues lo ofrecen como parte del viaje o tour.
- d. La página web de Turismo Comunitario y la Página web de Agua Caliente.
- e. Hay un trifoliar
- f. En el Plan de Negocios hay incluida una estrategia de mercadeo y promoción del sitio.

VII. CAPACIDAD DE GESTIÓN:

- a. Se necesitan fortalecimiento a través de las capacitaciones
- b. Se necesita tener una computadora en el sitio, tanto para apoyo en la administración de las finanzas como en el mercadeo y comunicación con clientes, proveedores, etcétera.

VIII. ALIANZAS:

- a. Oportunidades/fortalezas:
 - i. Se participa en el CATSI
 - ii. En la Red de Turismo Comunitario
 - iii. Se tiene coordinación y apoyo de varias instituciones:
 1. PNRD-CONAP,
 2. INGUAT
 3. INAB
 4. ASOPROGAL, BCIE, Unión Europea.
 5. CISP
- b. La comunicación y coordinación con las comunidades de Cayo Quemado y Lagunita Salvador.

OBSERVACIÓN: Se fueron validando Atractivos, Fortalezas, Oportunidades, así como también los amenazas, riesgos

Principales resultados del Grupo de Trabajo Institucional:

1. ATRACTIVOS

Amenazas, Debilidades, Riesgos

- No hay estudio de capacidad de carga.
- Contaminación visual por exagerada cantidad de rótulos. Se necesita regulación, que todo sea acorde al entorno.
- Falta de normativa en el uso de las cuevas. Uso de las cuevas sin control.
- Contaminación del río.
- No se está aplicando el reglamento de navegación. Efecto en la infraestructura del oleaje.
- Disposición de desechos líquidos y sólidos. Las aguas grises van al río. Utilizar biodigestores.
- Pérdida de autenticidad del atractivo.
- La gastronomía quechí no se aprovecha. Revalorar alimentos relacionados con el maíz. Buscar productos únicos del lugar.
- Poca presencia de mujeres en la asociación. Ninguna mujer en la junta directiva.
- Crecimiento descontrolado de la infraestructura. Mantener lo que se tiene y mejorarlo.
- Diferencias locales, celos o envidias.
- Pérdida de cultura gastronómica.
- Percepción más occidental del mundo=mayor amenaza hacia los recursos naturales y culturales. Revalorización (capacitación) de la cultural.
- No se da el valor al potencial e los recursos naturales beneficioso para la salud.
- Falta interpretación en el sitio.
- Replicación de lo que se hace en Agua Caliente en otros sitios pensando que el éxito se podrá alcanzar haciendo lo mismo.
- No hay rotulación que indique que este es un atractivo turístico. Se puede confundir con una casa o un chalet.
- Poco apoyo del estado, con respecto a normativas, inversión en apoyo a iniciativas de turismo comunitario.
- CONAP: no hay nadie de turismo en esta región.

Oportunidades, Fortalezas

- Actividad turística como alternativa para generar ingresos.
- Agua Caliente es una parada estratégica, casi forzada, cuando se viaja hacia Livingston.
- La asociación es parte del CAT comunitario.
- Podría convertirse en un centro de promoción y distribución hacia otros sitios. Lugar para informar al turista acerca de hospedajes, restaurantes, y otros negocios. También de atención a emergencias.
- Estructura organizacional fortalecida. Podrían organizarse comisiones dentro de la asociación. Aprovechar la estructura para especializarlos en temas relacionados con la atención a los clientes, capacitarlos.
- Agua medicinal, azufrada.
- Gastronomía local, cultura quechí.
- Ubicación del sitio dentro de un Parque Nacional.
- Integralidad del paisaje y del ecosistema, diversidad biológica. Interacción entre el ser humano y la naturaleza.

2. SERVICIOS

Oportunidades, Fortalezas

- Productos únicos del área. Aprovechar la cultura, la identidad y la gastronomía del lugar. Que se creen productos que identifiquen el sitio.
- Interés por aprender inglés.
- 5 gremiales de lancheros organizados.

Riesgos, Amenazas, Debilidad

- Faltan medidas de seguridad, primeros auxilios (botiquín).
- Plan de Acción en emergencias.
- Riesgo de emanaciones sulfurosas. Se puede solicitar que un experto en espeleología de INGUAT (con Jorge Mario Samayoa, con copia a Melissa Smith) pueda venir a hacer el análisis (Rodolfo Ortiz). Con Alejandrina Silva lo del paleontólogo.
- Se necesita refuerzo en la capacitación de guías (manejo de grupos, interpretación ambiental, anfitriones, meseros, atención al cliente, manipulación de alimentos, etc.).
- Si se preparan ensaladas, buscar alternativas que no utilicen ensaladas porque se han tenido quejas con respecto a enfermedades del estómago.

3. INFRAESTRUCTURA

Oportunidades, Fortalezas

- Algunas construcciones todavía se han mantenido sin causar mayores impactos, en los alrededores.
- Se cuenta con la infraestructura necesaria.
- Aprovechar la infraestructura existente en otros sitios. Si no hay aquí un lugar para aparcar el barco, que se vayan para un lugar cercano que sí lo tenga. Complementariedad de los atractivos.
- Arquitectura regionalista, se conserva la identidad del lugar.
- Se deberían de tener diseños ya establecidos, considerar medidas necesarias de seguridad.

Amenazas, Riesgos, Debilidades

- Que no se respeta la identidad. Falta de planificación en el crecimiento.
- Le hace falta un poco de estética a la infraestructura.
- No hay medidas de seguridad contra incendios.
- Faltan lineamientos para la construcción de infraestructura.
- Hace falta mapa de ubicación.
- Faltan vestidores.
- Debería de haber algún tipo de infraestructura que permitieran acercarse al agua de forma más fácil.
- Hace falta rotulación.
- Hasta arriba de la montaña sería bueno que hubiera un mirador. Aunque hay dudas al respecto, pensando en la rentabilidad y la factibilidad de que se reciban bastantes visitantes.
- Vestidores (consultar a Dafne si pudiera dárseles orientación, también para ver el diseño de los baños para que vayan acorde al contexto).
- Accesibilidad para discapacitados.

4. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- Buscar la satisfacción de nuestros clientes complementando características locales con lo que se solicita.

- Desarrollar los temas de interpretación de los recursos y capacitar.
- Señalización e información hace falta. Interpretación importante.
- Hace falta señalización del baño, espejo, jabón, etc.
- Sería bueno un libro de comentarios y sugerencias.

5. MERCADEO

Debilidades, Amenazas, Riesgos

- Poca información al visitante acerca de los atractivos que se encuentran en el sitio.
- Hace falta información impresa que constantemente se distribuya.
- Hace falta interpretación.
- Poco registro de la visitación, no se conoce detalladamente el perfil del visitante.

Oportunidades, Fortalezas

- i. Pueden volverse parte de la Red de Turismo Comunitario.
- j. Colocar información en puntos estratégicos.
- k. Ya se han hecho esfuerzos de promoción en diferentes puntos del país.
- l. Ya cuentan con un Plan de Negocios.
- m. Ya tienen una página web.
- n. Llevar información a la Antigua Guatemala.
- o. Alianza con la página del INGUAT.
- p. Hace falta de trabajo de coordinación institucional.
- q. Han participado en mesas de negocios, en congresos de turismo comunitario, en mesas de CATs.

6. CAPACIDAD DE GESTIÓN

Oportunidad, Fortaleza

- x. No se pierde la dinámica en las juntas directivas que han estado en la asociación. Se da continuidad. No se ha buscado protagonismo.
- y. La forma de organizar la administración de los ingresos.
- z. Sería una buena idea que el presidente saliente de la junta directiva fuera asesor del nuevo.
- aa. Están legalmente constituidos.
- bb. Pagan impuestos, tienen contador.
- cc. Tienen su propio mecanismo de distribución equitativa de recursos financieros.
- dd. Tienen una cuenta bancaria.
- ee. Organización fuerte.
- ff. Ya hay cierta noción de cultura fiscal.
- gg. Ya hay un análisis registral y catastral del polígono que ocupan.
- hh. No es tan necesario invertir en infraestructura sino que más en la capacitación de los locales. Fortalecer su organización a través de la mejora de sus capacidades. Las capacitaciones deben ser parte de una línea lógica en el que vayan cayendo los temas (avocarse al Plan de Gestión).
- ii. Podría sugerirse el aprovechamiento del Xate como una actividad productiva alternativa. Intentando implementar incentivos. Incluso esta actividad podría tomarse como un atractivo.

- jj. Apoyo a la elaboración de artesanías locales (consultar con CPI lo de la capacitación de artesanías innovadoras). Podría aprovecharse un espacio para una tienda de artesanías. Esta actividad promovería el involucramiento de las mujeres.
- kk. Diversificar las actividades económicas, productivas del área: tienda artesanal, incentivos, Xate.
- ll. Apoyo de ONG, CONAP, y otras instituciones. Idealmente deberían liderar el tema de la gestión de financiamiento o de proyectos.

Amenaza, Riesgo

- Necesidad de desarrollo de capacidades para gestionar sus propios proyectos y formar alianzas, siempre bajo lo establecido en los objetivos del área en el Plan Maestro.
- Los ingresos solamente son para las 23 familias. Hace falta que un porcentaje de lo que ingresa vaya para beneficio de la comunidad entera. Según los estatutos de la asociación deben distribuir un porcentaje para el desarrollo de Barra Lámpara. Revisar estatutos e incentivar su cumplimiento.
- Falta de gestión de capacitaciones. Ellos no las buscan. Falta apropiación de lo establecido en el Plan de Negocios.
- Temas de capacitaciones: navegación, manejo de equipo de seguridad en transportes acuáticos, temas fiscales y legales,

7. ALIANZAS

Oportunidades, fortalezas

- Sendero acuático con interpretación del mangle en Cayo Quemado. A la par tienen una marina.
- Se pueden coordinar con proveedores de productos para preparar alimentos locales.
- Los grupos de lancheros son actores importantes.
- Ya tienen condiciones para crear sus propias alianzas. Podría darse alianza de promoción con INGUAT.
- Han recibido financiamiento de ONGs.
- Posibilidades de alianzas con otras instituciones: MINECO, AGEXPORT, etc.

Acuerdos:

- Hacer Memoria del Taller y compartirla con otras instituciones. Al INGUAT le interesa mucho.
- 18 de mayo es el Taller de propuestas.
- Se solicita el apoyo de CONAP para el registro de visitantes
- Se considera necesario la traducción simultánea al Qu`eqchí.
- Se sugiere que se trate de que las señoras también participen en los próximos talleres
- ASOPROGAL, se ofrece a gestionar una cita para que a nueva junta directiva vaya con el Alcalde y ellos lo inviten.
- Lagunita Salvador debería de estar en el Taller 2
- Melisa Smith hará el contacto con el Comité de Autogestión Turística de Livingston,
- Alvaro Cuz del CAT Comunitario debería de participar. Fausto también.
- Deben participar los presidentes de los lancheros, también Melisa se ofreció a hacer el contacto.
- También el tour-operador oficial de Cruceros, quien puede ser contactado también a través de Melisa.
- Jorge Mario Samayoa INGUAT, CONAP Central

Próximo Taller de Propuestas y Estrategias: 18 de mayo



TALLER 1 SITUACIÓN ACTUAL

Plan de Gestión y Manejo de Visitantes, Agua Caliente

Área Protegida Parque Nacional Río Dulce, Izabal

Viernes 20 de abril 2012, en Agua Caliente

Objetivos:

1. Definir los principales valores y atractivos del sitio de Agua Caliente
2. Analizar e identificar los principales amenazas, riesgos y limitaciones que se tienen para el desarrollo sostenible del sitio de Agua Caliente.
3. Analizar e identificar las oportunidades y potencialidades, que se tienen tanto a nivel de la ubicación del sitio dentro de la región turística, como a nivel del propio sitio.

Día viernes 20 de abril:

8:00-8:45 Registro de Participantes

8:45-9:00 Bienvenida,
Presentación de participantes
Antecedentes del Plan y explicación de la Agenda

9:00-9:30 Presentación de introducción sobre el contexto y los atractivos y valores del sitio)

9:30 -10:00 Atractivos y valores actuales y potenciales del sitio.

10:00-10:15 Café

10:15- 12:00 Problemas, amenazas y riesgos en el sitio y su entorno.

12:00- 13:00 ALMUERZO

13:00- 13:30 Dinámica de Grupo

13:30 - 14:30 - Oportunidades en el sitio y su entorno.

14:30- 15:30 evaluación, acuerdos y cierre.

ANEXO 1: Fotos





Anexo 2: Listados



Actividad: Lanzamiento de la Ejecución del Plan para la Gestión y Manejo de Visitantes para el Sitio Turístico de Agua Caliente

Lugar y fecha: Sitio turístico Agua Caliente, Comunidad Barra Lámpara, Livingston, Izabal, 20 de Abril de 2012

No.	NOMBRE	COMUNIDAD/ ORGANIZACION	CEDULA O DPI	TELEFONO	FIRMA
1.	Melissa Smith	INGENT	A1552464	5714689	<i>Melissa Smith</i>
2.	Margarita Ramirez	Comite de Mujeres Cayo Azumado	078 30,281	50433973	<i>Mary Remy</i>
3.	Fausto Sar Veliz	CAJO AZUMADO	0820,935	5375496	<i>Fausto Sar Veliz</i>
4.	Tulio Teni	MOON-MOSWEL	018-56027	7930-5731	<i>Tulio Teni</i>
5.	AMICOR MIRANDA	INGENT	018-12700	57438117	<i>Amicor Miranda</i>
6.	Mario Cajbon	Agua Caliente	2114 30021802	.	Mario Cajbon
7.	Felipe Mo. Chib	Agua Caliente	018 29,122	30510607	Felipe Mo.
8.	Leonardo Cajbon Ch.	Agua Caliente	018-40,271	8021-503	leonardo cajbon
9.	Guillermo Cajbon Reis	Agua Caliente	018-15,520		<i>[Redacted Signature]</i>
10	David coal pan	Agua caliente	018-116,199	50595785	David coal pan



Actividad: Lanzamiento de la Ejecución del Plan para la Gestión y Manejo de Visitantes para el Sitio Turístico de Agua Caliente

Lugar y fecha: Sitio turístico Agua Caliente, Comunidad Barra Lámpara, Livingston, Izabal, 20 de Abril de 2012

No.	NOMBRE	COMUNIDAD/ ORGANIZACION	CEDULA O DPI	TELEFONO	FIRMA
1.	Rolando Maon	Agua caliente	Q78.24712	50462094	<i>Rolando Maon</i>
2.	Mario A. Cobos	BUCM-CECON	Q18 40,134	30654807	<i>Mario A. Cobos</i>
3.	FELIX CAC	Agua Caliente			<i>Felix CAC</i>
4.	Alexis Lopez	CONAP	A-11231809	42177083	<i>Alexis Lopez</i>
5.	Marlen Garcia	CONAP	A-11121490	24226700 ext. 1002	<i>Marlen Garcia</i>
6.	Oscar Bol	CONAP/Abro	0-16 78,458	79480565 41492608	<i>Oscar Bol</i>
7.	Oscar Caal	CONAP/PNRD	Q18 40,410	49602184	<i>Oscar Caal</i>
8.	Oscar Rosales	ASOPROGAL	0-16 70,619	58199121	<i>Oscar Rosales</i>
9.	Fere Cabral	CISP	Q18 49,560	4886-4700	<i>Fere Cabral</i>
10.	Manoel Henry	CONAP	A-1 853568	5874 9486	<i>Manoel Henry</i>



Actividad: Lanzamiento de la Ejecución del Plan para la Gestión y Manejo de Visitantes para el Sitio Turístico de Agua Caliente

Lugar y fecha: Barra Lámpara, Livingston, Izabal, 20 de marzo de 2012

No.	NOMBRE	COMUNIDAD/ ORGANIZACION	CEDULA y/o DPI	TELEFONO	FIRMA
1.	Rolando Regilio	Barra Lámpara		46169068	<i>Rolando Regilio</i>
2.	Leonardo Ca	Barra Lámpara			<i>Leonardo</i>
3.	Tomás Mejía	Barra Lámpara	Q18 26709	48813686	
4.	Carlos Caal Cruz	Barra Lámpara			
5.	Guillermo Cajon	Barra Lámpara		Q18 15520	
6.	David Caal	Barra Lámpara		50595185	<i>David Caal</i>
7.					
8.					
9.					
10.					

Responsable: _____

Vo.Bo. *pl*

TALLER 2: Formulación de Estrategias y Acciones

Plan de Gestión y Manejo de Visitantes Agua Caliente

Área Protegida Parque Nacional Río Dulce, Izabal

Viernes 18 de mayo 2012

En Sitio Turístico Agua Caliente

Objetivos:

1. Definir la Visión del Sitio
2. Proponer estrategias y acciones necesarias para:
 - a. mantener la integridad de los atractivos identificados,
 - b. mitigar o eliminar los principales problemas, amenazas y riesgos, y
 - c. aprovechar las oportunidades y potencialidades que ofrece el sitio.

Resultados esperados:

1. Se habrá elaborado un paquete de estrategias y acciones prioritarias para los próximos cinco años, que mejorarán y harán sostenible la Gestión y Manejo de Visitantes en el Sitio Turístico de Agua Caliente.

AGENDA

Día viernes 18 de mayo:

8:00-8:15 Registro de Participantes

8:15-8:30 Bienvenida,
Presentación de participantes

8:30-8:45 Contexto, antecedentes y explicación de la Agenda

8:45-9:15 Presentación de los Resultados del Taller 1 de Situación Actual.

9:15-10:00 Definir la Visión del Sitio

10:00-10:15 Café

10:15-10:30 Definir Líneas de Acción



Actividad: Lanzamiento de la Ejecución del Plan para la Gestión y Manejo de Visitantes para el Sitio Turístico de Agua Caliente

Lugar y fecha: Sitio turístico Agua Caliente, Comunidad Barra Lámpara, Livingston, Izabal, 18 de Mayo de 2012

No.	NOMBRE	COMUNIDAD/ ORGANIZACIÓN	CEDULA O DPI	TELEFONO	FIRMA
1.	Emilio Pitam	Municipalidad de Livingston	Q18-39364	50384461	
2.	Marcos Caal	Agua caliente	Q18-37355	50045816	Marcos caal
3.	Mmanuel Alberto Henry	CONAP	A-1 8535 68	58749486	
4.	Fere Cabnal	CISP	Q 1849562	48864720	
5.	Wendolyn Rodas	ASOPROGAL	Q18 91913	50183553	Wendolyn Rodas
6.	Enrique Escalante	Cisp	FE6 11232	53562278	
7.	RUBEN GONZALEZ	CONSULTORA	L-12 55,625	5030571	
8.	Gregorio Mario Jimenez	INGUAT	N-4 3090	2421-2861	
9.	Felix Acal	Agua Caliente	'		Felix CAC
10.	Leonardo Caybon	"	Q 18 20.291		leonardocaybon

Responsable: _____

Vo.Bo. _____



Actividad: Lanzamiento de la Ejecución del Plan para la Gestión y Manejo de Visitantes para el Sitio Turístico de Agua Caliente

Lugar y fecha: Sitio turístico Agua Caliente, Comunidad Barra Lámpara, Livingston, Izabal, 18 de Mayo de 2012

No.	NOMBRE	COMUNIDAD/ ORGANIZACIÓN	CEDULA O DPI	TELEFONO	FIRMA
1.	Oscar Bol C.	CONAP/MORA	0-16 79,458	79440565	
2.	Oscar Carl Chub	CONAP/PNRD	Q-18 42446	49602184	
3.	MARIO YON	CONAP/RIO DULCE	AI 872684	41518326	
4.	Enmanuel Guillermo	MARN/AMASURLI	Q-18 39567	48842827	
5.	Oscar Santos G.	BUCM-CECON	M13-24,411	55297186	
6.	Mario A. Cobos	BUCM-CECON	Q-18 40,134	40816155	
7.	Guillermo Cajón	Agua Caliente	Q-18 155020		
8.	Fausto Sor Veliz	ASO Agua Caliente	Q-18-29935	5375-0496	
9.	Margarita Ramirez	Cayo Quemado	Q-18 30,281	50433973	
10	Mario Carbon	Agua Caliente			

Responsable: _____

Vo.Bo. _____



Actividad: Lanzamiento de la Ejecución del Plan para la Gestión y Manejo de Visitantes para el Sitio Turístico de Agua Caliente

Lugar y fecha: Sitio turístico Agua Caliente, Comunidad Barra Lámpara, Livingston, Izabal, 18 de Mayo de 2012

No.	NOMBRE	COMUNIDAD/ ORGANIZACIÓN	CEDULA O DPI	TELEFONO	FIRMA
1.	Andrés Amado Castillo	Livingston	A-14-25388		<i>[Signature]</i>
2.	Juan Enrique Alvarado	CISP	A-18-37846	5735-8283	<i>[Signature]</i>
3.	Maria Elena Molina	Consultora	A-1609079	5412295	<i>[Signature]</i>
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					

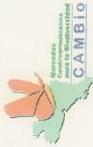
Responsable: _____

Vo.Bo. _____

REUNIÓN DE VALIDACIÓN
DEL PLAN DE GESTIÓN Y MANEJO DE VISITANTES DEL SITIO TURÍSTICO DE AGUA CALIENTE
AGENDA PRELIMINAR

19 de julio 2012, Agua Caliente, Parque Nacional Río Dulce

08:00-8:30	Bienvenida, objetivos y programa de la Reunión
8:30-9:00	Principios
9:00-10:00	Sub-Zonificación y propuesta de diseño de infraestructura del sitio
10:00-10:30	Normativo
11:00-11:30	Plan de Acción
12:00	Cierre de la actividad



Tercer Taller de Lanzamiento de Ejecución del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes del Sitio Turístico Agua Caliente
Jueves 19 de Julio del 2012 Asociación Agua Caliente, Livingston, Izabal

Listado de Participantes

Nombre	Institución/Comunidad	Firma
Fausto Jar Veliz	Asoc Agua caliente Barahona Pate	
Eva Flor Cuévil	Asoc Agua caliente Barra Lompasa	Eva Flor Cuévil
Marín de León	Asoc Agua Caliente Barra Lompasa	
Moises Mejía	Asoc Agua Caliente Barra Lompasa	Moises Mejía
Leonardo Calban	Asoc Agua Caliente Barra Lompasa	Leonardo Calban
Marcos Caal Ich	Asoc Agua caliente Barahona Pate	Marcos Caal Ich
Felix cac	Asoc Agua caliente Barra Lompasa	Felix cac
Rolando Maas	Asoc Agua caliente Barra Lompasa	Rolando Maas



Asociación comunitaria de turismo TIQWAL HA

Les Invita a la Presentación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes de Agua Caliente

El 20 de julio 2012, en el sitio turístico de Agua Caliente, Parque Nacional Río Dulce

De 9:00 a 11:00 am.

PROGRAMA

Hora	Actividad	A cargo de
09:00 - 9:20	Palabras del Presidente de la Junta Directiva de la Tiqwal Há	Marcos Caal
09:20- 9:30	Antecedentes del Parque Nacional Río Dulce y su relación con las comunidades	Manuel Henry/ Asesor del CONAP
09:30 – 10:00	Presentación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes.	María Elena Molina, consultora
10:00- 10: 15	Señor Alcalde de Livingston	Vicente Interiano
10:15 – 10:30	Subsecretario de CONAP Director Regional de CONAP-Nor-oriente Andrés Chalib	Benedicto Lucas Iván Cabrera Director del PNRD
10:30 – 10:45	ASOPROGAL CISP.	Oscar Rosales MelvinTeni/Representante país de CISP
11:00	Cierre del evento. Presidente CATCI	Fausto Véliz



Listado de Participantes
 Presentación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes del Sitio Turístico Agua Caliente
 Viernes 20 de Julio del 2012 Asociación Agua Caliente, Livingston, Izabal

Nombre	Institución/Comunidad	Firma
Ivairi Cabrera	CONAP	
Manuel Alberto Henry	CONAP	
Juan Carlos Funes	CONAP	
Benedicto Funes J.	CONAP	
Dony Stewart	El poder de la Noticias Noticias Izabal	
Coby Monzon	Coastvision	
Isana Acarado	Conap - Moronente	
Miguel Rax	CONAP Moronente	
Andres Chalib	Consp/ Parque Nacional Rio Dulce.	
Jesus Bol C.	CONAP/Asoc Izabal	



Listado de Participantes
 Presentación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes del Sitio Turístico Agua Caliente
 Viernes 20 de Julio del 2012 Asociación Agua Caliente, Livingston, Izabal

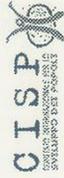
Nombre	Institución/Comunidad	Firma
Melvin Teri	CISP	
Jorge Mario Samayoa	INGENIA	
Felipe Escobar	CISP	
Oscar Rosales	ASOPROG 01	
Marcos Caal	Agua caliente	Marcos Caal
Felipe Mo	Agua caliente	Felipe Mo
Rolando Maas	Agua caliente	Rolando Maas
David Caal	Agua caliente	David Caal
Leonardo Caybón	Agua caliente	Leonardo Caybón
Felix Caal	Agua caliente	Felix Caal



Listado de Participantes

Presentación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes del Sitio Turístico Agua Caliente
Viernes 20 de Julio del 2012 Asociación Agua Caliente, Livingston, Izabal

Nombre	Institución/Comunidad	Firma
Maíra Elena Molina Soto	consultora	
Faustina Veliz	ASO aguacaliente Barahona	
Quiteria Muñoz Club	ASOC. Agua Caliente	
Marlin de León	ASOC. Agua Caliente	
Moises Mejía	ASOC Agua Caliente	Moises Mejía
Juan Carlos Alvarez	CISP	
Amilcar Miranda	INGEST	
Marlen Carrián	CONAP	
Edwin Pardoño	Presencia Libre	
Gerardo Alvarado	CONAP	



Listado de Participantes

**Presentación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes del Sitio Turístico Agua Caliente
Viernes 20 de Julio del 2012 Asociación Agua Caliente, Livingston, Izabal**

Nombre	Institución/Comunidad	Firma
Wendolyn Rodas	ASOPROCAL	