

Textos y proceso de elaboración

Licda. Irene Yvette Chávez Reyna Consultora CONAP - PNUD - GEF

Revisado por:

Rafael Barrios, CONAP - Dirección Regional Altiplano Occidental Frily Gálvez, CONAP - Dirección de Desarrollo del SIGAP Luis Quiyuch, CONAP - Dirección de Desarrollo del SIGAP Leonela Mauricio, CONAP - Jurídico Ana Virginia Cuéllar, CONAP - PNUD - GEF Lucila Pérez, CONAP - Dirección de Desarrollo del SIGAP

Diseño y Diagramación

María Fernanda Orozco

Se sugiere citar el presente documento como:

Asociación de Agricultores Ecológicos y Consejo Nacional de Áreas Protegidas (2017). **Plan de Gestión y Manejo de Visitantes de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal**. San Martín Sacatepéquez, Quetzaltenango. Documento técnico No. 10-2017

Realizado con el apoyo financiero del GEF-PNUD

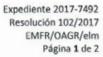
Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP-5 avenida 6-06 zona 1. Edificio IPM. 5to, 6to, 7mo. Nivel. PBX: (502) 2422-6700 FAX: (502) 2253-4141



www.conap.gob.gt www.chmguatemala.gob.gt (portal especializado en diversidad biológica) www.bchguatemala.gob.gt (portal especializado en seguridad de la biotecnología)



Esta publicación se realiza de acuerdo al normativo de propiedad intelectual de CONAP, aprobado por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas con fecha 28 de agosto del 2013.





RESOLUCIÓN 102/2017 SECRETARÍA EJECUTIVA CONSEJO NACIONAL DE AREAS PROTEGIDAS

Guatemala, veintisiete de marzo de dos mil diecisiete.

Se tiene a la vista para resolver el expediente administrativo número dos mil diecisiete guión siete mil cuatrocientos noventa y dos (2017-7492) que contiene la propuesta de "Plan de Gestión y Manejo de Visitantes de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal".

CONSIDERANDO:

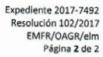
Que el Plan de Gestión y Manejo de Visitantes es el documento de referencia que, en coherencia con lo establecido en el Plan Maestro, propone el modelo ideal de manejo de visitantes para un área protegida incluyendo los objetivos, metas y directrices que regirán las acciones de cada uno de los programas requeridos para el óptimo desarrollo y manejo de los visitantes y para orientar la inversión de los recursos.

CONSIDERANDO:

Que mediante el Acuerdo Presidencial del 21 de junio de 1956, se declaran Zonas de veda definitivas los volcanes de toda la República desde su cráter hasta los desniveles del 30% como límite, en consecuencia no se podrán efectuar descombros para fines agropecuarios, ni explotaciones forestales y debe favorecerse la restauración de sus bosques mediante la regeneración natural. Asimismo, posteriormente se reconocen como áreas protegidas los 28 volcanes de la República de Guatemala en la superficie que se considera como Zona de Veda Definitiva mediante la resolución 01-08-2014 emitida por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas.

CONSIDERANDO:

Que la presente propuesta ha sido objeto de estudio por las siguientes dependencias: a.) Dirección Regional CONAP Occidente, según Dictamen Técnico No. 26-2017 de fecha 13 de febrero de 2017; b) Dirección de Desarrollo del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas, según consta en Dictamen Técnico No. 11/2017 de fecha 22 de marzo de 2017; c) Unidad de Asuntos Jurídicos, mediante Dictamen Jurídico UAJ 79/2017 de fecha 27 de marzo de 2017; quienes han emitido opinión favorable a la solicitud en referencia. Por lo que deviene emitir la disposición legal correspondiente.





POR TANTO:

Con base en las consideraciones expuestas, artículos citados y en lo que para el efecto establecen los artículos 64 de la Constitución Política de la República de Guatemala; 1, 2, 4, 5, 7, 8, 10, 58, 59, 62, 70 y 72 de la Ley de Áreas Protegidas, Decreto Número 4-89 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas; 8, 17 y 29 de su Reglamento, Acuerdo Gubernativo 759-90; y Normativo para la Gestión y Manejo de las Actividades de Visita en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas.

ESTA SECRETARÍA RESUELVE:

- Aprobar el "Plan de Gestión y Manejo de Visitantes de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal".
- II. El presente Plan de Gestión y Manejo de Visitantes tendrá vigencia indefinida a partir de la presente fecha, será de observancia general y complementará las disposiciones establecidas en la Ley de Áreas Protegidas, el Reglamento de la Ley de Áreas Protegidas, Plan Maestro y demás legislación vigente que fuere aplicable; así como todas aquellas disposiciones emitidas por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas en ejercicio de sus funciones.
- III. La Secretaría Ejecutiva del CONAP podrá supervisar, revisar y actualizar el Plan de Gestión y Manejo de Visitantes aprobado, de conformidad con la normativa aplicable o antes cuando sea necesario; cumpliendo con el procedimiento establecido en el Normativo para la Gestión y Manejo de las Actividades de Visita en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas.
- Certifiquese el Plan de Gestión y Manejo de Visitantes aprobado.
- V. El Plan de Gestión y Manejo de Visitantes aprobado deberá ser publicado a través del portal electrónico del Consejo Nacional de Áreas Protegidas.

VI. Comuniquese.

Elder Mannque Figueroa Rodríguez Secretario Ejecutivo

Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP-

ÍNDICE GENERAL

Listado de Acrónimos	8
Resumen Ejecutivo	9
1. INTRODUCCIÓN	11
2. JUSTIFICACIÓN	12
3. OBJETIVO DE LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN Y MANEJO DE VISITANTES	12
4. MARCO LEGAL	13
4.1. Manejo de las áreas protegidas y sus recursos naturales	13
4.2. Patrimonio Cultural	14
4.3. Turismo	14
5. CONTEXTO	16
5.1. Localización y acceso	18
5.2. Contexto natural y ambiental	19
5.2.1. Zona de vida y clima	19
5.2.2. Flora	20
5.2.3. Fauna	20
5.2.4. Hidrología	21
5.2.5. Topografía y suelos	21
5.2.6. Desastres naturales	22
5.3. Contexto cultural y socioeconómico	22
5.3.1. Contexto cultural e histórico	22
5.3.2. Contexto social	23
5.3.3. Contexto económico	24
5.4. Contexto turístico de la región de Quetzaltenango	24
6. SITUACIÓN ACTUAL DE LA VISITACIÓN Y EL USO PÚBLICO	26
6.1. Determinación del uso público y usuarios de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal	27
6.1.1. Uso turístico	27
6.1.2. Uso comunitario y ceremonial	28
6.1.3. Educativo e investigación	29
6.1.4. Institucional	29
6.2. Oferta turística actual y potencial del Volcán Chicabal (atractivos y estructura)	29
6.2.1. Atractivos y actividades	29
6.2.2. Estructura: infraestructura y servicios	31
6.3. Caracterización del visitante / turista	37
6.3.1. Generalidades del mercado turístico del Volcán Chicabal	38
6.3.2. Descripción de los nichos de mercado actuales	42
6.3.3. Mercadeo, promoción y comercialización	49

6.4. Análisis del potencial turístico	50
6.4.1. Potencial turístico del Volcán Chicabal	51
6.4.2. Conectividad	55
6.5. Impacto turístico	55
6.6. Administración, capacidad de gestión	55
6.6.1. ASAECO	56
6.6.2. Origen del uso público en el Volcán Chicabal	56
6.6.3. Recursos humanos, técnicos y financieros	57
6.7. Actores, funciones y alianzas	57
6.7.1. ASAECO – Co-administrador y propietario	57
6.7.2. CONAP - Administrador	58
6.7.3. Municipalidad de San Martín Sacatepéquez – Co-administrador	59
6.7.4. Instituto Guatemalteco de Turismo - INGUAT	59
6.7.5. Comité de Autogestión Turística – CAT	60
6.7.6.Operadores de turismo y guías individuales	60
6.7.7. Guías espirituales	60
6.7.8. Sector educativo	60
6.7.9. Organizaciones No Gubernamentales – ONG	60
6.7.10. Propietarios privados	61
6.7.11. Policía Municipal	61
7. PLAN DE GESTIÓN Y MANEJO DE VISITANTES	61
7.1. Visión y objetivos	61
7.1.1. Visión a cinco años	61
7.1.2. Objetivo general	61
7.1.2.2. Objetivos específicos	61
7.2. Sub-zonificación para el uso público	64
7.2.1. Zona de Uso Público – ZUP	64
7.2.2. Sub-zonificación turística	64
7.3. Productos y servicios	78
7.3.1. Chicabal como destino turístico	78
7.3.2. Propuestas para actividades y atractivos	79
7.3.3. Propuestas para servicios e infraestructura	87
7.4. Identificación, manejo y monitoreo de impactos	96
7.4.1. Listado de impactos y propuestas de recuperación y prevención	97
7.4.2. Lineamientos generales para la prevención y manejo de impactos	113
7.4.3. Monitoreo de impactos	117
7.5. Manejo de visitantes	118
7.5.1. Recomendaciones para manejo de grupos	119

7.5.2. Capacidad de carga por área	121
7.6. Plan de contingencia para días de alta visitación	125
7.6.1. Introducción - días de alta visitación	125
7.6.2. Manejo de impactos en días de alta visitación	126
7.6.3. Sugerencias generales para el manejo de visitantes en días de alta visitación	131
7.7. Normativa	132
7.7.1. Objetivo	132
7.7.2. Normativa de aplicación general	132
7.7.3. Normativa según usuarios	135
7.7.4. Normativa para personal	139
7.7.5. Formas de divulgación y aplicación de la normativa	139
7.8. Mercadeo y promoción	140
7.8.1. Estrategia de mercadeo	140
7.8.2. Imagen	140
7.8.3. Productos y mercados turísticos prioritarios	141
7.8.4. Alianzas y relaciones públicas	141
7.8.5. Publicidad	143
7.8.6. Precios	145
7.8.7. Análisis y manejo de competencia	145
7.9. Manejo Administrativo y Financiero	148
7.9.1. Recursos humanos y actores externos	148
7.9.2. Capacitación técnica y sensibilización	154
7.9.3. Manejo financiero	157
7.10. Calidad y servicio al visitante	161
7.10.1. Satisfacción de los usuarios	162
7.10.2. Eficiencia administrativa	163
7.10.3. Buena imagen	164
8. PLAN DE ACCIÓN Y SISTEMA DE MEJORA CONTINUA	166
8.1. Introducción	166
8.2. Forma de implementación del PA y del SMC	167
8.3. Plan de Acción y Sistema de Mejora Continua	169
8.3.1. Resumen de Actividades Prioritarias	169
8.3.2. Sub-Zonificación	171
8.3.3. Productos: Atractivos y Actividades - Servicios e Infraestructura	173
8.3.4. Manejo y Monitoreo de Impactos	191
8.3.5. Manejo de Visitantes	198
8.3.6. Plan de Contingencia	202
8.3.7. Normativa	211

8.3.8. Mercadeo y Promoción	214
8.3.9. Manejo Administrativo y Financiero	219
8.3.10. Calidad y Servicio al Visitante	224
9. BIBLIOGRAFÍA	226
10. ANEXOS	229
Anexo 1 Fichas de campo para evaluación de situación actual	229
Anexo 2 Resumen de metodología de calificación para evaluación o	le potencial233
Anexo 3 Listados de temas y subtemas para capacitaciones y progra	amas de educación ambiental 235
Anexo 4 Boleta control y mitigación de impactos	241
Anexo 5 Dictamen Legal Tarifas de Turismo ZVDVC	246
Anexo 6 Informe Final – informe, memorias, cartas, listados de part	icipantes y fotos254
Anexo 7 Listados de participantes originales	279

LISTADO DE ACRÓNIMOS

AMUTED Asociación Mujer Tejedora del Desarrollo

ASAECO Asociación de Agricultores Ecológicos

CAT Comité de Autogestión Turística

CGGMV Componentes Generales de Gestión y Manejo de Visitantes

CITES Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora

Silvestres

COCODE Consejo Comunitario de Desarrollo

CONAP Consejo Nacional de Áreas Protegidas

DRAO Dirección Regional del Altiplano Occidental

FIA Fundación para la Innovación Agraria

FOGUAMA Fondo Guatemalteco del Medio Ambiente

FONACON Fondo Nacional para la Conservación de la Naturaleza

INGUAT Instituto Guatemalteco de Turismo

LEA Lista de Especies Amenazadas

ONG Organización No Gubernamental

PA Plan de Acción

PGMV Plan de Gestión y Manejo de Visitantes

PNDTS Plan Nacional de Desarrollo de Turismo Sostenible

RUV Registro Unificado de Visitantes

SIGAP Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas

SMC Sistema de Mejora Continua

UICN Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza

USAID Agencia de los Estados Unidos de América para el Desarrollo Internacional (por sus siglas

en inglés

UVG Universidad del Valle de Guatemala

ZUP Zona de Uso Público

ZVD Zona de Veda Definitiva

ZVDVC Zonda de Vedada Definitiva Volcán Chicabal

I. RESUMEN EJECUTIVO

Ubicado en el departamento de Quetzaltenango, municipio de San Martín Sacatepéquez, se encuentra el Volcán Chicabal el cual fue declarado Zona de Veda Definitiva por Decreto Presidencial de fecha 21 de junio de 1956 (Gobierno de Guatemala 1956). En junio de 1970, en el Acuerdo de Creación de Zonas y Monumentos Arqueológicos, Históricos y Artísticos de los Períodos Prehispánico e Hispánico fue declarado como Monumento Prehispánico (UNESCO 2006).

La Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal –ZVDVC -es co-administrada por la Asociación de Agricultores Ecológicos – ASAECO – y el Consejo Nacional de Áreas Protegidas - CONAP –, en conjunto con la Municipalidad de San Martín Sacatepéquez. ASAECO es una organización no gubernamental, integrada por hombres, mujeres y jóvenes de la etnia maya Mam que se dedican a actividades agrícolas amigables con el ambiente, a la conservación de los elementos naturales propios de la ZVDVC, al desarrollo de la comunidad de Toj Mech y a la mejora de su entorno y calidad de vida. Con fondos propios, la asociación ha podido adquirir hasta 95% del terreno que se encuentra alrededor de la laguna y gran parte del terreno definido legalmente como área protegida (UVG y Ut'z Che' 2011).

ASAECO tiene más de diez años de administrar la actividad de visitación de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal. Sin embargo, debido al crecimiento y auge de esta actividad en el sitio y la alta visitación que recibe el área en ciertos días del año, la asociación necesita implementar un plan que ayude y dirija en el manejo adecuado del sitio, tanto para la conservación de los recursos y atractivos turísticos, como para proveer una experiencia satisfactoria al visitante.

El Plan de Gestión y Manejo de Visitantes de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal propone estrategias y lineamientos específicos viables con una orientación hacia el desarrollo turístico sostenible y de bajo impacto en el área protegida, integrando a las comunidades y propiciando la distribución equitativa de los beneficios derivados de esta actividad.

La Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal resguarda recursos naturales y culturales de gran valor para el país. Estos recursos son de alto atractivo para visitantes y usuarios de diferentes tipos, pero también son recursos frágiles e invaluables. La ZVDVC tiene como fin principal la conservación de dichos recursos y se ha abierto al público con el propósito de implementar una actividad turística que contribuya con el manejo y aprovechamiento sostenible, pero sin perder de vista el objetivo principal del área que es el de conservar.

La Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal es un área protegida considerada uno de los destinos turísticos más importantes de la región de Quetzaltenango. Cuenta con diversidad de atractivos turísticos naturales y culturales y con servicios e infraestructura. El Volcán Chicabal tiene un alto potencial para actividades dedicadas al turismo sostenible ya que ofrece un espacio ideal para establecer el contacto entre el ser humano, su espiritualidad y su entorno natural. Es un espacio para aquel visitante que desea tranquilidad y apreciar la naturaleza. Además del uso público turístico, la ZVDVC ofrece diversas oportunidades de uso comunitario, educativo, de investigación e institucional. Es un sitio que se maneja correctamente pero que tiene mucho potencial para el desarrollo de mejores prácticas orientadas a la sostenibilidad, el desarrollo social y la conservación.

El área es visitada por alrededor de 5 mil personas al año. La mayoría de la visitación se concentra en dos días del año: Día de la Cruz (3 de mayo) y Día de la Rogativa de la Lluvia (40 días después del Domingo de Resurrección en Semana Santa); se reciben alrededor de 2 mil personas en un día. El resto del año, la afluencia es de turistas extranjeros que principalmente vienen de las escuelas de español de Quetzaltenango, turistas nacionales,

estudiantes de la región y ocasionalmente de universidades del país, familias locales, grupos religiosos y guías espirituales (ceremonias mayas) y turistas nacionales que realizan actividades de aventura.

Las mayores fortalezas con las que cuenta la ZVDVC son sus atractivos, la diversidad de oferta de actividades turísticas y el hecho de contar con infraestructura turística para suplir las necesidades de los visitantes y apoyar los servicios que se prestan.

El PGMV tiene como fin principal facilitar el manejo de visitantes en la ZVD Volcán Chicabal. Este es un documento que se divide en nueve Componentes Generales de Gestión y Manejo de Visitantes - CGGMV - que en conjunto conforman una estrategia global de desarrollo sostenible, eficiente y ordenado de la actividad de visitación. El PGMV es una herramienta extensa y completa cuyas propuestas deberán ser implementadas a lo largo de 5 años siguiendo un sistema de priorización de actividades.

Dicho PGMV se basa en los lineamientos generales planteados en el Plan Maestro del área y utiliza como referencia principal la Zonificación para el Uso Público la cual comprende: la Laguna Seca (oficialmente fuera del perímetro del área protegida) que comprende el sector con mayor infraestructura turística, los caminos de acceso desde la comunidad hasta los miradores ubicados en la cima del volcán, el área de miradores, la Laguna Chicabal y una serie de senderos turísticos que permiten la visita del sitio y hacer diferentes actividades recreativas como observación de flora y fauna y apreciación de las manifestaciones culturales tradicionales de la región.

Entre los lineamientos principales presentados en este plan se encuentran: la sub-zonificación, la cual delimita las actividades por sectores y áreas, sugerencias para desarrollo de actividades y atractivos, lineamientos para la mejora de infraestructura y servicios, estrategias de mercadeo y promoción, recomendaciones para el manejo de impactos y normativa, direcciones para la gestión financiera y administrativa y sugerencias para la mejora general de calidad en la oferta. Además, al final del plan se encuentra un Plan de Acción y un Sistema de Mejora Continua los cuales han sido diseñados para implementar este PGMV de forma práctica y efectiva siguiendo actividades sencillas y priorizadas.

Con la implementación progresiva de este plan se espera que ASAECO cumpla con sus objetivos de desarrollo, conservación y manejo sostenible de los recursos naturales y culturales de la ZVDVC con el fin principal de apoyar a su conservación en el largo plazo.

1. INTRODUCCIÓN

El Volcán Chicabal fue declarado Zona de Veda Definitiva por Decreto Presidencial de fecha 21 de junio de 1956 (Gobierno de Guatemala 1956). En junio de 1970, en el Acuerdo de Creación de Zonas y Monumentos Arqueológicos, Históricos y Artísticos de los Períodos Prehispánico e Hispánico fue declarado como Monumento Prehispánico (UNESCO 2006).

La Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal –ZVDVC -es co-administrada por la Asociación de Agricultores Ecológicos – ASAECO – y el Consejo Nacional de Áreas Protegidas - CONAP –, en conjunto con la Municipalidad de San Martín Sacatepéquez. ASAECO es una organización comunitaria establecida en el año 1999. Es una asociación no gubernamental, autónoma, socio política y promotora del desarrollo integral. Está integrada por hombres, mujeres y jóvenes de la etnia maya Mam que se dedican a actividades agrícolas amigables con el ambiente, a la conservación de los elementos naturales propios de la ZVDVC, al desarrollo de la comunidad de Toj Mech y a la mejora de su entorno y calidad de vida. Con fondos propios, la asociación ha podido adquirir hasta 95% del terreno que se encuentra alrededor de la laguna y gran parte del terreno definido legalmente como área protegida (UVG y Ut'z Che' 2011).

Desde su fundación, esta iniciativa comunitaria ha podido gestionar, administrar y ejecutar diversidad de proyectos orientados a la mejora del área, al manejo sostenible y al desarrollo de la actividad de visitación. Entre los resultados principales de sus esfuerzos de desarrollo turístico se encuentran: el adecuado manejo de los recursos naturales, la construcción de infraestructura turística, la formación de personal y el fortalecimiento administrativo (UVG y Ut'z Che' 2011). El Volcán Chicabal es ahora uno de los principales destinos turísticos de la región de Quetzaltenango y uno de los centros ceremoniales mayas más importantes de la región y del país. Recibe anualmente alrededor de 5mil visitantes entre los que se pueden mencionar principalmente personas de la cultura maya que realizan actos ceremoniales, turistas nacionales y turistas extranjeros que residen temporalmente en Quetzaltenango aprendiendo español o haciendo trabajos voluntarios.

Actualmente, se considera importante, como paso para continuar con los esfuerzos de manejo de la actividad de visitación y de sostenibilidad, la elaboración del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes que dirija las acciones futuras de forma más ordenada y con la meta de ir alcanzando la sostenibilidad.

El proyecto "Promoviendo el Ecoturismo para Fortalecer la Sostenibilidad Financiera del SIGAP", que se desprende del área focal de Biodiversidad del Fondo Mundial Para el Medio Ambiente, busca catalizar la sostenibilidad de sistemas de áreas protegidas de Guatemala. En específico, el proyecto contribuye a los Programas Estratégicos "Financiamiento sostenible para sistemas de Áreas Protegidas a nivel nacional" y "Fortalecimiento de redes de Áreas Protegidas terrestres" (CONAP 2015).

Este proyecto también se encuentra en el marco del Plan Estratégico Institucional 2011-2015 de CONAP y en el Plan de Gobierno 2012-2016 (CONAP 2015):

Objetivos estratégicos del CONAP: Recuperar y consolidar el SIGAP, expandirle hacia áreas prioritarias y mejorar la efectividad de su gestión; asegurar la conservación y uso sostenible de la megadiversidad biológica de Guatemala, así como la distribución justa y equitativa de los beneficios derivados del uso de la misma; mejorar el desempeño de la operación política y funcional del CONAP; fortalecer, ampliar y coordinar efectivamente la participación social y cultivar una efectiva red de alianzas tácticas y estratégicas; integrar en la gestión del patrimonio natural, la mitigación y adaptación al cambio climático y la valorización social de las áreas protegidas, la diversidad biológica y los bienes y servicios naturales que proveen; incrementar y diversificar el financiamiento a la conservación y optimizar las inversiones estra-

tégicas en el SIGAP y en la diversidad biológica; fortalecer la gobernabilidad del SIGAP y el cumplimiento del marco legal para las áreas protegidas y la gestión de la diversidad biológica; y por último incrementar la incidencia en políticas nacionales, sectoriales e internacionales.

Dentro de los ejes de gobierno que cumple este proyecto se encuentran: Seguridad Democrática y Justicia; Desarrollo Económico Competitivo, Infraestructura Productiva; Desarrollo Social; y Desarrollo Social Sustentable.

Como objetivos del Proyecto se encuentra el diseño de los Planes de Gestión y Manejo de Visitantes que servirán como herramienta para promover la visitación y el desarrollo del ecoturismo como una actividad económica que contribuirá a la sostenibilidad financiera de las áreas en beneficio de las comunidades locales.

La Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal por sus características y el alto potencial que tiene para desarrollar sus actividades de forma más integral y sostenible, es un sitio que claramente puede verse beneficiado de la planificación para la gestión y manejo de visitantes.

Para la elaboración del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes se tendrá en cuenta los lineamientos que ha desarrollado el CONAP al respecto, tales como el Normativo para la Gestión y Manejo de las actividades de vista en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (CONAP 2013), la Guía para el Diseño de Planes de Gestión y Manejo de Visitantes (CONAP 2014c), y demás instrumentos de Gestión Ecoturística en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas.

2. JUSTIFICACIÓN

La Asociación de Agricultores Ecológicos – ASAECO - tiene más de diez años de administrar la actividad de visitación de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal. Sin embargo, debido al crecimiento y auge de esta actividad en el sitio y la alta visitación que recibe el área en ciertos días del año, la asociación necesita implementar un plan que ayude y dirija en el manejo adecuado del sitio, tanto para la conservación de los recursos y atractivos turísticos, como para proveer una experiencia satisfactoria al visitante. Hasta le fecha, la ZVDVC cuenta con variedad de planes diseñados para mejorar la gestión del sitio. Sin embargo, estos planes no son integrales, no se conoce ni se implementan, o se han puesto en práctica únicamente de forma empírica e irregular.

El presente Plan de Gestión y Manejo de Visitantes busca agrupar las diversas estrategias anteriormente planteadas, proponer formas prácticas de implementación de las mismas, actualizar y plantear nuevas propuestas eficientes para el manejo y llenar los vacíos que actualmente limitan la gestión adecuada de la actividad de visitación.

3. OBJETIVO DE LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN Y MANEJO DE VISITANTES:

Proponer estrategias y lineamientos viables para el desarrollo turístico sostenible del área protegida en donde se integre a las comunidades y se propicie una distribución equitativa de los beneficios derivados de la actividad de visitación.

4. MARCO LEGAL

El Plan de Gestión y Manejo de Visitantes se fundamenta en el Plan Maestro (2015 – 2020), y se rige por el marco legal e institucional vigente para el manejo de las áreas protegidas, el patrimonio natural y cultural y el desarrollo de la actividad turística. A continuación, se presentan las indicaciones legales más pertinentes para la gestión y manejo de visitantes de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal.

4.1. MANEJO DE LAS ÁREAS PROTEGIDAS Y SUS RECURSOS NATURALES

La Constitución Política de la República de Guatemala declara de interés nacional la conservación, protección y mejoramiento del Patrimonio Natural de la Nación (artículo 64). Asimismo, manda dictar todas las normas necesarias para evitar la depredación de la fauna, la flora y demás recursos naturales. Además, el Estado, las municipalidades y los habitantes del territorio nacional están obligados a propiciar el desarrollo social, económico y tecnológico que prevenga la contaminación del ambiente y mantenga el equilibrio ecológico (artículo 97) lo cual se puede asegurar por medio del manejo sostenible de las áreas.

La Ley de Áreas protegidas, Decreto 4-89 del Congreso de la República, declara que la diversidad biológica es parte integral del patrimonio natural de los guatemaltecos y, por lo tanto, su conservación se considera de interés nacional. Esto se logra principalmente por medio de la definición, declaración y administración eficiente de áreas protegidas (artículo 1). En este sentido se considera de suma importancia crear e implementar las herramientas necesarias para la adecuada gestión de las mismas.

El Reglamento de la Ley de Áreas Protegidas, Acuerdo Gubernativo 759-90, establece que, para facilitar su manejo, cada área protegida se podrá zonificar y deberá contar con las normas y reglamentos que especifiquen los usos permitidos, restringidos y prohibidos en cada una de las zonas establecidas (artículo 7). Este PGMV basa la sub-zonificación turística en la propuesta planteada en el Plan Maestro (2016) y contempla un Sector de Uso Público para el cual se especifican criterios de manejo orientados a la conservación y manejo responsable de la actividad de visitación.

El Reglamento de la Ley de Áreas Protegidas en su artículo 18 indica que en las áreas protegidas en las que existen terrenos de propiedad particular, serán los dueños los que se encarguen de su manejo de acuerdo a las normas y reglamentaciones aplicables al Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas. En el caso de la ZVDVC, ASAECO cumple con la función de co-administrador del área protegida y la de administrador de la actividad de visitación, pero además es el propietario de parte de los terrenos que conforman el área, de la infraestructura y de los servicios turísticos que se prestan en el sitio. El presente PGMV es entonces una herramienta esencial para ASAECO que le ayudará a dirigir sus acciones de gestión y desarrollo del área.

La Política Nacional y Estrategias para el Desarrollo del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas, aprobada por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas en noviembre de 1999, tienen como objetivo dar a conocer el valor del SIGAP; desarrollar alianzas y compartir la administración de las áreas protegidas con actores de la sociedad; fortalecer la capacidad de los administradores de áreas protegidas y atraer inversiones privadas. Todo esto representa un gran aporte al manejo sostenible del sitio.

4.2. PATRIMONIO CULTURAL

La ZVDVC es un sitio de suma importancia para el Patrimonio Cultural de la Nación al considerarse uno de los centros ceremoniales mayas más importantes del país.

La Constitución Política de la República de Guatemala establece, en el artículo 60, que los bienes y valores que conforman el Patrimonio Cultural de la Nación están bajo la protección del Estado y se prohíbe la alteración, daño o deterioro de los mismos. Además, el artículo 61, hace referencia a que los sitios de interés cultural, como es el caso del Volcán Chicabal y sus numerosos altares mayas, recibirán atención especial del Estado, con el propósito de preservar sus características y resguardar su valor histórico y bienes culturales.

La Ley para la Protección del Patrimonio Cultural de la Nación, Decreto 26-97 del Congreso de la República, regula y promueve la protección, defensa, investigación, conservación y recuperación de los bienes que integran el Patrimonio Cultural de la Nación (artículo 1). Se declara como Patrimonio Cultural Intangible a las instituciones, tradiciones y costumbres tales como las expresiones culturales, folklore y manifestaciones religiosa típicas de la cultura local, entre otros (artículo 3). De conformidad con lo mencionado, el Volcán Chicabal y las numerosas expresiones de la cultura maya local que aquí se dan, son unos de los elementos más importantes a salvaguardar y respetar.

El Reglamento de la Ley de Áreas Protegidas en su artículo 6, hace referencia al manejo y conservación del patrimonio cultural en áreas protegidas debe respetar la legislación y las regulaciones vigentes. En este caso, la gestión y manejo de la ZVDVC considera tanto el Patrimonio Natural como el Cultural, para su conservación y aprovechamiento responsable.

Adicionalmente, en el Acuerdo Ministerial 981-2011 se presenta que es deber del Estado garantizar a los habitantes de la República la práctica de toda religión o creencias, así como el reconocimiento, respeto y promoción de las formas de vida, costumbres, tradiciones y formas de organización social de los grupos indígenas mayas y otros. También considera que los Lugares Sagrados, en los que los pueblos indígenas practican su espiritualidad ancestral, de forma individual o colectiva, deben ser respetados y conservados. En tal sentido, el artículo 1 de dicho acuerdo, menciona que los guías espirituales en lo individual o acompañados tienen derecho a ingresar a los Lugares designados como Sagrados para la realización de sus ceremonias en los altares ubicados para el efecto. Pero que, de igual manera, deben acatar las normas de respeto, seguridad, higiene, limpieza y otras, para asegurar la protección y conservación de dichos lugares, especialmente cuando dichos centros ceremoniales se encuentran dentro de áreas protegidas.

4.3. TURISMO

En lo relativo a la actividad de turismo, la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo, Decreto 1701 del Congreso de la República y sus Reformas, declara de interés nacional la promoción, desarrollo e incremento del turismo (artículo 1). También se establece que se deben determinar los lugares de atracción turística desarrollando y evaluando su importancia. INGUAT – y otras instituciones competentes – deben cooperar con las instituciones encargadas del mantenimiento, conservación, exhibición, restauración y conocimiento de los elementos que componen el Patrimonio Cultural para que además éstos puedan aprovecharse responsablemente en los planes de desarrollo turístico (artículos 4 y 5).

La Ley de Fomento Turístico Nacional, Decreto 25-74 del Congreso de la República, establece que las construcciones, instalaciones y demás actividades que se implementen con la finalidad de promover, desarrollar e incrementar el turismo, deberán enmarcarse dentro de la ordenación general prevista por INGUAT y otras instituciones competentes (artículo 1).

Por otro lado, la Ley que promueve el Turismo Interno, Decreto 42-2010, busca fomentar el turismo interno como una actividad económica viable a largo plazo, respetando la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas (artículo 1). En este sentido, se considera una prioridad atender este mercado turístico y sus necesidades.

La Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022 -PNDTS-, define al turismo como motor del desarrollo económico y social para Guatemala y adopta el modelo de sostenibilidad como eje transversal de forma que contribuya a generar las condiciones necesarias para mejorar la competitividad y la calidad de vida de los guatemaltecos. También busca promover la participación responsable, la toma de decisiones compartidas y la asociación productiva entre los sectores público, privado y comunitario.

Es importante hacer mención del Reglamento para la Inscripción y Funcionamiento de Guías de Turistas, Acuerdo No. 187-2008-D, en el que se establece la clasificación de Guía Comunitario, sus derechos, responsabilidades y prohibiciones. Éstos se toman en cuenta en la planificación para el desarrollo turístico sostenible.

La Política sobre Actividad de Visita en Áreas Protegidas, aprobada el 21 de abril de 2015, mediante resolución 01-08-2015 emitida por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas, tiene como objetivo promover el fortalecimiento institucional, económico y social necesario para que la gestión de la actividad de visita en el SIGAP contribuya a la sostenibilidad de las áreas protegidas, a la conservación de la diversidad biológica y patrimonio cultural, a la satisfacción del visitante y a proporcionar verdaderos beneficios socioeconómicos a las comunidades locales.

El Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala, un compromiso de Nación para el desarrollo competitivo, 2015 – 2025, tiene como propósito desarrollar la actividad turística en Guatemala de forma sostenible, a través de la promoción del ordenamiento del territorio nacional, en función de su potencial turístico, con la finalidad de conservar y proteger el patrimonio natural y cultural.

El Normativo para la Gestión y Manejo de las Actividades de Visita en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas –SIGAP-, aprobado mediante la resolución 02-07-2013 de fecha 27 de febrero del año 2013 y emitida por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas, tiene como objetivo facilitar, ordenar y regular los procedimientos para la gestión, desarrollo y manejo de las actividades de visita en el SIGAP. Es el documento que establece el propósito de desarrollar Planes de Gestión y Manejo de Visitantes, su aplicación, contenido y procedimientos generales de aprobación e implementación.

El Normativo de Concesiones de Servicios para Visitantes en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas –SI-GAP, aprobado mediante la resolución 02-07-2013 de fecha 27 de febrero del año 2013 y emitida por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas, busca normar y facilitar, dentro del marco jurídico existente, el mecanismo de adjudicación de concesiones de servicios para visitantes en el SIGAP.



Laguna Chicabal - Foto por Mathieu Lemaitre - 2016

5. CONTEXTO

El Volcán Chicabal fue declarado como área protegida bajo la clasificación de Zona de Veda Definitiva mediante Acuerdo Presidencial de fecha 21 de junio de 1956 (Gobierno de Guatemala 1956) y declarado como área protegida mediante resolución 01-08-2014 de fecha 22 de abril de 2014 emitida por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas. En junio de 1970, en el Acuerdo de Creación de Zonas y Monumentos Arqueológicos, Históricos y Artísticos de los Períodos Prehispánico e Hispánico fue declarado como Monumento Prehispánico (UNESCO 2006). En la Política Nacional y Estrategia de Desarrollo del SIGAP, se prioriza categorizar el Volcán Chicabal como Monumento Natural y Monumento Cultural (categoría descrita en el Artículo 8 de la Ley de Áreas Protegidas) con el propósito de hacer más eficientes su conservación y manejo. Esta categorización aún no se ha hecho efectiva.

El área de la Zona de Veda Definitiva abarca desde su cráter hasta la pendiente del 30% (Gobierno de Guatemala 1956) contando así con una extensión total de 934.52 hectáreas (ver mapa 1) (CONAP 2016). Las tierras de la ZVDVC pertenecen a una serie de propietarios particulares quienes se amparan con escrituras públicas o registradas. No existen áreas municipales o comunales excepto el terreno perteneciente a ASAECO y sus socios. Los suelos del Norte del cono volcánico son para uso agrícola, extracción de broza y leña para consumo familiar. Al Sur, el uso es principalmente forestal con valiosos remanentes boscosos en buen estado de conservación. La parte baja comprende áreas para siembra de maíz.

El área protegida es un cono volcánico cuyo cráter es una micro cuenca endorreica que forma una laguna en su interior. El volcán se encuentra entre los 1,500 y 2,900 msnm, y forma parte de la cadena volcánica del sur y del Corredor Biológico Mesoamericano. Es una zona de recarga hídrica para las cuencas de Naranjo y Ocosito.

Además, representa el punto central del corredor biológico en donde se unen: el Parque Regional Municipal de Zunil, la Reserva Forestal de Cantel, el Parque Regional Municipal Saqb'e de Quetzaltenango (conformado por: Volcanes Santa María y Santiaguito, cerros Quemado y Baúl), el Parque Regional Municipal de Concepción Chiquirichapa (Cerro Siete Orejas, volcán extinto de la Región), el Volcán Lacandón, el Parque Regional Volcán Saquibutz (volcán San Antonio), el Cerro Cucho, el Parque Regional Municipal de San Pedro Sacatepéquez, el Parque Regional Municipal de San Marcos. Este corredor puede continuar hasta el Volcán Tajumulco, el Volcán Tacaná y el Parque Regional Municipal de Sibinal.

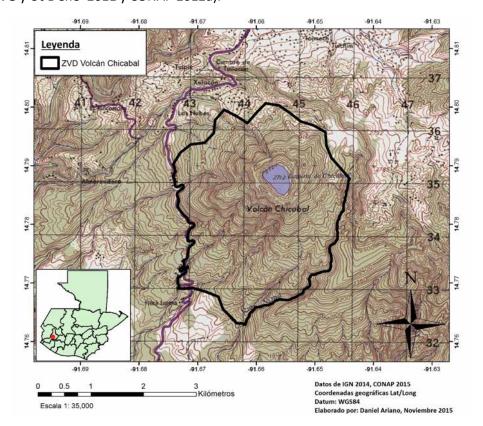
Esta ZVD es el remanente de Bosque Nuboso más importante de la región, hábitat del Pavo de cacho y el Quetzal. Al igual que otras cimas volcánicas, y como resultado de especiación biogeográfica, el bosque latifoliado del Volcán Chicabal es un foco de endemismo y biodiversidad. Además, es el único cuerpo de agua y hábitat acuático en el área, la laguna tiene importancia como Humedal.

A nivel cultural y espiritual es un importante centro ceremonial de los pueblos mayas Mam y Quiché. La laguna y su entorno es considerada sagrada, existen más de 20 altares en sus alrededores. Aquí se efectúan ceremonias representantes de la espiritualidad y cosmovisión maya, siendo la más importante la Rogativa por la Lluvia.

Los problemas y amenazas que ejercen mayor presión al área son: aumento de la población humana de los alrededores, extracción ilegal de leña y madera, cacería, manejo inadecuado de suelos, extracción de arena pómez y arena de río, avance de la frontera agrícola, desastres naturales (deslaves), contaminación por ruidos, emisión de gases, desechos sólidos, afluencia masiva de visitantes, introducción de especies exóticas, azolvamiento y eutrofización de la laguna, entre otros.

(Modificado y actualizado de UVG y Ut'z Che' 2011 y CONAP 2012a).

Mapa 1 Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal y su ubicación en el país y en el departamento de Quetzaltenango



5.1. LOCALIZACIÓN Y ACCESO

La ZVDVC se encuentra en el departamento de Quetzaltenango, municipio de San Martín Sacatepéquez, a aproximadamente 30kms de la ciudad Quetzaltenango (ver Croquis 1). El municipio de San Martín Sacatepéquez se encuentra a 2,490msnm en latitud 14°49'22" y longitud 91°38'33". Colinda al norte con Concepción Chiquirichapa y Palestina de Los Altos; al este con Concepción Chiquirichapa y Quetzaltenango; al sur con El Palmar y Colomba; al oeste con Colomba (Quetzaltenango) y San Antonio Sacatepéquez (San Marcos) (UVG y Ut'z Che' 2011).

Para llegar al Volcán Chicabal desde Quetzaltenango se conduce un total de 45 minutos: en Quetzaltenango se toma la Ruta Nacional 1 en dirección a San Marcos y luego se toma el desvío sobre la Ruta Nacional 12 a Coatepeque, pasando por Concepción Chiquirichapa o por San Juan Ostuncalco. Al pasar San Martín Sacatepéquez (también llamado San Martín Chile Verde) se toma un desvío hacia la comunidad Toj Mech desde donde se inicia el ascenso al Volcán Chicabal. Existe señalización para indicar el camino hacia la cima del volcán, pero únicamente desde el cruce en San Martín y dentro de la comunidad Toj Mech (CONAP 2014a). Este es el único acceso a la ZVDVC.



Croquis 1 Acceso a la ZVDVC desde Quetzaltenango

Croquis elaborado por Irene Chávez- Imagen tomada y modificada de Google Maps

5.2. CONTEXTO NATURAL Y AMBIENTAL.

5.2.1. ZONA DE VIDA Y CLIMA

La ZVDVC se encuentra en la zona de vida Bosque Muy Húmedo Montano Bajo Subtropical (bmh-MB). Las características generales de esta zona de vida se presentan en el siguiente cuadro.

Cuadro 1 Características de la Zona de Vida Bosque Muy Húmedo Montano Bajo Subtropical

CARACTERÍSTICA	DATOS
Precipitación anual	2,065 mm hasta 3,000 mm
Biotemperatura	12.5 °C a 18.6 °C
Altitud	1800 hasta 3000 msnm
Evapotranspiración potencial	Promedio de 0.35 m
Especies indicadoras	 Cupressus lusitánica – ciprés Chiranthodendron pentadactylon – Manita Pinus ayacahuite y Pinus hartwegii - Pino Alnus jorullensis – Aliso Quercus sp Encino Zenomiemia sp. Buddleia sp.

(CONAP 2012a).

A continuación, se presenta un resumen de las características del clima en la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal.

Cuadro 2 Características del clima de la ZVDVC.

CARACTERÍSTICA	DATOS
Precipitación pluvial anual	2,000 a 4,000 mm
Días de lluvia al año	120 a 150
Época de lluvia	De mayo a octubre con precipitación máxima en los meses de junio a septiembre y con fuertes lluvias estacionales.
Meses más secos	Diciembre, enero y febrero, con estación de lluvias periódicas, principalmente en el área del cráter del volcán.
Temperatura media anual (mínima y máxima)	Media de 15 °C. Máxima de 18-24 °C. Mínima de 12 °C (parte Norte) y 12 a 18°C (parte Sur).
Vientos predominantes	Mes de noviembre, acompañados de llovizna con una brisa ligera, a una velocidad de 6 a 11 Km/h
Humedad relativa	65% a 85%, neblina en la tarde.
Neblina	Durante el día la niebla cubre el área a determinadas horas, sobre todo en la tarde, dándole la característica de bosque nuboso.
Clasificación según Thornwaite (resumen)	Frío a semifrío o templado, invierno benigno, húmedo con bosque y selva en ciertas áreas, sin estación seca bien definida.

(CONAP 2012a).

5.2.2. FLORA

La ladera del norte del volcán está compuesta básicamente por bosque mixto en el cual domina el aliso (*Alnus sp.*) y de forma esparcida aparecen algunos individuos de pino (*Pinus sp.*); mientras que en la ladera sur el bosque dominante es latifoliado. El cráter presenta una vegetación cuyas características le dan la denominación de selva nublada o bosque nuboso. En ella la presencia de nubes asegura una precipitación horizontal que mantiene el nivel del agua de la laguna (Aguilar et al. 2003).

De acuerdo al CONAP (2011), la ZVDVC se encuentra en la *Ecorregión Bosques Montanos de Centroamérica*, la cual se caracteriza por bosques latifoliados húmedos tropicales y subtropicales. Debido a la altitud en que se encuentran, se consideran como bosque templado, en donde sobresalen por su presencia los robles y encinos (*Quercus spp*), las coníferas, orquídeas y bromelias. La flora característica son especies arbóreas como aliso (*Alnus arguta*), encino (*Quercus spp*.), ciprés (*Cupressus lusitanica*), canoj (Nectandra sp.), huele de noche (*Citharexylum caudatum*) y mano de león (Oreopanax xalapensis).

El Volcán Chicabal también se clasifica dentro de la categoría **Bosque de Especies Latifoliadas**. En la ZVDVC se identificaron un total de 65 familias florísticas con un total de 180 especies vegetales. De las cuales 32% de tipo arbóreo, 32% de tipo arbustivo y 35% de tipo herbáceo. (CONAP 2012a).

En el año 2002 se realizó un estudio de biodiversidad en el que se reportan 43 especies vegetales, en su mayoría epífitas (bromelias y orquídeas), indicadoras de salud del bosque. Todas ellas son endémicas y reportadas como protegidas en la Lista Roja de CONAP y CITES (UVG y Ut'z Che' 2011).

5.2.3. FAUNA

Según los estudios de fauna realizados en el Volcán Chicabal¹, las especies de fauna más significativas del lugar son:

- Invertebrados: Entre los insectos, los de la familia Passalidae (Orden Coleóptera) son utilizados como indicadores de diversidad en bosques nubosos. En el área se localizó a *Pseudacanthicus juncti striatus*, que es una especie endémica encontrada desde Motozinctla, México, hasta el volcán Zunil, Guatemala. Una de las especies más llamativas de invertebrados de la ecorregión es el escarabajo joya verde (*Chrysina pehlkei*).
- Anfibios y reptiles: Se reporta un total de 25 especies de anfibios, correspondientes a 6 familias. De las especies reportadas, 10 se encuentran incluidas en la Lista de Especies Amenazadas (LEA) del CONAP. En cuanto a reptiles se reporta la presencia de 40 especies, correspondientes a 8 familias. De éstas, 18 se encuentran incluidas en la Lista de Especies Amenazadas (LEA) del CONAP. En cuanto a anfibios sobresale una población relativamente abundante de la especie amenazada de sapo de montaña Incilius bocourti y salamandra Cryptotriton seirraminensis. En reptiles, la lagartija arborícola Abronia vasconcelosii. Existen también muchas especies de reptiles endémicos como las lagartijas arborícolas (Abronia anzuetoi, A. fimbriata y A. meledona), y serpientes arborícolas (Bothriechis aurifer y B. bicolor). Se ha verificado la presencia de las serpientes venenosas Cerrophidion godmanii y Atropoides occidum.
- Aves: En base a los últimos estudios realizados en el área, reportes de habitantes del área y observaciones de campo, se determinó la presencia de al menos 121 especies migratorias, locales y regionales-,

 $^{^{\}rm 1}$ CONAP 2011, UVG y Ut'z Che' 2011 y CONAP 2012.

correspondientes a 28 familias. De las aves reportadas, un total de 18 especies se encuentran incluidas en la Lista de Especies Amenazadas (LEA) del CONAP. Entre las especies más relevantes y representativas, se pueden citar las siguientes: pavo de cacho (*Oreophasis derbianus*), especie endémica de los bosques nubosos de Guatemala y el sur de Chiapas, México. También se ha confirmado la presencia de quetzal (*Pharomachrus mocinno*) y de auroras o quetzalillos (*Trogon spp.*), ambos géneros alimentándose de los frutos de árboles dominantes de la familia Lauraceae. También se sabe de la existencia de chipe cabeza rosada (*Ergaticus versicolor*), especie endémica de los bosques del altiplano de Guatemala y México, de tángara de cabanis (*Tangara cabanisi*) y de tucaneta verde (*Aulacorhynchus prasinus*).

Mamíferos: Según las investigaciones de campo y reportes de avistamientos por parte de pobladores del área, se identifican un total de 16 especies de mamíferos, correspondientes a 9 familias. De éstas, 10 se encuentran incluidas en la Lista de Especies Amenazadas (LEA) del CONAP. Entre las especies más comunes están la tepezcuintle (Agouti paca), zorra gris (Urocyon cinereoargenteus), el zorrillo o mofeta (Mephitis macroura), tuza (Orthogeomys grandis), armadillo (Dasypus novemcinctus), ardilla (Sciurus aureogaster), musaraña (Sorex veraepacis), mapache (Procyon lotor) y diferentes especies de murciélagos y roedores.

5.2.4. HIDROLOGÍA

- Cuencas: El Volcán Chicabal es el parte-aguas de dos cuencas importantes. La parte externa noreste drena hacia la sub-cuenca del río Mujuliá de la Cuenca del Río Naranjo. La parte sureste drena hacia la sub-cuenca del río Nil perteneciente a la Cuenca del río Ocosito. El cono interno del volcán es una cuenca endorreica que drena hacia adentro formando la laguna (Aguilar et al. 2003).
- Ríos y otros: En la parte alta del cono volcánico no circula ningún río de importancia. El río Talcanac surge de nacimientos ubicados en el noroeste y rodea las montañas bajas de las faldas del volcán. En la parte Sur se encuentra el río Mujuliá originado por 3 cauces pequeños y forma parte de la cuenca del río Naranjo. Dos nacimientos que se encuentran ubicados en el sur oeste dan origen al río Nimá, el cual más abajo forma parte del río Nil (Aguilar et al. 2003). El Volcán Chicabal presenta buen drenaje interno ya que sus horizontes son relativamente permeables. Esto favorece el movimiento del agua permitiendo absorber las aguas de lluvia (CONAP 2012a).
- Laguna Chicabal: La Laguna se ubica a 2,712 msnm, está dentro del cráter del volcán. Ésta tiene un área de 20.49 hectáreas con un perímetro de 1,743 metros (CONAP 2016). Según el Plan Maestro (CONAP 2016), la profundidad máxima de la laguna es de 13 metros.

5.2.5. TOPOGRAFÍA Y SUELOS

El Volcán Chicabal tiene una altura máxima de 2,900 msnm. En general, el volcán se encuentra comprendido entre los 1,500 y 2,900 msnm (CONAP 2012a).

La topografía básica del Volcán Chicabal es la de una superficie con pendientes que van de leves a escarpadas alrededor del cono volcánico, con ondulaciones, presentando un cambio gradual en sus pendientes con micro-relieves. En la parte Sur y Sur-Este, existen pendientes mayores de 40%. Algunas áreas sobrepasan el 60% en las cuales la escorrentía es mínima debido a la presencia de cubierta vegetal, mejorando la infiltración de la precipitación pluvial. En la parte Norte, la pendiente es más pronunciada por lo que la presencia de escorrentía

es mayor; al final de la falda del volcán, su pendiente es más plana. En la parte baja de la falda del volcán, por la carretera que conduce de Quetzaltenango a Coatepeque, se puede apreciar erosión provocada por la escorrentía y por pequeñas áreas sin cobertura vegetal, así como por extracción de arena pómez. La pendiente va del 10% a más del 60% en algunas áreas de la parte Sur del volcán (CONAP 2012a).

Dentro del cráter del volcán la topografía es ondulada con forma de un embudo y con pendientes que van de leves a semi-escarpadas. En la parte Norte del cráter se identifican corrientes de escorrentías muy fuertes que desembocan en la laguna (CONAP 2012a).

El tipo del suelo que presenta el Volcán Chicabal es de origen volcánico. Su formación inicial es arena y cenizas, producto de la erupción del Volcán Santa María en 1,902.

5.2.6. DESASTRES NATURALES

Se han registrado dos eventos importantes. En 1902 el Volcán Chicabal se vio afectado por la erupción del volcán Santa María dando como resultado un cambio en el tipo de suelo del área, totalmente de arena volcánica. En 1998 el municipio fue afectado por el Huracán Mitch, causando varios derrumbes en carreteras, caminos y terrenos con pendientes altas y deforestadas (Aguilar et al. 2003).

De forma general, la ZVDVC está expuesta a desastres naturales como sismos y terremotos (hay dos fallas cercanas), erupciones volcánicas del volcán activo más cercano Santiaguito, por tormentas y huracanes y por deslaves y erosión debido a la deforestación.

5.3. CONTEXTO CULTURAL Y SOCIOECONÓMICO

5.3.1. CONTEXTO CULTURAL E HISTÓRICO

A. SAN MARTÍN SACATEPÉOUEZ

El municipio de San Martín Sacatepéquez pertenece a la etnia Mam. Es uno de los pocos pueblos del país en donde los hombres y mujeres, todavía usan el traje tradicional, sobre todo en ocasiones especiales como celebraciones de casamientos y fiestas del pueblo (CONAP 2012a). La fiesta titular se celebra durante tres días en noviembre. El día principal es el 11, día durante el cual la Iglesia Católica conmemora a San Martín de Tours, patrono del pueblo. Se realizan los bailes folklóricos de La Conquista, de Los Moros y de los Mexicanos (UVG y Ut'z Che' 2011).

B. ZONA DE VEDA DEFINITIVA VOLCÁN CHICABAL

El Volcán Chicabal forma parte del Patrimonio Cultural de la nación. Se le considera un centro y altar ceremonial de gran importancia. En los Acuerdos de Paz, los cuales definen específicamente el Acuerdo sobre Identidad y Derechos de los Pueblos Indígenas, se nombran los derechos culturales:

- **Espiritualidad:** reconociendo la importancia y la especificidad de la espiritualidad maya como componente esencial de su cosmovisión y de la transmisión de sus valores, así como la de los demás pueblos indígenas.
- Templos, centros ceremoniales y lugares sagrados: reconociendo el valor histórico y la proyección actual de los templos y centros ceremoniales como parte de la herencia cultural, histórica y espiritual maya y de los demás pueblos indígenas.

El origen del nombre Chicabal es incierto, pero la mayoría concuerda que se deriva del término Wuchkab'al, que traducido al español significa truenos. Este nombre se debe a que el lugar es montañoso y cerca de la laguna, en época de lluvia, los truenos son muy fuertes (Aguilar et al. 2003).

El Volcán Chicabal, desde tiempos pre hispánicos, ha sido un lugar sagrado y espiritual al que se llega a pedir por la lluvia, las cosechas, el bienestar de la familia, la salud y otras necesidades básicas de la vida cotidiana. Muy regularmente, los guías espirituales de la región y del país visitan el Volcán Chicabal, en días especiales y simbólicos del calendario maya, para realizar ceremonias típicas en los altares alrededor de la laguna. Directamente dentro de la laguna se colocan ofrendas para pedir buenas cosechas y bienestar a la familia. Las ofrendas más comunes son candelas, flores como cartuchos (Zantedeschia sp.) y otras plantas y cruces (modificado de CONAP 2012a).

La principal celebración que ocurre en el Volcán Chicabal es la de la Rogativa por la Lluvia" que se lleva a cabo el mismo día de la fiesta cristiana "Jueves de Ascensión", 40 días después del Domingo de Resurrección (último día de Semana Santa). Este día asisten más de 3,000 personas de la etnia Mam y de otras etnias, turistas extranjeros, visitantes nacionales y vecinos de las comunidades de la región. En esta actividad religiosa sincrética, los guías espirituales rezan para pedir por los cultivos, la lluvia y la vida en general. Es un momento de encuentro espiritual entre el ser humano y la naturaleza. Se dice que es una celebración sincrética puesto que se realiza en concordancia con la celebración cristiana (modificado de CONAP 2012a).

Otra fecha importante de celebración es el Día de la Cruz, evento durante el cual también asisten grandes cantidades de personas de las etnias Quiché y Mam a realizar ceremonias mayas y otras prácticas tradicionales (modificado de CONAP 2012a y Aguilar et al. 2003).

5.3.2. CONTEXTO SOCIAL

A. POBLACIÓN

El municipio de San Martín Sacatepéquez está dividido en 54 comunidades. Según las estadísticas presentadas por PNUD (2011), San Martín Sacatepéquez cuenta con 25,200 habitantes de los cuales 52% son mujeres y 48% hombres. En el departamento de Quetzaltenango la densidad poblacional es de 395.5 habitantes por km2 y 42% vive en el área rural. El 88.2% de la población se identifica como Maya Mam (CONAP 2012a).

De acuerdo a los datos del 2005 del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, el municipio presenta el 82.9% de la población en pobreza, mientras el 28.1% se encuentran en pobreza extrema. El Índice de Desarrollo Humano (IDH) de Quetzaltenango es 0.655, el de San Martín Sacatepéquez es de 0.569, mientras que el de la Comunidad Lingüística Mam es de 0.496. El IDH mide de 0 a 1 la calidad de la vida de una población, tomando como indicadores la esperanza de vida al nacer, el acceso a la educación y los ingresos monetarios. El valor mayor es 1. Con los datos anteriores se constata que la población Mam en San Martín Sacatepéquez, no tiene la misma calidad de vida que la población total de Quetzaltenango, mostrando serios rezagos en su desarrollo humano sostenible (UVG y Ut'z Che' 2011).

B. IDIOMA Y EDUCACIÓN

El municipio de San Martín Sacatepéquez presenta una característica de interculturalidad por la convivencia de la comunidad Ladina y Maya. Se hablan tres idiomas: Mam, Quiché y Español. (CONAP 2012a). El idioma Mam es hablado en el suroeste de Guatemala y en el sur de México (UVG y Ut'z Che' 2011).

Según el INE (2011; Censo Municipal 2008-2011), la tasa de analfabetismo para el departamento de Quetzaltenango es de 20.2%. El municipio de San Martín Sacatepéquez presenta una tasa de alfabetismo de 68.5%, es decir, un analfabetismo de 31.5% (PNUD 2011).

5.3.3. CONTEXTO ECONÓMICO.

Según los datos sobre actividades productivas del municipio de San Martín las actividades económicas más comunes en el municipio son:

- Agricultura, caza, silvicultura y pesca (84.5%)
- Construcción (7%)
- Comercio por mayor y menor, restaurantes y hoteles (4.5%)
- Servicios comunales, sociales y personales (2.5%)
- Industria, manufactura, textil y alimenticia (1.5%)

La principal actividad económica de la región es la agricultura. Se producen diversos productos para el consumo local y para la comercialización y exportación. Entre ellos se encuentra el café, maíz, frijol, caña de azúcar, arroz, zanahoria, papa y cebolla y frutas como la manzana, banano y pera (CONAP 2012a).

En Guatemala las remesas son unas de las fuentes generadoras más fuertes de recursos económicos con 33% del Producto Interno Bruto (dato del 2008), superando a sectores tradicionalmente fuertes como el café. La región de Quetzaltenango es una de las más beneficiadas económicamente por el envío de remesas.

5.4. CONTEXTO TURÍSTICO DE LA REGIÓN DE OUETZALTENANGO

El departamento de Quetzaltenango, por su ubicación estratégica entre el Altiplano y la Costa Sur y por sus numerosos atractivos turísticos, tiene altas ventajas competitivas para el desarrollo de la actividad de visitación. En esta región, el turismo sostenible es una importante fuente de desarrollo socioeconómico, una oportunidad para fomentar la valorización de la cultura y una estrategia importante para la conservación.

Según INGUAT, los atractivos turísticos están clasificados en cinco jerarquías (Cinco es la más alta): "Los atractivos Jerarquía Cuatro del país son aquellos con características singulares y representativos para la región de Centroamérica y visitantes nacionales, ya sea por sí solo o en conjunto con otros recursos contiguos y aptos de aprovecharse. Los atractivos jerarquía 3 presentan algún rasgo llamativo, de representatividad nacional. Los atractivos Cuatro y Tres se constituyen en oferta complementaria para visitantes internacionales." Acorde a esta clasificación, la ciudad de Quetzaltenango es un destino Jerarquía Cuatro y en el departamento hay varios destinos catalogados como Jerarquía Tres. El Volcán Chicabal es uno de ellos (INGUAT 2015a).

Quetzaltenango pertenece a la Región Turística Dos del país denominada como "Altiplano, Cultura Maya Viva". En esta región se ubican además los departamentos de Huehuetenango, Quiché, Chimaltenango, Totonicapán, Sololá y la parte norte de San Marcos. En este territorio de historia prehispánica y colonial, el visitante aprecia la cultura indígena más arraigada del país y entra en contacto con comunidades locales, expresiones culturales de la tradición popular, coloridos mercados al aire libre, danzas, ritos, procesiones, entre otros. Además, puede disfrutar de su naturaleza, paisaje, cultivos, bosques, aguas termales y volcanes. Es un lugar ideal para realizar compras de artesanías y estudiar español. Sus bosques de pinos y activos volcanes permiten la práctica del senderismo, canopy y ecoturismo. La región occidental brinda un despliegue folklórico que une la cosmogonía precolombina con las costumbres de los conquistadores. Es una combinación perfecta de bellezas naturales y de tradiciones (INGUAT 2015a).

A nivel nacional, Quetzaltenango es uno de los centros principales de distribución de turismo y el punto focal del corredor de turismo que conecta la Costa Sur Occidental con el Altiplano Occidental (INGUAT 2015a).

Además, Quetzaltenango es uno de los 10 destinos turísticos principales de Guatemala. Entre sus productos y atractivos principales se encuentran (INGUAT 2015a):

- Fuentes Georginas (aguas termales)
- Los volcanes Santa María, Santiaguito, Chicabal y Zunil
- El Centro Histórico de Quetzaltenango
- Turismo idiomático (escuelas de español)
- Turismo de naturaleza, turismo cultural

Según entrevistas realizadas a los operadores de turismo de Quetzaltenango (ver listado de personas entrevistadas en anexo 5), el Volcán Chicabal se encuentra en 4to lugar de los lugares que más se visitan en el departamento después de las Fuentes Georginas, los volcanes Santa María y Santiaguito y el Centro Histórico de Quetzaltenango.

A continuación, se presenta un resumen de las estadísticas turísticas más relevantes para Quetzaltenango y la Región 2 "Altiplano, Cultura Maya Viva".

Cuadro 3 Estadísticas de turismo para Quetzaltenango y la región Altiplano, Cultura Maya Viva.

	QUETZALTENANGO	REGIÓN 2 ALTIPLANO, CULTURA MAYA VIVA
Información turística	Oficina de información turística de INGUAT	Oficinas de información turística de INGUAT
Hospedaje	Establecimientos: 189 (6.6% del país) de los cuales 79 Hoteles, 24 Pensiones y 86 Hospedajes Habitaciones: 3,488 (7.2% del país) Plazas cama: 8,142 (6.5% del país) Índice de ocupación hotelera: 27.43%	Hoteles aptos para turismo: 206 Habitaciones: 4,738 Plazas / cama: 13,265 equivalente a 31% de las plazas del país
Meses de mayor porcentaje de ocu- pación hotelera	Julio a Diciembre Agosto: 41.57% Septiembre: 47.46% Octubre: 45%	Abril; 60.29% Septiembre; 59.63% Mayo: 58.35%
Meses de menor porcentaje de ocu- pación hotelera	Marzo: 16.63% Enero: 17.88%	Julio: 53.12% Octubre: 54.63%.
Transporte	Un aeródromo en Quetzaltenango	Empresas de transporte: 105 Unidades de transporte turístico: 165 Plazas / asientos: 3,716
Guías turísticos registrados	48 guías para el departamento	Comunitarios: 88 Especializados: 0 Generales: 42 Locales: 38
Operadores de turismo	37 en total	88 en total

	QUETZALTENANGO	REGIÓN 2 ALTIPLANO, CULTURA MAYA VIVA
Escuelas de español y centros de enseñanza	90 escuelas de español y 175 centros educativos varios (incluyendo universidades)	De las 54 academias de español registradas oficialmente en INGUAT en todo el país, 25 – es decir - 46.30% se encuentran en la región 2.
Seguridad	Dirección de Seguridad Turística de la Policía Nacional Civil	Dirección de Seguridad Turística de la Policía Nacional Civil y Programa Nacional de Asistencia al Turista dis- ponible en toda la Región².

Fuentes: Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala (INGUAT 2015a), Boletín estadístico INGUAT primer trimestre 2015 (INGUAT 2015b), Listado de Prestadores de Servicios (INGUAT 2016), Boletín de Ocupación Hotelera (INGUAT 2013) y ASAECO 2010a.

6. SITUACIÓN ACTUAL DE LA VISITACIÓN Y EL USO PÚBLICO

El Volcán Chicabal es un destino turístico de carácter natural y cultural reconocido a nivel nacional. El volcán, inactivo, alberga una laguna en el cráter, está rodeado de bosque y cuenta con diversidad de flora y fauna, especialmente aves y mamíferos pequeños. También es un sitio sagrado ceremonial de gran importancia para la religión maya y cristiana. La ZVDVC recibe visitas constantemente de varios tipos de visitantes por lo que el uso público turístico es la principal fuente de ingreso para el manejo y la conservación. ASAECO ha hecho grandes esfuerzos para ofrecer al visitante y a sus diversos usuarios la infraestructura y servicios básicos necesarios para una visita agradable y cómoda (CONAP 2014a).

El Volcán Chicabal tiene un alto potencial para actividades dedicadas al turismo sostenible ya que ofrece un espacio ideal para establecer el contacto entre el ser humano, su espiritualidad y su entorno natural. Este lugar no es un área para turismo extremo o actividades que se excedan en impactos ambientales. Es un espacio para aquel visitante que desea tranquilidad y apreciar la naturaleza (CONAP 2012a).

Además del uso público turístico, la ZVDVC ofrece diversas oportunidades de usos como el comunitario, el educativo y de investigación e institucional. Es un sitio que se maneja correctamente pero que tiene mucho potencial para el desarrollo de mejores prácticas orientadas a la sostenibilidad, el desarrollo social y la conservación.



Laguna Seca - Foto por Mathieu Lemaitre - 2016

²En coordinación con la Policía Nacional Civil -PNC-, se han establecido acciones concretas para realizar operativos de seguridad en las carreteras principales y caminos rurales donde transitan los visitantes nacionales y extranjeros. Este programa tiene como actividad principal asistir, coordinar custodias con la PNC y la DISETUR e informar a los visitantes sobre los temas que puedan afectar la seguridad de su estadía en Guatemala. Se coopera en la atención a grupos especiales de turismo y se les acompaña para coordinar actividades (INGUAT 2015).

A continuación, se describe la situación actual de la actividad de visitación y del uso público en general.

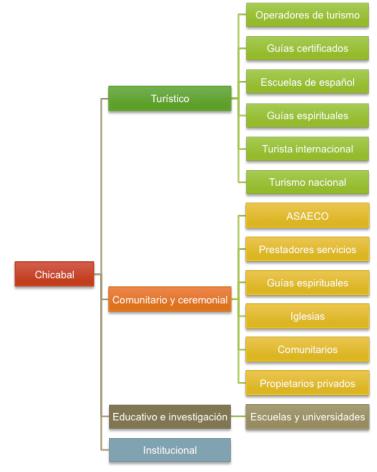
6.1. DETERMINACIÓN DEL USO PÚBLICO Y USUARIOS DE LA ZONA DE VEDA DEFINITIVA VOLCÁN CHICABAL

La Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal – ZVDVC - es un área protegida co-administrada por la organización comunitaria ASAECO. Por la diversidad de recursos, beneficios y servicios ambientales y sociales que ofrece, el área recibe varios tipos de usuarios. Los cuatro usos principales que se le dan actualmente a la ZVDVC son: 1) turístico, 2) comunitario, 3) educativo e investigación, e 4) institucional.

Vale la pena mencionar que este Plan de Gestión y Manejo de Visitantes se enfoca más, como lo dice su nombre, en la administración del uso turístico. Sin embargo, es importante describir y tener en mente los otros tipos de usuarios que de alguna forma se relacionan con la actividad de visitación. A continuación se presenta un breve resumen de los usos y usuarios³.

6.1.1. USO TURÍSTICO

Gráfica 1. Usos y usuarios de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal. (Fuente: Elaboración propia)



³ Más adelante se provee información más detallada sobre el mercado turístico actual de Chicabal (Ver inciso 8).

El turismo comprende toda actividad que implique la movilización de un lugar a otro con fines de recreación y placer. Los mismos fines de recreación y placer pueden incluir una gama muy amplia de actividades como el descanso y relajación, el deporte, la aventura, la contemplación u observación de sitios, pueblos, lugares, paisajes o eventos específicos de flora, fauna, culturas, etc. De esta forma, el uso turístico definido para el presente PGMV, abarca todas aquellas actividades en las que se visita el área protegida con motivos de recreación, placer, educación ambiental y otros. Al tratarse de un área protegida, el turismo sostenible se concibe como la única forma aceptable de realizar actividades recreativas en la ZVDVC.

Entendemos turismo sostenible como:

"Una forma de satisfacer las necesidades de los turistas y de las regiones anfitrionas de hoy a la vez que se protegen y mejoran las opciones de desarrollo de las comunidades en el futuro. Se contribuye con el desarrollo sostenible por medio del ingreso que genera el turismo, el cual llega directamente a las personas locales de una manera equitativa y por medio de las prácticas de conservación y tecnologías adecuadas que se requieren en este tipo de actividades" (Biótica 2006).

Uno de los tipos de turismo sostenible que más se practica es el ecoturismo, el cual se define como:

"Aquella modalidad turística ambientalmente responsable, consistente en viajar a, o visitar áreas naturales relativamente sin disturbar, con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisaje, flora y fauna silvestres) de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural (del presente y del pasado) que pueda encontrarse en el lugar, a través de un proceso que promueva la conservación; tiene bajo impacto ambiental y cultural y propicia un involucramiento activo y socio-económicamente benéfico de las poblaciones locales" (Ceballos-Lascuráin 1996).

Los usuarios que practican este tipo de uso en el Volcán Chicabal son:

- Operadores de turismo y guías certificados que llevan turistas al lugar.
- Escuelas de español que promueven la visita al lugar o que llevan a los turistas directamente.
- Guías espirituales que llevan grupos locales o de turistas para hacer ceremonias en el lugar.
- Turistas internacionales.
- Visitantes regionales y nacionales.

6.1.2. USO COMUNITARIO Y CEREMONIAL

El uso comunitario se enfoca en todas las formas de utilización que dan las comunidades y sus habitantes a los recursos de la ZVDVC. El usuario comunitario es aquel que utiliza los recursos de un área con fines distintos a los del turismo, la recreación y el ocio. El uso comunitario se da principalmente en actividades de subsistencia para cubrir necesidades básicas a través de actividades agrícolas y extracción de leña y madera para consumo familiar. Aquí también se toma en cuenta el uso de carácter social y cultural como lo es la práctica de espiritualidad maya y/o cristiana católica/evangélica.

Los usuarios que practican estos usos en la ZVDVC son:

- ASAECO, que además de ser un administrador se beneficia de los servicios que presta.
- Prestadores de servicios privados, sobre todo de transporte local y de venta de comida (durante eventos especiales)

- Practicantes de la espiritualidad maya y guías espirituales.
- Iglesias católicas y evangélicas.
- Comunitarios que realizan diversas actividades de aprovechamiento de recursos.

6.1.3. EDUCATIVO E INVESTIGACIÓN

El uso educativo y de investigación comprende cualquier actividad que se realice dentro de los límites del área protegida con fines de aprendizaje, exploración, puesta en práctica de conocimientos y generación de información científica e investigación, tanto natural como cultural. Los usuarios en esta categoría son estudiantes de escuelas, colegios y universidades, profesionales, personas individuales y/o entidades dedicadas a la investigación.

6.1.4. INSTITUCIONAL

Quienes practican este tipo de uso son las organizaciones gubernamentales (municipalidad, INGUAT y CONAP, por ejemplo) y organizaciones no gubernamentales de diferentes índoles, tanto nacionales como internacionales. La ZVDVC es un sitio que ha llamado el interés de gran variedad de instituciones nacionales e internacionales, tanto de carácter gubernamental como no gubernamental. Éstas han colaborado con el desarrollo del Volcán Chicabal de diversas maneras ofreciendo principalmente apoyo económico y técnico. Además, se les considera usuarios porque en variedad de ocasiones (muchas veces como parte de los proyectos que ejecutan en el sitio) contratan los servicios que presta el área y los utilizan para hacer eventos de capacitación, planificación, reuniones, y otros.

6.2. OFERTA TURÍSTICA ACTUAL Y POTENCIAL DEL VOLCÁN CHICABAL (ATRACTIVOS Y ESTRUCTURA).

El Volcán Chicabal es un destino turístico reconocido a nivel nacional e internacional desde hace ya varios años por su particular oferta de atractivos naturales (volcán de fácil acceso con una laguna en el cráter y miradores) y culturales – (centro ceremonial sagrado para la cultura Maya, principalmente para las etnias Mam y Quiché).

Como producto turístico ya establecido, el Volcán Chicabal cuenta con una serie de atractivos, actividades, infraestructura y servicios que funcionan regularmente, y un alto potencial para crecer y mejorar su oferta.

A continuación, se presenta una descripción general de la capacidad turística instalada del área.

6.2.1. ATRACTIVOS Y ACTIVIDADES

De forma general las personas que visitan la ZVDVC buscan hacer senderismo, observar flora y fauna y apreciar el paisaje. Sin duda, la Laguna es el principal atractivo y por lo mismo, visitarla y caminar alrededor del cuerpo de agua es la actividad más importante, tanto por su belleza escénica como por el misticismo que guarda. El Volcán Chicabal reúne características que lo hacen único y lo convierten en un importante atractivo natural y cultural y en un destino relevante a nivel nacional y regional.

A continuación, se describen los atractivos y actividades más importantes para el visitante del Volcán Chicabal. Para más detalles sobre recursos naturales y culturales referirse a los incisos 6.2 y 6.3 que describen a detalle el contexto natural y cultural del área. Para conocer la distribución de los atractivos ver mapa 2 al final del inciso 6.2.2.

A. CAMINATA Y APRECIACIÓN DE LA NATURALEZA

Para llegar a la cima del volcán y a laguna Chicabal se puede caminar desde la carretera principal (San Martín Sacatepéquez), desde la aldea Toj Mech o desde la Laguna Seca. Desde Toj Mech y/o desde la Laguna Seca el camino es de terracería y está rodeado de bosque. En este camino se puede apreciar la flora y fauna del lugar y además se considera una actividad de aventura o trekking. Este recorrido a pie es recomendado únicamente para personas con buena condición física puesto que el ascenso es bastante empinado, de lo contrario es recomendable subir ciertos tramos en carro hasta la laguna seca.

B. LAGUNA SECA

La historia dice que la actual Laguna de Chicabal se encontraba en donde ahora se conoce como la Laguna Seca, pero debido a que los antepasados no la respetaban y lavaban ropa y se bañaban en ella, la laguna desapareció. Entonces los ancianos subieron a hacer rogativas al volcán y recibieron aviso de que la Laguna se había movido al cráter del Volcán, donde actualmente se encuentra. Esta historia no es ampliamente difundida, pero es interesante. Es una forma de dar a conocer la cosmovisión Mam y la concepción de la conservación (UVG y Ut'z Che' 2011).

En el área de la Laguna Seca se encuentran los servicios turísticos principales (parqueo, hospedaje, tienda y comedor), servicio de saunas (actualmente en habilitación), una cancha de futbol, juegos para niños, una tienda de artesanías y pequeño centro de visitantes con rótulos (actualmente fuera de servicio) y renta de caballos.

C. MIRADORES

En la cima del Volcán Chicabal hay dos miradores. Desde el primer mirador se ve la Laguna Chicabal. Desde el segundo mirador se ven los volcanes Santa María y Santiaguito (CONAP 2014a). Además, en días despejados se pueden ver también parte de los volcanes Siete Orejas, Lancandón y Tajumulco y otros cerros y montañas. Situándose en la falda sur, se puede observar la planicie de la parte sur de la región, también las poblaciones como Colomba y Coatepeque (CONAP 2012a).

D. LAGUNA CHICABAL

Ubicada directamente en el cráter del Volcán, a la Laguna Chicabal se puede llegar desde la cima del volcán en donde se encuentran los miradores (sendero de 570 gradas de descenso/ascenso), o desde un camino que no llega hasta la cima pero que baja directamente a la laguna atravesando el bosque. Ya directamente en la laguna existe un sendero que la bordea completamente. Este camino es fácil de recorrer y toma aproximadamente una hora si se recorre despacio. En este recorrido se puede apreciar el paisaje de la laguna, los altares Mayas y la flora y fauna local. El área se presta para diversidad de actividades recreativas, de descanso y meditación y de apreciación de las manifestaciones culturales típicas de la cultura maya, entre otros.

E. ACTOS CEREMONIALES DIARIOS

En las orillas de la Laguna Chicabal se encuentran más de 20 altares en los que los guías espirituales mayas de la región y del país realizan muy regularmente ceremonias religiosas mayas. Directamente adentro del agua o muy cerca de las orillas de la laguna se colocan ofrendas de todo tipo, sobre todo arreglos florales y candelas (CONAP 2012a). En las partes más altas del cráter del volcán, en un terreno privado, se encuentran otros altares. Algunos de los altares más importantes se encuentran identificados con rótulos con información sobre los nahuales que los identifican.

Uno de los altares ubicados en la cuenca del cráter es el conocido como Piedra Máscara de Tecún. Éste es un altar Maya ubicado a 15 minutos caminando desde la Laguna. Se requiere de un guía local para llegar y son los sacerdotes Mayas que lo utilizan quienes le dan mantenimiento (UVG y Ut'z Che' 2011). Este es un altar un poco más privado y reservado por lo que no se recomienda incluirlo abiertamente en los atractivos turísticos.

Es importante mencionar que en el municipio se encuentran más centros ceremoniales en cerros y montañas, pero el Volcán Chicabal se considera el principal, sobre todo para fechas especiales.

Además, en las orillas de la laguna se celebran ceremonias, cultos, cantos y otras celebraciones típicas de las religiones católica y evangélica. Algunos de estos grupos usan el agua para hacer bautizos. En ciertas ocasiones llevan música.

F. ACTOS CEREMONIALES ANUALES: ROGATIVA POR LA LLUVIA Y DÍA DE LA CRUZ

Al año se realizan dos actos ceremoniales de gran importancia. El más conocido es el de la Rogativa por la Lluvia que se realiza 40 días después del Domingo de Resurrección. El segundo más importante se celebra el día de la Cruz, 3 de mayo. En estos dos eventos, se realizan ceremonias Mayas en todos los altares alrededor de la Laguna. Son días de alta visitación a los que asisten hasta más de 2 mil personas, se consideran no sólo eventos sagrados y ceremoniales sino también fiestas populares. Estos días asisten pocos turistas nacionales y extranjeros puesto que los eventos tienen más un carácter comunitario y local. Sin embargo, con las medidas de manejo apropiadas, estos eventos tienen el potencial de atractivo para el turismo.

G. AVITURISMO

Por su ubicación en el corredor de los volcanes, el Volcán Chicabal cuenta con gran diversidad de especies de aves muy atractivas como el chipe rosado, el quetzal, el quetzalillo y pavos de cacho (CONAP 2012a). Al área llegan esporádicamente grupos de aviturismo, pero esta actividad tiene potencial para desarrollarse formalmente. Recientemente, se ha habilitado un sendero específico para la observación de aves que sale desde el mirador y termina en la laguna.

6.2.2. ESTRUCTURA: INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS

A continuación, se presenta la descripción de los servicios e infraestructura que se ofrecen actualmente en la ZVDVC (Información actualizada de CONAP 2014a) y comentarios sobre cada uno. Para detalles sobre la ubicación de servicios e infraestructura ver mapas 2 y croquis 2 al final de este inciso.

A. SERVICIOS BÁSICOS

- Agua: existe servicio de agua gracias a un pozo que se encuentra en la Laguna Seca. El agua abastece los sanitarios comunales y los sanitarios y duchas del hospedaje. El agua se guarda en un tanque que se llena con una bomba que funciona con la planta generadora de energía.
- Aguas servidas: se cuenta con una fosa séptica que sirve a los sanitarios del hotel y los sanitarios comunales.
- **Luz:** la electricidad se genera con una planta eléctrica, ésta se emplea sobre todo para bombear agua. Recientemente se han instalado paneles solares que abastecen 80 focos y enchufes. La electricidad generada no es suficiente para proveer el servicio de agua caliente en las duchas del hospedaje.

Comunicación: existe señal de celular en diferentes partes del área, aunque no en todos lados. No hay teléfono fijo ni servicio de internet.

B. SERVICIOS TURÍSTICOS

- Alimentación: ASAECO tiene una tienda con algunos productos como golosinas, frituras y gaseosas. Provee el servicio de alimentación únicamente bajo reserva. Ofrecen desayuno, almuerzo, cena y refacciones. El menú es limitado a 4 platillos, todos de tipo comida tradicional de la región (caldo de pollo, caldo de res, pepián y tamales). En Toj Mech hay tiendas de barrio (venta de productos de la canasta básica).
- Hospedaje: En el Volcán Chicabal existen varias formas de hospedaje. En la Laguna Seca hay tres cabañas sencillas, cada una con dos habitaciones y capacidad total para 24 personas. Éstas únicamente cuentan con el servicio de baños compartidos y no tienen acceso a ducha. También existe un hotel con 12 habitaciones, con baño privado y ducha sin agua caliente. Éste tiene capacidad total para 22 personas. En total se tiene la capacidad para hospedar 46 personas. Actualmente se permite acampar en la Laguna Seca. El único servicio que se provee a las personas que acampan es el de sanitarios. Debido a que no existen servicios sanitarios en otro sector de la ZVDVC, no se permite acampar fuera del área de la Laguna Seca.
- Guiaje: Existe el servicio de guías comunitarios; en total, que trabajen actualmente en el área, hay siete que trabajan por turnos (siempre hay un guía disponible). Los guías cuentan con capacitaciones básicas para la atención de grupos, algunos han recibido capacitaciones especiales para observación de aves. Hace unos años, jóvenes de la comunidad siguieron el curso completo de guías comunitarios impartido por Ak'tenamit (Izabal) pero lamentablemente ninguno de ellos labora actualmente en la ZVDVC. Los guías actuales hablan español básico y ninguno habla inglés ni otro idioma. El servicio de guías comunitarios consiste en: 1) acompañar grupos para hacer el recorrido básico de la laguna (subir, ir al mirador y recorrer la laguna), 2) llevar a grupos en caballos, 3) guiar grupos de aviturismo.
- Guías espirituales: Cuando les es solicitado con anticipación, ASAECO contacta a guías espirituales de la región para que realicen ceremonias mayas para los turistas.
- Eventos: En la Laguna Seca se cuenta con un salón de usos múltiples que se usa esporádicamente (no más de 5 veces al año) para eventos de la municipalidad, de ASAECO, de organizaciones de desarrollo y de iglesias locales. El salón es una estructura sencilla, está dotado de mesas, sillas y energía eléctrica proveída por paneles solares. En una estructura separada al salón existe una cocina y un comedor. El comedor es pequeño y cuenta con mesas y sillas. En el comedor se celebran eventos pequeños. El servicio que ofrece ASAECO, además del espacio, es el de alimentación (no hay meseros).
- **Transporte:** Desde Toj Mech existe un servicio privado de transporte, comúnmente conocido como "el torito", que lleva visitantes hasta la Laguna Seca o hasta la cima del volcán. El vehículo es un pick-up 4x4 equipado con bancas y un techo.
- Renta de caballos: ASAECO es propietaria de dos caballos los cuales renta para subir desde la Laguna Seca hasta la cima del volcán. Los visitantes pueden ir solos o acompañados de un guía. Según lo que informa ASAECO, este servicio es poco usado. Se presta alrededor de dos veces al mes a solicitud de los visitantes. Los caballos se mantienen en la Laguna Seca o se llevan ocasionalmente a la comunidad Toj Mech en donde alguno de los socios se turna para cuidarlos. Las heces de los caballos se recogen para echarlos en una abonera orgánica que maneja la asociación en la Laguna Seca. Los caballos nunca han sido examinados por un veterinario y dos han muerto en el pasado por falta de cuidado. Se alimentan de la vegetación silvestre y con concentrado y granillo que compra ASAECO.
- Oficina administrativa y de información: El personal de ASAECO está presente en la Laguna Seca todos los días (los socios toman turnos). Las oficinas de la asociación se encuentran en Toj Mech. No siempre están abiertas.

Nota: el precio de los servicios se encuentra en el cuadro 26 en el inciso 7.9.3.

C. INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA

La infraestructura en la ZVDVC incluye:

- Acceso: Para llegar al Volcán Chicabal se toma una carretera asfaltada hasta Toj Mech (pasando San Martín Sacatepéquez) y luego un camino de terracería en mal estado que llega hasta la Laguna Seca (denominado Camino Toj Mech Laguna Seca, ver mapa 2). Desde la Laguna Seca hasta los Miradores se toma otro camino de terracería (continuación del anterior, denominado Camino Laguna Seca Miradores, ver mapa 2). En algunos tramos del camino se han construido rodaderas de concreto y piedra, aun así, el camino es únicamente transitable en carro de doble tracción. En ciertos días de lluvia el acceso es muy complicado, inclusive en auto 4x4. Este camino es el único acceso a toda el área protegida y a terrenos privados.
- Parqueos: En la ZVDVC hay varios parqueos disponibles para los visitantes y distintos tipos de vehículo (ver mapa 2 para ubicación de los parqueos 4, 5 y 6).
 - Parqueo en aldea Tui Chim al lado de la carretera. Especial para buses grandes que no pueden pasar por las estrechas calles de Toj Mech.
 - Parqueo de ASAECO en Toj Mech que se encuentra al iniciar el camino de terracería.
 - Parqueo privado en Toj Mech también donde inicia la terracería. Aquí se ofrece el servicio de transporte "el torito". El propietario es uno de los socios de ASAECO, pero el servicio es privado.
 - Parqueo en la Laguna Seca cobrado por ASAECO. Este es el parqueo principal del área y en donde se dejan la mayoría de vehículos. El área de parqueo es también una cancha de futbol y el área para acampar.
 - Parqueo reducido en el inicio del Sendero Arenal que va a la laguna por el bosque (antes de la cima del volcán).
 - Parqueo en la cima del volcán en donde están los miradores.
- Laguna Seca centro de visitantes y sector principal de infraestructura (ver croquis 2): No existe un centro de visitantes como tal sino un área con infraestructura turística con diferentes funciones. Incluye:
 - Garita de cobro de la entrada; aquí se pasa un registro de visitantes, se rentan algunos servicios (guías, caballos y otros) y se provee información básica.
 - Tienda de golosinas en la que se encuentran espacios informales para sentarse (pared bajita) y basureros.
 - Tienda de artesanías y centro de información. Esta es una casita en la que hay algún mobiliario para colocar artesanía, rótulos en las paredes y una pequeña bodega. Está abandonada y se usa nada más como bodega.
 - Comedor y cocina con infraestructura básica para cocinar y servir alimentos. El comedor tiene capacidad para 40 personas.

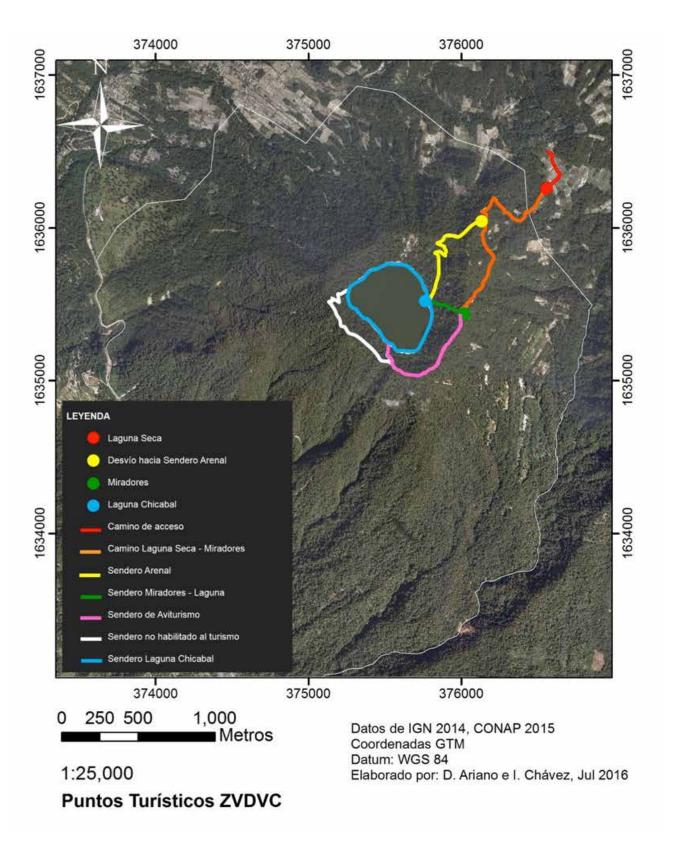
- Salón de usos múltiples con mesas, sillas, pizarrón, tarima y electricidad con capacidad para 100 personas.
- Sanitarios comunales con lavamanos, tres para hombres y tres para mujeres.
- Sauna que actualmente se está terminando de construir. Es una edificación de dos niveles. En el segundo nivel hay una bodega y en el primer nivel hay dos saunas con ducha.
- Hospedaje constituido por 3 cabañas con capacidad para un total de 24 huéspedes. Éstas no cuentan con baños y los huéspedes deben usar los sanitarios comunales (sin ducha). El hotel cuenta con 12 habitaciones y capacidad total para 22 personas, con habitaciones con baños privados y duchas sin agua caliente.
- Parqueo (ver inciso anterior) de la Laguna Seca que también es campo de futbol, un espacio para actividades recreativas varias y área de acampar. Aquí también se mantienen los caballos que se rentan a los turistas.
- Área de juegos para niños con unas mesas pequeñas y bancas (columpios, tirolesa y otros) que están en mal estado.
- Área de desechos sólidos: justo al lado de los juegos hay una parte del terreno que se usa para depositar y acumular el plástico que se va a reciclar. Es un área abierta sin ningún tipo de manejo.
- Bancas de metal que son poco cómodas.
- Caminamientos con bordillo en el área de cabañas y hotel que están en muy mal estado por lo que la mayoría de personas caminan fuera de ellos.
- Áreas para eventos: Se pueden realizar eventos en el salón de usos múltiples y al aire libre. Para eventos al aire libre no existe ningún tipo de infraestructura de apoyo en particular.
- Acampar: No existe ninguna infraestructura específica para servir a las personas que acampan (únicamente baños sin ducha en la Laguna Seca).
- Sanitarios y duchas: Únicamente hay sanitarios en la Laguna Seca. Había unas letrinas en la Laguna Chicabal, pero fueron deshabilitadas. Estos servicios no se dan abasto en días de alta visitación. Únicamente hay duchas en las habitaciones privadas y en los saunas.
- Senderos: En la ZVDVC existen varios caminos y senderos de uso público (ver mapa 2). Para fines prácticos se le ha asignado un nombre a cada uno:
 - 1- Camino Toj Mech Laguna Seca: es el camino de acceso al área protegida. Es un camino vehicular pero también se usa como sendero para acceso de peatones.
 - 2- Camino Laguna Seca Miradores: este es una continuación del anterior y que como su nombre lo dice, lleva de la Laguna Seca hasta la cima del volcán en donde se encuentran los Miradores. Es un camino para vehículos, pero también el sendero para peatones y caballos que suben el volcán. Quienes más usan este camino en vehículo son los propietarios de terrenos privados.
 - 3- Sendero Arenal: del Camino Laguna Seca Miradores sale una bifurcación que consiste en un camino de vehículos de unos pocos metros que luego se convierte en un sendero peatonal que baja hasta la Laguna Chicabal.
 - 4- Sendero Miradores Laguna: este es un sendero de gradas de descenso/ascenso a la Laguna (570

gradas). Las gradas están hechas con topes de madera y barandas. Muchas partes de este sendero están en muy mal estado (madera y barandas rotas, el sendero es bastante resbaloso cuando llueve).

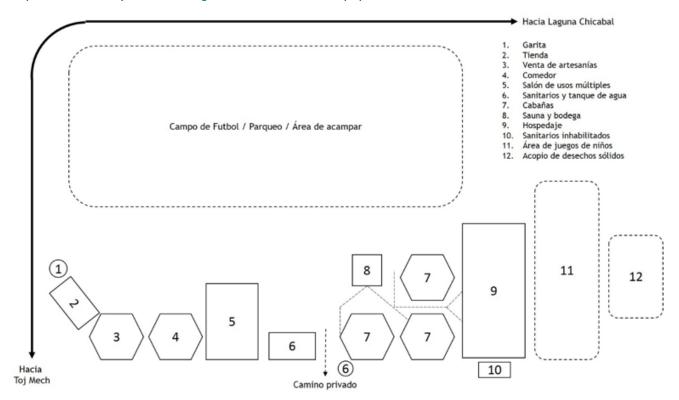
- 5- Sendero de Aviturismo: recientemente se ha habilitado un sendero para ver aves que parte de los Miradores y termina al llegar a la Laguna.
- 6- Sendero Laguna Chicabal: este es el sendero turístico principal ya que es el que bordea toda la Laguna Chicabal.

Además de éstos existen varios senderos pequeños dentro del bosque que llevan a altares mayas. Ninguno de los senderos y caminos mencionados cuenta con infraestructura formal (a excepción del sendero Miradores – Laguna que es un graderío). En algunos puntos hay bancas para descanso y basureros, pero no cubren las necesidades básicas.

- **Áreas de descanso:** Alrededor de la laguna y en el camino de subida hay algunas bancas, aunque están en muy mal estado debido al vandalismo y a la falta de mantenimiento.
- Miradores: En la cima del volcán hay dos miradores (ver mapa 2). La infraestructura de ambos está en mal estado debido al vandalismo y a la falta de mantenimiento. Recientemente se han remodelado parcialmente con madera nueva (gradas y piso). Al lado del mirador de la laguna hay un techo con mesa incorporada, pero sin bancas.
- Señalización interna: Existe señalización, sobre todo en puntos clave como desvíos en la carretera (en Toj Mech) y en algunos puntos estratégicos de senderos internos. En la Laguna Seca, hay unos rótulos en la entrada que indican normativa, precios de entrada y otra información básica. Únicamente algunos servicios están señalizados. La señalización en general no está completa y está en mal estado debido al vandalismo. En algunos casos la señalización está mal ubicada por lo que es poco funcional. Hay varios rótulos abandonados en diferentes puntos, incluyendo los senderos, que se deben quitar ya que no cumplen ninguna función y dan mal aspecto al lugar.
- Interpretación (rótulos u otros): La interpretación ambiental y cultural no existe. Únicamente hay algunos rótulos que identifican los altares y sus respectivos nahuales, pero éstos están en mal estado, no están bien ubicados y no están completos.
- Muelles: No hay muelles en la Laguna. Es prohibido meterse al agua. Algunas personas de la comunidad se meten a pescar en cayucos pequeños.
- Manejo de desechos: Existe un programa de separación de desechos y un área en donde se acumula la basura que se va a reciclar, sobre todo plástico. El manejo no parece ser ordenado ni eficiente. El área está bastante sucia por falta de mantenimiento.



Mapa 2 Puntos turísticos de la ZVDVC



Croquis 2 Infraestructura y servicios en la Laguna Seca. Fuente: Elaboración propia. Sin Escala.

6.3. CARACTERIZACIÓN DEL VISITANTE / TURISTA

El área es visitada por alrededor de 5 mil personas al año. La mayoría de la visitación se concentra en dos días del año: Día de la Cruz (3 de mayo) y Día de la Rogativa de la Lluvia (40 días después del Domingo de Resurrección en Semana Santa); días en los que el Volcán Chicabal recibe hasta alrededor de 2 mil personas en un día. El resto del año, la ZVDVC recibe turistas extranjeros que principalmente vienen de las escuelas de español de Quetzaltenango, turistas nacionales, estudiantes de la región y ocasionalmente de universidades del país, familias locales, grupos religiosos y guías espirituales (ceremonias mayas) y turistas nacionales que realizan actividades de aventura. La visita es más fuerte el fin de semana, y en el año, es más fuerte los meses de octubre a enero (nacionales, es la época de vacaciones y la época seca) y de junio a agosto (internacionales). Los rangos de edad, nivel económico y nivel académico de los visitantes son muy variados debido a la gran diversidad de actividades/tipos de turistas que recibe el sitio. El promedio de tiempo de estadía es de medio día, aunque ocasionalmente hay grupos que pasan un día completo o incluso dos días (grupos que se quedan a acampar o en el hospedaje) (CONAP 2014a).

El Volcán Chicabal por ser un sitio en creciente auge en cuanto al desarrollo turístico ha recibido la atención de varias organizaciones nacionales e internacionales que han elaborado estudios y planes para mejorar el manejo del sitio y de la actividad de visitación. Por lo tanto, se han hecho varios estudios y sondeos de mercado en diferentes años. La caracterización de visitantes que se presenta a continuación es el resultado de una evaluación realizada como parte de la investigación para elaborar este PGMV (encuestas, entrevistas, taller participativo, análisis de estadísticas y otros) y de la compilación de los estudios ya existentes (ver bibliografía).

A pesar de que desde 1999 existe un libro de visitantes y que desde el 2014 se ha implementado el Registro Unificado de Visitantes – RUV -, la administración no ha logrado llevar un control constante y verdadero de la cantidad y tipo de visitantes (todos los datos y gráficos que se presentan más adelante responden a datos que se han colectado parcialmente). Los socios de ASAECO se turnan para atender en la Laguna Seca y cobrar el ingreso. Idealmente la persona de turno tiene que asegurarse de registrar a todos los que entran. Lamentablemente esto se hace irregularmente, dependiendo del día, de la persona que está a cargo y de quiénes llegan al sitio. Además, por lo general los visitantes extranjeros son más anuentes a registrarse que los nacionales. Cuando llegan grupos grandes únicamente se anota una persona en representación del grupo. Los días de alta visitación no se llevan un registro de ingreso.

6.3.1. GENERALIDADES DEL MERCADO TURÍSTICO DEL VOLCÁN CHICABAL

A. CANTIDAD DE VISITANTES

No se tiene un dato exacto de la cantidad de personas que visitan mensual y anualmente el Volcán Chicabal sino únicamente datos aproximados.

Según el libro de visitantes, para los años 2004 a 2008 se calculó un promedio de 1,215 visitantes por año. Para los años 2009 a 2012 el número de visitantes sumaba un promedio de 1,024. Esto no incluye las personas que participan en la Rogativa por la Lluvia y el Día de la Cruz, en donde se han contado hasta 2 mil visitantes en dos días (CONAP 2012a). Según las gráficas 3 y 8, la proporción entre visitantes nacionales y extranjeros es bastante equitativa (60% extranjeros y 40% nacionales en promedio).



Gráfica 2. Cantidad de visitantes de los años 2006 hasta 2013 según el libro de visitantes.

Gráfica de elaboración propia basado en el libro de visitantes

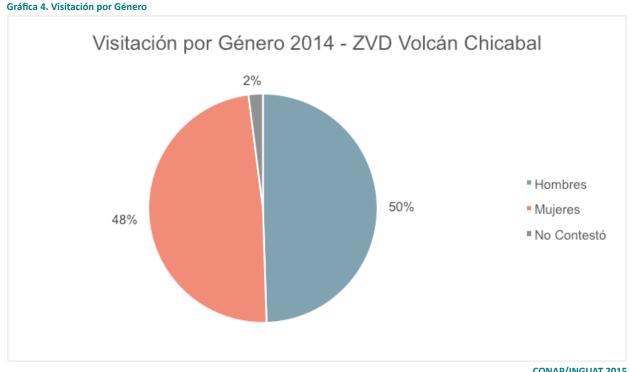


Gráfica 3. Cantidad de visitantes internacionales y nacionales de los años 2006 hasta 2013, según el libro de visitantes.

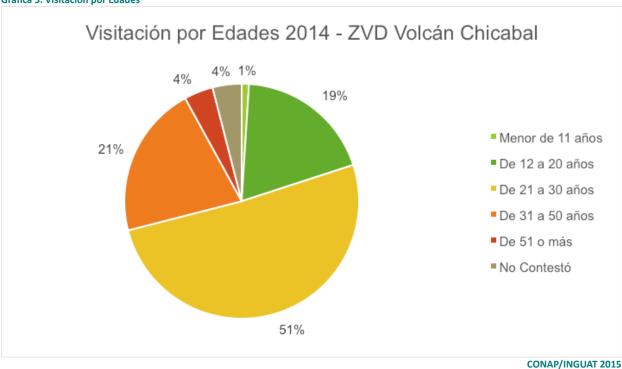
Gráfica de elaboración propia basado en el libro de visitantes

B. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS VISITANTES

El Volcán Chicabal es visitado por hombres y mujeres en igual proporción (ver gráfica 4), y por personas de todas las edades, pero la mayoría de los visitantes están entre los 20 y 50 años (ver gráfica 5).



CONAP/INGUAT 2015



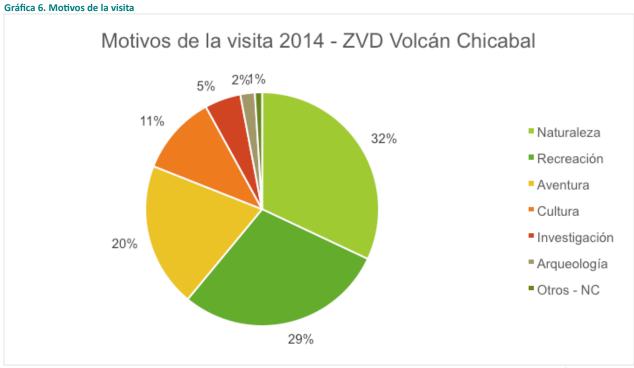
Gráfica 5. Visitación por Edades

C. EXPECTATIVAS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

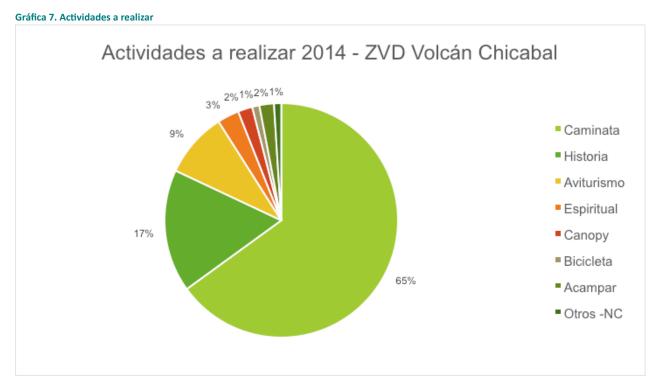
Según los datos recopilados del libro de visitantes y del RUV, los motivos principales para visitar el Volcán Chicabal son la naturaleza, la oportunidad de realizar actividades recreativas y actividades de aventura y la apreciación de la cultura local (ver gráfica 6). Es importante mencionar que por el nombre del área protegida "Volcán Chicabal", los visitantes, sobre todo extranjeros, se ven atraídos por la idea de "aventura" y "caminata". Sin embargo, se considera que al estar en el sitio y conocer todas las actividades que ahí se realizan, la apreciación de manifestaciones culturales también se vuelve un atributo muy importante.

Las actividades que más buscan realizar los visitantes son caminar, conocer la historia del lugar y la observación de aves (ver gráfica 7). Según las entrevistas (Counterpart International 2012a y consultora Chávez 2015), lo que más le gusta al visitante del Volcán Chicabal es la "mezcla entre lo natural y cultural, lo místico de la laguna y la oportunidad de caminar en un ambiente seguro"

De nuevo, es importante recordar que los resultados del libro de visitantes y del RUV son parciales. Definitivamente la práctica espiritual y la visita por motivos culturales tienen más peso que lo que muestran las estadísticas y las gráficas.



CONAP/INGUAT 2015



CONAP/INGUAT 2015

6.3.2. DESCRIPCIÓN DE LOS NICHOS DE MERCADO ACTUALES

6.3.2.1. RESUMEN

Como ya se ha mencionado con anterioridad, el Volcán Chicabal es un destino turístico con una oferta muy variada que combina atractivos tanto naturales como culturales de peso y una serie de actividades y oportunidades diversas de esparcimiento. Debido a esto, los mercados que visitan la ZVDVC también son bastante variados.

Los mercados del Volcán Chicabal se dividen en dos grandes categorías, visitantes nacionales e internacionales. Dentro cada una de estas categorías existen varios nichos de mercado específicos. Éstos se resumen en la gráfica 11 y se describen a detalle en los incisos siguientes.

Según las estadísticas del libro de visitantes y del RUV, se puede decir que el turismo internacional predomina (ver gráfica 8). Sin embargo, como ya se ha mencionado antes, estas estadísticas no registran a todos los nacionales ni a las personas que visitan el área el día de la Rogativa por la Lluvia ni el Día de la Cruz por lo que se puede concluir que el turismo nacional predomina en cantidad, aunque no se tenga un registro o evidencia de esto.

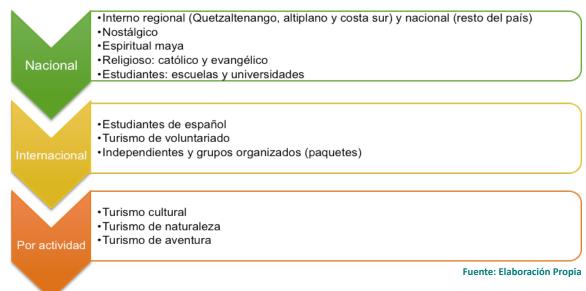
Además de la clasificación basada en el origen del visitante, también se pueden catalogar los mercados según la actividad que realizan (y esto incluye tanto a nacionales como a internacionales). Esto comprende el turismo cultural, de naturaleza y de aventura (ver gráfica 9).



Gráfica 8 Proporción de visitantes nacionales vs extranjeros

CONAP/INGUAT 2015

Gráfica 9 Resumen de los tipos de visitantes que recibe el Volcán Chicabal.



6.3.2.2. DESCRIPCIÓN DEL MERCADO ACTUAL NACIONAL

Como su nombre lo dice, este gran segmento del mercado turístico del Volcán Chicabal se compone de todas las personas guatemaltecas, ya sea de la región o del país en general. Dentro del turismo nacional se encuentran diversos nichos de mercado o tipos de visitantes que se describen a continuación.

A. TURISMO INTERNO: REGIONAL Y NACIONAL

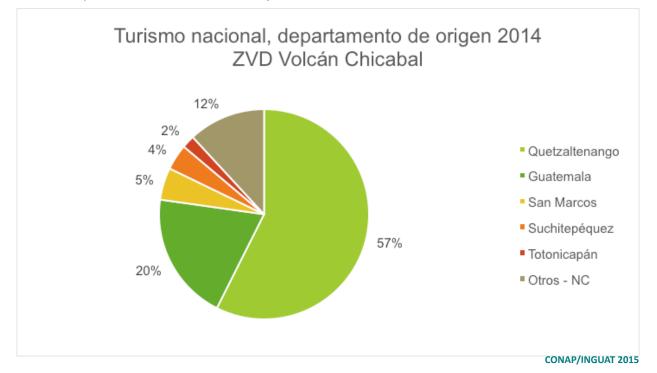
Se considera turismo interno el realizado por los residentes de Guatemala que viajan dentro del país, no origina entrada ni salida de divisas, pero sí importantes aportes económicos directos e indirectos a la industria turística. En la tabla siguiente se muestran los principales destinos visitados por el turismo interno (INGUAT 2015a):

Cuadro 4 Destinos visitados por el turismo interno.

DESTINO	PORCENTAJE
Ciudad de Guatemala	30.5%
La Antigua Guatemala	22.5%
Costa Pacífico: Escuintla, Monterrico, Retalhuleu	21.2%
Panajachel, Atitlán y alrededores	15.6%
Esquipulas	14.9%
Quetzaltenango	14.8%
Izabal, Parqueo Arqueológico Quiriguá, Río Dulce y Livingston	11.3%
Tikal, Petén	10.6%
Verapaces	7.2%
Chichicastenango	4.3

Fuente: INGUAT 2014 en INGUAT 2015a.

Según el cuadro 4, casi un 15% del turismo interno visita Quetzaltenango y sus diferentes destinos turísticos.



Gráfica 10. Proporción de visitantes nacionales vs extranjeros

El turismo interno que visita la ZVDVC se divide en tres grupos principales:

- 1- Visitantes de las comunidades locales: según la gráfica 10, el visitante del departamento de Quetzaltenango representa el 57% de los visitantes del Volcán Chicabal. No se tiene un dato específico sobre quienes de ellos pertenecen a las comunidades más cercanas al área protegida. Son personas que visitan el Volcán Chicabal como sitio de recreación los días feriados y fines de semana. También incluye las personas que visitan con fines culturales/ceremoniales. La mayor afluencia de este nicho de mercado se da el día de la Rogativa por la Lluvia y el Día de la Cruz. Según las entrevistas realizadas a los administradores, este es tipo de visitante que provoca más impacto negativo al área por las siguientes razones: es masivo, son las personas que menos respetan el área, sobre todo en cuanto al manejo de basura y el impacto a la infraestructura, se rehúsan muchas veces a pagar la entrada puesto consideran tener derecho a su uso por ser ellos locales, no les interesa respetar las normas del lugar y no colaboran en registrarse en el libro de visitantes, entre otros. Estos son los tipos de visitantes que necesitan más concientización sobre el manejo del sitio como área protegida.
- Visitantes de la región de Quetzaltenango, Altiplano Occidental y Costa Sur: según la gráfica 10, el turismo regional representa 68% del total de visitantes (esto incluye el segmento anterior de visitantes locales). Al igual que el nicho anterior, son personas que visitan el sitio con fines recreativos y de aventura los feriados y fines de semana. Muy similar al nicho local, es un tipo de turista que ve el área como un centro recreativo y no como un área protegida por lo que las actividades que realizan están menos orientadas a la apreciación y respeto de la naturaleza y del entorno sagrado.
- 3- Visitantes del resto del país: acorde a la gráfica 10, los visitantes de otros departamentos del país suman un total de 31% de la visitación, de los cuales 20% provienen del departamento de Guatemala. Éstas son

personas con diversidad de intereses siendo los principales la aventura, el contacto con la naturaleza y la apreciación de manifestaciones culturales. La visita es más frecuente en feriados y vacaciones escolares.

B. TURISMO NOSTÁLGICO

El turismo nostálgico consiste en los guatemaltecos migrantes establecidos en el extranjero, principalmente en Estados Unidos, y que ocasionalmente viajan a Guatemala para visitar a familiares y amigos. Su nivel socio económico es medio-alto. Los lugares que más visitan son: la ciudad de Guatemala, La Antigua Guatemala, Quetzaltenango, Panajachel, Retalhuleu, Escuintla, Tikal y Esquipulas, entre otros (INGUAT 2015a).

Al 61.81% de los visitantes guatemaltecos residentes en el extranjero, le interesa realizar actividades relacionadas con turismo cultural, el 50.71% visita familiares o amigos, el 49% realiza actividades de turismo de entretenimiento y el 21.40% prefiere el turismo de naturaleza (INGUAT 2015a).

Este es un nicho de mercado que no necesita de una promoción particular. En todo caso se podría decir que la promoción que le atrae es la misma que se hace al turista extranjero de la región de norte américa. Sin embargo, existe mucho potencial para desarrollo de este nicho, sobre todo con la oferta de paquetes especializados.

C. ESPIRITUAL / CEREMONIAL MAYA

Este es un tipo de turismo muy particular que se da específicamente en lugares identificados como centros ceremoniales para la cultura maya. Consiste en visitar un área considerada sagrada que cuente con propiedades especiales para establecer conexiones espirituales de gran intensidad. Por lo general las personas que realizan este tipo de actividad visitan el área en grupos y en fechas muy específicas regidas por el calendario maya Tzolkin. En Guatemala el turismo espiritual / ceremonial es más común entre las culturas mayas. Los sacerdotes o guías espirituales van a un lugar sagrado a realizar una ceremonia o "quema" que involucra una serie de actividades y rituales que se ejecutan en un altar preestablecido (CONAP 2014a).

En la región existe la Asociación Autónoma de Ajq'ij Oxlajub B'e de los Ocho Municipios del área Mam del Departamento de Quetzaltenango que agrupa y certifica a los guías espirituales de la etnia Mam.

En el Volcán Chicabal, este nicho de mercado se divide en los siguientes segmentos:

- 1- Grupos de indígenas de la región y de las comunidades cercanas que van acompañados de un guía espiritual para hacer ceremonias tradicionales de la religión maya. En algunos casos también se celebran matrimonios mayas u otros eventos especiales. En la época de lluvia se reduce la frecuencia de estas ceremonias.
- Grupos masivos de personas de la región, en su mayoría mayas o mayas ladinizados, que celebran fechas importantes como lo son la Rogativa de la Lluvia y el Día de la Cruz. Estos días la visitación asciende hasta 3 mil personas en un día y se hacen ceremonias en todos los altares y alrededores de la laguna.

D. ESPIRITUAL Y RELIGIOSO EVANGÉLICO Y/O CATÓLICO

En todo el mundo y prácticamente en todas las religiones existe el peregrinaje espiritual que consiste en viajar a sitios sagrados o con significados espirituales con el fin de practicar o celebrar algún evento relacionado con la religión. Guatemala no es la excepción y con el auge que han tenido las iglesias evangélicas en todo el país, estos viajes son cada vez más comunes. Por lo general, las personas que participan en eventos como este viajan en grupos grandes compuestos de familias, amistades y los pastores / curas de iglesias (grupos de 10 hasta más de 50 personas). El Volcán Chicabal, a pesar de ser un sitio sagrado para la cosmovisión maya, también

es visitado por grupos de otras tendencias religiosas quienes encuentran en la Laguna un espacio tranquilo y "espiritual" apto para reunirse y celebrar sus creencias.

E. ESTUDIANTES

Todas las instituciones educativas del país tratan siempre de organizar viajes de campo y excursiones para sus estudiantes durante los que puedan aplicar conocimientos aprendidos en los salones de clase, realizar actividades de educación ambiental y/o cultural, efectuar investigaciones en campo o realizar actividades de esparcimiento.

En el Volcán Chicabal existen dos segmentos de este mercado:

- 1- Estudiantes de escuelas y colegios de la región con alumnos de todas edades. Los motivos principales de la visita son la recreación y la educación ambiental. Según las encuestas, los grupos de estudiantes son hasta de 60 personas.
- 2- Estudiantes de universidades del país (con sede en Quetzaltenango o en la capital) cuya actividad principal es algún tipo de investigación o aplicación de conocimientos, sobre todo en el área científica.

6.3.2.3. DESCRIPCIÓN DEL MERCADO ACTUAL INTERNACIONAL

El turismo internacional es de gran importancia para el Volcán Chicabal y para la región de Quetzaltenango en general. Quetzaltenango es uno de los destinos más importantes a nivel nacional para el turismo extranjero. Gran parte de las personas que viajan a esta ciudad también visitan los atractivos regionales como las Fuentes Georginas, los volcanes Santa María y Santiaguito, y Chicabal, entre otros.

El turismo internacional de Quetzaltenango viene sobre todo de Europa, específicamente de Alemania, Holanda, Bélgica e Inglaterra. Alrededor de un 25% de quienes visitan el Volcán Chicabal provienen de Estados Unidos (CONAP/INGUAT 2015)

De forma general, los visitantes extranjeros presentan un perfil similar, independientemente de su forma de viaje o del motivo principal por el que vienen a Guatemala. Prefieren las actividades más autóctonas y las experiencias naturales y espontáneas. La mayoría de visitantes extranjeros prefieren caminar antes que subir el volcán en auto. Buscan principalmente el contacto con la naturaleza sin la interferencia de la actividad humana, las actividades de aventura, la observación de aves y la apreciación de manifestaciones culturales tradicionales.

Además, gran número de los visitantes internacionales de Quetzaltenango contratan a guías espirituales para que hagan ceremonias en las que puedan tener una experiencia cultural directa y que puedan aprender acera de la cosmovisión maya. Cuando son ceremonias para turistas, los guías espirituales explican los significados de cada acto y ofrenda.

Dentro del turismo internacional del Volcán Chicabal y Quetzaltenango se encuentran diversos segmentos de mercado o tipos de visitantes que se describen a continuación.

A. ESTUDIANTES DE ESPAÑOL

Guatemala, es uno de los países de la región de habla hispana considerado idóneo como destino para aprender el idioma español. Gobiernos extranjeros, estudiantes de escuelas secundarias y universidades prefieren Guatemala entre otros países de Latinoamérica. De las 54 academias de español registradas en el INGUAT, 19 se encuentran en Quetzaltenango (segundo destino para este mercado después de antigua que cuenta con 23 escuelas) (INGUAT 2015a).

Las escuelas ofrecen servicios de visita a los destinos turísticos regionales como el Volcán Chicabal. En otras ocasiones los estudiantes visitan el área por su cuenta por sugerencia de la escuela a donde asisten. El Volcán Chicabal es un destino que se visita en corto tiempo (medio día) por lo que presenta una gran ventaja para el estudiante que tiene tiempo libre limitado por el horario de clase.

B. TURISMO DE VOLUNTARIADO

El turismo de voluntariado tiene como objetivo primordial que el visitante ayude a una causa social o científica y aproveche su estadía para conocer el país. En Guatemala existen muchas Organizaciones No Gubernamenta-les — ONG - que se dedican a obras sociales de voluntariado de diferente índole como: acción social, ambiental, asistencia después de catástrofes, asistencia de emergencias, cooperación general y trabajo cultural y religioso. Los visitantes aportan su trabajo en obras que van desde la construcción de una casa para personas de bajos recursos, hasta servicios médicos, servicios veterinarios, educación, religión, capacitación, asesorías, apoyo a entidades u organizaciones comprometidas con el ambiente, cultura, conservación de especies, entre otras. En todas las regiones turísticas hay presencia de organizaciones que reciben voluntarios, sin embargo, no se cuenta con registros específicos sobre cantidad y otras características (INGUAT 2015a).

Quetzaltenango es una región en la que existe mucho apoyo al desarrollo por parte de ONGs por lo que recibe constantemente la llegada de extranjeros voluntarios. Éstos, durante su estadía en el país, realizan principalmente turismo cultural, de aventura, tours de café, canopy y visita a los destinos turísticos más importantes del país, entre otros.

El Volcán Chicabal, por ser uno de los destinos más importantes de la región, es uno de los lugares más visitados por los voluntarios extranjeros que residen temporalmente en Quetzaltenango. Los períodos de voluntariado van de 3 a 6 meses por lo que el mercado se renueva constantemente.

C. TURISTAS INTERNACIONALES INDEPENDIENTES Y EN GRUPOS ORGANIZADOS

El turista extranjero regular tiene dos formas principales de viaje: por su cuenta y en paquetes organizados desde su país.

El turista que viaja por su cuenta, al llegar a Guatemala, viaja utilizando los servicios públicos de transporte o los shuttles de turismo. Por lo general busca gastar lo menos posible pero siempre en búsqueda de una buena relación calidad / precio. Dependiendo del caso, contratarán los servicios de los operadores de turismo de cada región, sobre todo para el transporte y el guiaje. En el caso del Volcán Chicabal, los visitantes extranjeros llegan en transporte público o de operadores locales. Son pocos los que consumen los servicios prestados en el sitio.

El turista que viaja con paquetes organizados tiene todo incluido en su viaje (transporte, hospedaje, guía, alimentación y actividades y visitas programadas). El único aporte al área protegida es el del pago de la entrada.

Las actividades que realizan son diversas, siempre en búsqueda de experiencias con la cultura, contacto con la naturaleza, aventura y otros. Estas actividades se describen en los incisos a continuación.

6.3.2.4. MERCADO TURÍSTICO ACTUAL SEGÚN ACTIVIDAD

Los siguientes segmentos de mercado se han establecido según la actividad o interés principal del visitante independientemente si éste es de origen nacional o internacional. Por lo tanto, los segmentos de mercado turístico que se describen a continuación incluyen tanto a turistas guatemaltecos como extranjeros.

A. TURISMO DE CULTURA

Es una forma de turismo que permite al visitante conocer monumentos y sitios de interés cultural, sumergirse y disfrutar del estilo de vida de los habitantes del lugar, así como del entorno local y de los aspectos que determinan su identidad y carácter. Más del 40% de viajeros del mundo, son motivados por la cultura, según datos de la Organización Mundial del Turismo. Guatemala es reconocida a nivel mundial por su riqueza cultural, con veintidós grupos étnicos de origen maya, garífuna, xinca y mestizo, que comparten sus tradiciones y costumbres, el misticismo religioso, la cosmovisión maya, gastronomía, artesanía, cultura viva de un pueblo milenario de herencia ancestral prehispánica e hispánica, riqueza arqueológica y 169 sitios monumentales, que se remontan a más de 3500 años de historia, características que hacen del país, el Corazón del Mundo Maya (INGUAT 2015a).

El Volcán Chicabal es un clásico destino cultural gracias a las prácticas de la cultura maya viva, principalmente de las etnias Mam y Quiché. El sitio es reconocido a nivel nacional como un centro sagrado para la cultura maya y un centro ceremonial en donde se practican diferentes manifestaciones folklóricas de la región. Sus atractivos culturales atraen tanto a visitantes nacionales como internacionales que buscan en el área diferentes formas tanto de expresión (visitante nacional) como de apreciación (principalmente visitante internacional).

B. TURISMO DE NATURALEZA

Guatemala se encuentra ubicada en el centro de Mesoamérica. Dicha región es reconocida por ser uno de los más importantes "focos" de biodiversidad a nivel mundial (hogar del 17% de todas las especies terrestres conocidas), debido a que funciona como un puente de flora y fauna entre las regiones biogeográficas del Neártico (Norteamérica) y el Neotrópico (Sudamérica). Guatemala es el hogar de más de un tercio de todas las especies amenazadas que habitan en Mesoamérica. El país ha sido reconocido como uno de los 19 países Megadiversos del Planeta, esto significa que pertenece a un selecto grupo de naciones que sostienen elevados índices de biodiversidad. En conjunto estos países resguardan alrededor del 70% de la biodiversidad de la Tierra, ocupando menos del 13% de la superficie del mismo. Así mismo, Guatemala ha sido reconocida a nivel global debido a la presencia de un gran número de especies endémicas, es decir organismos que se encuentran y distribuyen únicamente en cierta región geográfica determinada. El país es un corredor y destino importante de millares de aves migratorias y es considerado el segundo centro más importante de diversidad genética de plantas cultivables y sus antecesores silvestres (INGUAT 2015a).

Dentro del segmento de naturaleza se encuentra el nicho especializado de aviturismo que es la actividad que implica desplazarse desde un sitio de origen hacia un destino específico con el interés de observar la avifauna local en su entorno natural (INGUAT 2015a).

El Volcán Chicabal, debido a sus características geológicas y biogeográficas, es un volcán y un ecosistema biológico acuático que ofrece, tanto al visitante nacional como internacional, un destino ideal para el turismo de naturaleza. Cuenta inclusive con especies endémicas y otras muy especiales (como por ejemplo el Pavo de Cacho) y es un destino ideal para el aviturismo.

C. TURISMO DE AVENTURA

Guatemala cuenta con muchos aspectos geomorfológicos y bióticos que generan una gran riqueza para el desarrollo del turismo de aventura. Aquí se pueden apreciar paisajes impresionantes, volcanes, montañas, valles, lagos, ríos, cuevas y extensas planicies kársticas. Para que un viaje sea considerado turismo de aventura debe involucrar los siguientes elementos: interacción con el entorno, compartir con la cultura local y realización de actividad física. Las diferentes actividades que clasifican como viajes de turismo de aventura, se dividen en dos categorías: "aventura extrema" y "aventura ligera". Los participantes en actividades de aventura se dividen

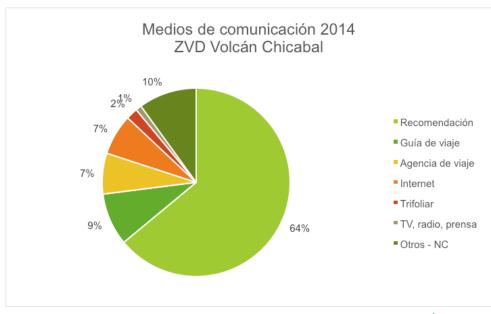
básicamente en tres grupos: novatos, aventureros intermedios y aventureros extremos. De estos tres grupos, los aventureros novatos ocupan el mayor porcentaje (aproximadamente el 50%). Los novatos toman riesgos de bajos a moderados, mientras que los intermedios y extremos aceptan riesgos de moderados a altos (INGUAT 2015a).

Chicabal por ser un volcán que se puede escalar a pie, es un destino de aventura, tanto para el mercado nacional como internacional. Además, cuenta con la gran ventaja de ofrecer actividades de varios niveles de dificultad por lo que se puede realizar turismo de aventura de diferentes tipos y orientado a diferentes tipos de visitantes. Las actividades de aventura principales en el Volcán Chicabal son: caminata, montañismo⁴, observación de aves, acampar, cabalgata y expediciones varias.

6.3.3. MERCADEO, PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

El Volcán Chicabal es reconocido a nivel regional tanto como destino turístico como centro ceremonial. En la región de Quetzaltenango, está posicionado como destino para diferentes mercados. A nivel nacional se conoce un poco menos dada la gran diversidad de oferta turística en el país de destinos culturales, folklóricos, mayas/ceremoniales, naturales y volcánicos. A nivel internacional no resalta el Volcán Chicabal dentro de la oferta turística del país, pero Quetzaltenango sí se ha posicionado a este nivel, sobre todo con el tema de escuelas de español. Esto ha abierto el mercado internacional para el Volcán Chicabal en una gran medida.

El Volcán Chicabal como destino turístico prácticamente se vende solo. Según la gráfica 13, se puede ver que la gran mayoría de visitantes se enteran de la existencia del Volcán Chicabal por recomendación. A pesar de que es ideal contar con una promoción más organizada y dirigida, el hecho de que el destino sea visitado tanto únicamente por recomendación es signo de su alto nivel de atractivo y del potencial que tiene para desarrollarse más. Esto también es indicio de que el sitio cuenta con un mercado asegurado para subsistir.



Gráfica 11. Medios de comunicación y promoción

CONAP/INGUAT 2015

⁴La principal diferencia entre caminata y montañismo radica en el nivel de dificultad, siendo la caminata más suave mientras que el montañismo implica un poco más de esfuerzo y mejores condiciones físicas. En el Volcán Chicabal se dan ambas actividades y dependen sobre todo de los senderos que los visitan recorrer a pie.

A pesar de que los esfuerzos de promoción son relativamente escasos, si existe cierta promoción para el sitio que vale la pena resaltar (CONAP 2012a):

- Publicaciones de artículos en diarios / periódicos: los periódicos en circulación que han publicado artículos del Volcán Chicabal son: Prensa Libre, El Quetzalteco y Nuestro Diario, entre otros.
- Guías de turismo y páginas promotoras de viaje internacionales: Lonely Planet incluye la Laguna Chicabal como uno de los destinos a visitar en los alrededores de Quetzaltenango. En Tripadvisor aparece en segundo lugar de 26 destinos a visitar en el área de Quetzaltenango con muy altas calificaciones y buenos comentarios por parte de los visitantes.
- Reportajes televisivos: se han grabado reportajes que se transmitieron en canales o programas de televisión como Canal 7 en su telenoticiero Notisiete, en CNN en su programa Destinos, en Guatevisión en su programa Viva la Mañana y en Cable Dx.
- Afiches y trifoliares: en diferentes puntos de distribución hay trifoliares que proveen información general del área protegida. Estos deben ser actualizados ya que ahí aparecen paquetes que ya no se ofrecen.
- Mapas turísticos: el Volcán Chicabal aparece como destino importante en diversos mapas de turismo de la región y el país. Aparece incluso en el Mapa de Geoturismo de Guatemala que la revista National Geographic distribuye a nivel internacional.
- Promoción por parte de INGUAT: esta institución tiene dos tipos de apoyo al Volcán Chicabal. En la oficina regional cuenta con información básica sobre el sitio y se distribuyen mapas y trifoliares. Además, se tiene un acuerdo en el que se promueve el Volcán Chicabal como destino turístico de importancia regional por medio de la marca Vive Xela (http://vivexela.visitguatemala.com/es/inicio.php) en ferias, eventos y ruedas de negocios tanto a nivel nacional como internacional.
- Página Web: el área protegida cuenta con una página web⁵ que funciona desde el año 2005. Este espacio ha permitido dar a conocer el lugar, brinda información general y provee un correo electrónico de contacto directo. Además, el Volcán Chicabal es promovido en una serie de páginas web sobre destinos de la región y del país (como por ejemplo en la página de CONAP www.turismo-sigap.com.
- Promoción directa por parte de escuelas de español, operadores de turismo, guías certificados y guías espirituales.

6.4. ANÁLISIS DEL POTENCIAL TURÍSTICO.

El potencial turístico de un área se define por la combinación de distintos elementos: nivel de atractivos y actividades, existencia de infraestructura y servicios de apoyo o con potencial para desarrollarse, la disposición de los administradores del área hacia la actividad turística y el grado de conectividad del sitio (a nivel geográfico). La combinación de estos elementos hace que un área tenga o no potencial, y determinan también el tipo de potencial. Por ejemplo: un área con alto nivel de atractivos y actividades que está muy alejada de focos de distribución de turismo posiblemente tenga menos potencial que un área con mediano nivel de atractivo pero que se encuentra estratégicamente ubicada en una zona altamente turística. Otro ejemplo podría presentarse en un

⁵ Página Web: www.lagunadechicabal.com Correo electrónico: info@lagunadechicabal.com

área con poco nivel de atractivo, pero con oferta de servicios e infraestructura de alta calidad y bien ubicada, que en este caso se consideraría más un punto dedicado a la oferta de servicios que un destino turístico como tal (ejemplo Tecpán).

A finales del año 2014 se elaboró una evaluación de potencial turístico del Volcán Chicabal utilizando una herramienta de evaluación diseñada específicamente para áreas protegidas del SIGAP. Esta evaluación de potencial toma en cuenta todos los elementos mencionados anteriormente. A continuación, se presenta un resumen de dicha evaluación de potencial (se agregaron algunos elementos no evaluados en 2014 y se modificaron algunas calificaciones según la evaluación actual. Los datos generales no se ven afectados). Para mayor detalle de los resultados y la metodología consultar el documento original (CONAP 2014a).

6.4.1. POTENCIAL TURÍSTICO DEL VOLCÁN CHICABAL

A. RESUMEN

Las conclusiones que presenta el estudio de potencial realizado para el Volcán Chicabal en el 2014 son las siguientes (CONAP 2014a):

- El Volcán Chicabal es un destino turístico de segunda categoría nacional para el visitante nacional y de tercera para el turista extranjero⁶.
- El Volcán Chicabal es un destino relativamente bien conectado turísticamente por encontrarse cercano a una de las ciudades más grandes y una de las más visitadas del país – Quetzaltenango -. El acceso es fácil y rápido, aunque se necesita vehículo especial para subir hasta la Laguna Seca.
- Es un área protegida con bastante atractivo turístico que ya ofrece diversidad de actividades y productos que llaman la atención de visitantes nacionales e internacionales pertenecientes a varios nichos de mercado.
- Es un destino que ya es altamente visitado y tiene potencial para mejorar su oferta, prepararse mejor para la demanda actual y desarrollar nuevos mercados.
- El área protegida cuenta ya con infraestructura y servicios básicos que se deben mejorar pero que por lo pronto satisfacen las necesidades de los visitantes actuales. Éstos definitivamente no se dan abasto en días de alta visitación.
- La mayor debilidad se encuentra a nivel de la administración del área. ASAECO es una asociación local en la que la mayoría de personas trabajan brindando su tiempo y servicios sin recibir honorarios. El área necesita mejorar el aspecto administrativo y financiero, sobre todo desarrollar mecanismos de manejo de ingresos más eficientes y crear fuentes que garanticen la sostenibilidad. Se recomienda buscar los fondos para contratar a alguien encargado de la actividad turística (que tenga experiencia en el tema) de forma más permanente.

⁵ Destinos de primera categoría: Destinos que el turista busca visitar a nivel nacional. De estos destinos se puede captar el turismo para que visite las áreas protegidas. Ejemplo: Antigua

Destinos segunda categoría: Destinos que complementan la oferta de destinos primarios en el caso extranjero y en ocasiones son considerados destinos primarios para el turismo nacional. Muchas veces son destinos de paso que ofrecen productos a los que el turista le dedica poco tiempo de estadía. Ejemplo: Iximché

Destinos tercera categoría: Destinos que complementan la oferta de destinos secundarios en el caso extranjero y son considerados destinos secundarios para el turismo nacional. Muchas veces son destinos de paso y/ o áreas con servicios. Ejemplo: Tecpán

B. ELEMENTOS EVALUADOS

A continuación, se presenta la clasificación y calificación de atractivos y actividades, servicios, infraestructura y aspectos administrativos del Volcán Chicabal según la metodología de evaluación de potencial para el SIGAP. Para la descripción de cada atractivo, actividad, servicio e infraestructura referirse al inciso 7.2. Para detalles sobre la metodología de calificación (ver anexo 2) y para detalles de la evaluación de potencial consultar el documento completo (CONAP 2014a).

Cuadro 5 Calificación de atractivos y actividades

			CARA	CTERÍS	TICAS	PARA	EVALU	AR NIV	EL DE .	ATRAC	TIVO	
ATRACTIVOS Y ACTIVIDADES	ACTUAL	POTENCIAL	VALOR ESCÉNICO Y PAISAJÍSTICO	VALOR CULTURAL LO NATURAL	NIVEL DE CONSERVACIÓN	REPRESENTATIVIDAD	INTERPRETACIÓN	RECREACIÓN	SINGULARIDAD	SEGURIDAD	ACCESIBILIDAD	NIVEL DE ATRACTIVO
Caminata hacia la laguna y la cima del volcán	х		х	Х	Х		х	х				Medio
Laguna Seca	х			х			Х	х		х	х	Medio
Mirador: volcanes Santa María y Santiaguito; mirador laguna	х		х	х	x	х	х	х	х	х		Alto
Laguna Chicabal (paisaje y caminata alrededor)	Х		Х	х	Х	Х	Х	Х	Х	х	х	Alto
Actos ceremoniales diarios	Х			х		Х	Х	Х		Х	Х	Medio
Actos ceremoniales especiales: rogativa de la Iluvia y día de la cruz	х			х		х	х	х	х		х	Medio
Observación de flora y fauna – aviturismo	х		х	х	х	х	х	Х			Х	Medio

Actualizado de CONAP 2014a

Cuadro 6 Calificación de atractivos y actividades – porcentajes

cuadro o Camicación de atractivos y actividades porcentajes			
ELEMENTO EVALUADO		MEDIO	BAJO
Atractivos y actividades			
Caminata hacia la laguna y la cima del volcán		х	
Laguna Seca		х	
Mirador: volcanes Santa María y Santiaguito	х		
Laguna Chicabal (paisaje y caminata alrededor)	х		
Actos ceremoniales diarios		х	
Actos ceremoniales especiales: rogativa de la lluvia y día de la cruz		х	
Observación de flora y fauna		х	
Resultado (en porcentaje por regla de 3)	29%	71%	0%

Actualizado de CONAP 2014a

Cuadro 7 Calificación de servicios – porcentajes

ELEMENTO EVALUADO	ALTO	MEDIO	BAJO
Servicios			
Agua		х	
Aguas servidas		х	
Luz		х	
Comunicación		х	
Alimentación			x
Hospedaje		х	
Guiaje		х	
Guías espirituales		х	
Eventos		х	
Transporte		х	
Renta de caballos		х	
Oficina administrativa e información		х	
Resultado	0%	91%	9%

Actualizado de CONAP 2014a

Cuadro 8 Calificación de infraestructura- porcentajes

ELEMENTO EVALUADO	ALTO	MEDIO	BAJO
Infraestructura			
Acceso		х	
Parqueo	х		
Garita de cobro	х		
Centro visitantes		х	
Alimentación		х	
Hospedaje		х	
Acampar		х	
Senderos		х	
Miradores / torres de observación		х	
Señalización interna		х	
Interpretación (rótulos u otros)			х
Áreas para eventos		х	
Espacios para actividades al aire libre		х	
Áreas de descanso		х	
Muelles – no aplica			
Sanitarios		х	
Duchas		х	
Manejo de desechos		х	
Resultado	12%	82%	6%

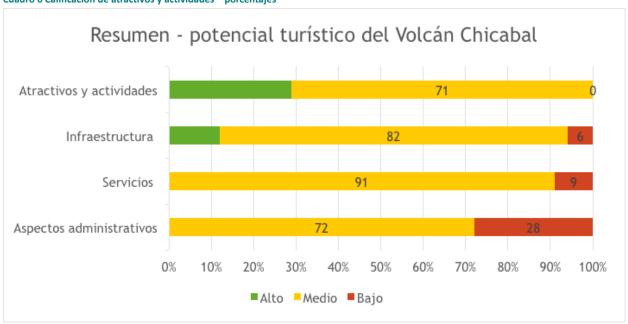
Actualizado de CONAP 2014a

Cuadro 6 Calificación de atractivos y actividades - porcentajes

ELEMENTO EVALUADO	ALTO	MEDIO	BAJO
Aspectos Administrativos			
Interés en la actividad turística		х	
Disponibilidad de inversión		х	
Disponibilidad de tiempo		х	
Recurso humano disponible para el turismo			х
Conocimiento del medio turístico		х	
Relación con actores turísticos			х
Promoción / publicidad		х	
Resultado	0%	72%	28%

Actualizado de CONAP 2014a

Cuadro 6 Calificación de atractivos y actividades – porcentajes



Elaboración propia según cuadros de evaluación de potencial número 4 a 8.

Como se puede ver en la gráfica 12, las mayores fortalezas con las que cuenta la ZVDVC son sus atractivos, la diversidad de oferta de actividades turísticas y el hecho de contar con infraestructura turística para suplir las necesidades de los visitantes y apoyar los servicios que se prestan. Los servicios están bastante débiles, no porque no se presten sino porque no se hace de la forma más adecuada ni al nivel de potencial que se tiene. Actualmente los servicios son de baja calidad y no son constantes, pero con poco esfuerzo e inversión esto puede mejorar a corto plazo. Los aspectos administrativos son los más débiles, sobre todo por la falta de recursos financieros y técnicos lo que cual dificulta la sostenibilidad. De forma general, el Volcán Chicabal se encuentra en una calificación media, no tanto por la falta de inversión o de potencial, sino más bien por la

falta de mantenimiento y de un manejo más eficiente y especializado en el negocio turístico. Con los recursos que actualmente cuenta el área y con el adecuado manejo el Volcán Chicabal puede, en corto plazo, alcanzar calificaciones más altas.

6.4.2. CONECTIVIDAD.

Según la Evaluación de Potencial realizada para el Volcán Chicabal (CONAP 2014a), el destino se encuentra muy bien conectado con polos de distribución y oferta de servicios de la región. A continuación, se presenta un resumen de conectividad de la ZVDVC.

- Rutas y accesos: para llegar al Volcán Chicabal desde la capital se toma una de las carreteras principales del país que es la Interamericana CA-1 hasta Quezaltenango, luego la Ruta Nacional 12 Sur hasta San Martín Sacatepéquez. Ambas carreteras están asfaltadas y cuentan con un tránsito regular de gran importancia. Existe servicio regular de transporte público y privado. De San Martín Sacatepéquez a la Laguna Seca el tramo es de 3.5 kms / 15 minutos y una parte es de terracería. San Martín se encuentra en la carretera que comunica el altiplano con la costa sur y a pocos minutos de la carretera que va a San Marcos.
- Destinos turísticos de la región: el Volcán Chicabal está muy bien ubicado geográficamente en una región altamente turística del país. Se encuentra a menos de una hora de Quetzaltenango, uno de los principales destinos y focos de distribución turística del país y del altiplano occidental. Se encuentra entre 2 y 2.5 horas de distancia de los atractivos más importantes de todo el país: Atitlán y Chichicastenango; y está a menos de una hora de los demás destinos turísticos de la región: San Andrés Xecul, Fuentes Georginas y Volcanes Santa María y Santiaguito.
- Estructura general y turística de la región: por su cercanía a Quetzaltenango y al poblado San Martín Sacatepéquez, el Volcán Chicabal se encuentra a menos de 1 hora de un centro que ofrezca servicios básicos como atención médica, seguridad, comunicación, provisiones, transportes y otros. También existe una amplia oferta de servicios turísticos como hospedajes y servicios de alimentación de todas las categorías, precios y estilos.

6.5. IMPACTO TURÍSTICO.

En el año 2012, se diseñó la "Herramienta para la identificación, evaluación, prevención, manejo y monitoreo de impactos turísticos en áreas protegidas" como un convenio de colaboración entre CONAP y Counterpart International (CONAP 2012b). Para la validación de la Herramienta y todos sus instrumentos, se eligieron dos áreas protegidas piloto para llevar a cabo una evaluación completa de los impactos turísticos y elaborar un plan de prevención, manejo y monitoreo. La ZVDVC fue una de estas áreas piloto por lo que el sitio cuenta con un estudio exhaustivo y completo de los impactos turísticos (Laguna seca, camino de acceso, área de miradores, senderos y laguna) y todo un plan de manejo de los mismos. Para elaborar este PGMV se hizo un recorrido del área para actualizar la información de dicho plan. El detalle de los impactos identificados y sus recomendaciones de manejo se encuentran en el inciso 7.4.

6.6. ADMINISTRACIÓN, CAPACIDAD DE GESTIÓN

A continuación, se presenta la descripción del sistema de administración de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal.

6.6.1. ASAECO

La Asociación de Agricultores Ecológicos – ASAECO - se conformó legalmente en el año 1999 como una organización comunitaria maya de la etnia Mam. Es una entidad no gubernamental, autónoma y socio política que promueve el desarrollo integral. Está conformada por hombres, mujeres y jóvenes que se dedican a actividades agrícolas amigables con el ambiente, a la conservación de los elementos naturales y el entorno y al desarrollo de la comunidad de Toj Mech. Su base fundamental es la de respetar y aplicar los principios y valores propios de la cultura local tradicional (UVG y Ut'z Che' 2011). Según entrevistas a los miembros de ASAECO, la asociación contaba inicialmente con 40 familias, ahora quedan nada más la mitad.

- Misión: Desarrollar programas y proyectos que contribuyan a la conservación del ambiente y al desarrollo sostenible de la comunidad de San Martin Sacatepéquez, en alianza con otras organizaciones afines al planteamiento político -social de ASAECO.
- Objetivo general: Elevar el nivel de vida y contribuir a la reducción de la pobreza de los habitantes del municipio de San Martin Sacatepéquez, mediante el mejoramiento de los ingresos económicos, el mejoramiento de prácticas político- sociales, la prestación de servicios eco-turísticos y ambientales y la producción agrícola.
- Estrategia de ASAECO: conservar los elementos naturales y fomentar el ecoturismo, como ejes articuladores en los cuales la sociedad civil construya procesos de organización y participación ciudadana para el mejoramiento de las condiciones de vida.

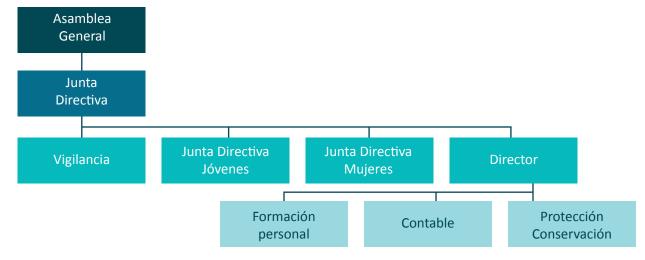
(Modificado de UVG y Ut'z Che' 2011).

Según el organigrama de la asociación, la asamblea general tiene el máximo poder decisivo, le sigue la junta directiva la cual se divide en: junta directiva de jóvenes, junta directiva de mujeres y la comisión de vigilancia. En un rango más bajo, se encuentra el director, quien tiene a su cargo las siguientes tres áreas: a. áreas de formación de personal, b. área contable y c. área de protección y conservación (ver gráfica 13).

6.6.2. ORIGEN DEL USO PÚBLICO EN EL VOLCÁN CHICABAL

Originalmente, en el año 1986, un grupo de familias del caserío Toj Mech adquirió un terreno de aproximadamente 2 caballerías que rodean la Laguna Chicabal. Al inicio, los terrenos se dedicaron al cultivo de productos

Gráfica 13 Organigrama ASAECO. Adaptada de Counterpart International 2012a.



estacionales. La producción y los ingresos fueron bajos. El mal uso del suelo – de vocación distinta a la agricultura - y las características topográficas de los terrenos, ocasionaron graves daños al ecosistema, principalmente el azolvamiento de la Laguna Chicabal, la erosión y otros daños colaterales. Fueron apoyados por la Municipalidad de San Martín para conservar el lugar a través de reforestaciones. Por iniciativa propia, los propietarios del terreno, en 1999, fundaron ASAECO, asociación dedicada a prácticas más sostenibles y a la conservación. Así fue como poco a poco tomaron la decisión de abandonar la agricultura, adquirir más terreno (2.6 caballerías más) y dedicarse por completo a la conservación y el manejo sostenible. Como alternativa económica, a partir del año 2000, se impulsó el proyecto de turismo gracias al apoyo de diversas instituciones de desarrollo, tanto nacionales como internacionales (UVG y Ut'z Che' 2011y Counterpart International 2012a).

6.6.3. RECURSOS HUMANOS, TÉCNICOS Y FINANCIEROS

ASAECO tiene su sede en el caserío Toj Mech. ASAECO es propietaria de 4.6 caballerías que abarcan parte del cono volcánico incluyendo la laguna y casi el 100% de toda la orilla del cuerpo de agua. ASAECO es propietaria de toda la infraestructura y terreno de la Laguna Seca y de la mayoría de terreno dedicado al uso público. No tiene control ni propiedad sobre los caminos de acceso ni de ascenso a la cima.

ASAECO cuenta con el siguiente recurso humano:

- 18 guarda recursos voluntarios (socios de ASAECO) que se turnan en parejas para realizar mantenimiento, control y vigilancia en el área protegida y atender a los visitantes.
- 3 guarda recursos asignados y pagados por CONAP.
- Mujeres asociadas que han recibido capacitaciones diversas relacionadas con turismo. Actualmente, algunas de ellas cocinan y se están preparando para la fabricación de artesanías.

ASAECO es una organización que cuenta con pocos recursos financieros y técnicos. La mayoría de fondos provienen de recursos internacionales, del cobro de ingreso y de servicios turísticos y de organizaciones gubernamentales como CONAP (pago de guarda recursos). Pero, a pesar de sus limitantes, logra mantener el funcionamiento básico.

6.7. ACTORES, FUNCIONES Y ALIANZAS.

A continuación, se presenta una breve caracterización de los actores relacionados con el manejo de visitantes y desarrollo turístico de la ZVDVC.

6.7.1. ASAECO — CO-ADMINISTRADOR Y PROPIETARIO

Según el convenio de co-administración, sus funciones son (ASAECO 2007, modificado y resumido de para los fines de este documento):

- Asegurar la participación de los socios, su beneficio y empoderamiento. En este sentido también es importante que asegure que los socios respeten los lineamientos de manejo del área.
- Formular e implementar planes de manejo de todo tipo.
- Administrar los ingresos percibidos por el manejo del área protegida y todas las actividades de forma eficiente, responsable y sostenible.
- Reinvertir un porcentaje de los ingresos en el manejo del área protegida.

- Realizar el mantenimiento de toda la infraestructura incluyendo el camino de acceso.
- Controlar incendios forestales, deforestación, cacería ilegal, extracciones ilícitas de flora y fauna silvestre, y otras amenazas al área protegida, con la colaboración de la población local.
- Organizar eficientemente eventos anuales como la Rogativa por la Lluvia.
- Fomentar y promocionar la actividad de visitación en el área de forma sostenible.
- Presentar la rendición de cuentas ante el CONAP y la Municipalidad.
- Participar en eventos, talleres y capacitaciones que sean de beneficio para el manejo del área y aplicar los conocimientos obtenidos.
- Promover el intercambio de conocimientos y experiencias con otras instituciones, principalmente municipalidades y co-administradores.
- Reconocer los derechos de los propietarios privados de terrenos ubicados dentro del Área Protegida, de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala y las leyes nacionales que rigen la materia, siempre que se encuentren debidamente acreditados como tales de conformidad con la ley.

6.7.2. CONAP - ADMINISTRADOR

Según el convenio de co-administración, sus funciones son (ASAECO 2007, modificado y resumido de para los fines de este documento):

- Velar por la diversidad biológica de las áreas protegidas.
- Apoyar a la administración del área protegida y a las iniciativas de conservación y desarrollo.
- Cumplir con las funciones, obligaciones y atribuciones que le corresponden de conformidad con las leyes nacionales y los convenios internacionales.
- Prestar asesoría técnica y jurídica en todo lo relativo a la co-administración.
- Apoyar activa y efectivamente a las otras partes en el cumplimiento de sus funciones como co-administradores.
- Asesorar, apoyar y evaluar la planificación e implementación de planes.
- Aprobar el plan maestro y otros planes del área protegida que llenen los requisitos técnicos y legales establecidos en la ley. Aprobar planes para el manejo, aprovechamiento y usos sustentables dentro del lugar, conforme al Plan Maestro y normas aplicables al área protegida incluyendo planes de contingencia.
- Apoyar activa y efectivamente, procesos técnicos de capacitación, para garantizar una adecuada planificación y el manejo del área protegida según los planes existentes.
- Promover la capacitación de las partes en materia legal de áreas protegidas y técnicas de administración.
- Dictaminar sobre convenios de cooperación y concesiones.
- Apoyar a los co-administradores en la presentación y seguimiento de las denuncias por acciones u omi-

siones que representen infracciones normativas relacionadas, directamente o indirectamente, con la conservación y manejo del área protegida.

6.7.3. MUNICIPALIDAD DE SAN MARTÍN SACATEPÉQUEZ — CO-ADMINISTRADOR

Según el convenio de co-administración, sus funciones son (ASAECO 2007, modificado y resumido de para los fines de este documento)⁷:

- Apoyo técnico por medio del pago de personal y guarda recursos.
- Financiamiento para proyectos de mejora del sitio, especialmente infraestructura y camino de acceso.
- Facilitar el ordenamiento territorial.
- Cumplir con las funciones, obligaciones y atribuciones que le corresponden de conformidad con las leyes.
- Apoyar con recursos el manejo del área protegida, tanto como parte del presupuesto municipal, así como con convenios de cooperación.
- A través del concejal de medio ambiente y la comisión de medio ambiente del Consejo Municipal, informarse y ejercer la función pública correspondiente para el manejo del área.
- Brindar asistencia técnica y capacitación a ASAECO en aspectos relacionados con manejo de recursos naturales y gestión ambiental.
- Ejercer las actividades de promoción y promulgación del área protegida Volcán Chicabal.
- Contribuir en la organización de la Rogativa por la Lluvia.
- Proporcionar plantas para la reforestación del área protegida y apoyar las actividades de reforestación.

6.7.4. INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO - INGUAT

Los esfuerzos de INGUAT se enfocan en promocionar el país y sus diferentes destinos, tanto en el interior del país como en el exterior, regular los servicios y actividades turísticas y ser facilitador para concretar acciones en beneficio del turismo nacional (INGUAT 2015a). También, a nivel nacional, generan planes de soporte al turismo y estadísticas. En ciertas ocasiones, también financian proyectos de desarrollo turístico y la construcción de infraestructura.

En el Volcán Chicabal específicamente, han apoyado con esfuerzos de promoción por medio de la oferta del destino en ferias nacionales e internacionales. Actualmente, el Volcán Chicabal forma parte de la campaña Vive Xela que es una iniciativa reciente en la que se promueven los destinos de la región en ferias de turismo y de empleo. Además, INGUAT cuenta con una oficina regional en Quetzaltenango en donde proveen información al turista (trifoliares) sobre los destinos de la región entre los cuales se encuentra el Volcán Chicabal como uno de los principales. Participan en talleres y apoyan iniciativas de planificación y capacitación. Son promotores de los Comités de Autogestión Turística – CAT-.

⁷La municipalidad se ha involucrado poco en la gestión del área protegida por lo que las funciones que le han sido asignadas se han cumplido mínimamente o no se han cumplido de ninguna manera. Al momento de presentar la versión final de este documento se hizo una presentación a los nuevos miembros de la municipalidad (seleccionados en las elecciones 2015) y ellos se mostraron interesados en apoyar a ASAECO. ASAECO velará por dar seguimiento.

6.7.5. COMITÉ DE AUTOGESTIÓN TURÍSTICA — CAT-

Son grupos civiles organizados legalmente que coordinan la descentralización de la actividad turística en el ámbito local. Son instancias de participación, comunicación y coordinación de los actores claves interrelacionados dentro del sector turístico nacional. Sus funciones principales son identificar, priorizar y formular proyectos en función de la actividad turística; identificar necesidades de capacitación turística local; garantizar con las autoridades locales la sostenibilidad de las inversiones en proyectos turísticos; formular planes de desarrollo turístico, entre otros. Algunos de los CAT tienen incidencia en el desarrollo turístico de sus destinos, por ejemplo: la puesta en valor del patrimonio cultural y natural, remozamiento de atractivos turísticos, mejoramiento de la imagen urbana, creación de empresas turísticas, elaboración de material promocional, participación en actividades de promoción turística nacionales e internacionales, apoyo para el desarrollo de turismo interno, ecoturismo y turismo comunitario, entre otros (INGUAT 2015a). En Quetzaltenango existe una oficina sub-regional que incluye Quetzaltenango y Totonicapán. Básicamente están a cargo del desarrollo de la actividad turística en la región lo cual beneficia al Volcán Chicabal directa e indirectamente.

6.7.6. OPERADORES DE TURISMO Y GUÍAS INDIVIDUALES

Los operadores y guías juegan varios roles en el manejo del área: 1) usuarios / clientes, 2) promotores del destino y 3) entidades responsables del correcto uso del sitio como atractivo turístico. Se consideran aliados estratégicos para la promoción del sitio y para que el Volcán Chicabal mantenga un flujo constante de visitantes, sobre todo de turistas extranjeros. En este sentido, también tienen una alta responsabilidad en la educación del turista, ellos son quienes deben concientizar a sus clientes sobre las normas de uso y conducta en el área protegida.

Además, los operadores y guías pueden proveer, a los administradores y personal de la ZVDVC, capacitaciones en diversos temas relacionados con la atención del visitante y prestación de servicios. Por medio de ellos también se pueden coordinar intercambios de experiencias con otros proyectos de turismo regional y nacional.

6.7.7. GUÍAS ESPIRITUALES

Los guías espirituales son unos de los principales usuarios del área. Su rol en el área está más ligado al uso correcto de la misma y el respeto de las normas de conducta. Como usuarios también juegan un rol importante en la promoción del sitio para que lleguen más visitantes. También se consideran prestadores de servicios: son contratados para efectuar ceremonias para diferentes públicos. Los guías espirituales deben tomar un rol más activo en el manejo correcto del Volcán Chicabal como sitio sagrado dedicado a la protección. Un mal manejo y uso por parte de los guías puede resultar en impactos fuertes al área y sus recursos.

6.7.8. SECTOR EDUCATIVO

Las entidades educativas, además de ser usuarios del área (grupos estudiantiles), son principalmente una fuente de información técnica y proveedores de capacitación y formación. También son entes con los que se pueden hacer acuerdos y alianzas formales para que provean de practicantes, voluntarios, realicen estudios, ejecuten proyectos, y otros.

6.7.9. ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES — ONG -

En el país, y en la región de Quetzaltenango en general, funcionan muchas ONGs con gran variedad de propósitos y objetivos. El rol más importante de este tipo de entidades es justamente facilitar el desarrollo de las comunidades e iniciativas locales. La ZVDVC se ha visto beneficiado del apoyo técnico y económico de varias de ellas a lo largo de los años. Algunos ejemplos son: Counterpart International / USAID (planificación y forma-

ción), Fondo Guatemalteco del Medio Ambiente – FOGUAMA – (fortalecimiento institucional y manejo ecoturístico), Fondo Nacional para la Conservación de la Naturaleza – FONACON - (financiamiento y fortalecimiento a la co-administración), Helvetas ProBosques (planificación y apoyo técnico y financiero), Asociación Mujer Tejedora del Desarrollo – AMUTED- (capacitación), Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza – UICN – (incidencia política e investigación), Cuerpo de Paz (apoyo técnico) y FIA (financiamiento y capacitación).

6.7.10. PROPIETARIOS PRIVADOS

El rol principal de los propietarios de terrenos privados en el área protegida es el de acatar las normas de conservación y manejo. También se les considera usuarios dentro de la categoría uso comunitario. Podrían participar más en el manejo del área, sobre todo en cuanto a la conservación de los recursos y contribuyendo en el mantenimiento del camino de acceso (actualmente, entre todos, se le da mantenimiento una vez al año, pero esto no es suficiente para que el camino se mantenga más accesible).

6.7.11. POLICÍA MUNICIPAL

La policía provee seguridad y control, sobre todo durante eventos de alta visitación.

7. PLAN DE GESTIÓN Y MANEJO DE VISITANTES

Acorde a la situación actual de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal se presentan a continuación propuestas para la gestión y manejo de visitantes que servirán para alcanzar la situación ideal del área.

7.1. VISIÓN Y OBJETIVOS

7.1.1. VISIÓN A CINCO AÑOS

Por medio del uso sostenible de los recursos naturales y culturales y del manejo eficiente de visitantes, la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal se desarrolla como un destino turístico reconocido en los mercados nacional e internacional. Es un área enfocada a la conservación y un centro ceremonial sagrado. La administración del sitio es auto-sostenible y su trabajo asegura la protección de los recursos naturales y culturales y el beneficio para las generaciones futuras.

7.1.2. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar en la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal actividades de uso público sostenibles y ordenadas tales como el turismo, la práctica de la espiritualidad maya y la investigación científica. Por medio de estas actividades se busca fomentar y apoyar la conservación, manejar adecuadamente los recursos y atractivos del área protegida, involucrar a los actores locales en las diferentes etapas de desarrollo e implementación de proyectos y generar ingresos para asegurar la sostenibilidad de ASAECO y de las diversas iniciativas productivas que se desarrollen.

7.1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los usos y formas de administración y gestión que se le den a cualquiera de los recursos y/o servicios del área protegida deben ser sostenibles ambiental, social y económicamente sin excepción alguna. Puesto que alcanzar la sostenibilidad requiere de transición y transformación hacia tal efecto, podemos decir que la gestión y manejo de visitantes es una actividad en "vías de sostenibilidad". Para lograr lo anterior, es necesario asegurar el cumplimiento de los objetivos específicos que se presentan a continuación.

A. CONSERVAR LOS RECURSOS NATURALES Y CULTURALES

- Reconocer y respetar el valor de los recursos.
- Conservar los recursos naturales, especialmente el bosque natural, las especies endémicas y la Laguna Chicabal.
- Conservar y respetar los recursos culturales. Esto incluye mantener y honrar la imagen del lugar como un centro sagrado para la cosmovisión maya local.
- Brindar un espacio de convivencia y respeto hacia la naturaleza y la comunidad.
- Fomentar el desarrollo de actividades sostenibles que generen ingresos que serán invertidos en el manejo y conservación del área y en la mejora de la calidad de vida de los socios de ASAECO y sus familias. Dichas actividades no deben poner en riesgo ninguno de los recursos que se desea conservar.
- Utilizar materiales vernáculos, tecnologías limpias y procesos productivos amigables en todas las fases de diseño, implementación y manejo de los proyectos de desarrollo.
- Establecer e implementar un programa de prevención, manejo y monitoreo de impactos derivados del uso público y otras actividades que se desarrollen en el área.
- Disminuir la destrucción de los recursos naturales por medio de la generación de nuevas alternativas para el desarrollo económico.
- Sensibilizar a todos los actores involucrados en el manejo del área través de estrategias de educación ambiental y capacitación.
- Crear e implementar programas educativos y de sensibilización dirigidos a las comunidades locales que fomenten el reconocimiento del valor del patrimonio natural y cultural y la importancia de su conservación y uso apropiado.
- Promover la educación ambiental y cultural dirigida a todos los visitantes.

B. DESARROLLAR UN DESTINO TURÍSTICO DE CALIDAD QUE SATISFAGA LAS NECESIDADES DE LOS VISITANTES

- Contar con un encargado de uso público que planifique, implemente, coordine y monitoree de forma eficiente todas las actividades relacionadas con la visitación planteadas en este documento.
- Promover la gestión y manejo de la actividad de visitación haciendo uso óptimo de los recursos sin comprometerlos.
- Los patrimonios natural y cultural representan el mayor recurso y atractivo para el uso público, sin embargo, se debe tomar en cuenta su fragilidad para evitar su degradación.
- Fortalecer las capacidades de los administradores para que éstos ofrezcan un producto turístico seguro, satisfactorio y de calidad.
- Manejar la actividad de uso público como un negocio rentable cuya prioridad radica en generar ingresos para la conservación del área protegida, el desarrollo integral y la mejora de calidad de vida a largo plazo de las comunidades locales (no sólo como una fuente de sobrevivencia básica cortoplacista).

- Desarrollar y mejorar el producto turístico actual con el fin de ser más eficientes en el aprovechamiento de los recursos, generar más ingresos y ofrecer un mejor servicio a los usuarios actuales y potenciales.
 Una de las metas es lograr que los visitantes amplíen su tiempo de estadía en el área y que utilicen los servicios que ya existen.
- Desarrollar productos turísticos únicos y diferenciados para posicionar el área como un destino turístico comunitario, sostenible y de alto nivel.
- Integrar el destino a la oferta turística regional y nacional.
- Establecer alianzas estratégicas para la gestión eficaz e integral del uso público.
- Mercadear el destino de tal forma que se llame la atención de los públicos meta prioritarios y que se dé una imagen pública del sitio real e ideal. Esto significa, reforzar la imagen de Chicabal como un área protegida dedicada a la conservación de los recursos y a ofrecer un espacio para las prácticas de la cultura local. También se debe mantener la imagen del sitio como un lugar seguro, tranquilo, agradable y sagrado.
- Establecer estrategias y acciones para la seguridad turística. Esto incluye el respeto y la protección física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios, miembros de la comunidad y de organizaciones involucradas.

C. MANEJAR Y GESTIONAR EFICIENTEMENTE Y DE FORMA SOSTENIBLE LOS RECURSOS NATURALES Y CULTURALES

- Desarrollar actividades y negocios rentables que permitan la generación de fondos tanto para el mantenimiento adecuado del área como para la reinversión y la creación de valor a largo plazo.
- Alcanzar la sostenibilidad financiera de los socios de ASAECO y sus familias, de la asociación como tal y de los proyectos productivos que se desarrollan en el área. Tener certeza y soporte a largo plazo para mejorar progresiva e integralmente la calidad de vida de los actores locales.
- Generar más empleos y promover el desarrollo de la comunidad de forma directa e indirecta.
- Generar los recursos financieros necesarios para adquirir más terreno y expandir el área de conservación.
- Propiciar una administración eficiente de tal forma que los socios de ASAECO tengan funciones y beneficios claros.
- Mejorar las capacidades de los socios de ASAECO y sus familias a diferentes niveles y en diferentes temas.
- Asegurar la continuidad en el manejo del área por medio del involucramiento de jóvenes y otras personas que podrían ser los potenciales sucesores de los socios actuales.
- Lograr la colaboración, cooperación y coordinación de los propietarios privados y las organizaciones públicas (Municipalidad) en la conservación, en el manejo del área protegida, en el aprovechamiento responsable de los recursos y en la gestión del uso público.
- Fortalecer la organización y participación comunitaria.
- Promover una distribución justa de los beneficios económicos, técnicos, materiales y otros.

7.2. SUB-ZONIFICACIÓN PARA EL USO PÚBLICO

El concepto de zonificación se define como el proceso de aplicar diferentes objetivos de manejo y relaciones de uso a sitios particulares de un área protegida (Báez y Acuña 1998). Consiste en definir y ordenar las zonas, sub-zonas, sectores y áreas destinados a la visitación y luego asignar a dichas zonas el nivel específico y tipo de actividad humana permitida, lineamientos, regulaciones y restricciones (CONAP 2014c).

La Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal comprende el cono volcánico desde el cráter hasta la pendiente equivalente al 30% (ver mapa 1). La Zonificación general del área protegida se establece en el Plan Maestro (CONAP 2016) y el presente PGMV se basa en ella. A continuación, se describe la Zona de Uso Público y su respectiva sub-zonificación.

7.2.1. ZONA DE USO PÚBLICO — ZUP

La Zona de Uso Público, como lo indica su nombre, se ha designado para actividades del público en general, específicamente para la actividad de visitación y turismo. Aquí se permiten actividades culturales y espirituales (mayas y no mayas), educación ambiental, recreación de bajo impacto, turismo y cualquier otra actividad de visitación que respete los criterios de conservación, sostenibilidad y educación ambiental (consultar el Plan Maestro 2016 para detalles y lineamientos para esta Zona).

La ZUP de la ZVDVC, con una extensión de 5 hectáreas8, comprende lo siguiente:

- El Camino que va de la Laguna Seca a la cima del volcán y el área de Miradores (1.12 ha)
- Los senderos para el público / visitantes en general los cuales se denominan como (ver mapas 2, 4 y 5):
 - Sendero Miradores Laguna (gradas de ascenso / descenso a la laguna equivalente a 0.2 ha)
 - Sendero Laguna Chicabal (y las playas) y los altares Mayas (bordea la laguna y equivale a 1.45 ha)
 - Sendero de Aviturismo (0.73 ha)
 - Sendero Arenal (0.8 ha)
- La Laguna Chicabal (el espejo de la laguna no se incluye en las 5 hectáreas de la ZUP, éste tiene una extensión de 20.49 ha).

Además, fuera de los límites del área protegida, pero como parte de las áreas destinadas al turismo y la visitación, se encuentra la Laguna Seca y el camino de acceso al área. Aquí se encuentra la mayoría de infraestructura turística con la que cuenta el área.

7.2.2. SUB-ZONIFICACIÓN TURÍSTICA

La Sub-Zonificación Turística consiste en identificar, agrupar y delimitar las áreas en donde se realiza la actividad de visitación en general, es decir, sectores en los que existen atractivos turísticos suficientes — en términos de calidad y cantidad — como para justificar el desarrollo de la actividad. Además, las sub-zonas y sus respectivos sectores deberán contar, en la actualidad o de forma potencial, con una serie de condiciones que posibiliten el

⁷ Estas 5 hectáreas incluyen un sendero que continua después del sendero de Aviturismo pero que está cerrado al turismo. Éste tiene una extensión de 0.7 hectáreas.

desarrollo tales como accesibilidad, disponibilidad de servicios básicos, infraestructura básica, etc. La sub-zonificación turística se ha determinado en base a la Zonificación del área protegida (ver Plan Maestro 2016), teniendo siempre como base principal la conservación de los recursos y su uso responsable y sostenible.

La Zona de Uso Público de la ZVDVC se divide en dos sub-zonas: 1) Sub-Zona Laguna Seca y 2) Sub-Zona Cima Volcánica. Cada una de estas Sub-Zonas se divide en sectores. A continuación, se presenta la descripción de la sub-zonificación y todas sus divisiones (ver gráfica 14 y mapas 3 y 4).

Gráfica 14. Sub-Zonificación de la Zona de Uso Público en la Zona de Veda Volcán Chicabal

ZONA DE USO PÚBLICO

SUB-ZONA Laguna seca

SUB-ZONA CIMA VOLCÁNICA

Sector Camino de acceso Sector Laguna Seca Sector Camino Laguna Seca -Mirador

Sector -Mirador

Sector Laguna Chicabal

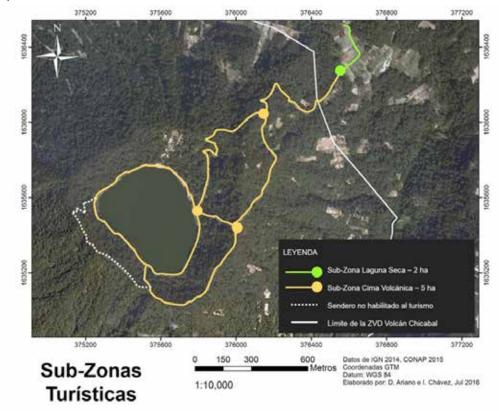
Sector Sendero Aviturismo

Sector Sendero Arenal

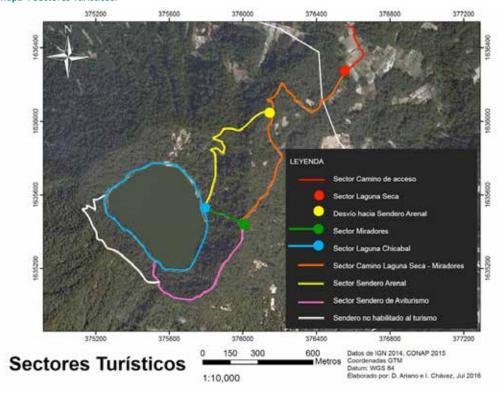
Laguna Chicabal Sendero Laguna Chicabal

Altares mayas

Mapa 3 Sub-Zonas Turísticas.



Mapa 4 Sectores Turísticos.



A. SUB-ZONA LAGUNA SECA

Comprende el camino de acceso al área protegida y la Laguna Seca. Es la sub-zona que cuenta con la mayor cantidad de infraestructura y que permite el uso más intensivo. Toda esta sub-zona se encuentra fuera de los límites del área protegida, pero forma parte esencial en la actividad de visitación por lo que se considera un elemento importante para este plan (equivalente a 2 hectáreas).

SECTOR CAMINO DE ACCESO

Comprende todo el camino de terracería que va de Tui Chim hasta la Laguna Seca. A continuación, se describen sus características, actividades y estructura permitidas y no permitidas.

Cuadro 10 Características, actividades y estructura permitidas y no permitidas del Sector Camino de Acceso, Sub-Zona Laguna Seca.

Descripción, límites y ubicación	Desde la carretera hasta la Laguna Seca el camino de acceso es de 2.9 kms. Parte de este acceso es un camino de terracería de aproximadamente 1 km que conduce de la comunidad Tui Chim (aledaña a Toj Mech) hacia la Laguna Seca. La única infraestructura con la que cuenta este tramo de terracería son unas rodaderas para el paso de vehículos en las partes más empinadas.
	Incluye el parqueo público que se encuentra en Tui Chim al iniciar el camino (terreno privado). Éste es un terreno baldío de tierra sin infraestructura de ningún tipo.
	Todo este sector se encuentra fuera de los límites del área protegida.
Objetivo	Proveer acceso al Volcán Chicabal (incluyendo áreas turísticas y terrenos privados) y un área parqueo para visitantes
Áreas permitidas para visita	El camino en sí y un metro más de perímetro desde la orilla. El área de parqueo.
Áreas restringidas para visita	Todas aquellas que se encuentran fuera del límite del camino y parqueo y caminos y senderos que no vayan a la Laguna Seca (caminos privados).
Actividades y estructura permitidas	 Paso de vehículos apropiados para el tipo de camino y que estén en buen estado⁹. Paso de peatones (para lo cual se recomienda delimitar un caminamiento). Ascenso en bicicleta de montaña o en caballos, dentro de los límites del camino únicamente. Observación de flora y fauna. Descanso en áreas designadas para el efecto. Infraestructura de apoyo al camino como rodaderas o adoquín, drenajes y cunetas, rotulación, caminamientos para personas que visitan a pie y áreas de descanso (ver lineamientos para infraestructura en el inciso 7.4.2.d). Mantenimiento y limpieza del camino. Cercado y reforestación de las orillas. Parqueo únicamente en el área designada. Garita de acceso (controlada por ASAECO en conjunto con el COCODE. La función de la garita es controlar el paso de vehículos, tanto turísticos como particulares).

⁹Esto se refiere a vehículos 4x4 que cuenten con las condiciones necesarias para subir un camino de terracería en mal estado. Además, esto incluye vehículos que estén en buenas condiciones mecánicas y funcionales, es decir, que no emitan mucho humo y ruido, que no tengan fugas de aceite o gasolina, y que estén en condiciones mecánicas seguras (como buen funcionamiento de motor y neumáticos). El propósito es evitar que suban vehículos que se puedan quedar varados, que se expongan a accidentes y/o que ocasionen mucho impacto o contaminación al entorno natural.

Actividades y estructura no permitidas	 Estacionamiento fuera del límite del parqueo y en las orillas del camino. Salir del perímetro del camino. Daño y extracción de flora y fauna (incluyendo cacería y uso de ondas u otras armas). Exceso de velocidad (máximo 40kms/ hora)^{10w}. Acceso de medios de transporte de alto impacto (ejemplos: transporte pesado, motras de catalogos de transporte de alto impacto (ejemplos: transporte pesado, motras de catalogos de transporte de alto impacto (ejemplos: transporte pesado, motras de catalogos de transporte de alto impacto (ejemplos: transporte pesado, motras de catalogos de transporte de alto impacto (ejemplos: transporte pesado, motras de catalogos de transporte de alto impacto (ejemplos: transporte pesado, motras de catalogos de transporte de alto impacto (ejemplos: transporte pesado, motras de catalogos de catal
	tos de motocross y otros). Paso de vehículos en mal estado (ver pie de página).
	Tirar basura.

SECTOR LAGUNA SECA

Comprende toda el área denominada Laguna Seca (terreno propiedad de ASAECO de aproximadamente 2 hectáreas) que se compone de un campo de futbol (que también es utilizado como parqueo), infraestructura turística y administrativa, un área de juegos para niños y un área para acopio de desechos sólidos (ver croquis 2). A continuación, se describen sus características, actividades y estructura permitidas y no permitidas.

Cuadro 10 Características, actividades y estructura permitidas y no permitidas del Sector Camino de Acceso, Sub-Zona Laguna Seca.

Descripción, límites y ubicación	Este es un terreno propiedad de ASAECO que abarca el área denominada Laguna Seca (terreno con una extensión de 2.24 hectáreas). Aquí se encuentra la mayoría de la infraestructura y servicios turísticos de Chicabal los cuales también pertenecen y son manejados por ASAECO. Todo este sector se encuentra fuera del límite del área protegida. Ver croquis 2 para el detalle de infraestructura y servicios.
Objetivo	Proveer toda la infraestructura y servicios básicos para la atención del visitante. Este es el punto de encuentro principal de los visitantes con la administración del área y la puerta de entrada a los terrenos dedicados a la conservación. Además de ser el punto principal de recepción y registro del visitante, el otro objetivo principal de este sector es el de proveer al turista la información e inducción necesaria para que éste esté enterado de las normas de conducta y conservación del área protegida.
Áreas permitidas para visita	Toda la infraestructura (excepto los sanitarios que están inhabilitados atrás del hotel al norte del terreno), camino de acceso, parqueo y área de juegos y áreas de reciclaje
Áreas restringidas para visita	Todas aquellas que se encuentran fuera del límite del terreno y del camino, las áreas administrativas, la cocina, áreas de bodega y de trabajo, toda la parte trasera del terreno (al Norte, atrás de la infraestructura actual) y el área en donde se acumulan los desechos sólidos (al Oeste del terreno). También son restringidos al turismo los terrenos y caminos privados.
Actividades y estructura permitidas	 Infraestructura de apoyo al turismo que sea de bajo impacto y que cuenta con diseño vernáculo y amigable con el ambiente, con los debidos estudios de impacto ambiental y otros requisitos legales (ver lineamientos para infraestructura en el inciso 7.4.2.d). Infraestructura para la administración y bodegas para materiales de mantenimiento. Mantenimiento de la infraestructura y limpieza general. Cercado y reforestación. Estacionamiento únicamente en el área designada (de vehículos y bicicletas de montaña) (se debe respetar la capacidad de carga del parqueo, ver cuadro 22 en el inciso 7.5.2).

¹⁰ Según el Reglamento de Tránsito, artículos 111 y 114, la velocidad máxima permitida en caminos y vías locales es de 40kms/hora.

Actividades y estructura permitidas	 Paso de vehículos apropiados para el tipo de camino y que estén en buen estado¹¹. Paso de peatones (para lo cual se recomienda delimitar un caminamiento). Permanencia y cuidado de caballos en un área designada y con su debido mantenimiento. Atención al visitante. Apreciación del paisaje. Eventos y dinámicas en salones o al aire libre (con el debido control del volumen y medidas de seguridad). Ventas de comida y otros productos de interés para el visitante en áreas previamente designadas y habilitadas para esto y bajo autorización y supervisión de la administración (únicamente en días festivos y de alta visitación, de lo contrario se necesita de un contrato de concesión para la prestación de servicios y venta de productos). Actividades de educación e interpretación ambiental. Campamento (ver descripción y lineamientos para esta actividad en los incisos 7.3.2.i y 7.4.2.e).
Actividades y estructura no permitidas	 Estacionamiento fuera del límite del parqueo y en las orillas del camino. Salir del perímetro del terreno de la Laguna Seca (incluyendo el camino de vehículos). Daño y extracción de flora y fauna (silvestre y doméstica). Exceso de velocidad. Acceso de medios de transporte de alto impacto (ejemplos: transporte pesado, motos de motocross y otros). Paso de vehículos en mal estado (ver pie de página anterior). Construcción de infraestructura que no cumpla con los requisitos de arquitectura ambiental y vernácula (ver lineamientos para infraestructura en el inciso 7.4.2.d). Contaminación de cualquier tipo, origen y/o nivel. Interferencia con actividades de la comunidad. Tirar basura.

B. SUB-ZONA CIMA VOLCÁNICA

Comprende el Camino Laguna Seca - Miradores, el área de Miradores (que incluye las gradas de ascenso / descenso a la laguna), la Laguna Chicabal y el Sendero Laguna Chicabal (que incluye el sendero que la bordea y los altares mayas que se encuentran en la orilla de la laguna), el Sendero de Aviturismo, el Sendero Arenal y los altares mayas dispersos en el cráter volcánico. Esta sub-zona está dedicada exclusivamente a las actividades de bajo impacto, tanto de carácter natural como cultural.

SECTOR CAMINO LAGUNA SECA - MIRADORES

Comprende todo el camino de terracería que va de la Laguna Seca hasta la cima del volcán en donde se encuentran los miradores. A continuación, se describen sus características, actividades y estructura permitidas y no permitidas.

¹¹ Esto se refiere a vehículos 4x4 que cuenten con las condiciones necesarias para subir un camino de terracería en mal estado. Además, esto incluye vehículos que estén en buenas condiciones mecánicas y funcionales, es decir, que no emitan mucho humo y ruido, que no tengan fugas de aceite o gasolina, y que estén en condiciones mecánicas seguras (como buen funcionamiento de motor y neumáticos). El propósito es evitar que suban vehículos que se puedan quedar varados, que se expongan a accidentes y/o que ocasionen mucho impacto o contaminación al entorno natural.

Cuadro 12 Características, actividades y estructura permitidas y no permitidas del Sector Camino Laguna Seca - Miradores, Sub-Zona Cima Volcánica.

Descripción, límites y	Este es un camino de terracería de 1.47 kms que conduce de la Laguna Seca hasta la cima del volcán en donde se encuentran los miradores. No cuentan con ningún tipo de infrae- structura salvo algunas bancas para descanso y rótulos.
ubicación	De este camino salen algunos otros caminos o veredas privados.
	En la cima, este camino termina en un área amplia en la que los carros pueden dar vuelta en U o parquearse. Este espacio también se usa ocasionalmente para acampar.
Objetivo	El objetivo de este sector es el de proveer acceso a la cima del volcán (a los atractivos turísticos y a algunos terrenos privados) y un área de parqueo para visitantes.
Áreas permitidas para visita	El camino en sí y un metro más de perímetro desde la orilla. El área de parqueo.
Áreas restringidas para visita	Todas aquellas que se encuentran fuera del límite del camino y parqueo. Todos los caminos y senderos privados (que no sean de acceso al área turística).
Actividades y estructura permitidas	 Paso de vehículos apropiados para el tipo de camino y que estén en buen estado¹². Paso de peatones (para lo cual se recomienda delimitar un caminamiento). Ascenso en bicicleta de montaña o en caballos (dentro de los límites del camino únicamente). Observación de flora y fauna. Guiaje interpretativo. Descanso en áreas designadas para el efecto. Infraestructura de apoyo al camino como rodaderas o adoquín, drenajes y cunetas, rotulación y áreas de descanso (ver lineamientos para infraestructura en el inciso 7.4.2.d). Mantenimiento y limpieza del camino. Cercado y reforestación de las orillas. Parqueo únicamente en el área designada a lado de los miradores.
Actividades y estructura no permitidas	 Estacionamiento fuera del límite del parqueo y en las orillas del camino. Parqueo fuera del horario de apertura. Salir del perímetro del camino de uso público. Daño y extracción de flora y fauna. Exceso de velocidad. Acceso de medios de transporte de alto impacto (ejemplos: transporte pesado, motos de motocross y otros). Paso de vehículos en mal estado (ver pie de página). Tirar basura. Campamento (hasta que no haya letrinas).

¹² Esto se refiere a vehículos 4x4 que cuenten con las condiciones necesarias para subir un camino de terracería en mal estado. Además, esto incluye vehículos que estén en buenas condiciones mecánicas y funcionales, es decir, que no emitan mucho humo y ruido, que no tengan fugas de aceite o gasolina, y que estén en condiciones mecánicas seguras (como buen funcionamiento de motor y neumáticos). El propósito es evitar que suban vehículos que se puedan quedar varados, que se expongan a accidentes y/o que ocasionen mucho impacto o contaminación al entorno natural.

SECTOR MIRADORES

Este sector incluye el área de miradores que se encuentran en la cima del volcán y el Sendero Miradores – Laguna (gradas de ascenso y descenso a la Laguna Chicabal). A continuación, se describen sus características, actividades y estructura permitidas y no permitidas.

Cuadro 13 Características, actividades y estructura permitidas y no permitidas del Sector Miradores, Sub-Zona Cima Volcánica.

Descripción, límites y ubicación	En la cima del volcán se encuentran dos miradores: uno que ve hacia el Sureste hacia los volcanes Santa María y Santiaguito, el segundo ve hacia el noroeste hacia el cráter y la Laguna Chicabal. En este sector además se encuentra otra infraestructura como una mesa con techo (sin bancas) y rotulación. Aquí también se incluye el Sendero Mirador – Laguna, de 275 metros de largo, y que se compone de 570 gradas de ascenso / descenso a la Laguna Chicabal.
Objetivo	Proveer la infraestructura necesaria para observar el paisaje y para acceder a la Laguna Chicabal. Los miradores también se pueden considerar un área de descanso.
Áreas permitidas para visita	Toda la infraestructura existente de miradores, mesas, el camino entre los dos miradores y las gradas.
Áreas restringidas para visita	Todas las áreas que se encuentran fuera de la infraestructura. Los miradores se encuentran elevados sobre pendientes pronunciadas por lo que es peligroso salirse de las áreas delimitadas. Las gradas de ascenso / descenso se encuentran en un terreno con pendiente muy pronunciada por lo que está restringido salirse de sus límites (por razones de conservación del suelo y de seguridad para el visitante). Más o menos a la mitad del graderío había un área de descanso que está actualmente abandonada. Hasta que no se restaure la infraestructura (bancas, barandas y techo), esta área debe ser restringida para evitar accidentes.
Actividades y estructura permitidas	 Infraestructura de apoyo al turismo que sea de bajo impacto y que cuenta con diseño vernáculo y amigable con el ambiente, con los debidos estudios ambientales (ver lineamientos para infraestructura en el inciso 7.4.2.d). Se debe mejorar la infraestructura de las gradas y es indispensable crear áreas de descanso formales (las personas se quedan descansando sentadas en las gradas) (ver lineamientos para infraestructura en el inciso 7.4.2.d). Mantenimiento de la infraestructura y limpieza general. Cercado, chapeo de plantas que interrumpen la vista de los miradores y reforestación (tomar en cuenta que únicamente se permite chapear plantas y montes pequeños, pero no es permitida la remoción de cobertura forestal). Paso de peatones. Apreciación del paisaje, fotografía y descanso. Educación, interpretación y rotulación. Consumo de alimentos (no cocinar) dentro de la infraestructura siempre y cuando no se deje basura (ver lineamientos para manejo de desechos sólidos en el inciso 7.4.2.b.).
Actividades y estructura no permitidas	 Estacionamiento entre los miradores. Salir del perímetro de la infraestructura. Daño o extracción de flora y fauna. Infraestructura que no cumpla con los requisitos de arquitectura ambiental y vernácula. Contaminación de recursos, contaminación visual y auditiva. Dejar basura. Permanencia fuera de los horarios de apertura del área.

Actividades y estructura no permitidas	 Cocinar o hacer fogatas. Fumar y consumo de bebidas alcohólicas y/o drogas. Subir o bajar las gradas sin precaución (corriendo o saltando o de alguna forma que ponga en riesgo al visitante y a otras personas). Vandalismo en contra de la infraestructura (u otros). Sobrepaso de la capacidad de carga de la infraestructura (ver cuadro 22 en el inciso 7.5.2.).
	Corte de flora para construcción de nueva infraestructura (descombro).

SECTOR LAGUNA CHICABAL

En este sector uno de los objetivos principales es proteger la laguna y todo su entorno natural, no sólo por su valor y fragilidad natural, sino también por su valor cultural. Este sector incluye la Laguna Chicabal, el Sendero Chicabal que bordea por completo la laguna y todos los altares mayas. Dentro del Sector Laguna Chicabal se encuentran todos los altares que se utilizan para hacer ceremonias de la espiritualidad maya. Éstos están repartidos en las orillas de la laguna y en la micro-cuenca del cráter del volcán Chicabal. Los altares se clasifican de la siguiente forma (ver mapa 5):

- Altares abiertos al público: estos son los altares en los que se realizan ceremonias mayas públicas que todo visitante puede presenciar siempre y cuando no se interrumpa o efectúen actos que falten el respeto a quienes practican las ceremonias. También son altares que pueden ser empleados para hacer ceremonias con turistas (siempre y cuando estén acompañados de un guía espiritual).
- Altares restringidos: son todos aquellos en los que se realizan ceremonias mayas privadas. Estos altares son para el uso exclusivo de guías espirituales, acompañados o no de personas de las comunidades locales. Algunos de estos altares se encuentran en un terreno privado, pero están disponibles para el uso de guías espirituales reconocidos. Vale la pena mencionar que pocas personas conocen estos altares por lo que pocos saben llegar a ellos De alguna manera esto es una gran ventaja puesto que se evita el acceso al turismo en general lo cual representaría más impacto a los recursos. Por esto mismo, se recomienda dejar las veredas y altares como están para no hacer una intervención o impacto con infraestructura innecesaria.

A continuación, se describen las características, actividades y estructura permitidas y no permitidas en: 1) la Laguna Chicabal, es decir, el espejo de agua en sí (cuadro 14), 2) en el sendero que la bordea denominado Sendero Chicabal y los altares cercanos al agua (cuadro 15) y 3) en los altares mayas alejados de la orilla (cuadro 16).

Cuadro 14 Características, actividades y estructura permitidas y no permitidas en la Laguna Chicabal, Sector Laguna Chicabal, Sub-zona Cima Volcánica.

Descripción, límites y ubicación	Comprende únicamente el cuerpo de agua y la orilla del agua. El sendero que la bordea y playas se tratan en el cuadro 15.
Objetivo	Estrictamente conservación del recurso agua. Este es uno de los elementos más importantes del área protegida en cuanto a recurso y atractivo turístico.
Áreas permitidas para visita	Únicamente la orilla de la playa para apreciación del paisaje (Sendero Laguna Chicabal).
Áreas restringidas para visita	El cuerpo de agua en sí. Es prohibido meterse a la Laguna Chicabal por razones de conservación y por considerarse sagrada.

Actividades y estructura permitidas	 Apreciación del paisaje y fotografía. Educación e interpretación ambiental y cultural por medio de guías. Observación de flora y fauna. Limpieza de las orillas. Colocación de ofrendas en las orillas. Para los comunitarios está permitida la pesca artesanal¹³. Estudios biológicos del agua para llevar control de su estado de conservación. 	
Actividades y estructura no permitidas	 Entrar al agua o nadar. Entrar al agua, nadar o hacer bautizos por parte de grupos religiosos. Contaminación de cualquier tipo, origen y/o intensidad. Muelles o cualquier infraestructura dentro del agua. Tirar basura o cualquier objeto dentro del agua. Hacer las necesidades fisiológicas en las orillas de la laguna o en el agua. Lavar o uso de cualquier tipo de producto químico u orgánico en el agua. Extraer agua de la laguna para fines como riego, lavado, consumo comunitario u otros. 	

Cuadro 15 Características, actividades y estructura permitidas y no permitidas en el Sendero Laguna Chicabal y Altares Mayas, Sector Laguna Chicabal, Sub-Zona Cima Volcánica.

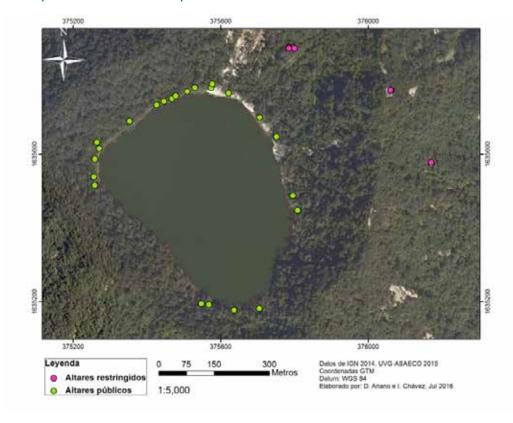
Descripción, límites y ubicación	La Laguna Chicabal es bordeada en su totalidad por un sendero circular de 1.8 kms de largo. Este es un camino de tierra, estrecho y que no cuenta con ninguna infraestructura de apoyo en particular. Alrededor de la laguna se encuentran, cerca de la orilla, 23 altares mayas que son regularmente empleados para hacer ceremonias, rezos y quemas.
Objetivo	Proveer toda la infraestructura y espacio necesarios para visitar la laguna, apreciar el paisaje y para efectuar las ceremonias mayas tan características del lugar.
Áreas permitidas para visita	Toda la infraestructura, es decir, el sendero y los altares cercanos a la laguna (ver mapas 4 y 5). También es permitida la permanencia de personas en las playas del lado Este de la laguna. Se pueden emplear los senderos que conducen a los demás altares que se encuentran en la cuenca del cráter siempre y cuando estén en buen estado.
Áreas restringidas para visita	Todas las áreas fuera del sendero que bordea la laguna, fuera de los altares y las playas.

¹³ La carpa que vive en la Laguna Chicabal es una especie de pez introducida que ha causado muchos cambios en el entorno natural hasta provocar incluso la desaparición de especies nativas de anfibios. Se considera que la pesca artesanal es una opción viable para reducir lo más posible la población de esta especie introducida y así evitar que siga causando cambios. Ver lineamientos para pesca artesanal en el Plan Maestro para la ZVDVC (CONAP 2016).

Actividades y estructura permitidas	 Infraestructura de apoyo al sendero que sea de bajo impacto, que cuenta con diseño vernáculo y amigable con el ambiente y con los debidos estudios ambientales (ver lineamientos para infraestructura en el inciso 7.4.2.d). Delimitación física de senderos donde sea necesario por medio de barandas o límites en el suelo. Delimitación del área de los altares y de la playa. Mantenimiento de la infraestructura y limpieza general. Paso de peatones (para lo cual se recomienda delimitar claramente el sendero y los senderos que van a otros altares). Apreciación del paisaje, fotografía y caminatas. Educación e interpretación ambiental y cultural. Áreas de descanso. Consumir alimentos siempre y cuando se extraiga la basura (ver lineamientos para manejo de desechos sólidos en el inciso 7.4.2.b.). Observación de flora y fauna. Ceremonias mayas únicamente en altares designados. Se deben limpiar los altares diariamente o después de cada ceremonia. Prácticas religiosas y espirituales silenciosas y en grupos de no más de 30 personas. Ofrendas en las orillas de la laguna siempre y cuando éstas se limpien con frecuencia. Respeto a la capacidad de carga (ver inciso 7.5.2.).
Actividades y estructura no permitidas	 Salir del perímetro del sendero y altares. Daño y extracción de flora y fauna. Infraestructura que no cumpla con los requisitos de arquitectura ambiental y vernácula. Contaminación de cualquier tipo, origen y nivel. La cera de las velas que se usan en las ceremonias puede contaminar el agua de la Laguna por lo que no se deben usar velas cerca de la orilla de la laguna. Interferencia con actividades de la comunidad, especialmente de las manifestaciones religiosas. Dejar basura. Fuegos o fogatas fuera de los altares. Hacer las necesidades fisiológicas. Cocinar en parrillas, churrasqueras o cualquier otro tipo de sistema. Ventas de ningún tipo. Fumar y consumo de drogas y/o alcohol. Uso de equipos de sonido de cualquier tipo. Ruido excesivo. Quema de juegos pirotécnicos, armas de fuego, cacería, otros. Aglomeraciones de personas (ver incisos 7.5.2. y 7.6.).

Cuadro 16 Características, actividades y estructura permitidas y no permitidas en los Altares Mayas alejados del Sendero Laguna Chicabal, Sector Laguna Chicabal, Sub-Zona Cima Volcánica.

Descripción, límites y ubicación	En el cráter del volcán, además de los altares que están a la orilla de la laguna, se encuentran otros altares mayas ubicados dispersamente. Se usan ocasionalmente, sobre todo en fechas especiales y solo por parte de los guías espirituales que los conocen. Algunos de ellos se encuentran dentro de un terreno privado (único terreno en el cráter que no pertenece a ASAECO).
Objetivo	Proveer otros espacios para la práctica espiritual maya en un ambiente más privado y silencioso.
Áreas permitidas para visita	Únicamente las veredas que conducen a los altares y el espacio de los altares (ver mapa 5).
Áreas restringidas para visita	Todas las áreas fuera de las veredas y los altares.
Actividades y estructura permitidas	 Infraestructura de apoyo al turismo que sea de bajo impacto y que cuenta con diseño vernáculo y amigable con el ambiente, con los debidos estudios ambientales (ver lineamientos para infraestructura en el inciso 7.4.2.d). Se debe mejorar la infraestructura de las gradas y es indispensable crear áreas de descanso formales (las personas se quedan descansando sentadas en las gradas) (ver lineamientos para infraestructura en el inciso 7.4.2.d). Mantenimiento de la infraestructura y limpieza general. Cercado, chapeo de plantas que interrumpen la vista de los miradores y reforestación (tomar en cuenta que únicamente se permite chapear plantas y montes pequeños, pero no es permitida la remoción de cobertura forestal). Paso de peatones. Apreciación del paisaje, fotografía y descanso. Educación, interpretación y rotulación. Consumo de alimentos (no cocinar) dentro de la infraestructura siempre y cuando no se deje basura (ver lineamientos para manejo de desechos sólidos en el inciso 7.4.2.b.).
Actividades y estructura no permitidas	 Estacionamiento entre los miradores. Salir del perímetro de la infraestructura. Daño o extracción de flora y fauna. Infraestructura que no cumpla con los requisitos de arquitectura ambiental y vernácula. Contaminación de recursos, contaminación visual y auditiva. Dejar basura. Permanencia fuera de los horarios de apertura del área.



Mapa 5 Clasificación de altares mayas en la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal

SECTOR SENDERO DE AVITURISMO

Este sector comprende el sendero que ha sido designado para la observación de aves. Inicia en el área de miradores y baja por las laderas del cráter hasta la laguna. Hay un sendero más largo que es una continuación de éste, pero se recomienda restringirlo al turismo y usar únicamente el sendero más corto (ver mapa 4). A continuación, se describen sus características, actividades y estructura permitidas y no permitidas.

Cuadro 17 Características, actividades y estructura permitidas y no permitidas del sector Sendero de Aviturismo, Sub-Zona Cima Volcánica.

Descripción, límites y ubicación	En el sector Miradores inicia un sendero de 850 metros que bordea parte del cráter y luego baja hasta la laguna. Está destinado a la observación de aves para grupos que van acompañados de un guía comunitario, por lo que no está abierto a todo el público.
Objetivo	Proveer un área específica para la observación de aves que sea tranquila y que no sea interferida por otras actividades de uso público, aglomeraciones de personas y ruido.
Áreas permitidas para visita	Únicamente el sendero.
Áreas restringidas para visita	Todas las áreas fuera del sendero.

Actividades y estructura permitidas	 Infraestructura de apoyo al sendero que sea de bajo impacto, que cuenta con diseño vernáculo y amigable con el ambiente y con los debidos estudios ambientales (ver lineamientos para infraestructura en el inciso 7.4.2.d). Mantenimiento de la infraestructura y limpieza general. Delimitación física de senderos en donde sea necesario por medio de barandas o límites en el suelo. Paso de peatones (para lo cual se recomienda delimitar claramente el sendero). Apreciación del paisaje, fotografía y caminatas. Educación e interpretación ambiental y cultural por medio de guías. Áreas de descanso. Observación de flora y fauna.
Actividades y estructura no permitidas	 Salir del perímetro del sendero o crear nuevos senderos o brechas. Daño y extracción de flora y fauna. Infraestructura que no cumpla con los requisitos de arquitectura ambiental y vernácula (ver lineamientos para infraestructura en el inciso 7.4.2.d). Contaminación de cualquier tipo, origen y nivel. Hacer las necesidades fisiológicas fuera del área destinada para ello. Fumar y consumo de drogas y/o alcohol. Permanencia fuera de los horarios designados Acampar. Recorrido sin un guía comunitario. Utilizar cualquier medio artificial para atraer aves (trampas, sonidos, sustancias u otros). Sobrepaso de la capacidad de carga (ver inciso 7.5.2.). Otros usos que no sean el turístico y específicamente observación de aves.

SECTOR SENDERO ARENAL

Este es un sendero peatonal que va de la Laguna Chicabal hasta el Camino Laguna Seca – Miradores creando una bifurcación (ver mapa 4). A continuación, se describen sus características, actividades y estructura permitidas y no permitidas.

Cuadro 18 Características, actividades y estructura permitidas y no permitidas del sector Sendero Arenal, Sub-Zona Cima Volcánica.

Descripción, límites y ubicación	El Sendero Arenal va desde la Laguna Chicabal hacia el norte y hasta el Camino Laguna Seca – Miradores. Tiene una distancia de casi 1 kilómetro (976 metros). Se usa para salir de la laguna de regreso a la Laguna Seca. Se recomienda utilizar este sendero siempre en esta vía (ver mapa 6). Es una vereda de tierra, en mal estado y que no cuenta con ninguna infraestructura de apoyo. El final de este sendero es más ancho por lo que pueden entrar carros unos metros.
Objetivo	El objetivo de este sector es proveer la infraestructura de salida de la Laguna Chicabal de regreso hacia la Laguna Seca.
Áreas permitidas para visita	Únicamente el sendero.
Áreas restringidas para visita	Todas las áreas fuera del sendero.

Actividades y estructura permitidas	 Infraestructura de apoyo al sendero que sea de bajo impacto, que cuenta con diseño vernáculo y amigable con el ambiente y con los debidos estudios ambientales (ver lineamientos para infraestructura en el inciso 7.4.2.d). Mantenimiento de la infraestructura y limpieza general. Delimitación física de senderos por medio de barandas donde sea necesario o límites en el suelo. Paso de peatones (para lo cual se recomienda delimitar claramente el sendero y las veredas que van a otros altares). Apreciación del paisaje, fotografía y caminatas. Educación e interpretación ambiental y cultural por medio de guías. Áreas de descanso. Observación de flora y fauna.
Actividades y estructura no permitidas	 Estacionamiento de vehículos. Salir del perímetro del sendero y altares. Daño y extracción de flora y fauna. Infraestructura que no cumpla con los requisitos de arquitectura ambiental y vernácula (ver lineamientos para infraestructura en el inciso 7.4.2.d). Contaminación de cualquier tipo, origen y nivel. Hacer las necesidades biológicas. Fumar y consumo de drogas y/o alcohol.

7.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal es un área protegida considerada como uno de los destinos turísticos más importantes de la región de Quetzaltenango. Cuenta ya con diversidad de atractivos turísticos naturales y culturales y con servicios e infraestructura. Éstos, a pesar de que ya funcionan y atienden las necesidades del público actual, pueden mejorar para alcanzar un óptimo nivel.

A continuación, se presentan las sugerencias para los productos, servicios e infraestructura turísticos de Chicabal.

7.3.1. CHICABAL COMO DESTINO TURÍSTICO

A. IMAGEN

El Volcán Chicabal es un destino que se identifica como producto turístico a nivel regional con las siguientes palabras clave: "naturaleza", "recreación", "aventura", "caminata" y "centro sagrado o ceremonial".

El turismo internacional valora la oportunidad de apreciar la naturaleza, caminar y presenciar las manifestaciones culturales mayas. Para cierto mercado nacional muy específico, Chicabal es considerado un sitio ceremonial sagrado. Sin embargo, para la gran mayoría de público nacional, esta es un área recreativa lo cual es contradictorio a la imagen ideal del área protegida la cual debe enfocar su imagen en naturaleza, aventura, caminata y centro sagrado o ceremonial. Un destino que se considera "recreativo" inevitablemente "invita y permite" a las personas realizar actividades que por lo general representan mayores impactos a los recursos y el entorno. De hecho, algunas de las actividades ceremoniales — como es el caso de la Rogativa por la Lluvia - son las que se ven principalmente acompañadas de actos "recreativos" que causan, no solo una tremenda interferencia en las actividades sagradas, pero también un fuerte impacto negativo al área protegida.

Chicabal es un área protegida y ceremonial y se debe manejar y promover turísticamente como tal y en congruencia con su propósito principal que es el de conservar y respetar los recursos naturales y culturales. La actividad de turismo en sí no es una prioridad para el área, sino más bien un medio que contribuye a la conser-

vación y al desarrollo sostenible. La actividad turística debe adaptarse a las condiciones de manejo y conservación del área y no viceversa. Por lo tanto, el producto turístico ideal para Chicabal es aquel que principalmente respeta éstos principios y ofrece actividades, atractivos, servicios e infraestructura congruentes con un área dedicada a la conservación.

B. MERCADOS PRIORITARIOS

Por el tipo de destino y su oferta actual, Chicabal es un área que se visita en medio día o un día. Esto le permite al área ser competitiva en relación a otros destinos a nivel regional, sobre todo en el mercado internacional. El turista extranjero que visita Quetzaltenango prefiere un sitio que se visita en corto tiempo, que ofrezca variedad, que sea accesible y que se pueda recorrer en pocas horas. Sin embargo, se necesita mejorar la oferta actual para brindar un producto de mayor calidad y más estructurado. También se busca crear una oferta más variada para que en el mismo tiempo de visita, el turista tenga la oportunidad de adquirir otros productos y servicios y así generar más ingresos para el área. El turismo internacional es uno de los prioritarios para Chicabal puesto que es el segmento de personas que más se acopla a los objetivos de conservación del área protegida: de forma general, el extranjero es quien más respeta los recursos y realiza actividades que representan menor impacto negativo para el área.

Con respecto al mercado nacional, el nicho de mercado prioritario es el de tipo cultural / ceremonial. Éste es un tipo de visitante / usuario que, con cierta orientación, también se acopla a los objetivos del área. Al igual que con el visitante extranjero, la estadía de estas personas es de pocas horas. En su caso, también se buscará mejorar la oferta actual de servicios y productos para generar oportunidades de ingreso adicionales.

Acorde a lo anterior, la prioridad para Chicabal es mejorar lo que ya se ofrece para aumentar los beneficios que crea el turismo en el área. Además, a un mediano o largo plazo se puede pensar en ampliar la oferta con fines de extender el tiempo de estadía de los visitantes a dos días (o día y medio) y una noche.

Según lo anterior, a continuación, se presentan las sugerencias para el desarrollo de productos turísticos en la ZVDVC.

7.3.2. PROPUESTAS PARA ACTIVIDADES Y ATRACTIVOS

El Volcán Chicabal cuenta ya con una serie de actividades desarrolladas y otras en vías de desarrollo o potenciales. Éstos representan el motivo principal de visita al área. En función del análisis de la situación turística actual y del mercado actual y potencial, a continuación, se presenta una serie de recomendaciones para mejorar la oferta actual y desarrollar los productos potenciales.

A. LAGUNA SECA

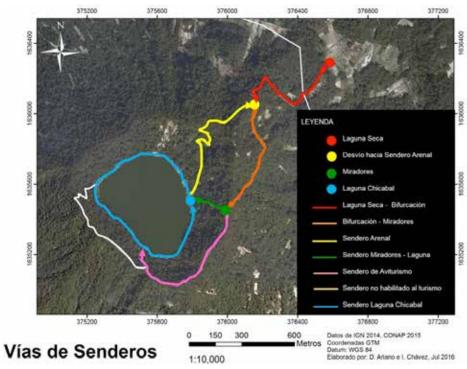
Cuadro 16 Características, actividades y estructura permitidas y no permitidas en los Altares Mayas alejados del Sendero Laguna Chicabal, Sector Laguna Chicabal, Sub-Zona Cima Volcánica.

Descripción breve	Este es más un punto para prestación de servicios. Sin embargo, también se considera parte de las actividades y atractivos puesto que es el lugar ideal para actividades recreativas de bajo impacto. Aquí inicia el recorrido turístico del Volcán Chicabal. Es importante que en este punto se dé la bienvenida al área protegida, que se reafirme la prioridad que tiene la conservación y que se resalte la historia e importancia ceremonial del lugar. También es interesante explicar por qué se llama Laguna Seca.
Atractivos principales	- Historia- Espacio abierto ideal para ciertas actividades recreativas de bajo impacto.
Elementos clave y diferenciación	Historia típica de la cosmovisión maya con un mensaje claro e interesante sobre conservación y respeto de los recursos naturales.

Mercados meta prioritarios	Este producto atiende a todos los mercados que visitan Chicabal.
	CORTO PLAZO
Mejoras, recomendaciones de implementación y requerimientos Actividades y estructura no permitidas	 Rótulos interpretativos sobre la historia de la Laguna Seca con un mensaje de conservación y respeto a la cosmovisión Maya. Este puede ser usado también como una introducción a la visita del Volcán Chicabal resaltando el hecho de que se está visitando un área protegida. Mejorar las facilidades para actividades recreativas (ver recomendaciones para servicios e infraestructura en inciso 7.3.3.). Remodelar los juegos para niños. Cercar el área de acopio de plásticos para el reciclaje.
	MEDIANO O LARGO PLAZO
	 Mover el área de acopio de plásticos para el reciclaje y darle un manejo más eficiente.

B. CAMINATA Y APRECIACIÓN DE LA NATURALEZA

Descripción breve	Caminata desde la Laguna Seca hasta la cima del volcán (o desde Tui Chim o Toj Mech). Apreciación de flora y fauna en el recorrido.
Atractivos principales	- Aventura leve a media - Flora y fauna con énfasis en las especies endémicas o características del área
Elementos clave y diferenciación	Chicabal es un destino que ofrece la oportunidad de caminata y aventura a una gran variedad de mercados puesto que su nivel de dificultad es bajo o medio comparado con otros volcanes del país y de la región. Es un sitio que está más intervenido por la actividad humana que otros por lo que no es el ideal para turismo que busca exclusividad. Su diferenciación radica en la variedad de oferta gracias a la cual atrae públicos diferentes.
Mercados meta prioritarios	Turismo extranjero en búsqueda de una aventura de nivel bajo a medio y con un interés general en naturaleza (no específico). Turismo nacional interesado en el ascenso de volcanes, caminatas de aventura de nivel bajo o medio y en la apreciación de la naturaleza. Las personas deben tener una condición física buena para subir caminando.
	CORTO PLAZO
Mejoras, recomendaciones de implementación y requerimientos Actividades y estructura	 Crear un circuito de una vía: de la Laguna Seca hasta la cima del volcán al Sector de Miradores, bajando hacia la laguna por las gradas o por el Sendero de Aviturismo, bordeando la laguna (respetando también una vía) y saliendo por el Sendero Arenal (ver mapa 6). Esto permitirá un mejor manejo y circulación de visitantes dentro del área. Dar mantenimiento al camino y senderos. Crear áreas de descanso con bancas. Contar con mapas y señalización en puntos estratégicos para orientar a los peatones. Contar con una guía básica de flora y fauna del lugar para identificar las especies de árboles y fauna más relevantes.
no permitidas	 En la tienda, ofrecer bebidas y alimentos naturales y energéticos para las personas que suben caminando.
	MEDIANO O LARGO PLAZO
	 Contar con guías comunitarios especializados en interpretación ambiental o imple- mentar un proyecto de interpretación ambiental por medio de rótulos.



Mapa 6 Vías para el uso de caminos y senderos

C. MIRADORES

Descripción breve	Existen dos miradores en la cima del volcán, el primero ve hacia el Este en donde se aprecian los Volcanes Santa María y Santiaguito (y paisaje en general); el Mirador Oeste ve hacia la Laguna Chicabal.
Atractivos principales	Paisaje excepcional.
Elementos clave y diferenciación	Único mirador de los volcanes Santa María y Santiaguito en el área (desde el volcán Santa María se ve el Santiaguito más cerca, pero desde Chicabal se ven ambos volcanes). Mira- dor de la Laguna Chicabal desde la parte más alta del volcán.
Mercados meta prioritarios	Este producto está dirigido a todos los visitantes de Chicabal, especialmente a los extranjeros y nacionales de otras regiones del país. También puede ser un producto especial para amantes de la fotografía.
	CORTO PLAZO
Mejoras, recomendaciones de implementación y	 Mejorar la infraestructura de los miradores (pintura, cambio de madera en mal estado) y darle mantenimiento constante. Dar un manejo adecuado a la vegetación para que no interfiera con la vista. Colocar un mapa en el Mirador Este indicando los puntos más relevantes del paisaje. (Ver lineamientos para infraestructura en el inciso 7.4.2.d)
requerimientos	MEDIANO O LARGO PLAZO
Actividades y estructura no permitidas	 Mejorar la infraestructura de Miradores y gradas siempre respetando las medidas de conservación (ver lineamientos para infraestructura en el inciso 7.4.2.d). Por ejemplo: Remodelar los miradores para que sean más amplios y altos y permitir una mejor vista. Construir infraestructura de apoyo a las gradas que bajan a la laguna

D. LAGUNA CHICABAL

Descripción breve	La Laguna Chicabal y el bosque que la rodea son el atractivo principal del área protegida. Se visita gracias a un sendero que la bordea por completo. Aquí se puede apreciar el paisaje de la laguna, los altares Mayas, la flora y fauna local. Se presta para diversidad de actividades recreativas de bajo impacto como descanso, meditación, caminatas, fotografía y apreciación de las manifestaciones culturales.
Atractivos principales	- Laguna - Bosque (flora y fauna) - Altares y ceremonias mayas
Elementos clave y diferenciación	Esta es una de las dos lagunas localizadas dentro del cráter de un volcán que existen en Guatemala (la otra está en Ipala). Entorno natural combinado con misticismo cultural maya.
Mercados meta prioritarios	Este producto atiende a todos los mercados que visitan Chicabal. Sin embargo, se recomienda dar prioridad al mercado del turismo internacional (público que tiende más a respetar la naturaleza y cultura local) y al visitante que llega con fines ceremoniales (con las adecuadas medidas de manejo y conservación).
	CORTO PLAZO
Mejoras, recomendaciones de implementación y requerimientos Actividades y estructura no permitidas	 Limpieza exhaustiva de la laguna, playas y bosque (hay basura pequeña como pedazos de plástico, bolsas, tapitas de gaseosa y otros). Las ofrendas que se coloquen en el agua deben ser removidas a la semana de haber sido colocadas para evitar basura y mal aspecto. Los desechos, por ser orgánicos, se pueden usar en la abonera orgánica.¹⁴ La cera de las velas que se usan en las ceremonias puede contaminar el agua de la Laguna por lo que no se deben usar velas cerca de la orilla de la laguna y se deben limpiar los altares diariamente o después de cada ceremonia. Limpieza, mantenimiento y delimitación de senderos y altares. Eliminar los rótulos que están en mal estado (es preferible que no haya rótulos a que éstos estén en mal estado) y/o que causan impacto visual. Manejo de basura. Identificar puntos clave para observación y toma de fotografías (incluir en el plan de interpretación mencionado en el inciso j. de esta sección). Contar con una guía de flora y fauna. Reglamentación.
	MEDIANO O LARGO PLAZO
	 Señalización de bajo impacto visual. Interpretación ambiental y cultural de bajo impacto visual. Infraestructura de apoyo a senderos como caminamientos (grava o piedrín), gradas, drenajes, y otros. Área de descanso en playa Este. (Ver lineamientos para infraestructura en el inciso 7.4.2.d)

¹⁴ Actualmente la asociación quita las flores cuando están totalmente marchitas y las tiran entre la vegetación circundante para que terminen de deshacerse. Se recomienda usar estos desechos en la abonera orgánica.

E. ACTOS CEREMONIALES DIARIOS

Descripción breve	Las ceremonias mayas en sí mismas representan un fuerte atractivo para el visitante, sobre todo extranjero. Las personas de las comunidades locales y otros representantes de la cultura maya visitan el Volcán Chicabal para practicar su religión.
Atractivos principales	Altares y ceremonias mayas tradicionales y auténticas.
Elementos clave y diferenciación	Sitio sagrado con numerosos altares para ceremonias mayas en el entorno natural del volcán, el bosque y la laguna.
Mercados meta prioritarios	El mercado principal para este atractivo son las personas que realizan las ceremonias. Para ellos Chicabal es un centro ceremonial ideal. Adicionalmente, las ceremonias en sí son un atractivo para otros visitantes, especialmente los extranjeros. Además, cada vez más se hacen ceremonias en la que los turistas participan directamente (no únicamente observando a distancia). Este es un producto que se puede desarrollar mucho más siempre y cuando se cuente con la aprobación y acompañamiento de los guías espirituales y se tomen medidas de respeto hacia la cultura maya, el entorno natural y el sitio en general.
	CORTO PLAZO
Mejoras, recomendaciones de implementación y requerimientos Actividades y estructura no permitidas	 Limpieza y mantenimiento de altares. Crear alianzas con guías espirituales para que presten el servicio de ceremonias mayas para turistas. Promover esta actividad entre el mercado de turismo internacional. La idea es que esta actividad y servicio sean prestados por la administración de Chicabal como una fuente de ingreso extra. La administración podría tener una venta de productos para las ceremonias (especialmente dirigida a los turistas) como velas, copal, flores y otros elementos básicos. Esta venta debe estar en la Laguna Seca. Respetar la clasificación de altares (ver mapa 5). Reglamento de respeto a los actos ceremoniales (sobre todo para turistas) y al entorno natural (para quienes practican las ceremonias) (ver inciso 7.7.).
	MEDIANO O LARGO PLAZO
	Señalización e interpretación de altares con un sistema de bajo impacto visual.

F. ACTOS CEREMONIALES ANUALES: ROGATIVA POR LA LLUVIA Y DÍA DE LA CRUZ

Descripción breve	Dos veces al año se hacen ceremonias mayas masivas en las que se puede apreciar las manifestaciones folklóricas típicas de la región y de la cultura maya.
Atractivos principales	Diversidad de ceremonias mayas tradicionales y auténticas.
Elementos clave y diferenciación	Diversidad de ceremonias ocurriendo al mismo tiempo en un ambiente natural. Es un acto espiritual masivo que no se ve en otros lugares de Guatemala.
Mercados meta prioritarios	El mercado principal es el compuesto de quienes realizan las ceremonias y las personas de las comunidades locales que desean participar en este evento espiritual. Para ellos Chicabal es un centro ceremonial ideal. Además, las ceremonias en sí son un atractivo para otros visitantes, especialmente los extranjeros y nacionales de otras regiones de Guatemala. A pesar de ser actividades muy atractivas para el turismo general, la Rogativa por la Lluvia y el Día de la Cruz son eventos durante los cuales la administración no ha logrado del todo controlar las actividades y la afluencia masiva. Por lo tanto, no se recomienda promover más estos eventos sino tal vez en un largo plazo en el que ya se tenga un mejor manejo. Sin embargo, se propone organizar otros tipos de eventos ceremoniales diseñados exclusivamente para atender el mercado internacional.

CORTO PLAZO Este producto, más que recomendaciones de desarrollo, requiere de estrategias de manejo especialmente orientadas a la prevención y control de impactos turísticos. Para esto se ha diseñado un plan de contingencia a implementar estos días de alta visitación (ver inciso 7.6. y normativa general en el inciso 7.7.). Mejoras, De forma general, se requiere de: recomendaciones de Limpieza. implementación y La administración podría tener una venta de productos para las ceremonias como velrequerimientos as, copal, flores y otros elementos básicos. Esta venta debe estar en la Laguna Seca. Actividades y estructura • Venta de comida y bebidas; deben ser productos que generen la menor cantidad no permitidas posible de desechos. Estas ventas también deben estar únicamente en la Laguna Seca. Debe limitarse el consumo de alcohol. Delimitación de espacios y horarios y control de capacidad de carga. Implementación del reglamento. Contratación de personal extra para cobro, control, manejo y seguridad. Alianza y negociación con guías espirituales para que colaboren en el manejo y control el día del evento.

G. ACTOS CEREMONIALES ESPECIALES

Descripción breve	Organizar eventos ceremoniales especiales como celebración de solsticios y equinoccios, año nuevo maya, días especiales del calendario maya, luna llena y otros. Durante estos eventos se recomienda: organizar una ceremonia maya acorde al evento o fecha, en la ceremonia pueden participar directamente los visitantes, se debe ofrecer el servicio de guiaje interpretativo (explicar a los participantes el significado de los elementos de la ceremonia maya y del evento o fecha), incluir el material para la ceremonia, la alimentación, el hospedaje (dependiendo del evento la ceremonia puede ser de día o de noche, el hospedaje puede ser en campamento en la Laguna Seca, en el hotel o en las cabañas) y el transporte.
Atractivos principales	Ceremonias mayas tradicionales y auténticas organizadas con el fin de celebrar un evento importante e interesante.
Elementos clave y diferenciación	Actos ceremoniales mayas auténticos en un entorno natural especial como lo es el volcán, la laguna y el bosque que la rodea.
Mercados meta prioritarios	Enfocar este producto al mercado internacional en coordinación con operadores de turismo y guías certificados de la región de Quetzaltenango. Lo ideal es trabajar productos de calidad con grupos pequeños a medianos (5 a 20 personas máximo).
	CORTO PLAZO
Mejoras, recomendaciones de implementación y requerimientos Actividades y estructura no permitidas	 Contactar a guías espirituales, guías certificados y operadores de turismo para presentar la propuesta de realizar eventos ceremoniales especiales. Diseñar en conjunto la logística. Esto requiere que la administración reciba alguna inducción o capacitación por parte de los guías y operadores para asegurar que los servicios y coordinación sean eficientes y con la más alta calidad posible. Determinar un precio justo en el que se incluya la ganancia de la administración del área y de los operadores / guías de turismo. Considerar la prestación de diversos servicios por medio de los cuales ambas partes obtengan beneficio (por ejemplo: guía / operador ofrece el servicio de guía especializado / traductor y transporte. ASAECO ofrece el servicio de guía espiritual, alimentación y hospedaje. Ambas partes reciben además una ganancia por la coordinación).

 Hacer uno o dos eventos piloto. Durante estos eventos se debe tomar nota de las cosas que se han hecho bien y de las que se deben mejorar para luego implementarlas en próximos eventos. Determinar las fechas del año en las que se van a hacer eventos especiales, coordinar con tiempo y promover los eventos con la ayuda de los operadores, guías de turismo y escuelas de español.
 Conforme se vaya desarrollando el producto se puede ir promoviendo con operadores del resto de la región y del país para abarcar un mercado internacional más amplio (no limitarse nada más a guías y operadores de Quetzaltenango).

H. AVITURISMO

Descripción breve	Observación de aves en horarios y senderos específicos para esta actividad.
Atractivos principales	Aves endémicas y típicas de la región, del país y del volcán Chicabal.
Elementos clave y diferenciación	Observación de aves endémicas en un entorno particular del volcán complementado con la visita a la Laguna y apreciación de manifestaciones culturales.
Mercados meta prioritarios	Aventuristas, sobre todo extranjeros. Estos se contactan por medio de los operadores de turismo que promueven la observación de aves en Guatemala. (No se recomienda promover esta actividad turística abiertamente a todo público para evitar impactos indeseados en la fauna, el entorno y hacia el turismo especializado).
	CORTO PLAZO
Mejoras, recomendaciones de implementación y requerimientos Actividades y estructura no permitidas	 Utilizar los inventarios de aves existentes¹⁵ para crear una guía de aves de Chicabal. Alianza con operadores de turismo especializados en observación de aves y con la Mesa Nacional de Aviturismo. Atender sus sugerencias para desarrollar el producto. Delimitación del sendero designado para ver aves (ver lineamientos para infraestructura en el inciso 7.4.2.d). Determinar qué otros puntos hay en el área protegida que sean ideales para observar aves (que estén dentro de los sectores ya establecidos para la visitación). Contar con al menos un guía especializado en observación de aves. Reforestar con especies de plantas nativas que sean fuente de alimento para las aves. Implementar otras estrategias orientadas específicamente para la conservación de aves como conservación de bosques, control de la cacería ilegal, educación ambiental, y otros.
	MEDIANO O LARGO PLAZO
	 Construir observatorios de aves (casitas especiales para ver aves en puntos estratégicos determinados por expertos). Agregar al sendero infraestructura de apoyo como gradas, drenajes y áreas de descanso. (Ver lineamientos para infraestructura en el inciso 7.4.2.d)

¹⁵ Por ejemplo, considerar la información actualizada que se encuentra en: CONAP. 2016a. Informe de Actividades de Monitoreo Biológico en el Altiplano Occidental. Documento técnico No. 07-2016

I. CAMPAMENTO

Descripción breve	La actividad de acampar se puede desarrollar como un atractivo en sí. Chicabal se presta perfectamente para esta actividad.
Atractivos principales	Experimentar la naturaleza en un entorno seguro. Observar las estrellas - astronomía. Apreciar el paisaje y fauna en horas de la madrugada.
Elementos clave y diferenciación	Campamento en un lugar accesible y seguro en un entorno especial.
Mercados meta prioritarios	Nacionales y extranjeros interesados en la naturaleza, astronomía y aventura de bajo impacto (campamento). Operadores de turismo especializados en turismo de aventura.
	CORTO PLAZO
Mejoras, recomendaciones de implementación y requerimientos Actividades y estructura no permitidas	 Utilizar el campo como área de acampar en la Laguna Seca¹⁶. Eventualmente, se puede designar un área específica en la que se construyan techos sencillos para proteger de lluvia y frío. Ofrecer servicios de apoyo: Venta de leña para fogata. Acompañamiento por parte de una persona de ASAECO (seguridad) Transporte de mochilas y carpas desde la comunidad Alquiler de equipo para campamento (carpas y estufitas de gas) Comida preparada (menú especial) y agua potable Crear alianza con guías especializados u operadores de turismo de aventura para vender el producto como parte de un paquete. Idealmente el guía u operador debe contar con personal especializado en astronomía. Organizar eventos especiales de astronomía: luna llena, eclipses, lluvias de estrellas, solsticios, equinoccios y otros fenómenos astronómicos anuales (ver producto "actos ceremoniales especiales" en este mismo inciso).
	MEDIANO O LARGO PLAZO
	 Construir duchas en la Laguna Seca. Contar con un guía comunitario especializado en astronomía y otros conocimientos relacionados o hacer alianzas con personas capacitadas para ser sub-contratadas. Casetas para acampar (techo, plataforma para montar las carpas y áreas de fogata) en puntos estratégicos de la Laguna Seca. Esta infraestructura debe considerarse únicamente después de evaluar los intereses del mercado meta ya que podría ser que un sitio muy desarrollado le reste valor al área como un destino natural.

J. RECREACIÓN DE BAJO IMPACTO, INTERPRETACIÓN Y EDUCACIÓN

Descripción breve	Proveer oportunidades de recreación por medio de la interpretación y la educación ambiental y cultural.
Atractivos principales	Patrimonio natural y cultural. Espacio abierto ideal para actividades recreativas de bajo impacto.
Elementos clave y diferenciación	Sitio seguro y accesible con oferta de servicios básicos para todo tipo de grupos.
Mercados meta prioritarios	Turismo nacional, sobre todo grupos de estudiantes de la región y grupos religiosos que buscan actividades recreativas y de convivencia.

¹⁶ En la Laguna Chicabal y en el área de Miradores no será permitido acampar debido a que no se cuenta con letrinas para los visitantes y para evitar contaminación.

CORTO PLAZO Diseño de un plan de interpretación y educación ambiental y cultural. Se recomienda contar con diferentes formas de interpretación como rótulos (no más de 10 o 12), Mejoras, trifoliares, y un animador capacitado y especializado en atención de grupos, implerecomendaciones de mentación de dinámicas y educación ambiental. Este plan debe incluir la identificación implementación y de puntos clave para miradores y toma de fotografías. requerimientos Coordinación con grupos meta (escuelas y grupos religiosos) para la oferta de paquetes Actividades y estructura especializados. no permitidas **MEDIANO O LARGO PLAZO** Crear la infraestructura de apoyo necesaria acorde al plan de interpretación. Capacitación del personal.

7.3.3. PROPUESTAS PARA SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA

A continuación, se presentan las recomendaciones para mejorar la prestación de servicios y dar un mejor uso a la infraestructura actual. También se agregan propuestas para servicios e infraestructura potencial.

A. SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA BÁSICOS

Agua y aguas servidas

- Realizar inspecciones de instalaciones para evitar fugas.
- Implementar buenas prácticas para el manejo de agua que incluya ahorro y recolección de agua de lluvia¹⁷, entre otros.
- Contar con filtro de agua para proveer agua potable a los visitantes que lleven sus pachones (reducir la venta de agua embotellada).
- Contar con otro tanque para abastecer duchas para visitantes.
- Utilizar energía solar para la bomba de agua u otro sistema de bombeo de agua que sea más eficiente y responsable con el ambiente (bombeo por gravedad).
- Dar mantenimiento a fosa séptica con regularidad para asegurar su larga duración.

Energía eléctrica

- Ampliar la red de paneles solares.
- Hacer un uso eficiente de la energía que actualmente se genera solarmente.
- Implementar una campaña de ahorro de energía (buenas prácticas).
- En la medida de lo posible sustituir los focos por luces led
- Cuando se requiera cambiar algún aparato electrónico asegurarse que el nuevo (a adquirir) sea eficiente en el consumo de energía.

¹⁷ ASAECO está en el proceso de construir una superficie y una cisterna para captación de agua de lluvia en un terreno propio cercano a la Laguna Seca.

Comunicación

- Contar con radios de comunicación interna entre el personal y para comunicar con el exterior (atención de emergencias: policía, bomberos, primeros auxilios y otros).
- Tener un celular que tenga buena señal que esté permanentemente en el área.
- Realizar un acuerdo con bomberos y policía para la atención de emergencias.
- Tener a la mano un listado con números a contactar en caso de emergencia.

B. SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA

Oficina administrativa e información

- La información más importante debe proveerse en la Laguna Seca, pero se sugiere contar con información general del área y sus servicios en las oficinas de ASAECO en Toj Mech.
- Las oficinas administrativas de Toj Mech deben estar siempre limpias y recibir mantenimiento constante (pintura, orden, limpieza de suelos, paredes y ventanas, desechar chatarra y basura, etc.). Se debe mejorar la imagen actual ya que las oficinas son poco atractivas. Las oficinas además deben estar bien identificadas con un rótulo.
- La administración debe contar con material informativo formal sobre el área, los objetivos de conservación, las actividades, servicios, precios y normativa. Este material debe estar en Español, Inglés y Mam. La información se puede proveer por medio de afiches, trifoliares, rótulos y verbalmente.
- Se debe actualizar el material publicitario que se reparte en INGUAT y otros puntos clave. También es importante informar correctamente a los responsables de proveer información para que brinden información correcta y actualizada sobre Chicabal.
- Todas las personas de ASAECO que se turnan para atender a los visitantes deben estar capacitadas en la recepción del turismo de forma cordial y atenta. A todos los visitantes se les debe dar una bienvenida, una introducción al área haciendo énfasis en que están entrando a un espacio protegido y un resumen de la normativa más importante. Eventualmente, los socios de ASAECO no debiesen turnarse para atender al turista sino contar con una persona capacitada y contratada exclusivamente para la atención y recepción de visitantes.

Transporte, acceso y parqueo

- Debe existir señalización para llegar al Volcán Chicabal desde Quetzaltenango. A corto plazo debe al menos existir señalización desde la carretera de San Martín Sacatepéquez hasta la Laguna Seca (en Toj Mech y Tui Chim).
- Crear un mapa de accesos y parqueos a ubicar en puntos clave para orientar a los visitantes.
- El camino debe recibir mantenimiento constante. Actualmente se trabaja en el camino una vez al año, sería ideal hacer esto al menos dos a tres veces al año. Esto, aunque parezca más trabajo, en realidad mantendría en mejor estado el camino a lo largo del año, requiriendo así de menos esfuerzo (menos que reparar).

- El mantenimiento del camino de acceso se hace gracias al trabajo voluntario de los dueños de los terrenos del volcán y de los socios de ASAECO. La responsabilidad es de todas las personas que lo usan por lo que deben hacerse compromisos por parte de todos los actores para asegurar que se siga manteniendo. Es importante que la comunidad y todos los usuarios generen fondos para el mantenimiento del camino: recientemente ASAECO se ha coordinado con el COCODE local para iniciar la recaudación de una tarifa por uso del camino. Esta tarifa se pedirá a los dueños de los terrenos privados y a las personas que usan el camino para extraer productos agrícolas, al menos una vez al año, e idealmente, cada vez que sea necesario hacer reparaciones importantes en el camino. También se debe gestionar el apoyo de la Municipalidad de San Martín Sacatepéquez.
- Hacer rodaderas en todo el camino y dar mantenimiento a las existentes. Hacer drenajes para evitar la erosión del camino en época de lluvia, sobre todo en las áreas más empinadas. Eventualmente sería ideal adoquinar las partes que presentan mayores problemas.
- Adicionalmente, con respecto al mantenimiento del camino, se propone que ASAECO cobre a los visitantes una tarifa más alta por el uso de parqueo que incluya un monto destinado al mantenimiento del camino (ver propuesta de tarifas en la sección 7.9.3).
- Los parqueos necesitan señalización y mantenimiento del terreno. Idealmente, estos deben ser cubiertos de piedrín y contar con marcas para delimitar los espacios.
- El cobro de parqueo (y de la entrada al área protegida con fines de visitación) se debe hacer siempre y sin excepción.
- Dar a conocer y a respetar la normativa de uso de caminos y parqueos.
- Promover más el ascenso al volcán en caballos como una opción preferible al ascenso en automóvil (el ascenso a pie debe ser el prioritario siempre).
- Eventualmente ASAECO podría contar con un vehículo para turismo (como el del "torito").
- Prohibir el ascenso a vehículos los días de alta visitación.
- Respetar la zonificación (incluyendo sub-zonas y sectores) y normativa.

Garita de cobro de la entrada y control de acceso

Existe una garita de cobro y registro de visitantes. Se recomienda agregar una talanquera para tener más control del acceso (sobre todo de vehículos).

A los visitantes que ingresan al área a pie, debe cobrárseles la entrada, dar una pequeña charla de bienvenida, introducción al área y normativa y pedirles que se llenen el Registro Unificado de Visitantes (a todos sin excepción). A las personas que van a subir en vehículo, se les debe pedir todo lo anterior y, además, cobrarles el uso del parqueo.

Los propietarios de terrenos privados deben estar al día en el pago de la cuota por uso del camino (ver punto anterior). Además, se debe llevar un control de tránsito. Se sugiere normar el ingreso de vehículos privados a 3 veces a la semana máximo por propietario.

En la garita se debe llevar el registro de ingreso y egreso de vehículos (turísticos y privados) y de personas (diferentes tipos de usuarios).

- Aquí debe haber una persona pendiente del ingreso (se puede colocar una campana con un rótulo para que quienes lleguen avisen para ser atendidos). Esta persona debe tener un radio para la comunicación con los demás empleados que estén dentro del área y con un celular para comunicación fuera del área (bomberos, policía, operadores y otros).
- Esta garita debe estar debidamente señalizada y contar con información básica del sitio.

Renta de caballos

- Como se menciona anteriormente, se sugiere desarrollar y ofrecer más este servicio, no sólo como una actividad o atractivo sino también como un medio de transporte para subir a la cima del volcán (en vez de vehículo).
- Se deben tomar medidas de manejo de impactos. Los caballos deben tener un costal para colectar heces.
 Éstas se pueden usar en una abonera.
- Idealmente, debe existir un camino o sendero delimitado para los caballos para evitar accidentes y daños en el suelo.
- Los caballos deben estar sanos, bien alimentados y bien cuidados. Necesitan ser examinados por un veterinario al menos cada 3 a 6 meses y deben contar con todas las medidas de salud necesarias.
- Crear una infraestructura para guardar los caballos en la noche y protegerles del frío y el clima.
- Conforme se desarrolle este servicio se pueden adquirir otros caballos.

Señalización y rótulos interpretativos

- Se requiere hacer un plan de señalización interna que incluya: identificación de servicios e infraestructura, orientación en caminos y senderos, delimitación de áreas restringidas, normativa más importante y otros.
- Es importante tomar en cuenta que no se trata de contar con mucha señalización sino con señalización eficiente. No se debe saturar el área con rótulos por lo cual se recomienda colocar únicamente los que son realmente necesarios.
- Se debe prestar mucha atención a la ubicación estratégica y diseño de cada rótulo para asegurar su eficiencia y para evitar el impacto visual.
- Se recomienda quitar la señalización que está en mal estado, que interfiere visualmente con el ambiente o que no es realmente indispensable.
- Se requiere también de un plan de señalización externa que incluya: orientación en el camino de acceso, identificación de caminos, parqueos y áreas de atención al visitante, límites del área protegida.
- Se sugiere contratar a un experto para realizar un plan de interpretación y educación ambiental que incluya rótulos interpretativos.

- La señalización se debe planificar y diseñar tomando en cuenta las indicaciones del Manual de Rotulación del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas – SIGAP – (2011). Todas las señales y rótulos deben tener un mismo formato. Se debe utilizar materiales resistentes y de bajo impacto.
- La señalización también es lo que más se ve afectado por el vandalismo por lo que se recomienda usar materiales resistentes y arreglar los rótulos cada vez que sean dañados para que el sitio no se vea descuidado.

Senderos, miradores y áreas de descanso

A parte de los caminos de acceso que también son los caminos de vehículos, existen 4 senderos peatonales dedicados únicamente al turismo (ver mapa 4): 1) Sendero Arenal, 2) Sendero Miradores / Laguna (graderío de ascenso y descenso), 3) Sendero de Aviturismo, y 4) Sendero Laguna Chicabal (que bordea la laguna). Ninguno de éstos cuenta con ningún tipo de infraestructura. Además de estos cuatro senderos principales, hay varias veredas que conducen a los altares mayas que se encuentran distribuidos en el cráter del volcán.

Éstas son las recomendaciones para todos los senderos y veredas:

- Remodelarlos de manera integral y luego darles mantenimiento constante, el propósito principal de esto es reducir al máximo las posibilidades de impacto en el suelo, flora y fauna. La mejora de los senderos consistiría en: adecuar el suelo y su superficie, hacer drenajes para el paso de agua y evitar la erosión y encharcamiento, delimitar sus orillas correctamente con barreras físicas y/o visuales (con piedras en la orilla o de alguna otra forma que no cree un impacto visual), reestablecer la flora de las orillas (con plantas nativas, idealmente plantas que atraigan aves), colocar infraestructura de apoyo en donde sea estrictamente necesario (barandas, gradas, puentes, pasos elevados), señalizar y chapear la flora de las orillas (únicamente para facilitar el paso pero no hacer una limpieza del terreno porque eso le quitaría el carácter natural al entorno, esto no debe incurrir en corte de árboles) (ver lineamientos para infraestructura en el inciso 7.4.2.d).
- En las gradas de ascenso / descenso a la Laguna desde los Miradores es necesario mejorar toda la infraestructura: consolidar bien las gradas y las barandas, reparar las gradas y barandas dañadas, agregar una baranda al centro en los tramos más anchos para facilitar el paso, crear al menos dos áreas de descanso con techo y bancas (ver lineamientos para infraestructura en el inciso 7.4.2.d).
- Se deben habilitar áreas de descanso en puntos estratégicos (especialmente en el camino de ascenso de la Laguna Seca a la cima del volcán), idealmente con techo (de palma) y bancas, o únicamente bancas. Estas áreas deben recibir mantenimiento y limpieza regular (ver lineamientos para infraestructura en el inciso 7.4.2.d).
- Remodelar los miradores, cambiar los materiales que están dañados y darles mantenimiento.
- Una de las principales amenazas que enfrenta Chicabal es el vandalismo y la infraestructura más afectada es la de los senderos, miradores y áreas de descanso (bancas). Es necesario hacer una campaña de educación y concientización en las comunidades para que respeten los recursos y la infraestructura. También se recomienda hacer rondas de vigilancia y reparar la infraestructura lo antes posible.
- En la Laguna Seca hay bancas que están en muy mal estado y son muy incómodas (rejillas de metal). Se recomienda sustituirlas por bancas más atractivas, que no causen impacto visual y que tengan un diseño cómodo y amigable con el ambiente.

Guiaje

- Mejorar las capacidades del personal de atención al visitante actual para que den una mejor bienvenida y acompañamiento a los visitantes. Eventualmente, se debe reclutar como guías a personas que cumplan con el perfil necesario para ofrecer este servicio de forma profesional (e, idealmente, con conocimientos del idioma inglés).
- No se debe obligar al visitante a pagar por este servicio. En un corto plazo, si no se cuenta con guías profesionales, es preferible enfocar los esfuerzos en mejorar los demás servicios que se ofrecen en el área. Se sugiere cambiar la imagen del servicio de guiaje tal como se presta actualmente y aclarar que es más un servicio de acompañamiento y seguridad. Una vez mejorado el servicio de guiaje, se debe promover para que los visitantes estén motivados a pagarlo.
- La atención del visitante por parte del personal puede enfocarse a acompañar y brindar seguridad a los grupos que acampan, por ejemplo. Promover más el servicio de ascenso a caballo para que los guías locales tengan más oportunidades de trabajo y poner en práctica sus conocimientos de guiaje.
- Uno de los productos sugeridos es el de aviturismo. Para éste se requiere de un guía capacitado y capaz de atender con calidad y esmero a grupos de avituristas. Lo ideal es invertir en la formación de una persona para que se especialice en el guiaje para avituristas y ofrecer este producto únicamente bajo reservación. Otra opción es hacer alianzas con guías profesionales del aviturismo a quienes ASAECO subcontrataría para la atención de grupos de observación de aves bajo reservación.

Guías espirituales y ceremonias mayas

- Contar con alianzas con guías espirituales para que la actividad de ceremonias mayas se pueda promover como uno de los atractivos y actividades del área.
- Tener a la venta productos básicos para las ceremonias como velas, flores, copal y otros.
- Dar mantenimiento a los altares mayas y respetar la sub-zonificación (ver mapa 5) y normativa (ver inciso 7.7.).
- Señalizar únicamente los altares más importantes para no saturar el área de rótulos.
- Dar a conocer las buenas prácticas para realizar esta actividad tanto a turistas, como al personal del área y guías espirituales.

Espacio para eventos

- Promover el servicio de organización de eventos por medio de paquetes especiales que incluyan salón, alimentación, hospedaje y otros. Ofrecer este servicio en las organizaciones locales y regionales. Por ejemplo, si alguna organización está planeando una capacitación, ofrecer la oportunidad de que se haga en el salón de la Laguna Seca con todo incluido en el paquete.
- Mantener el salón, instalaciones y mobiliario limpios y en buen estado.
- Dotarse de equipo y personal para eventos (como por ejemplo cañonera y pantalla y meseros) para brindar un mejor servicio.
- Buscar la asesoría de operadores y guías para la organización y promoción de eventos.

Alimentación

Tienda

- Vender productos naturales, saludables y energéticos como fruta fresca, fruta deshidratada, jugos, helados de pura fruta, chocolates artesanales, barras energéticas, barras de granola, galletas caseras (hechas por las mujeres de la comunidad por ejemplo), nueces (manías, almendras, macadamias, etc.), bebidas energéticas, miel en pajillas, bebidas calientes (té, café, chocolate) y otros productos más atractivos.
- Lo que se venda en la tienda puede ser producto hecho localmente por las comunidades. Esta es una buena oportunidad para involucrar más a las mujeres en el sitio y generar más ingreso y beneficio local. Es ideal que se consigan vender productos hechos en la región, en el altiplano o nacionales.
- Eventualmente (y con el manejo sanitario adecuado) en la tienda se puede vender variedad de fruta fresca y licuados hechos en el momento.
- Evitar o disminuir la venta de frituras y productos que no son ideales para la salud o con poco valor alimenticio. También se recomienda vender productos con empaques amigables con el ambiente (reducir el plástico y no utilizar duroport).
- Mantener el área y sus alrededores limpios.
- Colocar mesas y bancos cómodos.
- Cambiar los botes de basura por unos más formales, con tapadera y que faciliten la separación para reciclaje. Vaciar los recipientes oportunamente para que no cause mal aspecto (malos olores y moscas).
- Pintar la tienda de colores más amigables (blanco o crema) que den la sensación de limpieza y claridad.
- Eventualmente, ampliar el techo y el área de estar.
- Colocar un rótulo con el listado de productos y precios.
- Ordenar las estanterías internas para dar una mejor apariencia.

Comedor y cocina

- Ofrecer un menú diferente y más variado. No tiene que ser un menú complicado sino más bien orientado a comida saludable, energética y fácil de preparar. Este tipo de producto, al no requerir de tanto esfuerzo de preparación, puede estar siempre disponible sin necesidad de que los clientes reserven. Algunos ejemplos son: emparedados de pan integral, jamón, queso, aguacate, tomate y lechuga; burritos de tortilla de harina; huevos duros en ensaladas de verduras, etc.
- Mantener el menú tradicional como una opción a ofrecer bajo reservación.
- Hacer un trato con operadores de turismo para que sea ASAECO quien provea las loncheras de desayuno / refacción. Ofrecer dos opciones para cada tiempo de comida con ingredientes y productos de calidad y fáciles de preparar.
- Contar con una o dos personas capacitadas en la preparación de alimentos naturales, fáciles de preparar y energéticos.

- Eventualmente será necesario contar con un(a) mesero(a).
- Mantener siempre el área de comedor y cocina limpia y ordenada. Esto incluye el suelo, las paredes y las ventanas.
- Asegurar la calidad e higiene.
- Controlar las plagas e insectos (hay muchas moscas).
- Utilizar los desechos orgánicos para hacer una abonera. Separar otros desechos para reciclaje.
- Contar con un refrigerador de gas o alimentado por energía solar.

General

- Dar a conocer los productos y servicios de alimentación con rotulación y por medio de los operadores y guías de turismo. La prioridad es el mercado de turismo internacional.
- Eliminar el uso de duroport, elementos desechables y de productos que generen mucha basura (frituras y botellas de aguas gaseosas y otros).
- Atender las sugerencias de los guías y operadores de turismo en cómo mejorar este servicio.
- Incluir las comidas en paquetes de hospedaje y campamento.
- Hacer una o dos churrasqueras en la Laguna Seca para que la puedan utilizar los visitantes. Vender el carbón y ocote.

Tienda de artesanías y centro de interpretación

- Se debe hacer una limpieza profunda en la tienda de artesanías. Se debe sacar todo lo que es desecho y pasar las cosas que se van a guardar a la nueva bodega (segundo piso del sauna). Esta tienda se debe mantener limpia y ordenada.
- Vender artesanías locales y nacionales.
- Colocar rótulos y otro material interpretativo.
- Eventualmente se recomienda abrir unas ventanas puesto que la casa actual es muy oscura y poco atractiva.

Hospedaje

Cabañas y hotel

- Incluir los tiempos de comida en el paquete de hospedaje.
- Mantener todo siempre limpio y ordenado. Esto incluye suelo, paredes, ventanas y muebles.
- No se deben usar las habitaciones como bodega.
- Reparar daños a infraestructura y muebles. Dar mantenimiento constante.

- Controlar plagas e insectos.
- Mantener siempre una habitación lista para ser usada para crear expectativa (actualmente todas las habitaciones están descuidadas y sucias por falta de uso y demanda).

Campamento

- Desarrollar formalmente la oportunidad de acampar como un servicio, pero también como una actividad o atractivo.
- Contar con infraestructura de apoyo como duchas en la Laguna Seca (ver lineamientos para infraestructura en el inciso 7.4.2.d).

General

- Invertir, no en más habitaciones, sino en mejorar toda la infraestructura actual dándole valor agregado: mejorar el mobiliario, limpieza y mantenimiento.
- Construir al menos dos duchas comunales para las cabañas y las personas que acampan.
- Colocar calentadores solares de agua.
- Señalizar bien los servicios sin saturar el área. Esto, no sólo dan un buen aspecto al lugar sino también funciona como una forma indirecta de promoción. Esto debe incluir un panel con los precios de los servicios.
- Arreglar jardines y sembrar más plantas en el área de cabañas y hospedaje. También es necesario arreglar los caminamientos que comunican entre cabañas y el hotel. Se deben rellenar con tierra y luego con piedrín y asegurarse de que tengan drenajes. Se les debe dar mantenimiento constante.
- Mejorar la atención al visitante.
- Desarrollar actividades que motiven al visitante a pernoctar en el área. Promocionar más el servicio de hospedaje en cabañas y hotel, sobre todo en el mercado nacional. Incluir siempre este servicio en el material publicitario.
- Crear paquetes y precios especiales para grupos y para fechas especiales.
- Crear alianzas con los operadores, guías turísticos y escuelas de español para que ofrezcan más el servicio de hospedaje.
- Promover paquetes completos de hospedaje, alimentación y actividades recreativas de bajo impacto en escuelas, colegios, universidades e iglesias.

Sanitarios, duchas y sauna

Mantener los sanitarios, pisos, lavamanos, paredes y ventanas limpias siempre. Las personas a cargo de la limpieza necesitan recibir una capacitación para la limpieza de sanitarios ya que ésta no se realiza correctamente. Esto incluye contar con el equipo e insumos para una limpieza correcta. También requiere que los artefactos reciban el mantenimiento correspondiente para evitar fugas de agua.

- Construir al menos dos duchas comunales. El área de saunas cuenta con duchas que se pueden usar provisionalmente para los huéspedes.
- Terminar los saunas y ponerlos en marcha. Estos deben recibir mantenimiento y limpieza constante (aun cuando no se usen regularmente al principio). Promover este nuevo servicio.
- En días de alta visitación se recomienda rentar sanitarios portátiles (Mapreco).

Área de juegos para niños

- El área de juegos para niños debe restaurarse (juegos dañados) y todo debe recibir mantenimiento constante. Éstos, tal y como están ahora, más que proveer de un servicio, causan un fuerte impacto visual y también mucho impacto al suelo.
- La infraestructura de los juegos debe ser amigable con el ambiente evitando los juegos de metal (usar madera y otros materiales naturales).
- Se recomienda contar con la asesoría de un arquitecto o diseñador para crear un área de juegos más interesante y acorde a los objetivos del área protegida.
- Con la adecuada planificación, esta área puede ser ideal para actividades recreativas de bajo impacto como interpretación y educación ambiental.
- Reconstruir las mesitas con techo y bancas. Construir una o dos churrasqueras para los visitantes. Ésta debe ser la única área en donde se permita hacer churrasqueras.
- El área de manejo de desechos se debe cercar por completo para evitar el acceso y que las personas no puedan ver para adentro. Se sugiere usar malla con cinta de plástico pvc.

7.4. IDENTIFICACIÓN, MANEJO Y MONITOREO DE IMPACTOS

La Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal resguarda recursos naturales y culturales de gran valor para el país. Estos recursos son de alto atractivo para visitantes y usuarios de diferentes tipos, pero también son recursos frágiles e invaluables, y, sobre todo, irrecuperables en el caso de que se dañen o destruyan. La ZVDVC tiene como fin principal la conservación de dichos recursos y se ha abierto al público con el propósito de implementar una actividad turística que contribuya con el manejo y aprovechamiento sostenible, pero sin perder de vista el objetivo principal del área que es el de conservar. Es paradójico que se implemente una actividad de turismo con el fin de contribuir a la conservación si ésta misma es la causa del impacto y deterioro de los recursos que se desean proteger. El Volcán Chicabal es un área protegida en la que la visitación ha causado impactos negativos en los recursos, especialmente en los días de alta afluencia de visitantes (estos impactos y su forma de manejo se tratan en detalle en el inciso 7.6. – Plan de Contingencia).

En el año 2012, se diseñó la "Herramienta para la identificación, evaluación, prevención, manejo y monitoreo de impactos turísticos en áreas protegidas" como un convenio de colaboración entre CONAP y Counterpart International (CONAP 2012b). Gracias a un proceso de validación de la Herramienta y todos sus instrumentos la ZVDVC cuenta con un estudio exhaustivo y completo de los impactos turísticos y todo un plan de manejo de los mismos. Para elaborar este PGMV se hizo un recorrido del área para actualizar la información de dicho plan y plantear recomendaciones apropiadas.

La mayoría de impactos identificados en el Volcán Chicabal se deben a la falta de conciencia del visitante, a la falta de control y vigilancia por parte de la administración (se cuenta con poco personal), a la falta de recursos técnicos, económicos y humanos, al manejo no planificado, a conflictos internos entre comunidades, propietarios de terrenos y ASAECO y a la afluencia masiva de personas ciertos días del año.

Sin embargo, es importante mencionar que en los últimos años la administración ha logrado controlar o minimizar algunos de los impactos y malas prácticas. Debido al esfuerzo de ASAECO y a los prestadores de servicios, el impacto es cada vez menor pero aún queda mucho trabajo por hacer en este sentido. Se debe seguir en esta línea y los esfuerzos deben ser concretos, consistentes y claros. Hace falta que la administración se empodere del proceso para mejorar su nivel de autoridad y manejo.

7.4.1. LISTADO DE IMPACTOS Y PROPUESTAS DE RECUPERACIÓN Y PREVENCIÓN

A. CAMINO DE ACCESO

Desde la comunidad Tui Chim hasta la cima del volcán (área de Miradores), el camino es de terracería y se encuentra en bastante mal estado. Es un camino que recibe un mantenimiento básico una vez al año. En época de lluvia el camino se vuelve casi intransitable, sobre todo en los tramos más empinados.

Cuadro 19 Impactos turísticos en el camino de acceso

IMPACTO Y RECURSO Afectado	CAUSAS PRINCIPALES	RECUPERACIÓN	PREVENCIÓN	INDICADORES
Suelo erosionado: en el camino directamente y en paredes y paredones de las orillas del camino.	 Extracción de arena Camino creado sin planificación urbana Mantenimiento esporádico Falta de infraestructura (cobertura y drenajes) Fuertes lluvias Paso constante de vehículos Cobertura forestal de orillas insuficiente Paso de caballos 	 Reparar las áreas del camino y de las orillas. Hacer un camino más adecuado con infraestructura como drenajes y superficie adoquín, rodaderas y/o asfalto. 	 Reparar el camino y darle mantenimiento 3 veces al año (las fechas ideales son marzo, junio y diciembre). No sacar arena de las orillas del camino. Los paredones de las orillas se deben cortar con inclinación y cubrir con vegetación para evitar derrumbes. Mantener un buen sistema de drenaje de agua de lluvia. Dejar crecer vegetación en las paredes y orillas del camino para que sirvan de sostén. Cobrar el uso del camino a los diferentes usuarios locales para generar fondos cales para generar fondos para el mantenimiento. 	Suelo sin erosión evidente. Paredes de orillas están en buen estado y no se derrum- ban con la lluvia.

IMPACTO Y RECURSO AFECTADO	CAUSAS PRINCIPALES	RECUPERACIÓN	PREVENCIÓN	INDICADORES
Pérdida de cobertura vegetal e impacto físico al suelo de las orillas del camino por paso de vehículos.	 Paso de vehículos que se salen del camino (es estrecho). Erosión del suelo por falta de infraestructura y pérdi- da de cobertura forestal. 	 Reforestación Permitir la regeneración natural. 	 Evitar la aglomeración de vehículos. Mantener la cobertura forestal. Dar mantenimiento al camino. Delimitar físicamente la orilla del camino, especialmente en los puntos en donde más se da el impacto. 	Flora a orillas del camino con una cobertura natural bastante pareja y sana.
Impacto auditivo (por ruido de motor, olfativo (por el humo generado por el vehículo) y físico (peligro de paso de vehículos) debido al paso regular de vehículos. Esto afecta tanto a peatones como a fauna silvestre.	 Existen muchos propietarios privados de terrenos que acceden al área constantemente para sacar productos agroforestales. El ingreso de autos, camiones y pickups se da sinningún horario ni regulación. Únicamente existe un ingreso al área por lo que el camino lo usan tanto peatones como vehículos. Hasta la fecha no había habido una comunicación eficiente entre ASAECO y las personas de las comunidades. Recientemente se empezó a coordinar con el COCODE, sobre todo para generar fondos y coordinar actividades para mantenimiento del camino. 	No aplica.	 Regular el ingreso de automóviles al área. Exigir a los propietarios dar mantenimiento a sus vehículos. Crear un paso para peatones a la orilla del camino con la infraestructura adecuada. 	Respeto a las normas del uso del camino. Menos que jas por parte de usuarios (turistas que entran a pie).

B. LAGUNA SECA

La Laguna seca es el lugar en donde el visitante se lleva la primera impresión real del sitio. Aquí se encuentra la mayoría de infraestructura y servicios turísticos. La infraestructura se considera un recurso turístico (de alta inversión) y, cuando está en mal estado o es mal manejada, puede ser una de las principales causas de impacto visual y otros impactos en el entorno. Este sector ha sido intervenido por varias remodelaciones y construcciones a lo largo de los años.

Cuadro 20 Impactos turísticos en la Laguna Seca

IMPACTO Y RECURSO Afectado	CAUSAS PRINCIPALES	RECUPERACIÓN	PREVENCIÓN	INDICADORES
Impactos físicos y deterioro de la infraestructura e impacto visual debido al mal estado. Ejemplos más evidentes: Erosión del suelo en senderos de cabañas. Deterioro de la infraestructura y el entorno cercano por mal mantenimiento y falta de orden y limpieza de baños comunales, habitaciones, comedor y otras áreas comunes. La infraestructura está dañada o incompleta por lo que no es funcional. Habitaciones y otras áreas afectadas por la humedad. Los juegos para niños están destruidos, sucios y deteriorados. Peligro para los usuarios debido a que alguna de la infraestructura no es segura debido al material de mantenimiento.	 Falta de mantenimiento, limpieza y orden regular. El personal no se da abasto con las tareas de limpieza y mantenimiento y no cuenta con las capacidades y utensilios necesarios. La infraestructura dañada no se repara. Construcción y remodelaciones inapropiadas (diseño pobre, materiales que no cuentan con la calidad ideal, falta de planificación, improvisación, instalaciones de mala calidad). Infraestructura no apropiada para el clima o no recibe el mantenimiento adecuado para resistir al clima (sobre todo en relación a humedad). 	 Hacer un inventario detallado de la infraestructura dañada y hacer un plan de mejora según prioridades (qué está en buen estado, pero puede mejorar, qué terminar de construir o instalar, qué limpiar, qué pintar, qué limpiar, qué desechar, qué rehacer, etc.). Esto incluye hacer un inventario de materiales necesarios y un presupuesto. Implementar el plan de mejora según orden de prioridad. Limpieza y orden profundo y completo de toda la infraestructura. Extraer los materiales de desecho y basura del área. Eliminar lo que no sirva o no se use. 	 Hacer un inventario de mobiliario y especificar su estado actual para poder llevar un control. Usar este inventario para hacer revisiones completas periódicamente. Hacer las mejoras necesarias según la evaluación. Crear un calendario de mantenimiento y limpieza. Dar mantenimiento y limpieza completa y constante con los materiales y equipo apropiados a toda la infraestructura, campo de futbol, áreas administrativas y otros. Todo debe permanecer limpio, aunque no se use. Se debe limpiar lo que se usa inmediatamente después del uso. 	Toda la infraestructura está siempre en buen estado, limpia, completa y funciona bien. Está bien ventilada e iluminada. Visualmente el área es agradable y combina con el entorno. Se aplican buenas prácticas de diferentes formas. El mobiliario, equipo e infraestructura en general es de buena calidad y aspecto. Existe una coordinación regular del mantenimiento y limpieza de infraestructura y accesorios.

IMPACTO Y RECURSO Afectado	CAUSAS PRINCIPALES	RECUPERACIÓN	PREVENCIÓN	INDICADORES
Deterioro del suelo y contaminación visual en el campo de futbol por: acumulación de agua, basura y heces de caballo, grama y porterías en mal estado. El campo además se usa como parqueo pero no cuentan con la delimitación ni mane- jo apropiado para tal efecto.	 No existía una bodega de materiales por lo que se usa la infraestructura turística para acumular diferentes cosas. Ahora se está construyendo una bodega. Las instalaciones no tienen el equipo, mobiliario ni artefactos más apropiados. Además de capacitación para mantenimiento, el personal requiere de formación y experiencia en el uso de la infraestructura y prestación de servicios de calidad. No se cuenta con una planificación integral para el diseño, construcción, manejo y mantenimiento de la infraestructura como recurso. 	Reusar los materiales que están en buen estado y que hayan sobrado de otras construcciones para reparaciones y remodelaciones. Invertir en amueblado y equipo apropiado y de buena calidad. Construir y hacer una bodega de materiales e insumos. Colocar delimitaciones en donde sea necesario (cercos naturales, sobre todo en áreas de parqueo y para dar más privacidad a las cabañas y habitaciones). Jardinizar las áreas comunes.	 Debe haber una persona encarga del mantenimiento y limpieza. El encargado debe revisar que todo se haga respetando un cronograma. Además, debe haber una o más personas encargadas de ejecutar la limpieza. Deben tener experiencia y ser meticulosos. Para infraestructura nueva usar siempre materiales y diseños de calidad para evitar su rápido deterioro. Adquirir amueblado de calidad y apropiado para los espacios y servicios que se desean prestar. Sacar periódicamente al sol y al aire colchones y otros muebles que se ven afectados por la humedad. Colocar deshumidificadores en donde sea necesario. Mantener puertas y ventanas abiertas cuando sea posible para mejorar la ventilación y calidad del aire interior. 	

CAUSAS PRINCIPALES

IMPACTO Y RECURSO AFECTADO	CAUSAS PRINCIPALES			INDICADORES
Impacto visual, foco de plagas y contaminación debido a infraestructura abandonada, sobre todo en la parte de atrás de las edificaciones actuales. Esto ha fomentado la acumulación de material de construcción y chatarra (ver impacto siguiente).	Se ha remodelado y se abandona la infraestructura anterior (letrinas, por ejemplo). La infraestructura ya no se considera útil o no se ha podido mantener en funcionamiento. Ha habido un mal manejo en cuanto a la imagen, orden y limpieza del sitio. No se cuenta con el personal ni el transporte necesario para organizar la demolición, limpieza y extracción de desechos. No existe interés en arreglar la imagen del sitio o no se considera algo relevante.	Demoler la infraestructura que no se usa, limpiar, ordenar y sacar del área los desechos. Restaurar la infraestructura que se pueda rescatar y darle uso y mantenimiento apropiado (letrina de la Laguna Seca, por ejemplo, se pueden habilitar para uso en días de alta visitación). Hay una posa artificial que se puede rellenar con tierra y arena para sembrar plantas y evitar el empozamiento de agua. Jardinizar áreas recuperadas.	Dar mantenimiento periódico a toda la infraestructura y el área en general. Incluir en la planificación y manejo de la Laguna Seca acciones relacionadas con la imagen de la infraestructura y del área en general.	Todo está limpio, en buen estado y crea una imagen agradable. Toda la infraestructura que existe se usa y mantiene. No hay acumulación de basura, chatarra, materiales de construcción.
Impacto visual y foco de plagas debido a los materia- les de construcción, basura y chatarra que están acumula- dos en diferentes lugares.	 Material de construcción y de desecho que se ha acumulado después de construcciones y remodelaciones. No hay una bodega formal para guardar materiales. No se sacan del área desechos de las construcciones. 	 Limpiar, ordenar y dar mantenimiento. Almacenar los materiales en un área designada que cuente con techo y mejor si es cerrada. Actualmente se está terminando la construcción de una bodega sobre los saunas. Extraer del área los materiales de desecho. 	 Planificar las remodelaciones y construcciones. Mantener orden y limpieza regular. Separar los materiales desde un inicio. Desechar los materiales que no se van a usar y sacarlos del área lo antes posible para evitar acumulaciones. Usar la bodega. 	Los materiales de construc- ción están en su lugar de forma ordenada y limpia. Ya no hay materiales de con- strucción por todas partes. No se generan plagas.

INDICADORES		Basureros bien clasificados y área de acopio limpia y ordenada.
PREVENCIÓN		 Crear la infraestructura necesaria para separar y almacenar lo que se va a reciclar. Capacitar a involucrados en manejo de desechos. Motivar a los visitantes a separad desde el inicio su basura, colocar basureros separadores que funcionen. Lo ideal es que los visitantes se lleven su basura. Dar un manejo constante al material por reciclar y al resto de basura. Usar los fondos generados por reciclaje en el manejo de desechos.
RECUPERACIÓN		 Separar toda la basura correctamente y llevarla a centros de reciclaje. Limpiar los alrededores del área.
CAUSAS PRINCIPALES	 No se cuenta con el personal ni el medio de transporte adecuado para extraer los desechos. La construcción no se hace de forma planificada y ordenada. Falta de mantenimiento, limpieza y correcto almacenaje de materiales. No se ve esto como un problema entonces no se atiende. 	 Se generan muchos desechos sólidos no orgánicos, especialmente en días de alta visitación. El manejo de basura en general no es eficiente. No se cuenta con los medios para crear una infraestructura correcta para la separación de desechos. La basura se acumula para reciclar, pero no se saca del área regularmente. No se cuenta con los medios ni la capacitación adecuada para hacer un buen manejo de estos desechos.
IMPACTO Y RECURSO AFECTADO		Contaminación del aire (olores), del suelo y del entorno en general, impacto visual, fuente de plagas y enfermedades provocados por la basura que se encuentra acumulada en el espacio de acopio. Esta basura se acumula para reciclaje, pero no recibe ningún tipo de manejo, está expuesta al aire libre y está justo al lado de los juegos de niños.

IMPACTO Y RECURSO Afectado	CAUSAS PRINCIPALES	RECUPERACIÓN	PREVENCIÓN	INDICADORES
			 Cambiar el tipo de producto que se vende en la tienda. Extraer siempre toda la basura, ya sea para llevarla a reciclar o para depositarla en rellenos 	
Existe contaminación auditiva debido al uso de radios, por actividades en las construcciones y por el uso de la planta eléctrica.	 Se usan los radios sin moderación. Las construcciones recientes generan ruido. Se usa una planta para generar luz y bombear agua ya que no hay energía eléctrica. La infraestructura no tiene sistemas para aislamiento de ruidos. 	No aplica.	 Lo ideal es que no se usen radios o que se usen con audífonos. En todo caso se recomienda limitar el volumen. Usar materiales aislantes de sonido, sobre todo en las habitaciones. 	La contaminación auditiva es mínima.

C. LAGUNA CHICABA

nistración cuenta con poco personal para el control de las actividades de los visitantes. Los guarda recursos deben cubrir grandes áreas de Este sector comprende todos los senderos turísticos (Sendero Arenal, Sendero Miradores - Laguna, Sendero Laguna Chicabal, Sendero de trabajo por lo que no se dan abasto con la vigilancia. Además, no existe un verdadero manejo de visitantes (normativos que se pongan en Aviturismo), el área de miradores, los altares y la laguna en sí. Una de las principales causas del impacto en esta área se debe a que la admipráctica, por ejemplo) por lo que muchos visitantes no respetan el área causando diversidad de impactos a los recursos y a la infraestructura. Además, por la misma razón de que no existe suficiente personal, muchos de los impactos se derivan de la falta de mantenimiento.

Cuadro 21 Impactos turísticos en la Laguna Chicabal

IMPACTO Y RECURSO		, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,		
AFECTADO	GAUSAS PRINCIPALES	KECUPERACIUN	PREVENCIUN	INDICADORES
Impacto físico directo a la flora: los árboles están lastimados por machetazos, han sido pintados, clavados y marcados con pitas plásticas. También se da el caso que las personas se salen de los senderos dañando así la flora, suelo y entorno en general.	 Gran parte del daño a la flora se debe al vandalismo y a la falta de conciencia ambiental por parte de los visitantes, en especial los locales. Personas que hacen fogatas cortan los árboles para sacar ocote. Esto debiese ser prohibido. La administración no se da abasto para controlar los actos de los visitantes. No se aplica la normativa de forma regular. Se han usado los árboles para clavar rótulos y otros. No existe la conciencia necesaria para el respeto a la flora. Los senderos no están bien delimitados. 	 Quitar cualquier plástico, rótulos y clavos de los árboles. En el caso de los árboles pintados y macheteados no se puede hacer más que esperar a que cicatricen y a que se lave la pintura. Reforestar con árboles nativos. 	 Controlar el uso de machetes. Dar a conocer y respetar la normativa del área. Vender ocote para evitar que las personas lo tomen directamente de los árboles. Dar educación ambiental a visitantes y población en general. No usar los árboles para colocar rótulos. Delimitar senderos. Mejorar la vigilancia. 	Árboles en buen estado, sin marcas de maltrato o clavos insertados.

IMPACTO Y RECURSO Afectado	CAUSAS PRINCIPALES	RECUPERACIÓN	PREVENCIÓN	INDICADORES
Impacto ambiental general debido a la extracción ilegal de plantas, en especial orquídeas y bromelias.	 La vigilancia no se da abasto para controlar y evitar este tipo de actos. No existe forma de revisar a quienes salen para comprobar que no extraen recursos ilegalmente. No se da a conocer ni a respetar la normativa del lugar. Falta de conciencia ambiental y de educación por biental y de educación por parte de los visitantes. 	No aplica.	 Dar educación ambiental a visitantes. Tener por escrito y asignar dentro de las funciones de un guarda recursos asignado por CONAP un procedimiento que permita revisar los vehículos que salen del área para verificar que no realicen ninguna extracción ilícita de flora y fauna. Cuando se dé el caso de algún ilícito deberá de realizar la denuncia correspondiente. 	No hay reportes de casos de extracción de plantas.
Impacto ambiental general debido a la cacería ilegal (no es un impacto derivado del turismo, pero afecta tanto esta actividad como al área en general).	 No se respeta el área protegida ni sus recursos por parte de algunos miembros de las comunidades locales. La administración no ha logrado manejar el área con autoridad. Los guarda recursos no se dan abasto para vigilar el área. Además, han sido amenazados de forma violenta por lo que les es difícil mantener el control. 	No aplica.	 Concientizar a los miembros de comunidades locales. Reforzar la vigilancia. Dar a conocer y hacer respetar la normativa. Delimitar bien el área protegida. Implementar sanciones legales cuando se identifiquen estos delitos. En un futuro buscar el apoyo para contar con más guarda recursos. 	No hay casos de cacería.

IMPACTO Y RECURSO Afectado	CAUSAS PRINCIPALES	RECUPERACIÓN	PREVENCIÓN	INDICADORES
	 Otro tipo de impacto se debe a la falta de concientización de los visitantes. Este se da de varias formas: destrucción total, destrucción parcial (machetazos, por ejemplo) e impacto visual (grafiti). También ocurre que se desarma la infraestructura para usar la madera como leña. Los guarda recursos no se dan abasto para vigilar las actividades de los visitantes. 			
Impacto ambiental general, especialmente contaminación por desechos e impacto visual debido a que la limpieza que se hace en el área es regular pero un poco superficial. Hace unos años la presencia de basura era mucho más notoria que ahora lo que significa que se ha podido dar un mejor manejo en este sentido. Sin embargo, sigue habiendo contaminación por desechos, sobre todo después de días de alta visitación. Alguna basura se quema provocando aún más impacto en el ambiente.	 El personal de limpieza no se da abasto para mantener el área siempre perfectamente limpia. Existe poco respeto hacia el sitio como área protegida por parte de los visitantes y la gente local. No se conocen ni respetan las normas. Se les pide a los visitantes que se lleven su basura, pero no todos lo hacen. No existe un verdadero sistema de manejo de desechos sólidos. Durante las ceremonias mayas se generan muchos desechos y no todos la extraen al terminar sus prácticas ceremoniales. Esto es 	Hacer una limpieza pro- funda del área. Reciclar lo que se pueda. Trabajar junto con los propietarios privados para limpiar los terrenos, sacar basura del área, co- municarles la importancia de conservar y mantener limpia el área.	Pedir a todos los visitantes que saquen su basura hasta la Laguna Seca o incluso fuera del área protegida. Permitir la preparación de alimentos únicamente a quienes acampan y pedirles que saquen todos sus desechos. Dar a conocer y respetar la normativa. Mantener el área limpia y hacer limpiezas más profundas al menos cada tres meses. Capacitar a personal en el tema de manejo de desechos y concientizar a visitantes.	Terrenos aledaños sin basura. Alrededores de Laguna Chicabal sin basura. Se implementa regularmente un programa de manejo de desechos.

IMPACTO Y RECURSO Afectado	CAUSAS PRINCIPALES	RECUPERACIÓN	PREVENCIÓN	INDICADORES
	un mal hábito que se debe cambiar. Se permite el ingreso y preparación de alimentos en la laguna. Muchos de los productos que se usan vienen en empaques que generan muchos desechos sólidos, especialmente plástico y duroport. Mucho del producto que se consume viene de la tienda de la Laguna Seca. ASAECO no tiene los recursos suficientes para extraer la basura del área regularmente.		 Vender otro tipo de productos en la tienda. Implementar un plan de manejo de basura (ver inciso 7.4.2.). 	
Algunas personas hacen sus necesidades personales en el bosque.	Los únicos sanitarios están en la Laguna Seca.	Tapar las heces con are- na, tierra o cal.	En días de alta visitación se deben alquilar sanita- rios portátiles.	Existen, se usan y se les da mantenimiento a las letrinas secas.
Impacto olfativo y contaminación del aire por el uso de agroquímicos en las plantaciones cercanas e impacto sonoro debido al ruido de motosierras que se usan en el aprovechamiento de madera. Esto afecta además la experiencia del visitante.	 Los propietarios de terrenos privados utilizan fertilizantes para las plantaciones de papa y a veces se siente olor fuerte. Los propietarios de terrenos privados extraen madera con motosierras. No existe un manejo integral para la conservación de los recursos naturales por lo que los propietarios de terrenos privados realizan las actividades de extracción y agricultura que deseen sin control. 	No aplica.	 Promover el uso de fertilizantes orgánicos y limitar el uso a lo mínimo requerido. Promover el aprovecha- miento sostenible de tierras para buscar alter- nativas a la agricultura. Crear cercos vivos en las orillas de terrenos privados. Limitar y controlar la tala de árboles. Promover estrategias de aprove 	Se han reducido las causas de las molestias y éstas se perciben menos. Existen menos comentarios de los visitantes al respecto.

INDICADORES	les. e- sos a No hay impacto auditivo. ar ros
PREVENCIÓN	chamiento forestal de productos no maderables. Concientizar y educar a los propietarios de terrenos privados en el correcto manejo de los recursos y del área protegida. Aplicar la normativa y velar por que se cumpla siempre y sin excepciones. Crear conciencia en los usuarios. Mejorar la vigilancia. Mejorar la vigilancia. Revisar a los visitantes en la entrada y confiscar en la entrada y confiscar equipos de sonido y otros elementos que puedan causar impacto sonoro.
RECUPERACIÓN	No aplica.
CAUSAS PRINCIPALES	 No existe un verdadero control de las actividades de los visitantes. No se conoce ni respeta la normativa. La administración lo ha permitido siempre y ahora es más difícil controlarlo. Falta concientización y educación del visitante.
IMPACTO Y RECURSO Afectado	Los grupos religiosos usan equipos de sonido y juegos pirotécnicos causando impacto sonoro. Además, esto es una falta de respeto al sitio que se considera un centro ceremonial maya en donde el silencio es muy importante.

7.4.2. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PREVENCIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS

A continuación, se presentan lineamientos generales para el manejo de actividades de visitación con el fin de prevenir impactos a los recursos naturales y culturales.

A. GENERALES

- Capacitar a miembros de ASAECO y personal de atención al visitante en el apropiado reconocimiento de las sub-zonas y las actividades permitidas y no permitidas en cada sub-zona y sector; asimismo en las medidas de mitigación de impactos.
- Diseñar y poner en práctica un plan de mantenimiento.
- Diseñar y colocar rótulos informativos dirigidos al turista: normativas, mapas, descripción general de recorridos, recomendaciones más importantes y otros. Éstos no deben ser invasivos y tienen que ser claros y concisos.
- Diseñar y poner en práctica un programa de educación ambiental (este puede complementarse con un plan de interpretación ambiental y cultural). Es importante realizar talleres con las personas de las comunidades locales para involucrarlos en el proyecto y comunicarles la importancia de conservar el área, de esta forma es posible contar con el apoyo de los mismos.

B. LINEAMIENTOS PARA MANEJO DE DESECHOS SÓLIDOS

- Pedir siempre a los visitantes que extraigan del área los desechos sólidos que generen o que al menos los lleven a la Laguna Seca.
- En la cima del volcán no se recomienda colocar basureros, esto de alguna manera obliga a las personas a extraer su basura, ya sea a la Laguna Seca o directamente fuera del área. En las únicas ocasiones que se recomienda colocar basureros provisionales es durante los días de alta visitación. En la Laguna Seca sí debe haber botes de basura y se sugiere que éstos estén identificados para la separación y reciclaje (desechos orgánicos, plásticos, aluminio, vidrio, papel y cartón, y otros desechos).
- Concientizar a los visitantes por medio de educación e interpretación ambiental. Al entrar se les debe recordar que deben regresar su basura a la Laguna Seca o llevársela del área.
- Reducir el volumen de residuos evitando al máximo la venta e ingreso de productos que generen mucho desecho, especialmente los plásticos.
- Se debe concientizar a los operadores de turismo, prestadores de servicios comunitarios, guías de turismo, guías espirituales, investigadores y visitantes para que le den un buen manejo a sus desechos y para que utilicen empaques y envases de cartón, vidrio y/o aluminio.
- Limpiar todas las áreas regularmente y realizar campañas de limpieza exhaustiva cada cierto tiempo (sobre todo para sacar basura pequeña que se va acumulando en el suelo y vegetación).
- Separar los desechos orgánicos y los inorgánicos reciclables y no reciclables desde el momento que se originan. Para esto debe haber basureros designados para cada tipo de desecho.
- Hacer compost con los desechos orgánicos y usarlo en jardines y áreas verdes.

- Almacenar los desechos inorgánicos de forma ordenada. Se debe separar lo que se va a reciclar y lo que no y todo debe permanecer en un área techada y bien ventilada en bolsas de plástico cerradas o cajas de cartón.
- Extraer los desechos inorgánicos reciclables y no reciclables del área protegida periódicamente y llevarlos a un lugar en donde reciban el tratamiento adecuado. Esto es responsabilidad de la administración, pero también pueden participar los diferentes usuarios.
- Hacer campañas sensibilización sobre manejo de desechos dirigidas a las comunidades cercanas.

C. LINEAMIENTOS PARA USO DE CABALLOS

El uso de caballos es bastante reducido en el Volcán Chicabal, pero aun así se crea cierto impacto sobre todo a nivel del suelo y por el hecho de que no se les da ningún manejo a las heces.

Además, se espera que este servicio se desarrolle un poco más como un medio de acceso a la cima del volcán y como una actividad recreativa de bajo impacto. Las estrategias para minimizar el impacto del uso de caballos son:

- Transitar con caballos únicamente en los caminos vehiculares. Eventualmente el camino se debe mejorar tomando en cuenta el paso de caballos.
- Cuidar a los caballos conscientemente y de forma constante. Esto incluye una buena alimentación (comida y agua), cuidados a la salud (vacunas, desparasitación, control de parásitos de la piel como pulgas y garrapatas, baño cuando sea necesarios, y otros), descanso y un lugar apropiado para dormir (establo).
- Habilitar espacios para descanso en la cima del volcán que incluyan bebederos.
- Usar costales para recopilar las heces. Éstas se pueden usar para el compostaje de desechos orgánicos.
- No permitir transitar a los caballos por los senderos, si no es porque alguien haya contratado el servicio.

D. LINEAMIENTOS PARA INFRAESTRUCTURA

El mal diseño, construcción, manejo o mantenimiento de la infraestructura en áreas protegidas puede causar impactos negativos severos en el medio ambiente y en los recursos en general (SNV, Counterpart International y Rainforest Alliance 2009).

A continuación, se presentan recomendaciones generales para la construcción, remodelación, mantenimiento, manejo o cualquier otra actividad relacionada con la infraestructura que se encuentra dentro del área protegida (y en este caso, también en la Laguna Seca, que, a pesar de estar fuera de los límites del área protegida, se deben cumplir los lineamientos para asegurar su sostenibilidad y respeto al entorno). Estos son lineamientos básicos, sin embargo, adicional a esto, toda infraestructura debe contar con un estudio y estrategias de manejo claras y organizadas para lo cual se recomienda contar con la asesoría de expertos y consultar manuales, metodologías y propuestas sobre el tema²¹.

²¹ Una de las herramientas más completas en este sentido, elaborada específicamente para proyectos de turismo comunitario, es la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica (SNV, Counterpart International y Rainforest Alliance 2009). Esta contiene recomendaciones específicas para el diseño, construcción y mantenimiento de infraestructura sostenible, así como recomendaciones para el manejo de agua, electricidad, aguas residuales, desechos sólidos y otros. Además, incluye otros lineamientos ambientales, sociales, económicos y administrativos para el manejo sostenible de cualquier proyecto de turismo comunitario los cuales pueden ser de gran utilidad para ASAECO.

- Según el Artículo 20 de la Ley de Áreas Protegidas, toda la infraestructura deberá contar con los instrumentos ambientales que corresponden al tipo de proyecto y construcción. Todas las remodelaciones requieren contar con un Estudio de Impacto Ambiental.
- La construcción de la infraestructura debe tener como principal objetivo contribuir a que las actividades de visitación se realicen de forma segura y ordenada.
- La infraestructura debe ir de acuerdo a la sub-zonificación del área para visitantes. La distribución dentro de cada sector se debe realizar obedeciendo a un diseño de sitio que permita utilizar el espacio eficientemente, permita una adecuada circulación de los visitantes y cause el menor impacto visual y físico posible.
- La infraestructura mayor debe concentrarse en la Laguna Seca. Fuera de este sector únicamente se permite infraestructura de apoyo a senderos y miradores e infraestructura que mejore la calidad de la experiencia y comodidad del visitante (letrinas, descansos, etc.).
- Se debe elegir un terreno adecuado para la construcción de la infraestructura, tomando en cuenta características como:
 - Que sean terrenos que ya tienen algún impacto.
 - Que no tengan pendientes muy pronunciadas.
 - Que no haya vegetación que se tenga interés de conservar.
 - Evitar suelos arenosos, rocosos o fangosos.
 - Evitar terrenos expuestos a desastres naturales como inundaciones, derrumbes, etc.
 - De acuerdo al tipo de infraestructura, considerar que el terreno este cerca de servicios básicos como energía, agua o drenajes (en el caso que esto sea posible).
 - Que el terreno tenga vistas panorámicas, por ejemplo, de miradores, senderos o centros de visitantes.
 - Localizar los edificios siguiendo el contorno natural de las curvas de nivel para evitar movimiento de tierras.
- Cualquier remodelación, ampliación o construcción nueva que se planifique dentro de los límites de la Zona de Veda Definitiva se puede realizar única y exclusivamente si esto no requiere de descombros o remoción de cobertura forestal.
- Para toda construcción se utilizarán de preferencia materiales del lugar y técnicas vernáculas; pero donde sea necesario estos materiales y técnicas deberán ser modernizados a fin de lograr una mayor eficiencia.
- El diseño y construcción no debe causar ningún impacto en el entorno incluyendo el impacto visual. Los diseños arquitectónicos serán adaptados al entorno natural. Los edificios no deben dominar al paisaje y la vegetación circundantes (ningún edificio debe sobrepasar el alto de la copa de los árboles ni/o los dos niveles). El mantener el ecosistema natural lo menos perturbado será más importante que el logro de expresiones arquitectónicas dramáticas o impresionantes.

- Se deben considerar materiales y diseños amigables con el ambiente, minimizando el impacto por desechos, movimiento de tierras y elementos visuales.
- Toda construcción de edificios deberá diseñarse a manera de no afectar negativamente el ambiente y de lograr un cierto nivel de autosuficiencia funcional, utilizando tecnologías limpias en la medida de lo posible. Se puede usar tecnología alternativa como paneles solares, ventilación natural, cosecha de agua de lluvia, sistemas de ahorro de agua y energía y otros.
- La decoración y diseño deben integrar detalles naturales, originales y de origen local (como artesanías y textiles típicos de la región) sin caer en una decoración exagerada o de mal gusto.
- Los sanitarios, duchas, lavamanos, lavatrastos y otros chorros deben estar todos conectados a sistemas de manejo de aguas negras y grises que además cuenten con el mantenimiento apropiado.
- La señalización y otros rótulos deben basar su diseño en las especificaciones del Manual de Rotulación del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas que esté vigente.
- Utilizar cercos vivos para dividir espacios públicos y privados.
- Toda la infraestructura debe recibir limpieza y mantenimiento constante.
- La construcción y el decorado deberán siempre aprovechar los materiales y la mano de obra locales (incluyendo artistas y artesanos del lugar).
- Si se emplean cubiertas vegetales (palma para techos, por ejemplo) deberá cuidarse que la procedencia de los materiales sea local y que su extracción no implique la depredación de los recursos naturales sin prever su reposición.
- En el diseño deberán tomarse en cuenta los aspectos relativos a control de insectos, reptiles y roedores. El enfoque correcto es minimizar las oportunidades de intrusión (utilizando mallas mosquiteras, por ejemplo), más que recurrir a matar la fauna.
- La construcción de sanitarios y letrinas contemplará la altura del manto freático para evitar contaminación de las aguas subterráneas. Toda construcción se realizará a una distancia mayor de 50 metros de fuentes de agua aledañas en áreas de alta pendiente y 25 metros en áreas de baja pendiente. No es permitida la construcción de letrinas en la cima volcánica.
- Se debe contar con extinguidores de fuego colocados estratégicamente en las diferentes instalaciones.

(Recomendaciones de elaboración propia y complementadas con las sugerencias presentadas en: SNV, Counterpart International y Rainforest Alliance 2009 y CONAP 2012b).

E. LINEAMIENTOS PARA ACAMPAR

Se permite acampar únicamente en la Laguna Seca, pero para esto se deben seguir ciertos lineamientos generales que se describen a continuación.

Las áreas de acampar deben estar bien definidas. Lo ideal es que la actividad de campamento se concentre en la Laguna Seca (especialmente por la posibilidad de ofrecer mejores opciones para infraestructura y servicios básicos).

- Cuando haya grupos acampando debe haber una persona de la administración en el área para acompañarles y velar por la seguridad tanto de los visitantes, como del sitio.
- Se pueden hacer fogatas en las áreas designadas para el efecto por la administración del área y todas deben ser apagadas y controladas para evitar accidentes e incendios.
- Todos deben extraer su basura a la Laguna Seca o, idealmente, llevarla fuera del área.

7.4.3. MONITOREO DE IMPACTOS²²

La ZVDVC cuenta ya con una evaluación de impacto turístico que básicamente describe la situación actual de los recursos, de la infraestructura y el nivel de impacto que sufre cada área²³. Esto se considera una "línea base" que sirve como punto de referencia para evaluaciones futuras y también como punto de partida para implementar las mejoras necesarias.

El monitoreo de impactos significa que, como su nombre lo dice, periódicamente se evalúa el estado de un elemento para determinar si éste ha mejorado, empeorado o se ha quedado igual en relación a un punto de partida. Ningún sistema de monitoreo sería posible sin una referencia por lo cual es tan importante contar con una línea base y con una serie de evaluaciones periódicas que se efectúan de forma sistemática para conocer evaluar variables en el tiempo.

El monitoreo a largo plazo de los recursos puede suministrar la información sobre la eficacia de las prácticas de manejo que se implementan e identificar dónde están surgiendo los problemas de gestión. También permite identificar los impactos acumulativos durante un período largo y el contraste entre las áreas de uso turístico intenso y las áreas que no se usan para dicha actividad.

A. RESPONSABLE DE MONITOREO

El o los encargados de realizar el monitoreo, deben ser siempre las mismas personas para asegurarse de que haya continuidad en la evaluación y que sea más fácil la comparación de una evaluación a otra. La persona que haga el monitoreo debe tener experiencia en monitoreo ambiental, amplios conocimientos del área, de sus recursos y de las actividades que se llevan a cabo, debe tener conciencia ambiental y demostrar profesionalismo, objetividad y honestidad. También es importante que cuente con conocimientos sobre impacto ambiental del turismo e, idealmente, haber realizado estudios de impacto ambiental del turismo en otras áreas protegidas del país. La persona que se asigne para esta actividad debe conocer este PGMV y sus recomendaciones para tomarlas en cuenta en el momento de los monitoreos y recomendaciones para mitigación de impactos.

De ninguna manera se debe asignar esta tarea a personas que tengan intereses personales en el proyecto turístico puesto que esto podría ocasionar la elaboración de evaluaciones sesgadas, incompletas o subjetivas. Tampoco es recomendable asignar esta tarea a personas que ya cumplen otras funciones como guías o guarda recursos. Sin embargo, tanto guías comunitarios como guarda recursos son aliados muy importantes para la implementación del monitoreo puesto que son personas que recorren el área constantemente y son las personas que mejor la conocen. Por lo tanto, la persona encargada del monitoreo deberá contar siempre con su apoyo y acompañamiento durante las evaluaciones. Es importante que tanto guías como guarda recursos conozcan las

²² Modificado y actualizado de Counterpart International 2012.

²³ En el año 2012, se diseñó la "Herramienta para la identificación, evaluación, prevención, manejo y monitoreo de impactos turísticos en áreas protegidas" como un convenio de colaboración entre CONAP y Counterpart International (CONAP 2012b). Gracias a un proceso de validación de la Herramienta y todos sus instrumentos la ZVDVC cuenta con un estudio exhaustivo y completo de los impactos turísticos y todo un plan de manejo de los mismos. Para elaborar este PGMV se hizo una actualización de la información.

herramientas para que puedan reportar cambios e impactos inmediatamente y se recomienda tomar en cuenta su experiencia y opiniones a la hora de tomar medidas de recuperación y prevención.

B. PROCEDIMIENTO GENERAL

El monitoreo de impactos se realiza siguiendo los siguientes pasos básicos:

- 1) Contar con un punto de referencia que servirá como recurso de comparación para el futuro. En este caso, la línea base consiste en un inventario de impactos en áreas turísticas comunes (para más detalle sobre los impactos turísticos se recomienda consultar el documento Evaluación de Impactos Counterpart International 2012 y el inciso 7.4.1.).
- 2) Conocer bien los recursos en mención. La o las personas encargadas del monitoreo deben conocer personalmente los recursos que se evalúan.
- 3) Para la evaluación de los impactos se sugiere contar con una ficha o formato especial que facilite y ordene el proceso (ver formato sugerido en el anexo 4).
- 4) Realizar recorridos de las áreas evaluadas periódicamente (cada tres meses, por ejemplo) y después de algún evento especial que haya podido causar cambios intensos y en poco tiempo (El Día de la Rogativa por la Lluvia, por ejemplo).
- 5) Comparar el estado de los recursos durante el recorrido con el estado de los recursos en recorridos anteriores y con el estado en el que se encontraban los recursos durante la primera evaluación (línea base).
- 6) Registrar cambios y tomar nota de los detalles (puede ser una mejoría, un impacto nuevo o un cambio en un impacto existente). Idealmente, tomar una foto para tener mayores fuentes de comparación. También se puede dar el caso de un impacto desaparezca total o parcialmente. En este caso también debe reportarse el cambio y anotar detalles.
- 7) En el caso de encontrar un nuevo impacto o un cambio en un impacto previo, implementar medidas de recuperación de recursos y de prevención de impactos.

7.5. MANEJO DE VISITANTES

El buen manejo de visitantes es primordial y un factor determinante para prevenir impactos turísticos en los recursos. También es una herramienta necesaria para establecer límites de capacidad de carga realistas y eficientes.

Afortunadamente el Volcán Chicabal no presenta mayores problemas en cuanto a la afluencia de visitantes puesto que la mayoría de grupos que lo visitan a lo largo del año son pequeños o medianos. La mayoría de extranjeros llegan en grupos organizados por operadores de turismo o guías certificados quienes saben que los grupos medianos o pequeños viven una experiencia de mejor calidad. De forma indirecta éstos contribuyen a mantener una visitación moderada en cuanto a capacidad de carga. Los extranjeros que llegan por su cuenta siempre visitan en grupos pequeños.

Por otro lado, los visitantes nacionales que viajan por su cuenta desde otros departamentos o desde Quetzaltenango también son grupos pequeños a medianos (llegan en su propio vehículo lo cual ya de por sí reduce la cantidad de personas). Las personas que llegan a hacer ceremonias mayas también visitan en grupos reducidos puesto que sus actividades son más privadas y personales. Es raro que sobrepasen las 10 personas. Además, su actividad, por ser de naturaleza espiritual, crea pocos impactos (se reduce al manejo de desechos).

De forma general, los grupos más grandes corresponden personas locales, grupos religiosos y grupos escolares. Sin embargo, éstos no son los más frecuentes.

El verdadero problema en cuanto a capacidad de carga se da dos veces al año los días de la Rogativa por la Lluvia y el Día de la Cruz. Para estos días se ha considerado un Plan de Contingencia, ver el inciso 7.6.

Por lo tanto, el Volcán Chicabal en general requiere de un sistema sencillo para el manejo de visitantes y control de capacidad de carga. A continuación, se presentan algunas sugerencias.

7.5.1. RECOMENDACIONES PARA MANEJO DE GRUPOS

A. TAMAÑO DE LOS GRUPOS

Los grupos ideales son de 10 personas:

- Es muy importante que se respete un número máximo de personas por guía para asegurar que éste logre manejar al grupo adecuadamente y evitar congestionamientos innecesarios. Grupos grandes que van con un solo guía causan más impactos y reciben un servicio y atención de menor calidad. Además, el guía corre riesgo de no poder manejar situaciones peligrosas.
- En el caso de grupos grandes, éstos deben ser divididos y ser acompañados de varios guías locales, uno para cada grupo de 10 personas. En el caso de no contar con varios guías para un mismo recorrido se recomienda separar los grupos y alternar sus actividades.

B. GUIAJE

Idealmente los visitantes deben ser acompañados por un guía:

- Lo ideal es que cualquier grupo o visitante recorra el área acompañado por un guía. Éste puede ser un guía certificado individual, de una operadora de turismo, un guía local o un guía espiritual. Esto evitará impactos a los recursos, pero también es muy importante para la seguridad del visitante.
- Idealmente los guías locales y guías espirituales deben estar capacitados para atender grupos con calidad.
- Los guías que no son de la comunidad deben estar al tanto de la zonificación (y todas sus subdivisiones), normativa y otras regulaciones del área y tienen que asegurarse de que los visitantes las respetan en todo momento.
- Los guías locales deben estar localizados cerca del área de ingreso y listos para atender a los grupos.
- Los guías locales deberán trabajar por turnos para dar la oportunidad de trabajo a varias personas (especialmente en época de baja visitación).

C. BIENVENIDA E INTRODUCCIÓN AL ÁREA

Todos los grupos deben recibir un discurso de bienvenida:

- Como primer punto, el anfitrión local (guía o simplemente una persona de atención al visitante) debe presentarse y dar la bienvenida general a los visitantes.
- El discurso de bienvenida es clave para evitar muchos de los impactos que ocurren dentro del área. Debe centrarse en explicar el grado de fragilidad y valor que tienen los recursos y la importancia de respetarlos.
- También se debe hacer énfasis en el hecho de que se está visitando un área protegida en donde el cumplimiento de la normativa y los diferentes códigos de ética²⁴ es muy importante para disfrute y comodidad de los visitantes, pero también primordial para la conservación de los recursos, atractivos y facilidades.
- Es muy importante que se dé información de seguridad, duración de la visita y de lo que van a realizar durante el recorrido. Debe asegurarse de que todas las personas estén vestidas adecuadamente (calzado, gorra, etc.) y que lleven agua para hidratarse. Asimismo, debe asegurarse de que los visitantes no lleven consigo objetos o comida que podrían resultar en un impacto más adelante.
- Todas las personas que ingresen al área deben conocer los riesgos a los que se expone durante su visita y velar por su propia seguridad evitando exponerse a accidentes y a situaciones peligrosas. Todos deben usar bloqueadores solares, gorras y líquidos para evitar quemaduras y deshidratación. Además, quien padezca de alguna enfermedad, condición o alergia debe llevar su propio suministro de medicamentos.
- Antes de iniciar el recorrido, se debe sugerir a los visitantes que utilicen los sanitarios.

D. USO DE LOS ESPACIOS Y SENDEROS

Debe haber un manejo de grupos en senderos:

- Evitar congestionamiento e impacto en senderos y gradas de acceso a La Laguna.
- Evitar que grupos se junten, sobre todo en áreas reducidas.
- Evitar interferencias de un grupo hacia otro por ruido o similares.
- Lograr una circulación rápida y eficiente de personas.
- Para lograr esto es ideal que exista un espacio de tiempo entre el inicio del recorrido de cada grupo (al menos 30 minutos entre cada grupo) y que haya vías para la visita de senderos (ver propuesta de vías en el mapa 6) para hacer recorridos de forma ordenada y evitar congestionamientos.
- Las personas que trabajan en el manejo del sitio deberán contar con radios para comunicarse y coordinarse entre sí, esto también puede ser de mucha utilidad en el caso de emergencias.

²⁴ CONAP. 2012. Códigos de Ética. Guatemala.

Los guías deben tratar de hacer siempre los recorridos en un tiempo determinado para ser más eficientes. Para evitar impactos, no se recomienda que se excedan los límites establecidos para cada recorrido (ver recomendaciones de capacidad de carga en el inciso 7.5.2). Además, aunque el guía tenga tiempo y el grupo esté animado, por ningún motivo el guía debe visitar áreas restringidas para quedar bien con los visitantes o alargar el recorrido.

E. DESPEDIDA DE GRUPOS

Finalizar el recorrido con un mensaje y tomar nota de la experiencia:

- El anfitrión local deberá terminar el recorrido con unas palabras de despedida.
- Debe motivarse a los visitantes a regresar y a invitar a otros a llegar.
- Es importante que el guía (local o no) incentive a los visitantes a dejar comentarios²⁵ acerca de su experiencia en el Volcán Chicabal, sobre el guía, la infraestructura, actividades y otros. Estos comentarios deben transmitirse a la administración para implementar mejoras.

7.5.2. CAPACIDAD DE CARGA POR ÁREA

La capacidad de carga basa sus análisis en modelos que consideran que un área determinada tiene una capacidad física y biológica para soportar una población, antes de que los impactos de la misma se noten en el ambiente. La capacidad de carga en realidad es un número relativo y su cálculo está muy relacionado con las actividades de logística de ingreso de visitantes. Con los cambios en el manejo de visitantes, con la contratación de personal y con mejoras y ampliaciones en la infraestructura, esta capacidad puede variar. Por lo tanto, es necesario calcular la capacidad de carga con cada mejora o cambio que se haga. La capacidad de carga que se presenta a continuación está principalmente basada en la infraestructura y en el área de los senderos. Actualmente el personal de atención al turista por parte de ASAECO es bastante escaso y es un factor limitante, sobre todo en la prestación de servicios.

En el Volcán Chicabal la capacidad de carga máxima está dada por la capacidad del sendero turístico más importante que es el Sendero Laguna Chicabal, con un total máximo permitido de 240 a 250 personas al día (ver cuadro 22). Actualmente este número no se alcanza (según el libro de visitantes Chicabal es visitado por un promedio diario de 6 personas) salvo en días de alta visitación cuando la capacidad de carga se excede en proporciones desmesuradas (se estima hasta un máximo de 3 mil personas en un día. Este número ha bajado con los años). Para estos días se ha diseñado un plan de contingencia que busca minimizar los impactos causados por la sobre-visitación (ver inciso 7.6.).

²⁵Se puede contar con una encuesta por escrito o tener un libro para anotar comentarios.

Cuadro 22 Capacidad de carga por área, comentarios y recomendaciones

ELEMENTO A Evaluar	CAPACIDAD TOTAL	COMENTARIOS	RECOMENDACIONES
Parqueo Laguna Seca	Días de alta visitación 130 vehículos. Días regulares, hasta 60 autos	En días de alta visitación el terreno de la Laguna Seca tiene una capacidad total para 130 vehículos. En días de alta visitación llegan al área más autos por lo que se utiliza un terreno aledaño a la Laguna Seca (propiedad de un socio de ASAECO) como parqueo. En total se han logrado estacionar hasta 250 vehículos. Según la capacidad de carga de personas permitidas en el área, calculando un promedio de 4 personas por vehículo, se considera que la capacidad de carga regular del parqueo es de 60 autos normales máximos en un día o 24 microbuses de 10 personas. Esto también equivale a alrededor	No se recomienda aumentar esta capacidad de carga. Durante los días de alta visitación se recomienda buscar terrenos para parqueo en Tui Chim y Toj Mech para evitar que suban tantos autos a la Laguna Seca. Eventualmente únicamente se debería permitir un máximo de 130 vehículos.
Hospedaje	22 personas por noche	de 7 vehículos por hora en un día. Basado en capacidad de acomodaciones.	No se recomienda aumentar la disponibilidad de plazas. Actualmente el hospedaje no llega a llenar su capacidad.
Cabañas	24 personas por noche	Basado en capacidad de acomoda- ciones.	No se recomienda aumentar la dis- ponibilidad de plazas. Actualmente el hospedaje no llega a llenar su capacidad.
Campamento Laguna Seca	10 a 15 personas por noche	Se recomienda restringir el número de personas acampando a un máximo de 15 debido principalmente a la limitante de los sanitarios y duchas. Además, las personas que acampan comparten los sanitarios con las personas que se hospedan en las cabañas.	La capacidad se puede aumentar con la implementación de más sanitarios y duchas. Este es un producto a desarr- ollar para mejorar la oferta e ingresos al área por lo que debe considerarse a corto o mediano plazo.

ELEMENTO A Evaluar	CAPACIDAD TOTAL	COMENTARIOS	RECOMENDACIONES
Alimentación	120 personas al día	40 personas por tiempo de comida, basado en la capacidad del comedor y de la cocina (solo hay una cocinera y no hay meseros).	La capacidad se puede aumentar al contar con personal mejor capacitado y con personas que cumplan diferentes funciones (cocinero, ayudante de cocina, mesero). El aumento no estaría dado por la cantidad de personas que se encuentran en el comedor al mismo tiempo sino por la cantidad de personas que se atienden durante todo el día (no únicamente en los tres tiempos de comida normales) y por la cantidad de comidas adicionales vendidas al día (refacciones, lunch box y otros).
Sendero Laguna Chicabal	240 personas máximo al día.	Un máximo de 3 grupos de 10 personas al mismo tiempo (incluyendo guía). El recorrido toma alrededor de 1:00 hora. El área está abierta alrededor de 8 horas por lo que se cuenta con una capacidad de carga total máxima de 24 grupos al día equivalente a 240 personas al día. Este es el sendero turístico principal por lo que se considera el punto de referencia para la capacidad de carga de los otros senderos y caminos (camino de ascenso, Sendero Arenal y el Sendero Miradores – Laguna).	No se recomienda aumentar esta ca- pacidad ya que el sendero es bastante corto y de lo contrario los grupos se toparían. La única recomendación es mejorar la infraestructura del sendero para evitar el impacto y crear áreas de descanso para mayor comodidad del visitante. Esta capacidad de carga se sobre pasa en gran medida los días de alta visitación.
Sendero Aviturismo	De 48 a 64 personas máximo al día.	Por el tipo de actividad este sendero debe ser poco transitado. Se recomienda no contar con más de dos grupos de 6 a 8 personas por hora (incluyendo guía). Los horarios de observación de aves son temprano por la mañana (dos horas) y al atardecer (dos horas). Esto da oportunidad a un total de 48 a 64 personas diarias. Es importante notar que estas personas forman parte del total de 240 personas diarias que permite el Sendero Laguna Chicabal que es el principal.	No se recomienda aumentar esta capacidad.

ELEMENTO A Evaluar	CAPACIDAD TOTAL	COMENTARIOS	RECOMENDACIONES
Miradores	240 personas al día por cada uno de los miradores.	Para asegurar la calidad y la seguridad no se recomienda contar con más de 5 personas en cada mirador al mismo tiempo. Esto concuerda con la sugerencia de que los grupos ideales deben ser de 10 personas máximo ya que entonces cada grupo puede dividirse en dos y alternar el uso de miradores. En los senderos turísticos se limita la capacidad de carga a un total de 24 grupos diarios de 10 personas cada uno por lo que la capacidad de carga de los miradores debe ajustarse a este número. Esto equivale a un total de 3 grupos por hora en los miradores dando un margen para que cada grupo disfrute de 15 a 20 minutos del área de miradores lo cual es ya bastante ajustado.	No se recomienda aumentar la capacidad de esta infraestructura. Lo que sí es recomendable es mejorar la infraestructura de los miradores para mayor comodidad y seguridad. Esto más que aumentar la cantidad de personas podría representar un aumento en el tiempo que permanecen las personas en los miradores.
Altares Mayas	240 personas al día repartidas en los 23 altares existentes.	Existe un total de 23 altares en la orilla de la Laguna Chicabal y otros 5 aproximadamente en el cono volcánico (los cuales se consideran restringidos al público). No todos se usan regularmente. En cada altar se recomienda un promedio de 5 a 8 personas por altar (dependiendo del altar). Sin embargo, el acceso a los altares se ve limitado por los senderos lo cual limita la cantidad a 240 personas diarias (lo cual representa un promedio de 10 personas al día por altar). Pero en realidad es rara la vez que asisten a Chicabal muchos grupos a hacer ceremonias salvo los días de la Rogativa por la Lluvia y Día de la Cruz.	No se recomienda sobrepasar este número. En los días de alta visitación este es un número que se sobrepasa por mucho.

7.6. PLAN DE CONTINGENCIA PARA DÍAS DE ALTA VISITACIÓN

7.6.1. INTRODUCCIÓN - DÍAS DE ALTA VISITACIÓN

Según el libro de visitantes, el Volcán Chicabal recibe alrededor de 1000 a 1500 personas al año sin contar la Semana Santa, el día de la Rogativa por la Lluvia y el día de La Cruz. Se estima que estos días, denominados como días de alta visitación, el área recibe alrededor de 3mil visitantes por día (según los administradores este número se ha reducido casi a la mitad en los últimos años, pero no se cuenta con ningún tipo de registro para comprobar la cantidad real de visitantes).

La Rogativa por la Lluvia y el Día de la Cruz son eventos de la cultura indígena local durante los cuales se realizan ceremonias típicas de la religión maya. Semana Santa está derivada de la religión católica y cristiana. Pero además de las expresiones espirituales originales, estos días se han transformado en fiestas populares en las que el consumo de alcohol y comida y otras prácticas populares se han vuelto parte importante del festejo. Estas actividades generan ingresos para ASAECO, sin embargo, mucho de la entrada de dinero se destina a la limpieza y reconstrucción del área.

El impacto negativo generado estos días en los recursos y en la infraestructura es alarmante. Las personas ingieren alcohol en exceso, fuman tabaco, generan mucha basura, cortan árboles y dañan la flora en general, crean un ambiente muy inseguro (peleas violentas derivadas del consumo de alcohol), escuchan música con altoparlantes, queman fuegos pirotécnicos y dañan la infraestructura, entre otros. La administración del área tiene poco control de lo que ocurre estos días, incluso, algunos de los mismos miembros de ASAECO participan directa e indirectamente en la generación de impactos negativos (en los últimos años se han ido implementando algunas medidas de manejo, pero aún es necesario contar con más y mejor control).

Para mitigar el fuerte impacto que se da estos días se deben implementar acciones de manejo muy particulares razón por la cual se considera de suma importancia contar con este Plan de Contingencia para el Manejo de Impactos los Días de Alta Visitación²⁶.



Laguna Seca - Foto por Mathieu Lemaitre - 2016

²⁶ Un plan de contingencia fue creado en el 2012 luego de una visita al Volcán Chicabal el día de la Rogativa por la Lluvia. Este día se tomaron fotos y notas de todo lo que ocurría en toda el área (se evaluaron caminos de acceso, Laguna Seca, senderos, Laguna Chicabal e infraestructura de todas las áreas) sobre todo con el fin de identificar impactos negativos. El presente plan de contingencia es una adaptación y actualización de dicho plan.

7.6.2. MANEJO DE IMPACTOS EN DÍAS DE ALTA VISITACIÓN

A continuación, se presenta un resumen de los impactos más notorios que ocurren los días de alta visitación, descripción, causas y sugerencias para el manejo (modificado y actualizado de Counterpart International 2012c).

Cuadro 23 Impactos y sugerencias de manejo para días de alta visitación.

IMPACTO	DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO Y CAUSAS	SUGERENCIA DE MANEJO
Desorden vial en el camino de acceso	El camino vehicular va desde Toj Mech y Tui Chim hasta la Laguna Seca y de allí hasta la cima del volcán. El camino está en mal estado y es bastante estrecho. Los días de alta visitación llegan muchas personas en carro y los carros llegan hasta la cima. En el momento que se encuentran dos autos en diferentes sentidos causan caos vial, obstrucción del paso, accidentes, enfrentamientos entre conductores y otros. Además, para poder pasar, los autos se salen del camino causando fuertes daños en el suelo y la flora de las orillas del camino y exponiéndose a accidentes. Además, este mismo camino es usado por los peatones por lo que su seguridad se ve comprometida por el paso constante de vehículos y el desorden vial. Estos días no existe ningún tipo de manejo de tránsito.	Contar con el apoyo de policías de tránsito o con personas cuya función sea apoyar al orden vial y en los parqueos. Éstos deben ubicarse en lugares estratégicos como en las partes angostas y más empinadas del camino y en las curvas. Prohibir el paso de vehículos de la Laguna Seca hacia la cima del volcán (únicamente podrán subir vehículos en caso de emergencia). Proveer servicio de transporte desde Toj Mech hasta la Laguna Seca para evitar que suban tantos autos. Dar mantenimiento al camino (antes y después de estos días de alta visitación). Permitir únicamente el ingreso de vehículos 4x4 en buen estado.
Vehículos estacionados fuera del área permitida y sobrecargados	Existen 4 parqueos oficiales designados para el área. Uno en Toj Mech, dos en Tui Chim (estos tres son privados y tienen con una capacidad aproximada para 20 carros) y uno en la Laguna Seca (con una capacidad máxima para 130 autos). Los días de alta visitación además se habilita un terreno privado aledaño a la Laguna Seca en donde se cuenta con la capacidad para otros 120 autos. En el área de Miradores y al inicio del Sendero Arenal hay otros dos espacios que se usan de parqueo (con capacidad para menos de 10 autos). A pesar de que hay varios espacios para parqueo, son tantos los vehículos que éstos se parquean en las orillas del camino, sobre pequeñas montañas o inclinaciones. Esto, además de causar fuertes impactos en el suelo y la flora, causa aún más problemas de tránsito. Además, los parqueos oficiales no tienen señalización ni un manejo apropiado por lo que dentro de los mismos parqueos existe desorden.	Respetar la capacidad de carga de los parqueos. Cuando ya no haya espacio ya no se debe dejar pasar ningún vehículo. Debe haber personal encargado de mantener el orden en los parqueos permitidos para hacer un uso eficiente del espacio. El parqueo se debe cobrar siempre y debe ser una tarifa más alta los días de alta visitación. Este ingreso se debe invertir en el mantenimiento del camino. Todos los parqueos deben cobrar lo mismo. Los parqueos privados deben entregar un porcentaje del ingreso de parqueo a ASAECO que será invertido en mantenimiento del camino. Los buses grandes deben parquear en Toj Mech. En el punto anterior se sugiere que ASAECO ofrezca el servicio de transporte, esto reduciría en gran medida la cantidad de vehículos. No deben pasar vehículos más allá de la Laguna Seca. Se debe prohibir el estacionamiento fuera de los parqueos oficiales. Habilitar más parqueos en Toj Mech, Tui Chim y/o cerca de la Laguna Seca (se puede hacer algún trato con los dueños de los terrenos aledaños para esos días).

IMPACTO	DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO Y CAUSAS	SUGERENCIA DE MANEJO
Fuegos improvisados, foga- tas fuera de lugar	En el área de Laguna Seca y en Laguna Chicabal las personas hacen fogatas en todas partes para cocinar, para consumo propio o para la venta de comida. En la Laguna Seca hay algunas churrasqueras, pero no son suficientes. Esto impacta el suelo y el aire y representa un riesgo de incendio. Además, causa incomodidad en los visitantes que se encuentran directamente expuestos al fuego, humo y olores de la comida.	Laguna Seca: Permitir las fogatas únicamente en las churrasqueras existentes o en churrasqueras portátiles. Las fogatas no se deben hacer en el suelo. Permitir las fogatas únicamente a quienes venden comida. Se debe designar un área para los puestos de comida y fogatas. Aplicar normas estrictas de manejo de fuego y basura. Vender carbón para evitar que la gente use leña.
	Debido a esta situación, se genera otro impacto que es el de las personas comiendo en todas partes lo cual genera desorden, basura, contaminación visual y otros problemas. No existe un orden en este sentido, y el impacto más fuerte se da en el área de la Laguna	Laguna Chicabal: Prohibir los fuegos para cocinar completamente y las ventas de comida. En las orillas de la Laguna Chicabal las únicas fogatas permitidas deben ser las de las ceremonias mayas. Las personas podrán consumir alimentos que lleven por su cuenta únicamente en las áreas designadas fuera de la Laguna. Las personas deben sacar su basura o llevarla a los puntos de acopio de basura.
Área de venta de alimentos y bebidas desordenada y dispersa	Se encuentran ventas de comida tanto en la Laguna Seca como en la Laguna Chicabal. En ninguno de los dos lugares existe un orden para las ventas y además éstas generan bastante basura. No existe ningún manejo ni orden en el almacenamiento y manejo de insumos por lo que se crea un fuerte impacto visual y seguramente un mal manejo de alimentos en relación a la higiene. Además, en diferentes puntos del camino se encuentran ventas pequeñas de helados, flores, galletas y fruta, entre otros.	La venta de alimentos debe estar permitida únicamente a las personas que tengan previa autorización por parte de ASAECO y deben comprometerse a seguir la normativa. La administración debe establecer un número máximo de ventas y escoger las que presenta mejor calidad y disposición a seguir las indicaciones. La venta de comida debe permitirse únicamente en la Laguna Seca. También se puede habilitar un área para venta de bebidas frías y agua pura en el camino de ascenso a la cima. Se debe planificar la distribución de ventas de forma ordenada (como stands) con espacios bien delimitados. Cada puesto debe ser responsable del manejo de sus insumos y basura. No debe haber ventas de ningún tipo fuera de las áreas designadas.

IMPACTO	DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO Y CAUSAS	SUGERENCIA DE MANEJO
Venta de productos inade- cuados	Muchos de los puestos venden productos que debiesen ser prohibidos en el área: cuetes y bombas, tabaco, alcohol (cervezas, octavos, litros de ron), entre otros. Además, gran parte de los productos alimenticios que se venden cuentan con empaques o envases que generan mucha basura y contaminación (como por ejemplo las botellas plásticas de agua, frituras en bolsa y comida servida en empaques de duroport, etc.).	Como parte de la autorización para las ventas debe haber un reglamento de qué productos se pueden vender y cuáles no. Se debe confiscar los productos que no cumplen con la normativa. Prohibir la quema de cuetes, bombas y juegos pirotécnicos. Prohibir el consumo de cigarrillos. Su consumo crea riesgo de incendios, contaminación del aire (adicional al que ya se da por las quemas) y contaminación del suelo y agua (por las colillas). Todas las ventas deben ser responsables de colaborar con el manejo de basura. La venta y consumo de alcohol debe reducirse lo más posible, lo ideal es prohibirlo del todo. Una forma de disminución puede ser limitar la cantidad alcohol por vendedor. Además, se recomienda la venta y consumo únicamente en la Laguna Seca.
Basura en exceso en toda el área	A pesar que ya se han implementado estrategias para disminuir la cantidad de basura aún se genera mucho impacto por desechos sólidos (según lo que han contabilizado, otros años se sacaban hasta 50 sacos de basura en un día, pero gracias a ciertas estrategias de manejo ahora esto se ha reducido a aproximadamente 25 sacos por día). La sobre-visitación hace muy difícil el manejo de basura, sobre todo cuando los visitantes colaboran muy poco. Una de las principales causas de que haya tanta basura, es que la mayoría de ventas de comida y bebidas ofrecen productos que generan muchos desechos (empaques, platos plásticos o de duroport, envases, etc.). A esto se suma el hecho de que son pocas las personas que se interesan en guardar su basura (aún menos cuando la mayoría de personas están en estado de ebriedad) y que no hay basureros disponibles en todas las áreas.	Otros años se ha implementado el sistema de cobrar un depósito de Q. 50.00 y Q. 100.00 en la entrada a los vendedores (dependiendo de la cantidad de producto). Las personas reciben una bolsa de basura y el depósito se les devuelve al regresar la bolsa llena a la Laguna Seca. Esto ha funcionado bien para ayudar a juntar la basura. Colocar basureros en áreas estratégicas. Separar y reciclar los materiales tales como latas y botellas plásticas (desde el inicio). Una de las medidas de manejo principales debe ser la de evitar la venta de productos que generen basura y pedir a los visitantes que colaboren con el manejo. Se sugiere exigir a los vendedores seleccionar sus productos para disminuir la cantidad de desechos, por ejemplo, sustituir el uso de duroport para el empaque de comida por hojas de palma o cartón. También debe exigírseles como parte de sus obligaciones el recolectar y sacar la basura generada por la venta de sus productos. Evitar que se venda y consuma comida en la Laguna para disminuir los impactos al recurso y atractivo más importante del área protegida. Los vendedores y visitantes deben llevar su basura a la Laguna Seca (e idealmente, sacarla del área y depositarla en un área autorizada).

IMPACTO	DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO Y CAUSAS	SUGERENCIA DE MANEJO
		Toda la basura que se acumule se debe sacar del área protegida lo antes posible hacia un relleno sanitario autorizado por la Municipalidad, o a un centro de reciclaje en el caso de desechos reciclables. Debe haber personal administrativo constantemente limpiando y vigilando que no se tire la basura.
Necesidades fisiológicas de los visitantes	En el área de la Laguna Chicabal no hay sanitarios ni letrinas. En la Laguna Seca hay tres sanitarios para mujeres y tres para hombres. Por la enorme cantidad de personas que visitan el sitio, los sanitarios no se dan abasto. La mayoría de visitantes hacen sus necesidades en el bosque, en las orillas de los senderos y caminos, o en terrenos cercanos. Esto crea un fuerte impacto ambiental debido a la frecuencia y cantidad.	Rentar sanitarios portátiles y colocarlos tanto en la Laguna Seca como en la cima del volcán. También se pueden colocar en el inicio del Sendero Arenal. Colocar rótulos para identificar los sanitarios y para pedir a las personas actuar conscientemente en ese sentido. Se puede cobrar una tarifa mínima por el uso de sanitarios (actualmente se cobran Q. 2.00 por el uso de los sanitarios en la Laguna Seca). Los ingresos deben reinvertirse en la renta de sanitarios y en el mantenimiento y limpieza. Cubrir las heces con arena o cal. Dar un buen manejo a los desechos generados. Eventualmente se pueden habilitar letrinas en la cima del volcán (siempre y cuando sea fuera de la cuenca de la laguna).
Corte de leña y daño a vegetación	Algunas personas cortan madera y ramas para hacer fogatas y dañan los árboles intencionalmente. Esto se debe probablemente a la falta de conciencia ambiental por parte de varios visitantes que no ven el área como un sitio sagrado o protegido. Además, las personas entran con armas, machetes y hasta hachas. No existe control por parte de la administración para evitar esto.	La administración debe vender leña, carbón y ocote para evitar que los visitantes corten árboles y ramas. Estos días debe haber más guarda recursos que vigilen el área. Controlar el ingreso de machetes. Contar con el apoyo de la Policía Nacional Civil o la Policía de Turismo.
Daño a infraestructura	La infraestructura ya de por si es bastante frágil debido al clima y a que se le da nada más un mantenimiento básico. Con los años la infraestructura ha ido acumulando daños. Estos días la infraestructura sufre muchos impactos debido a la sobre visitación y al vandalismo y malos hábitos de los visitantes. Después de los días de alta visitación mucha infraestructura queda muy dañada, sobre todo las bancas, gradas, barandas, senderos, caminos, basureros, rótulos y otros. La infraestructura debe verse como un recurso más del área protegida por lo que se le debe dar el valor que merece.	La infraestructura debe recibir mantenimiento constante para estar en buen estado y sufrir menos daños los días de alta visitación. Luego de cada evento se debe recorrer el área y hacer un inventario de toda la infraestructura dañada para remplazarla o arreglarla lo antes posible. Es preferible eliminar una banca rota que dejarla en mal estado, ya que esto evitara que la continúen rompiendo y que de mal aspecto. Aumentar la vigilancia y control por parte de la administración. Detener actos de vandalismo en el momento. Controlar el uso de machetes también contribuirá a que no destrocen las bancas, miradores, gradas y rótulos de madera.

IMPACTO	DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO Y CAUSAS	SUGERENCIA DE MANEJO
Sobrecarga de capacidad de senderos	Estos días de alta visitación los senderos están abarrotados de personas. El suelo y la vegetación sufren grandes impactos debido al pisoteo de cientos de personas. Esto se ve agravado por el hecho de que los senderos no cuentan con la infraestructura apropiada (delimitación, superficie apropiada, gradas, barandas, y otros); y los que sí cuentan con alguna infraestructura (gradas y barandas) no reciben el mantenimiento apropiado por lo cual el impacto se da más fácilmente. Además, al haber tantas personas, el paso se da en doble vía en todos los senderos por lo que se crean congestionamientos de personas forzándolas a salirse de los senderos y extendiendo el impacto a áreas que normalmente son restringidas al turista. También ocurre que se crean veredas, atajos y pasos nuevos expandiendo aún más el área de impacto. Durante la evaluación llevada a cabo en el año 2012 (Counterpart International), también se comprobó el paso de bicicletas lo cual empeoraba la situación enormemente. No existe ningún tipo de control en cuanto al flujo de personas y el uso de senderos.	En la medida de lo posible, se debe respetar un número máximo de personas que pueden entrar al área protegida. Los senderos necesitan contar con infraestructura de apoyo (en general). En el área de gradas es importante invertir en una baranda divisoria para mejorar el orden. La baranda debe ser resistente (por ejemplo, poner cruces de madera entre cada poste para que sean más resistentes). Estos días es importante que se respeten aún más las delimitaciones de senderos y que se creen vías de paso. Se recomienda que todas las personas suban desde la Laguna Seca hasta los Miradores, bajen por las gradas y bajen de nuevo a la Laguna Seca por el Sendero Arenal. Esto evita muchos congestionamientos y por lo tanto reduce el nivel de impacto. Los senderos deben recibir mantenimiento lo antes posible después de estos días para evitar que su deterioro se incremente con el tiempo. Debe haber mejor manejo de personas por parte de la administración con vigilantes que estén siempre velando por el buen uso del sitio y ayudando a mejorar el flujo de personas. Prohibir el ingreso de bicicletas en días de alta visitación.
Riesgo a la seguridad del visitante	La gran mayoría de los hombres ingresan con machetes al área. A esto se suma que la gran mayoría llegan a estar en estados de ebriedad muy altos hasta llegar incluso al grado de intoxicación. La presencia de personas armadas y ebrias representa un gran peligro para los demás visitantes.	Se debe limitar el consumo de alcohol, lo ideal es prohibirlo del todo. Se debe prohibir el ingreso de armas y se debe controlar el uso de machetes por parte de los visitantes. Debe haber apoyo por parte de la Policía Nacional Civil o la Policía de Turismo y un control más estricto de los visitantes en general. Las personas que se encuentran en estados alterados deben ser expulsadas del área inmediatamente.
Impacto sonoro por música y fuegos pirotécnicos de varios tipos.	Como es tradición en varias ferias populares, en Chicabal también se queman cuetes y bombas. También se escucha música a alto volumen (bocinas en la Laguna Seca, radios, celulares con bocinas, etc.). Esto es una molestia fuerte para los visitantes, para las personas que practican las ceremonias mayas (razón principal de la existencia de la práctica de la Rogativa por la Lluvia), para el ambiente en general y sobre todo para la fauna silvestre. Estos días el Volcán Chicabal no se percibe como área protegida y por lo tanto no se respeta como tal.	Debe prohibirse totalmente la quema de cuetes, bombas y otros juegos pirotécnicos. Esta es un área protegida no un parque central. Prohibir el uso de radios, altoparlantes, discos, celulares y otros que causen impacto sonoro. De usarse música, esta debe estar únicamente en el área de la Laguna Seca dentro del Salón de Usos Múltiples. Se debe limitar los decibeles a un máximo de 74db.

7.6.3. SUGERENCIAS GENERALES PARA EL MANEJO DE VISITANTES EN DÍAS DE ALTA VISITACIÓN

A continuación, se presentan sugerencias generales para el manejo de visitantes y actividades los días de alta visitación. Éstas tienen como propósito contribuir a la prevención y minimización de impactos negativos derivados de la sobre-visitación (actualizado y modificado de Counterpart International 2012c).

Previo a los días de alta visitación es importante que la administración del área diseñe un plan de manejo de visitantes que tome en cuenta: cantidad de visitantes, origen, medios de transporte más frecuentes, actividades y necesidades más importantes, consumos y otros.

A continuación, se presentan recomendaciones generales:

- Los miembros de la asociación deben estar pendientes de brindar un buen servicio. Para una mejor organización, se recomienda que cada miembro de ASAECO tenga bajo su responsabilidad una actividad específica y un equipo de apoyo. Se pueden crear comisiones como, por ejemplo: de limpieza (basura), de servicios (sanitarios, hospedaje, tienda y otros), de coordinación de vehículos, de seguridad, de cobros, de coordinación de ventas, etc. Si no hay suficiente personal, se recomienda involucrar a los jóvenes hijos de los socios de ASAECO o contratar más personas para llevar acabo las diferentes tareas (únicamente para los días antes y después del evento).
- El personal debe estar al tanto de las actividades y responsabilidades del resto para poder coordinar y desempeñar exitosamente sus responsabilidades. Para una mejor comunicación entre los miembros se recomienda alquilar radios, de esa forma podrán estar en contacto y tener un mejor control durante el evento.
- Ningún miembro de ASAECO y de apoyo a la coordinación debe consumir alcohol durante las diferentes actividades, ya que los mismos son los responsables de mantener el orden y el control dentro del área.
- Todos los miembros de ASAECO deben estar identificados con un gafete y de ser posible con uniforme.
- Todas las personas que trabajen en la coordinación de los eventos deben tener en mente que trabajan primordialmente por la conservación del área y por la seguridad de los visitantes.
- Cobrar el ingreso a todas las personas y el parqueo a todos los vehículos sin excepciones. Estos días de alta visitación se recomienda duplicar el costo de entrada y parqueo para poder cubrir los gastos de mantenimiento.
- Para un mejor control se recomienda entregar tickets de entrada o colocar brazaletes a cada persona.
 Esto también ayudará a tener un número exacto de visitantes (nunca se ha contado realmente la cantidad de personas que asisten estos días).
- A todas las personas que llegan se les debe recordar que están en un área protegida y sagrada por lo que el respeto a los recursos naturales y a las manifestaciones religiosas / culturales es la prioridad. También es importante mencionar que la infraestructura y servicios son inversiones creadas para la satisfacción y comodidad de quienes visitan y que deben ser utilizados con respeto.
- Es importante que se solicite el apoyo de los bomberos y de la policía (policía nacional civil o de turismo) para aumentar la seguridad de los visitantes y contribuir a la conservación del área.
- Se deben sectorizar las áreas sobre todo con el fin de determinar las que son prioritarias: parqueo, preparación y consumo de alimentos, descanso, servicios sanitarios, ceremonias mayas, entre otras.

- La sectorización específica para los días de alta visitación también servirá para tomar decisiones que conciernen a la distribución del personal y vigilancia.
- Por seguridad del área y de los demás visitantes, se deben expulsar a las personas que representen una amenaza.
- Es elemental crear e implementar un plan de educación ambiental y de sensibilización cultural que promueva el respeto a la naturaleza. Este es un plan que se debe implementar durante varios meses en las comunidades locales para que los días de alta visitación las personas que llegan ya tengan más conciencia general sobre el respeto a los recursos del área protegida. Las actividades culturales han perdido su significado en cierta medida (por varias razones) y uno de los reflejos más obvios de esto es que la mayoría de las personas locales que asisten a eventos originalmente religiosos / folklóricos ahora ven estas prácticas como fiestas o celebraciones sin orden ni respeto por el lugar o las prácticas originales. La prueba más evidente de esto es que el consumo excesivo de alcohol se ha vuelto una de las motivaciones principales por asistir a dichas celebraciones. Mucho se debe también a que la administración no ha sabido manejar correctamente la imagen que se da del sitio y a que ha sido permisiva de muchas de las prácticas negativas.
- Luego de cada día de alta visitación es importante que los miembros de la asociación se reúnan para discutir los problemas encontrados y las soluciones que funcionaron para el buen manejo del área y los visitantes. Esto servirá de base para ir mejorando el manejo año con año.

7.7. NORMATIVA

7.7.1. **OBJETIVO**

La normativa tiene como objetivo regular las actividades de los diferentes actores involucrados en el manejo del área con el fin principal de asegurar la conservación y respeto del área protegida y sus recursos naturales y culturales. Además, los objetivos específicos son los de darle un uso adecuado a las instalaciones y estructura turística, promover el respeto hacia las manifestaciones culturales, fomentar el respeto entre los diferentes usuarios y actores involucrados en el manejo del área, cerciorarse de la seguridad del visitante, prevenir impactos negativos y orientar la actividad de visitación para que esta sea cómoda, segura y satisfactoria, entre otros. Se recomienda hacer una traducción de la normativa al idioma Mam e inglés.

La normativa que se presenta²⁷ se divide según a quien va dirigida, según las actividades que se realizan y según el tipo de visitante o usuario.

7.7.2. NORMATIVA DE APLICACIÓN GENERAL

A continuación, se presentan las normas que deben ser acatadas por todas las personas que ingresan al área protegida incluyendo a los socios de ASAECO, visitantes, operadores y guías de turismo, guías espirituales, propietarios privados, personas de las comunidades, representantes de organizaciones y otros.

Todos los usuarios del área protegida - visitantes, operadores de turismo, personal, guías espirituales y otros - deben velar por la integridad, mantenimiento, buen uso y conservación de la infraestructura, las facilidades y los recursos naturales y culturales del sitio.

²⁷ Normativa elaborada en base a la compilación de diversas normativas existentes adaptadas a la realidad de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal y complementada según las necesidades identificadas en talleres y visitas de campo. Se recomienda también consultar los siguientes documentos: código de ética y conducta para el personal de las áreas protegidas, código de ética y conducta para prestadores de servicios turísticos y código de ética y conducta para visitantes.

- Todas las personas, visitantes, empleados y propietarios privados, deben respetar y acatar las instrucciones de los guarda recursos y señales (rótulos y barreras físicas), de las autoridades del área protegida y de los guías comunitarios.
- La administración no se hace responsable de accidentes.
- Todas las personas, tanto visitantes como administradores, deben respetar los actos ceremoniales mayas. Se recomienda no interferir, acercarse, tomar fotos sin permiso, hacer escándalo o ruido que pueda perturbar las ceremonias y otras acciones que se consideren una falta de respeto a la práctica tradicional.
- Es permitido usar la belleza escénica con fines comerciales, es decir el uso como escenario para filmación de comerciales, videos, documentales y otros. Para esto se debe contar con permiso previo de parte de ASAECO que incluya un detalle de actividades aprobadas y sitios permitidos para realizar dichas actividades.
- Se prohíbe a cualquier persona, incluyendo los administradores del área, el uso de aparatos de sonido, instrumentos musicales, bocinas y altavoces (los mismos serán confiscados por los guarda recursos). Tampoco se permite gritar, hacer ruidos fuertes o escándalos. Únicamente es permitido el uso de altavoces a los administradores en situaciones de emergencia.
- Está terminantemente prohibido quemar cuetes, bombas o cualquier otro producto pirotécnico, incluso en días festivos. Esta es un área protegida no un centro recreativo.
- Únicamente se permite el ingreso de vehículos de turismo o de visitantes hasta la Laguna Seca. Los únicos vehículos que pueden pasar de este punto son: 1) vehículos de administradores que visitan el área con fines de trabajo, 2) vehículos de propietarios privados y únicamente con el fin de extraer sus productos, 3) vehículo del servicio de transporte turístico comunitario, 4) vehículos de investigadores con el debido permiso. Los días de alta visitación no debe subir ningún vehículo salvo en el caso de una emergencia.
- Se permite el ingreso de bicicletas de montaña y éstas únicamente pueden ser empleadas en los caminos para vehículos. La administración no se hace responsable de accidentes.
- Está prohibido el acceso de motos de motocross o cualquier otro vehículo de alto impacto.
- Prohibido el ingreso de armas de fuego, hachas, escopetas y ondas. Las únicas personas autorizadas a ingresar con anzuelos son las personas de las comunidades que practican la pesca artesanal²⁸. El uso de machetes debe ser controlado.
- Únicamente se permite la pesca artesanal a las personas de las comunidades locales que cuenten con un permiso especial otorgado por la administración del área protegida.
- No se permite, bajo ninguna circunstancia, nadar o entrar en la laguna. La única forma de acceso a la laguna es en canoa y esto está nada más permitido a los pescadores artesanales autorizados. No se permite el uso de canoas ni ningún medio acuático a los visitantes. A la administración se le permite el uso de una canoa únicamente en el caso de una emergencia. También se permite a investigadores científicos debidamente autorizados. El ingreso a la laguna con fines de conservación y manejo del recurso hídrico se evaluará en cada caso y deberá contar con el permiso de los guías espirituales.

²⁸ Ver lineamientos para la pesca artesanal en el Plan Maestro 2016.

- No se permite lavar en la laguna y menos aún el uso de ningún tipo de detergente.
- No se permite dejar basura en la Laguna Chicabal. Ésta debe ser depositada en la Laguna Seca en los basureros. Idealmente todas las personas (visitantes, operadores y empleados) deben sacar su basura del área protegida. En el caso de grupos, el responsable del grupo será quien debe asegurarse de que las personas extraigan todos los desechos (el guía espiritual, guía de turismo, operador de turismo, chofer, catedrático, pastor u otro que sea el responsable).
- No se permite defecar ni orinar cerca de la laguna.
- Hacer uso adecuado y responsable del agua en las instalaciones (sanitarios, duchas, lavamanos, lavatrastos y otros chorros).
- En la medida de lo posible los productos de limpieza y jabones que se usen deben ser orgánicos o biodegradables, incluyendo los que se provean a los visitantes en las habitaciones (se pueden usar productos realizados artesanalmente).
- Está prohibido extraer, cortar o dañar de cualquier forma flora silvestre, árboles, ramas y plantas.
- Respetar a toda la fauna silvestre. No se permite alimentar, extraer, lastimar, atrapar o cazar ningún animal silvestre (incluyendo insectos).
- No se permite el ingreso de mascotas. Los únicos animales permitidos en el sitio son los que ya viven en el área (perros guardianes y caballos) y no se permite introducir más de los que ya viven ahí.
- Las fogatas (de ceremonias mayas o de las personas que acampan) se deben hacer únicamente en los altares o en los lugares designados para esto por la administración del área. Todos los fuegos se deben manejar con responsabilidad, se deben apagar completamente para evitar incendios forestales (incluyendo cigarros, candelas, cerillos u otros).
- Se permite fumar cigarrillo únicamente en la Laguna Seca y las colillas deben ser depositadas en un basurero o extraídas del área protegida junto con otros desechos.
- Por seguridad, no se debe permitir el consumo de alcohol²⁹. Únicamente se permite el ingreso de alcohol a guías espirituales que lo usen en sus ceremonias. No se permite el ingreso de personas en estado de ebriedad.
- No se permite el consumo de ningún tipo de droga ilegal.
- Respetar y permanecer únicamente en las áreas, senderos y accesos actualmente habilitados.
- Estacionar vehículos únicamente en los parqueos.
- Respetar toda la infraestructura existente incluyendo los altares mayas, senderos y caminos. No se permite ningún tipo de vandalismo, grafiti ni destrucción parcial o total de cualquier tipo de infraestructura que exista en el sitio.

²⁹ La prohibición del consumo de alcohol es una estrategia que deberá implementarse progresivamente tratando de reducir su consumo poco a poco y con el uso de medidas como por ejemplo la reducción de la venta en días de alta visitación y el control de los visitantes en la entrada.

- No se permite sacar arena de las orillas del camino.
- Reportar cualquier problema a la administración lo antes posible incluyendo desperfectos en la infraestructura.

7.7.3. NORMATIVA SEGÚN USUARIOS

A. VISITANTES

Por visitantes entendemos a cualquier persona que entre al área protegida que no sea por trabajo o razones administrativas (esto incluye guías espirituales y los grupos que les acompañan, los turistas individuales y los que visiten el área acompañados de un guía certificado o un operador de turismo, los estudiantes, grupos religiosos de todo tipo, etc.). Los lineamientos que se presentan a continuación han sido diseñados para la seguridad y disfrute de todos los visitantes y para la conservación de los recursos. Además de la Normativa General, todos los visitantes deberán acatar las siguientes reglas de conducta. La normativa deberá transmitirse por diferentes medios, los operadores de turismo y guías son los principales responsables de que los visitantes y ellos mismas las cumplan sin excepciones.

- Pagar el derecho de admisión (validez de 24 horas únicamente para quienes pernoctan en el área).
- Todos los visitantes sin excepción deben llenar el Registro Unificado de Visitantes.
- Respetar los horarios de ingreso y egreso. Nadie puede permanecer en el área después de la hora de cierre a menos que sean grupos que van a acampar.
- La administración se reserva el derecho de admisión y permanencia.
- Por seguridad, idealmente todos los visitantes deberán ser acompañados de un guía (guía comunitario o guarda recursos, guía turístico, guía del operador de turismo o guía espiritual). Esto no es una condición obligatoria, pero si altamente recomendada.
- Demostrar cortesía y respeto hacia los miembros de la comunidad y quienes le atienden.
- Sólo podrán ser visitados los sitios autorizados para tal fin (sectores turísticos establecidos en la sub-zo-nificación). Los visitantes deben respetar la sectorización, capacidad de carga, normativa, medidas de seguridad y de manejo de impactos establecidos en este plan.
- Los visitantes deben permanecer en los caminos, senderos y áreas destinados para la visita. De ninguna manera se les permite utilizar caminos privados, comunitarios o brechas no autorizadas. En el caso específico del sendero de observación de aves, es un requisito ser acompañado de un guía comunitario.
- Todos los grupos que acampan deben ser acompañados por un guía comunitario o algún representante de la administración.
- Únicamente se permite hacer fogatas a los visitantes que se queden a acampar. Ellos deben pedir adquirir los insumos para la fogata con los administradores (leña y ocote). De ninguna manera se permite a
 los visitantes extraer dichos insumos del bosque.
- Los únicos visitantes que pueden cocinar son quienes se quedan a acampar siempre y cuando cuenten con los implementos necesarios, que sean responsables y que respeten las medidas de seguridad.
- Quienes acampan deben respetar la sectorización turística. Únicamente se permite acampar en la La-

guna Seca. Los visitantes deberán permanecer en el área de campamento durante la noche para evitar accidentes o que alguien se pierda.

El infringir alguna de estas normas puede resultar en expulsión.

B. GUÍAS Y OPERADORES DE TURISMO

Los guías turísticos y operadores de turismo deben respetar todas las normas generales y todas las normas para visitantes. Además, deben hacer que los visitantes que conducen respeten todas las normativas que les incumben. Adicionalmente, como usuarios del área protegida y responsables de grupos de visitantes, los guías y operadores deben respetar las reglas que se presentan a continuación.

- Todos los guías, incluyendo guías generales y guías comunitarios, deberán estar registrados en INGUAT y portar su carnet vigente. Tanto guías como personal de operadores de turismo deben contar con las debidas identificaciones y certificaciones para el adecuado manejo de grupos. Idealmente deben portar uniforme.
- Respetar y aplicar todas las indicaciones de este plan incluyendo la zonificación (y todas sus subdivisiones), la aplicación de medidas de manejo de impactos, capacidad de carga, normativa y en general todos los esfuerzos de manejo del área. En este sentido, es muy importante que guías y operadores colaboren con ASAECO para contribuir a la adecuada administración del área.
- Velar por que el visitante llene el Registro Unificado de Visitantes.
- Cumplir normas de seguridad según la actividad que realicen con los visitantes, evitando exponerlos a peligros y tomando en consideración las condiciones físicas de los mismos.
- Estar capacitados para brindar primeros auxilios y atender emergencias. Ellos son los responsables de la seguridad y la atención de accidentes de las personas a quienes llevan al área protegida. También deben conocer, respetar y seguir las medidas de seguridad y los planes de contingencia del área.
- Contar con un botiquín de primeros auxilios.
- Reportar inmediatamente a la administración cualquier incidente que ponga en riesgo la integridad del sitio, así como la seguridad de los visitantes.
- Ser capaz de tomar la decisión de interrumpir el recorrido cuando una persona no sea capaz de hacer la visita de forma segura o si representa un riesgo para el área y/o sus recursos.
- Orientar y asegurar el seguimiento de senderos velando porque los turistas se mantengan agrupados.
- Motivar el buen uso de las instalaciones.
- Todos los prestadores de servicios deberán asegurarse de que los turistas extraigan del área los desechos sólidos.
- Reportar quejas, recomendaciones y otras opiniones de los visitantes acerca del sitio y su manejo a la administración para que se puedan hacer mejoras.
- Estar dispuestos a recibir e implementar sugerencias e indicaciones que les sean dadas por parte de la administración.

- Apoyar a la administración en la promoción del sitio siempre velando porque la imagen que se dé del destino sea la de un área protegida dedicada a la conservación y al respeto de la cultura local.
- Proveer información honesta, verídica e interesante a la clientela.
- Utilizar un tono de voz y vocabulario adecuados.
- Proveer información relevante y práctica a los visitantes que conducen para brindarles una experiencia satisfactoria. Algunas sugerencias son:
 - Informar acerca de los precios de los servicios y tarifas de ingreso.
 - Informar acerca del tiempo de duración de la visita y el itinerario.
 - Explicar cuáles son las características naturales y culturales del área. Informar sobre la importancia de la conservación del agua.
 - Proveer a los visitantes información sobre el área protegida, las condiciones del viaje y los niveles de dificultad y esfuerzo físico requeridos.
 - Transmitir normativa, códigos de ética³⁰ y medidas de seguridad del área antes de empezar cualquier recorrido y en qué consiste el mismo.
 - Explicar a los visitantes cómo deben comportarse, sobre todo con respecto al respeto de las manifestaciones culturales y a las acciones dedicadas a la conservación ambiental.
 - Informar clara y detalladamente sobre los posibles riesgos que puedan suceder en el recorrido, cómo actuar en caso de emergencia y brindar alternativas al programa original.
 - Informar a los turistas sobre posibles riesgos por quemaduras de sol, deshidratación o animales venenosos y otros riesgos potenciales.
 - Proporcionar información y recomendaciones sobre los recorridos y áreas que visitarán, enfatizando la importancia de contribuir a la conservación.
 - Informar que es ilegal la compra o extracción de productos elaborados a partir de especies con categoría de protección, y que se sancionará la extracción o daño de valores biológicos, culturales y otros presentes en el área.
 - Consultar las condiciones meteorológicas antes del recorrido, sobre todo para tomar precauciones especiales en la temporada de lluvias.

C. GUÍAS ESPIRITUALES Y GRUPOS RELIGIOSOS

Los guías espirituales y los grupos religiosos deben respetar toda la normativa general y la normativa para visitantes. Además, los responsables de grupo deben acatar todas las normas para guías turísticos que se presentan en el inciso anterior. Adicionalmente a todas estas normas, deben respetar normas específicas para su actividad, éstas se presentan a continuación.

³⁰ CONAP. 2012. Códigos de Ética. Guatemala.

- Las ceremonias mayas podrán realizarse en los altares mayas, como tradicionalmente se ha realizado, respetando la sacralidad del lugar y la sub-zonificación de altares. Éstas se deben hacer a una distancia de dos metros de la orilla del agua para evitar la contaminación del recurso hídrico (teniendo especial cuidado con el uso de velas para evitar la contaminación del agua con parafina).
- El área se puede usar para efectuar ceremonias especiales fuera de los horarios de apertura del sitio siempre y cuando se cuente con autorización previa de la administración y se respeten las medidas de seguridad (sobre todo de noche).
- Para las quemas ceremoniales, los guías espirituales deben llevar todos los insumos incluyendo ocote u otros medios naturales para iniciar fuego. De ninguna manera es permitido dañar la flora ni la fauna local para uso en las ceremonias (no se permite el sacrificio de animales silvestres).
- Deben dejar limpios los altares y orillas de la laguna y sacar todos los desechos resultantes de las ceremonias.
- Los guías espirituales deben apoyar a la administración en el adecuado mantenimiento de los altares mayas.
- Respetar los altares mayas, asegurar el uso apropiado y la protección de cualquier infraestructura existente.
- Es prohibido el uso de juegos pirotécnicos de cualquier tipo.
 - No se permite el uso de altoparlantes, bocinas, equipos de sonido ni hacer escándalo. El único momento en el que es permitido el uso de altoparlantes es en caso de emergencia y por parte de los administradores.
- No se permite el bautizo de personas en la laguna.
- Según lo indicado en la sub-zonificación, únicamente se permite el uso de altares que están lejanos a la laguna a los guías espirituales que practican ceremonias tradicionales con personas de la comunidad (no a turistas) (ver mapa 5).
- Los grupos religiosos deben respetar la capacidad de carga de los diferentes sectores e infraestructura.
- Los diferentes grupos religiosos deben respetar las prácticas tradicionales de los otros, aunque éstas no formen parte de sus creencias.

D. INVESTIGADORES

Para poder efectuar investigaciones en el área se debe respetar el reglamento para investigaciones que se presenta en el Plan Maestro de la ZVDVC (CONAP 2016).

Además, los usuarios que visitan Chicabal con fines de investigación y educación deben respetar todas las normas generales y las normas para visitantes. Los responsables de grupo deben cumplir también con las normas para guías y operadores.

Los grupos de investigación no deberán sobrepasar la capacidad de carga turística de la infraestructura y servicios que utilizan. De forma general, se recomienda que los grupos de investigadores cuenten con no más de 12 personas, sobre todo en zonas normalmente no destinadas a la visitación. Adicionalmente, todo grupo de

investigación científica deberá ser acompañado por un guía o guarda recursos local quien servirá de acompañamiento y guía y, sobre todo, que velará por el cumplimiento de normas de comportamiento y restricciones.

7.7.4. NORMATIVA PARA PERSONAL

Las personas que trabajan en el área protegida deben conocer, aplicar y hacer respetar todas las normas mencionadas anteriormente. Además, a continuación, se presentan las normas específicas con las que deben cumplir como empleados y personal de atención al visitante.

- Tener una apariencia presentable (idealmente uso de uniforme).
- Todo el personal tendrá que llevar una identificación que defina su lugar de trabajo, además que lo identifique personalmente.
- Respetar en todo momento a los visitantes, utilizando un lenguaje apropiado, buenos modales y apoyándolos en caso de cualquier tipo de problemas relacionados a la visita.
- Respetar las pertenencias de los visitantes.
- Deberá informarse sobre los recursos naturales y culturales del área para así poder cumplir normas generales de respeto, valorización y conservación de los recursos del área.
- Los trabajadores no están autorizados a consumir en ningún momento de su permanencia en el área protegida bebidas alcohólicas o drogas y no podrán prestar su servicio si se encuentran ebrios o en estado alterado.

7.7.5. FORMAS DE DIVULGACIÓN Y APLICACIÓN DE LA NORMATIVA

Para asegurar que las normativas se respeten se deben dar a conocer a todas las personas a quienes están dirigidas. Existen diferentes formas de divulgación según la normativa y a quien está dirigida. Se deben buscar las maneras más eficientes de divulgación para asegurar su eficiencia. Una de las principales recomendaciones es que todos los miembros de la asociación, de la administración y el personal de atención al visitante deben conocer a detalle toda la normativa, su significado y la forma de aplicación. Además, obviamente deben cumplirla siempre y sin excepciones. Dando el ejemplo es como mejor se respetan las normas. También es importante que los guarda recursos y demás personal de ASAECO velen por la aplicación de la normativa en todo momento y que tomen medidas preventivas y correctivas cuando esté ocurriendo una situación no permitida en la normativa. La administración debe ser firme en hacer respetar la normativa siempre y sin excepciones.

A continuación, se presentan sugerencias para dar a conocer la normativa.

Cuadro 24 Formas de divulgación de la normativa

NORMATIVA	FORMA DE DIVULGACIÓN
Normativa de aplicación general y para visitantes	 Socialización con los distintos usuarios, incluyendo operadores de turismo y guías certificados.
	 Rótulos con las normas más importantes ubicados en lugares estratégicos
	 Explicación a usuarios en el momento de su acceso al área
	 Agregar las normas más importantes en material publicitario (página web y trifo- liares)

NORMATIVA	FORMA DE DIVULGACIÓN
Guías y operadores de turismo y guías espirituales y grupos religiosos	 Socialización A los usuarios más frecuentes se les puede dar una copia impresa y hacer acuerdos específicos Explicación en el momento de su acceso al área
	 Agregar las normas más importantes en material publicitario (trifoliares)
Investigadores	 Discutir normativas cuando se presente una propuesta de investigación en el área antes de que se realicen las actividades en el campo
Normativa para personal y para las personas de las comu- nidades	 Socialización Recordatorios y llamados de atención cuando no se cumplan las normas

7.8. MERCADEO Y PROMOCIÓN

El plan de mercadeo busca presentar las estrategias para dar a conocer y comercializar los productos y servicios que ofrece el área protegida. La Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal es un destino que recibe la visita regular de diferentes mercados tanto nacionales como internacionales. Es un sitio que hace poca promoción pero que se ha posicionado bien en el mercado turístico de la región y del país. El Volcán Chicabal prácticamente se vende gracias a la promoción de boca en boca, actualmente más del 60% de los visitantes se enteran del área por medio de recomendaciones (ver gráfica 11 en el inciso 7.3.4). El área requiere implementar algunas estrategias para mejorar el mercadeo y promoción y así ampliar la demanda. A continuación, se presentan recomendaciones generales.

7.8.1. ESTRATEGIA DE MERCADEO

El Volcán Chicabal es un destino turístico en fase de desarrollo. A pesar de que ya recibe bastante visitación y que ya cuenta con diversidad de servicios e infraestructura, aún es un destino que debe mejorar y desarrollarse en diferentes aspectos, especialmente con relación al manejo de impactos, atención al visitante y la calidad en general, entre otros. Debido a la situación actual del área, más que esforzarse en atraer más visitantes, se sugiere que en un corto plazo los esfuerzos y recursos con los que cuenta la administración se enfoquen en: 1) perfeccionar la oferta actual (servicios, atractivos, actividades, manejo general), 2) lograr que el público actual traiga más beneficios al área por medio del consumo de los servicios que ya se ofrecen por medio de alianzas estratégicas, y 3) orientar los esfuerzos de promoción a reforzar la imagen pública del destino como un área protegida y centro ceremonial maya. En un corto a mediano plazo se recomienda desarrollar ciertos mercados específicos potenciales como lo son el aviturismo, la organización de actividades ceremoniales especiales y los paquetes para acampar (ver inciso 7.3.).

7.8.2. IMAGEN

Como ya se ha descrito anteriormente en el inciso de productos (inciso 7.3.), actualmente el Volcán Chicabal es un destino turístico que se identifica con las palabras clave: "naturaleza", "recreación", "aventura", "caminata" y "centro sagrado o ceremonial". Esta imagen es ideal para el sitio, aunque se sugiere dar menos énfasis a la imagen de un sitio dedicado a la "recreación", reforzar más la idea de que esta es un "área protegida" y "centro ceremonial maya" que brinda oportunidades de "relajación" y "conexión con el entorno". También se recomienda enfatizar que es un "destino turístico comunitario" para que el visitante sepa que con su visita está colaborando con el desarrollo social.

En este sentido se sugiere entonces que el mercadeo y promoción incluya las siguientes palabras clave para reforzar la nueva imagen:

- Naturaleza
- Área protegida
- Conservación
- Centro sagrado y ceremonial
- Desarrollo sostenible comunitario
- Caminata y aventura de bajo impacto
- Esparcimiento
- Conexión con la naturaleza y cultura local

7.8.3. PRODUCTOS Y MERCADOS TURÍSTICOS PRIORITARIOS

En el inciso 7.3., que trata el desarrollo de productos y servicios, se ha determinado que los mercados turísticos prioritarios son el turismo extranjero y el compuesto por personas que visitan el Volcán Chicabal con motivos religiosos, espirituales y ceremoniales. Estos dos nichos turísticos son los que más se acoplan a los objetivos de conservación y fomento a la cultura local. Con esto no se quiere decir que los demás visitantes sean descuidados, sino que los esfuerzos de desarrollo y manejo estarán dirigidos principalmente a satisfacer estos dos tipos de clientes. Con la mejora de la oferta y la satisfacción de las necesidades de estos dos mercados forzosamente se aumenta la calidad del destino completo lo cual incurrirá en la satisfacción de todos los visitantes que llegan al área. En este mismo inciso 7.3. se han determinado los productos a desarrollar y los mercados turísticos prioritarios para cada uno por lo que no se repite en este inciso.

7.8.4. ALIANZAS Y RELACIONES PÚBLICAS

Para promover los productos actuales y potenciales de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal, en un corto plazo se recomienda que ASAECO establezca alianzas estratégicas con empresarios de la región de Quetzaltenango dedicados al turismo.

Por ejemplo, se sugiere que ASAECO retome su participación en el Comité de Autogestión Turística de Quetzaltenango – CAT -. Anteriormente ASAECO contaba con una persona encargada de la actividad de turismo que participaba activamente en este Comité. Lamentablemente el proyecto que financiaba los honorarios del técnico en turismo terminó y ASAECO dejó de participar en las reuniones y eventos del CAT. Se recomienda reestablecer esta participación, sobre todo con el fin de que el Volcán Chicabal sea tomado en cuenta como uno de los destinos turísticos más importantes de Quetzaltenango y que forme parte del desarrollo turístico integral de la región. Además, gracias al CAT, ASAECO puede tener la oportunidad de participar en ferias y eventos de turismo, de recibir capacitaciones, de ser beneficiada con proyectos y asesorías técnicas y de crear contactos con actores clave.

Adicionalmente, ASAECO puede establecer contacto con otras iniciativas y grupos turísticos para presentar sus productos y llegar a acuerdos de venta y comercialización. Por ejemplo, existe la Cooperativa integral de servicios especiales de turismo Baktun R.L que agrupa a una considerable cantidad de operadores de turismo, guías

certificados y escuelas de español de la región. Además, existe una gran diversidad de Operadores Turísticos y Guías Certificados independientes que también pueden ser un buen contacto para ASAECO.

La estrategia principal para abordar a éstas organizaciones y/o empresas es pedir el apoyo para el desarrollo de productos y paquetes y para la asesoría técnica. La administración del Volcán Chicabal debe acercase a estas entidades sabiendo que conocen muy bien la industria del turismo, las necesidades de los turistas y las formas más eficientes de manejar este negocio, y que por medio de ellas pueden aprender y mejorar mucho su oferta actual. La ZVDVC tiene mucho que brindar al turismo de la región, pero es muy importante que ofrezca productos y servicios que satisfagan las necesidades de la clientela. Un ejemplo claro de esto es el servicio de alimentación. Según las entrevistas realizadas a guías y operadores de turismo (Chávez 2015), uno de los principales motivos por los cuales no utilizan el servicio de alimentación de ASAECO es que los productos no se acoplan a lo que los turistas necesitan y desean. La comida que se vende actualmente es muy pesada de digerir (comida tradicional guatemalteca), que, aunque sea de buena calidad, no se ajusta a la expectativa del turista que prefiere una comida ligera y energética. Al acercarse a estas entidades y empresas, ASAECO puede estar al tanto de este tipo de situaciones, conocer cómo perciben al Volcán Chicabal los prestadores de servicios y qué mejoras se pueden implementar para ofrecer productos y servicios que se acoplen a la demanda³¹.

El propósito de entablar una relación con los operadores y guías de Quetzaltenango no es cerrar negocios con todos sino con algunos aliados estratégicos que estén dispuestos a crear paquetes con ASAECO que sean de beneficio para todas las partes y que busquen que la ZVDVC perciba más ingresos gracias a la prestación de servicios actuales y potenciales.

Adicionalmente, ASAECO debe buscar la alianza con operadores y guías de turismo especializados en ciertos nichos de mercado turístico como lo son el aviturismo y el turismo de aventura. Se recomienda contactar a empresarios especialistas y gestionar la creación de paquetes dedicados a la observación de aves y campamento por ejemplo (ver propuestas para productos en el inciso 7.3.).

Este es un esfuerzo que se debe llevar a cabo paulatinamente. Lo importante es que ASAECO haga los primeros acercamientos, que participe activamente en las actividades turísticas de la región y que poco a poco vaya creando paquetes en conjunto con los empresarios del turismo al mismo tiempo que va mejorando la oferta de servicios. Como un primer paso se recomienda presentar a operadores y guías los productos turísticos actuales, potenciales y en proceso de desarrollo con los que cuenta el Volcán Chicabal y trabajar sobre esta base para ir creando negocios.

Con las organizaciones y empresarios turísticos que estén interesados en crear alianzas con ASAECO se pueden organizar viajes de familiarización (del inglés fam trips). Estos son viajes de cortesía (o a bajos costos) que se ofrecen a periodistas, operadores turísticos o agencias de viajes para que puedan experimentar personalmente el destino turístico. El objetivo de estos viajes es lograr que el mercado potencial conozca el producto y crear así una relación de negocio, la oportunidad para ir mejorando la oferta y la comercialización a futuro. Existen dos tipos de viajes de familiarización: 1) con operadores turísticos o guías certificados quienes conocen el destino que luego venderán, 2) ofrecidos a la prensa y otros medios de comunicación con el fin de que escriban sobre el área y colaboren con su promoción. Adicionalmente, el propósito de actividades como éstas es contar con la visita de turistas y expertos en turismo que, luego de su experiencia en el área, dan recomendaciones a los prestadores de servicios para mejorar el producto. Así también se crea la oportunidad para que ASAECO tome experiencia y mejore la atención al cliente.

³¹ Durante el proceso de elaboración de este documento se entrevistó a varios operadores de turismo y guías certificados de Quetzaltenango para conocer su percepción de la ZVDVC y qué recomendaciones daban para mejorar la oferta. Todos los comentarios fueron tomados en cuenta para la elaboración de este plan, especialmente para las propuestas de productos y servicios.

Otras posibles alianzas se pueden entablar con otros destinos turísticos de la región para crear paquetes de uno o más días. Esto diversifica las posibilidades de negocio tanto para los destinos como para los operadores y guías de turismo (y otros empresarios como transportistas).

A un mediano plazo también se sugiere entablar alianzas con operadores de turismo de la región del Altiplano, especialmente de Atitlán, utilizando las mismas estrategias planteadas anteriormente.

Otro tipo de alianza muy importante que ASAECO debe perseguir es con los guías espirituales de la región. Ellos, además de ser unos de los visitantes principales y prioritarios del área protegida, también son un elemento clave para aumentar el flujo de visitantes. Cada vez es más popular que los turistas extranjeros quieran tener la oportunidad de participar activamente en una ceremonia maya, no solo como espectadores sino como practicantes. La idea es que los guías espirituales cumplan la función de prestadores de servicios en conjunto con ASAECO y que esto motive la llegada de más turistas, ya sea por medio de grupos coordinados directamente (negocio directo con el guía espiritual o con ASAECO) o a través de operadores o guías de turismo de la región. Gracias a esta alianza también será posible coordinar de forma más completa la oferta de actividades ceremoniales especiales (ver inciso 7.3.). Otra de las ventajas de una coordinación con los guías espirituales es que, con su apoyo, la administración del área protegida podrá tener más control los días de la Rogativa por la Lluvia y Día de la Cruz.

Finalmente, otras de las alianzas que se deben fortalecer, cultivar o iniciar son las que se dan con organizaciones nacionales como INGUAT, Cámara de Turismo, Mesas de Turismo Comunitario, Mesa de Aviturismo y otras. En un principio se puede buscar el apoyo publicitario de estas entidades y, conforme el producto turístico del Volcán Chicabal se vaya consolidando y la administración se vaya fortaleciendo, ASAECO puede participar de forma más integral como socio activo y beneficiario. En la actualidad, INGUAT — oficina regional de Quetzaltenango - apoya a ASAECO con la promoción por medio de trifoliares. (Ver anexo 5 para contactos de las organizaciones mencionadas).

7.8.5. PUBLICIDAD

La publicidad tiene como objetivo posicionar y dar a conocer un producto en el mercado. La publicidad tiene las siguientes características: 1) presenta el producto y sus ventajas, 2) está dirigida directamente al consumidor final, en este caso, al turista o visitante, 3) tiene efectos tanto a largo como a corto plazo. A corto plazo incita la visita inmediata y espontánea y a largo plazo va creando una imagen del destino que tiene como resultado una visitación regular, 4) requiere de planificación metódica y de constancia por parte de los administradores.

Se diferencia de la promoción en que ésta última se basa en un momento y producto específico, como por ejemplo la promoción de un evento particular o de una oferta de paquete con precios especiales disponibles en un determinado período. La publicidad es una estrategia que se crea, implementa y mantiene a lo largo del tiempo.

La publicidad del Volcán Chicabal se puede hacer por medio de las herramientas que se describen en el cuadro 25. Es importante recordar que cualquier material publicitario que se diseñe debe tomar en cuenta la imagen que se quiere dar del sitio (inciso 7.8.2.) resaltando que esta es un área protegida y un centro ceremonial maya. Para elaborar el material publicitario se requiere contar con el apoyo de una empresa o persona especializada y con experiencia³².

³² En muchas ocasiones las áreas protegidas cuentan con el apoyo de estudiantes para elaborar la publicidad. Esto es una gran ventaja puesto que es un trabajo que se hace ad honorem o con bajo costo. La desventaja de esto es que muchas veces los materiales publicitarios no son profesionales o de calidad lo cual puede ser contraproducente y crear una imagen no apropiada del área.

Cuadro 25 Herramientas publicitarias

TIPO DE MATERIAL Publicitario	HERRAMIENTA DE Publicidad	RECOMENDACIONES
	Trifoliar	Existe un trifoliar del Volcán Chicabal que se reparte en puntos estratégicos de la región, especialmente en oficinas de turismo. Este trifoliar se debe reemplazar ya que cuenta con información desactualizada. Se recomienda repartirlo en puntos estratégicos como tiendas, restaurantes, hoteles y oficinas de turismo de Quetzaltenango y el Altiplano en general.
	Folletos	Los folletos son similares a los trifoliares con la diferencia que son más grandes y contienen más información y mapas. Se deben colocar en lugares estratégicos como en agencias de turismo, oficinas de operadores y escuelas de español.
Material Impreso	Volantes	Los volantes son un medio de publicidad y promoción que buscan un efecto instantáneo. Se recomienda usarlos para dar a conocer eventos especiales y promociones.
waterial impreso	Fact sheet – hoja de hechos	Es una hoja promocional que se diseña con el objetivo de presentar formalmente el producto a operadores y guías de turismo. El Volcán Chicabal debe crear una hoja de hechos que describa brevemente los productos y servicios que ofrece (con precios) y presentarla a las empresas que puedan estar interesadas en promover más formalmente la visita al Volcán Chicabal. Esta misma hoja de hechos la pueden utilizar los operadores y guías para mostrar a los posibles clientes.
	y Guatemala, corazón o anuncios y también ari no. Se recomienda con publicitario y para que Volcán Chicabal.	Las revistas más importantes para el turismo en el país son Revue y Guatemala, corazón del Mundo Maya. En éstas se pueden poner anuncios y también artículos especiales para dar a conocer el destino. Se recomienda contactarlas directamente para pagar un espacio publicitario y para que reserven un espacio para publicar algo sobre el Volcán Chicabal.
	Sitio web	El Volcán Chicabal cuenta con una página web que se debe reactivar, actualizar y mantener. Esta se debe colocar en todos los demás materiales publicitarios.
	Sitios web de otras organizaciones	Actualmente, la ZVD Volcán Chicabal se promociona a través de la página web www.turismo-sigap.com. Se recomienda a ASAECO proveer al CONAP información actualizada y colocar esta dirección en todos sus materiales publicitarios.
Medios electrónicos	Páginas de turismo internacionales	Revisar periódicamente sitios de turismo internacionales (como Trip Advisor, Lonely Planet y otros) para tomar en cuenta las opiniones de los turistas y responder cuando sea oportuno a comentarios, reco- mendaciones, impresiones y fotografías de los visitantes.
	Redes sociales	El Volcán Chicabal tiene una página de Facebook ³³ activa. Se recomienda que ASAECO reciba una capacitación para dar un mejor manejo a la página y que esta se convierta en una herramienta más eficiente de publicidad.
		Eventualmente se sugiere abrir cuentas de Instagram (para fotos) y de Twitter (para noticias, promociones y eventos especiales principalmente).

³³ https://www.facebook.com/LagunaChicabal

TIPO DE MATERIAL Publicitario	HERRAMIENTA DE Publicidad	RECOMENDACIONES
	Documental	Se puede conseguir el patrocinio para que una empresa de producción de cine y audiovisuales cree un documental sobre el Volcán Chicabal, su naturaleza, cultura e historia (y otro material audiovisual). Este se puede usar en ferias nacionales e internacionales, en eventos de turismo, para entregar a los operadores de turismo y para vender a los turistas.
Material Audiovisual	Videos	Al igual que con los documentales, se pueden producir videos cortos para publicidad en ferias y eventos, en redes sociales y páginas web, en televisión y otros. Los videos pueden abarcar una amplia diversidad de temas como por ejemplo enfocarse en productos, atractivos y eventos específicos.
	Anuncios de radio y televisión	Actualmente se hacen anuncios en radios comunitarias, sobre todo cuando hay eventos o noticias especiales. Además, se pueden crear anuncios en radios y canales nacionales con la ayuda y patrocinio de organizaciones como INGUAT y otros.

7.8.6. PRECIOS

Los precios que maneja actualmente la administración de la ZVDVC son apropiados para el servicio que presta por lo que se recomienda conservarlos. Los únicos precios que se sugiere modificar son los del hospedaje y del parqueo. Se debe bajar la tarifa del hospedaje provisionalmente sobre todo considerando que las habitaciones no tienen agua caliente. Como ya se ha mencionado anteriormente, se recomienda aumentar el precio del parqueo para destinar una parte de ese ingreso a crear un fondo de mantenimiento del camino de acceso.

Los precios se deberán modificar (aumentar) según se mejoren los servicios actuales y según se vayan implementando nuevos productos. También se pueden establecer precios promocionales (para grupos grandes bajo reservación, por ejemplo) o para eventos especiales según se vaya dando el caso.

Cuando se establezcan alianzas con los operadores y guías de turismo se deberán determinar precios para los paquetes. La forma ideal de proceder es que ASAECO asigne un precio fijo a sus servicios y que la operadora o guía sume el precio de sus servicios (ambos ya con ganancia incluida).

Para mayor detalle sobre manejo financiero consultar el inciso 7.9.

7.8.7. ANÁLISIS Y MANEJO DE COMPETENCIA

A. VOLCÁN IPALA

- Se considera competencia por ser un atractivo muy parecido al Volcán Chicabal ya que también es un volcán de baja altura con una laguna en el cráter; aunque se encuentran en climas bastante distintos. Ipala, además, se ubica en la región oriente del país por lo que la competencia no se considera muy alta y mucho menos una competencia que limite el mercado del Volcán Chicabal.
- Desventajas competitivas de Chicabal: en la laguna Ipala se puede nadar y el ascenso a pie es más corto por ser un volcán de menor altura. Ipala se encuentra a 3 horas de la ciudad capital (Chicabal a 4 aproximadamente).

- Ventajas competitivas de Chicabal: el Volcán Chicabal es considerado un centro ceremonial maya en el que se pueden apreciar manifestaciones culturales con regularidad. El ascenso se puede hacer en vehículo hasta la cima y el área cuenta con gran variedad de servicios e infraestructura (hospedaje, servicio de alimentación y tienda). El Volcán Chicabal también tiene la ventaja de estar a menos de una hora de Quetzaltenango que es uno de los polos turísticos más importantes del país lo cual asegura la visitación turística a lo largo del año.
- Sugerencias y estrategias de diferenciación: dar prioridad a las manifestaciones culturales del Volcán Chicabal y a la prestación de servicios turísticos. Aprovechar la afluencia turística de Quetzaltenango y del Altiplano en general.

B. OTROS VOLCANES DEL PAÍS Y DE LA REGIÓN

- Se consideran competencia por ser volcanes y destinos de aventura. El visitante nacional e internacional tiene bastantes opciones para escoger.
- Desventajas competitivas de Chicabal: a nivel nacional el Volcán Chicabal compite con volcanes activos como por ejemplo Volcán Pacaya. A nivel regional compite con volcanes cuya visita se considera un mejor producto de aventura ya que son volcanes más difíciles de ascender o desde los cuales la vista es más espectacular por ser conos de mayor altura. Ejemplos de esto son el Volcán Santa María y San Pedro. Al mismo tiempo, se puede decir que los mercados son algo distintos puesto que Chicabal es visto como un destino de aventura de baja intensidad.
- Ventajas competitivas de Chicabal: es un volcán que se visita en poco tiempo y abarca más mercados debido a que su ascenso no es tan difícil. Es un área con bastante desarrollo turístico especialmente a nivel de infraestructura y servicios. Además, es un destino con alto atractivo cultural lo cual no se encuentra en otros volcanes del país. Es importante resaltar que es un área considerada bastante segura para los turistas.
- Sugerencias y estrategias de diferenciación: enfatizar en que es un volcán de fácil acceso y en el que se pueden apreciar manifestaciones culturales autóctonas. Aprovechar la variedad de mercados que se pueden abarcar al ser un destino menos especializado en aventura.

C. OTRAS LAGUNAS DEL PAÍS Y DE LA REGIÓN

- Se consideran competencia por ofrecer productos y escenarios similares. El visitante nacional e internacional tiene bastantes opciones para escoger.
- Desventajas competitivas de Chicabal: lagunas más accesibles o cercanas a destinos turísticos de gran importancia a nivel nacional.
- Ventajas competitivas de Chicabal: es una laguna que se encuentra dentro del cráter de un volcán y es una de las lagunas más importantes del altiplano. El área es manejada por una comunidad y es la única laguna considerada sagrada rodeada de altares ceremoniales en donde regularmente se practican ceremonias auténticas de la religión maya.
- Sugerencias y estrategias de diferenciación: hacer énfasis en que la laguna es considerada sagrada y que se encuentra en el cráter de un volcán.

D. OTROS CENTROS CEREMONIALES DEL PAÍS

- Se consideran competencia por ser destinos en los que se presencian ceremonias mayas tradicionales y auténticas. El visitante nacional e internacional tiene bastantes opciones para escoger.
- Desventajas competitivas de Chicabal: hay centros ceremoniales en gran diversidad de sitios, muchos en entornos muy atractivos como sitios arqueológicos como el caso de Iximché. Algunos de ellos se encuentran cercanos a destinos turísticos de importancia nacional y/o están más accesibles y mejor desarrollados.
- Ventajas competitivas de Chicabal: este es un centro ceremonial muy particular por componerse de más de 20 altares ubicados alrededor de la laguna. Las ceremonias se hacen periódicamente y en un entorno natural muy especial. El sitio cuenta con bastante desarrollo a nivel de servicios e infraestructura y es manejado por una asociación comunitaria.
- Sugerencias y estrategias de diferenciación: resaltar el hecho de que es un centro ceremonial grande en el que ocurren varias ceremonias al mismo tiempo en un entorno natural muy particular. Presenciar las manifestaciones culturales es un complemento al producto de aventura y naturaleza. Otra estrategia relevante es que este destino se presta perfectamente para que los turistas puedan participar directamente en las ceremonias mayas (a diferencia de otros lugares en donde el turista es nada más un espectador).

E. OTROS DESTINOS TURÍSTICOS DE LA REGIÓN DE QUETZALTENANGO

- Se consideran competencia directa otros destinos turísticos de la región, especialmente para el turista extranjero que visita por pocos días y debe escoger entre la amplia oferta regional. La competencia más directa se da con el mirador del Volcán Santiaguito desde el Volcán Santa María. Es importante mencionar que más que una competencia que afecte negativamente al Volcán Chicabal, todos los destinos de la región conforman un producto o ruta turística regional que, bien manejada, puede llegar a posicionarse con un destino de gran importancia a nivel nacional.
- Desventajas competitivas de Chicabal: los destinos principales de la región, además del Volcán Chicabal, son las Fuentes Georginas, el Mirador del Volcán Santiaguito en el Volcán Santa María, el Casco Urbano de Quetzaltenango y otros. Por lo general el Volcán Chicabal se encuentra en tercer o cuarto lugar de prioridad para el turismo, especialmente para el extranjero. Muchos turistas eligen visitar el Mirador del Volcán Santiaguito por ser un viaje de mayor aventura y en el que se aprecia el paisaje del Volcán Santiaguito que está en erupción (también se ve desde Chicabal, pero desde Santa María se ve mucho más cerca). Las Fuentes Georginas es un destino completamente diferente en cuanto a su oferta, pero muy popular y bien posicionado a nivel regional y nacional.
- Ventajas competitivas de Chicabal: es un destino que se visita en poco tiempo y abarca diversidad de mercados (aventura, naturaleza, aviturismo, cultura, entre otros). Es un área con bastante desarrollo turístico especialmente a nivel de infraestructura y servicios, además de ser un proyecto comunitario.
- Sugerencias y estrategias de diferenciación: enfatizar en que es un volcán de fácil acceso y en el que se pueden apreciar manifestaciones culturales autóctonas. Aprovechar la variedad de mercados que se pueden abarcar al ser un destino más diverso y dar prioridad a la mejora de servicios.



Vista Mirador - Foto por Mathieu Lemaitre - 2016

7.9. MANEJO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

A continuación, se presentan las estrategias administrativas y financieras diseñadas para asegurar un adecuado desarrollo y manejo de los productos turísticos que ofrece la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal.

7.9.1. RECURSOS HUMANOS Y ACTORES EXTERNOS

ASAECO es una asociación que funciona bajo la estructura de una Junta Directiva y una Asamblea General. Cuenta con 18 socios (y sus respectivas familias). Las funciones actuales de los miembros de ASAECO son:

- Presidente: es responsable de guiar todas las funciones y actividades de la asociación incluyendo la creación y ejecución del Plan Operativo Anual y cualquier otro plan de manejo del área. Además, tiene las funciones específicas de asistir a todas las reuniones relacionadas con el funcionamiento de ASAECO, con el manejo del área protegida y con el desarrollo de la actividad turística. Participa en todos los talleres y capacitaciones a los que la asociación es convocada. También tiene a su cargo el manejo de redes sociales (Facebook), página web, correo y otros. Éste cambia cada dos años por lo que muchas veces el esfuerzo que logra en su período se pierde cuando se cambia de persona. Ha ocurrido muy comúnmente que no existe continuidad.
- ✓ Vicepresidente: está encargado de velar por el mantenimiento.
- Secretario: lleva registro de los turnos de los socios en el área.
- Tesorero: lleva todo el control de ingresos y egresos, facturas y recibos.
- Vocales: apoyo a las demás funciones.

- Todos los socios de ASAECO (incluyendo los mencionados anteriormente): se turnan para que cada 6 días, dos socios estén presentes en el área. Durante el turno deben: atender a visitantes (cobro, registro y orientación), funcionar como guía de turismo (cuando les es solicitado), limpiar, recoger basura, acompañar a los guarda recursos en sus rondas y otras actividades relacionadas con el funcionamiento y mantenimiento básico del área.
- Contador: contratado (recibe un sueldo) para llevar la contabilidad mensual de la asociación y presentar informes.
- Guarda recursos (3 en total): trabajan de lunes a viernes de 7am a 5pm. Son contratados por el CONAP y tienen sobre todo la función de velar por la seguridad del área y sus recursos. Además, deben colaborar con el mantenimiento y presentación de informes del estado del área y sus recursos.
- Miembros de las familias de los socios: los jóvenes se involucran en el manejo del área y en la administración de la asociación informalmente ya que únicamente participan cuando uno de los socios (por lo general el padre de familia) no puede participar en alguna actividad.
- Comité de mujeres: las mujeres (hijas y esposas de los miembros de ASAECO) participan muy poco en las actividades de manejo del área. Han recibido capacitaciones y únicamente participan en talleres cuando se les solicita.

Según el sistema actual de funcionamiento, mucha de la responsabilidad de trabajo y manejo del área protegida recae en el Presidente de la asociación. Es de su total responsabilidad coordinar la administración de la actividad de visitación (otros socios únicamente participan en reuniones cuando se les solicita y atienden el turista los días de turno). Además, ninguno de los miembros de la asociación recibe un sueldo, ganancia ni ningún tipo de remuneración por su trabajo. Se considera que la actual forma de gestión del recurso humano es ineficiente.

Según lo anterior, se consideran que se debe mejorar la gestión del recurso humano para alcanzar los siguientes objetivos:

- Aprovechar de manera más eficiente el tiempo, esfuerzo y trabajo de los 18 socios y los 3 guarda recursos
- Repartir de forma más equitativa las responsabilidades.
- Fomentar la participación de todos los socios en todas las funciones que requiere la administración del área protegida.
- Facilitar la continuidad de los esfuerzos emprendidos sin que éstos se vean afectados cada vez que se cambia la Junta Directiva.
- Involucrar más a jóvenes y mujeres.
- Diferenciar las funciones de los miembros de la Junta Directiva en el manejo de la misma, de las funciones que se ejecutan como parte del manejo del área y de la actividad de visitación.

Para lograr lo anterior se sugiere implementar las estrategias que se presentan a continuación.

A. FUNCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA

Según lo anterior se sugieren los siguientes cambios esenciales en la actual forma de funcionamiento de la Junta Directiva:

- El Presidente debe delegar algunas funciones ya que actualmente es responsable de muchas actividades dispersas causando que se sobrecargue su trabajo y que sea el único que conoce y maneja la mayoría de la administración. Las funciones del Presidente deben ser:
 - Velar por la ejecución de las actividades de manejo y administración, incluyendo los diferentes planes relacionados con el manejo del área protegida (lo cual no significa que sea el único a cargo de ejecutarlas).
 - Tomar decisiones del manejo cotidiano. Apoyarse de la Junta Directiva para decisiones importantes.
 - Dirigir y orientar a la asociación y sus miembros.
 - Asignar responsabilidades y velar por que cada integrante las cumpla.
 - Presentar informes a la asociación.
 - Dirigir y coordinar a un encargado de la actividad de visitación y la implementación de las estrategias de desarrollo turístico.
 - Controlar y coordinar el manejo financiero.
 - Participar como representante de la asociación en eventos y reuniones relacionadas con el manejo del área.
 - Acompañar siempre que sea posible al encargado de la actividad de visitación en reuniones de turismo y otras relacionadas.
- El Vicepresidente debe compartir las responsabilidades del Presidente por lo cual se requiere una participación más activa. Debe llevar un registro general de todas las actividades y presentar informes al Presidente para facilitarle la coordinación y toma de decisiones. Debe sustituir al Presidente cuando éste no pueda hacerse cargo de alguna actividad.
- Los demás miembros de la Junta Directiva, en tal que funcionarios de la misma, deben cumplir con las funciones enunciadas anteriormente. Además, deberán apoyar al Presidente y Vicepresidente en sus actividades, pero, además, deberán colaborar con el manejo del área según las comisiones de trabajo que se presentan más adelante (ver inciso c.). Lo mismo aplica para los guarda recursos.

También se sugiere involucrar más a los jóvenes de forma regular (no únicamente como sustitutos en caso de ausencias) para que conozcan y participen en la administración de la asociación. Eventualmente ellos serán quienes sustituyan permanente a los socios actuales por lo que deben aprender y participar para estar enterados de todos los procesos. Además, gracias a que la mayoría están mejor preparados (a nivel educativo principalmente) pueden aportar mucho al manejo actual de ASAECO.

Con respecto a las mujeres, se sugiere formalizar su comisión y contar siempre con una delegada en reuniones. Adicionalmente se recomienda involucrarlas más en la prestación de servicios turísticos y en la producción y venta de productos varios (alimentos y artesanías). También se les puede considerar como elementos impor-

tantes para apoyar en la limpieza y decoración, sobre todo de comedor, cocina, tienda y hospedaje, y en el mantenimiento de jardines.

B. ENCARGADO DE LA ACTIVIDAD DE VISITACIÓN

Actualmente no existe un encargado de la actividad de visitación. Esta función es llevada a cabo por el Presidente de la asociación, quien, además de tener muchas otras responsabilidades, no forzosamente es la persona más indicada ni preparada para el manejo turístico. Además, la persona en el puesto de Presidente cambia cada dos años por lo que es difícil asegurar la continuidad de sus esfuerzos. Por lo tanto, es importante asegurar que dentro de la estructura administrativa del área protegida se integre una persona con preparación y experiencia en el tema de visitantes de forma permanente (idealmente que sea contratada por varios años para asegurar continuidad).

Responsabilidades:

- Velar por la implementación y actualización del presente Plan de Gestión y Manejo de Visitantes. Gestionar e implementar otros planes relacionados.
- Asistir a todos los eventos, talleres, capacitaciones y reuniones relacionados con turismo.
- Presentar informes semanales a la Junta Directiva. El fin principal de esto es que todos los miembros de la asociación estén siempre enterados de las actividades para que, en el caso de que la persona se vaya, la asociación pueda hacerse cargo del manejo de la actividad de visitación y de darle seguimiento (ya sea directamente o al contratar a una nueva persona).
- Asignar, en conjunto con el Presidente de la Junta Directiva, funciones de trabajo a los socios de ASAECO. Esto incluye orientar y contar con el apoyo de los socios de ASAECO para ejecutar las diferentes funciones de manejo turístico que requiere el área. Además, con la ayuda del Presidente / Vicepresidente, debe asegurar que cada uno cumpla las funciones que se le han asignado.
- Dirigir y apoyar al comité de mujeres.
- Dirigir y coordinar a los jóvenes que participen en la actividad de turismo.
- Ser encargado de las redes sociales, página web, correo y otros medios de mercadeo.
- Gestionar capacitaciones y ayuda técnica (incluyendo financiamiento para proyectos de turismo).
- Crear y dar seguimiento a alianzas estratégicas con operadores de turismo, guías certificados y otros.
- Coordinar actividades de visitación con guías espirituales.
- Organizar eventos especiales, crear paquetes y promociones y el diseño de nuevos productos.
- Velar por la adecuada atención del visitante y por la calidad en la prestación de servicios.
- Asegurar la implementación del Registro Unificado de Visitantes (esto incluye: lograr que todos los visitantes se registren, guardar todas las boletas, tabular y digitalizar los datos regularmente, enviar la información a CONAP, velar por que se generen las estadísticas y utilizar los resultados para toma de decisiones relacionadas con el manejo turístico).

- Coordinar, con la Junta Directiva, la implementación del Plan de Contingencia de los días de alta visitación.
- Diseñar e implementar Planes Operativos y Agendas anuales de la actividad de visitación. Esto incluye crear presupuestos para la inversión en el producto turístico de la ZVDVC.
- Otras funciones relacionadas con el desarrollo y manejo turístico.

C. COMISIONES DE TRABAJO

Como se ha mencionado anteriormente, es muy importante que el trabajo de los miembros de ASAECO sea más eficiente, no sólo para aprovechar mejor el tiempo de todos los miembros, sino también para lograr una mejora real y a largo plazo en el manejo del área. Actualmente la asociación no cuenta con los recursos financieros para contratar más personal pero sí cuenta con el recurso humano para ejecutar las funciones más importantes en la gestión del área protegida (especialmente de la actividad de visitación). Para esto se propone trabajar por medio de comisiones lo cual significa una mejor repartición de responsabilidades.

Forma de funcionamiento de las comisiones:

- Cada miembro de la asociación es responsable de una comisión.
- Todos los miembros de ASAECO deben estar a cargo de una comisión y sus funciones deben ser independientes de las funciones que cumplen en la Junta Directiva (en el caso de contar con un puesto específico en la misma).
- Una comisión puede ser integrada por una o más personas. Por ser tareas sencillas se recomienda a una sola persona por comisión con un sustituto designado en caso de necesidad (puede ser uno de los jóvenes o miembros de la familia del encargado).
- El propósito de la comisión es velar por el cumplimiento de las actividades necesarias para el manejo del área. Esto quiere decir que la función de la comisión no es forzosamente la de ejecutar las actividades, pero sí de velar porque se implementen. Por ejemplo, la comisión del Registro Unificado de Visitantes es la responsable de asegurarse de que se implemente dicho registro todos los días, pero no por lo tanto significa que el encargado de dicha comisión esté presente todos los días en el área para hacer el registro.
- Las funciones y responsables de las comisiones deben ser determinadas participativa y voluntariamente.
- Cada comisión debe reportar al Presidente o Vicepresidente de la Junta Directiva y/o al encargado de la actividad de visitación (según sea el caso y según si la comisión está directamente relacionada con la actividad de visitación o no).
- Se sugiere rotar al encargado de las comisiones cada 3 a 6 meses para que todos los miembros de la asociación conozcan las diferentes actividades de manejo del área. Esto se deja a discreción de ASAECO quienes deberán monitorear y ajustar la forma de trabajo de las comisiones según la experiencia. El objetivo es lograr un balance y una forma eficiente de trabajo.
- Todas las comisiones deben coordinarse y comunicarse entre sí para ser más eficientes.

Las comisiones sugeridas son:

- Limpieza de infraestructura turística en la Laguna Seca (hospedaje, baños, cabañas, sauna, cocina, comedor, salón, tienda de artesanías, tienda y garita).
- Mantenimiento de infraestructura turística en la Laguna Seca (hospedaje, baños, cabañas, sauna, cocina, comedor, salón, tienda de artesanías, tienda y garita. También incluye gestión de consumo de energía y agua y el orden de bodegas).
- Mantenimiento y limpieza de infraestructura turística en la cima del volcán (senderos, gradas, miradores, bancas, basureros, rótulos y áreas de descanso).
- Mantenimiento de camino y parqueos. Esto incluye coordinación con el COCODE en la creación de un fondo económico que será destinado a crear la infraestructura de apoyo necesaria y dar mantenimiento permanente al camino vehicular.
- Registro de visitantes, cobro de ingreso y cobro de servicios.
- Diversificación, calidad y mejora de los productos de la tienda y del comedor. Esta comisión debe coordinar con la de mujeres.
- Comisión de mujeres: capacitaciones y diseño de productos para vender en la tienda.
- Manejo de basura (limpieza, mantenimiento del área de acopio de basura, separación, reciclaje y extracción del área protegida).
- Eventos ceremoniales anuales: Rogativa por la Lluvia y Día de la Cruz. Eventualmente se organizarán otros eventos. Esta comisión debe ejecutar el Plan de Contingencia para días de alta visitación.
- Desarrollo de productos turísticos nuevos como aviturismo, camping, eventos ceremoniales anuales y otros.
- Reforestación y manejo de recursos naturales (lo cual incluye la ejecución de estrategias de monitoreo de aves y otra fauna relevante).
- Coordinación con guías espirituales y uso de altares (incluyendo limpieza y sub-zonificación).
- Apoyo a las actividades de turismo (participación en reuniones, capacitaciones e implementación de planes). Cuando se cuente con un encargado de la actividad de visitación esta comisión deberá asistirle.
- Control del uso del vehículo (horarios, gasolina, mantenimiento, servicios y otros).
- Limpieza y mantenimiento de las oficinas administrativas.
- Página web, redes sociales y correo. Esto incluye seguimiento a reservaciones, comercialización, oferta de paquetes, contacto con operadores, guías certificados, escuelas de español y otros.
- Educación y sensibilización de las comunidades locales. Esto debe incluir contacto y coordinación con propietarios de terrenos privados.
- Gestión e implementación de capacitaciones.
- Monitoreo de impactos derivados de la actividad turística.

D. ROLES DE LOS ACTORES

En la Situación Actual de la Visitación y el Uso Público, en el inciso 6.6. "Actores, funciones y alianzas", se han descrito los roles de todos los actores involucrados en el manejo del área protegida y en el desarrollo de la actividad de visitación. Dichos roles están claramente establecidos sin embargo pocas de las responsabilidades asignadas se cumplen a totalidad y a conciencia. Más que sugerir o ampliar los compromisos de cada actor se sugiere empezar por cumplir los roles ya establecidos para apoyar realmente a ASAECO en el manejo del área. A un mediano plazo y según el desempeño y necesidades que surjan se pueden ir adaptando y ampliando las responsabilidades.

Además, en la descripción de productos (inciso 7.3), también se asignan roles y funciones a diferentes actores quienes estarán más directamente involucrados en el desarrollo del destino turístico.

7.9.2. CAPACITACIÓN TÉCNICA Y SENSIBILIZACIÓN

La capacitación es uno de los aspectos fundamentales para desarrollar un proyecto de manejo y uso público de una reserva. Los programas de capacitación deben enfocarse en la creación de servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los usuarios y en fortalecer las capacidades de manejo de los recursos del área.

El programa de formación se divide en dos partes importantes: 1) programa de capacitación técnica para los miembros de ASAECO y otras personas que trabajen en el área protegida; y 2) programa de sensibilización y educación ambiental y cultural dirigida tanto a personal del área como a comunidades locales.

A. CAPACITACIÓN TÉCNICA

El objetivo de la capacitación técnica es mejorar las habilidades de los miembros de la asociación y otras personas que laboran en el manejo del área protegida y atención al visitante. Este tipo de formación se considera de carácter profesional y tiene como resultado una preparación técnica que las personas pueden usar para desempeñar su trabajo de forma más eficiente y con calidad. Las personas de ASAECO y algunos de los jóvenes han recibido varias capacitaciones en diferentes temas turísticos y de manejo de recursos. Sin embargo, estos conocimientos se aplican irregularmente y los jóvenes que recibieron una formación profesional completa en turismo comunitario no regresaron a laborar en el Volcán Chicabal. Prácticamente ese recurso técnico no fue de beneficio para el área protegida pero sí para la comunidad.

Las recomendaciones para futuros programas de capacitación técnica son:

- Evaluar cuáles son los temas necesarios para no repetir temas ya recibidos y para que las capacitaciones tengan impactos más efectivos en las personas y manejo del área.
- Programar capacitaciones utilizando técnicas alternativas de aprendizaje y no la clásica capacitación de salón. Las capacitaciones más eficientes son aquellas en las que se ponen en práctica los conocimientos al mismo tiempo que se recibe la orientación técnica. De esta forma el capacitador se asegura que las personas realmente comprendan y sepan cómo poner en práctica lo aprendido. Para esto se recomienda contar con personas expertas en capacitación y formación de administradores de proyectos comunitarios. Se sugiere contratar a consultores con experiencia que se adapten a las necesidades de la administración en este sentido y no a empresas que ya cuentan con currículos establecidos.
- Elegir quiénes serán las personas que recibirán las capacitaciones para que las capacitaciones tengan los
 efectos esperados. Es importante reconocer las habilidades e intereses de cada persona para que las ca-

pacitaciones sean mejor recibidas. Ciertos temas son importantes para todos mientras que otros temas pueden ser sólo para quienes sean más aptos o quienes estén más interesados en temas particulares.

- Los capacitadores deben considerar que no todos tienen el mismo nivel de español y de lectura por lo que las capacitaciones deben estar diseñadas para todo tipo de público. Es también por esta razón que las capacitaciones deben ser más prácticas que teóricas.
- Idealmente los capacitadores deben hacer evaluaciones y orientaciones de refuerzo periódicas para reforzar temas y verificar que los conocimientos se aplican de forma adecuada.

En el Anexo 3 se presentan los temas que se consideran básicos para todo proyecto de turismo comunitario y manejo de un área protegida en general. Los tópicos y temas conforman una lista extensa pero la idea es que se vaya completando poco a poco y según sea necesario para el manejo del área y de la actividad turística. Algunos de los temas presentados ya fueron impartidos, pero se propone una lista completa ya que nuevos miembros que participen en la asociación (jóvenes, por ejemplo) deben recibir capacitaciones que no hayan recibido antes; muchas veces también es necesario reforzar o recordar algún tema. Se debe tomar en cuenta que muchos de estos temas se pueden tratar juntos o con diferente nombre y enfoque según las necesidades que identifiquen los capacitadores.

B. SENSIBILIZACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL Y CULTURAL

Uno de los requisitos fundamentales del desarrollo sostenible, del uso público y, especialmente, del turismo sostenible, es el de brindar educación ambiental y cultural a los visitantes, a personal que labora en el área, a estudiantes y a pobladores de las comunidades locales, para que conozcan el valor del patrimonio cultural y natural del área. La educación ambiental y cultural se distingue de las capacitaciones debido a que éstas últimas son impartidas únicamente a las personas que laboran en el área. La educación ambiental y cultural es impartida a todas las personas involucradas en el uso de los recursos del área protegida y sobre todo a quienes representan una amenaza para el área con el fin de motivar su conservación y respeto.

Los grupos a los que debe estar dirigida la educación ambiental son:

- Visitantes o turistas nacionales e internacionales: Uno de los requisitos del turismo sostenible es la educación ambiental del visitante por medio de interpretación ambiental y otros medios. El visitante debe tomar conciencia de la importancia de la conservación de los recursos para que minimicen el impacto negativo que puedan ejercer sobre éstos.
- Personal que labora en el área protegida (miembros de ASAECO y otras personas contratadas): Ellos tienen a su cargo gran parte de las actividades que realizan los usuarios del área por lo que deben manejar los conceptos relacionados con los elementos de conservación y desarrollo. Además, ellos mismos deben dar el ejemplo por medio de sus acciones.
- Líderes y Asociaciones Locales: Ellos participan en el manejo y conservación del ambiente al implementar y/o dar apoyo a proyectos que afectan los recursos naturales, de manera positiva o negativa. Entre estas personas se encuentran personas de la municipalidad local, representantes de COCODES, pastores, curas, y guías espirituales, promotores de salud, comerciantes, directores de proyectos, asociaciones para el desarrollo turístico y comités pro-mejoramiento, entre otros. Ellos pueden colaborar en transmitir la educación ambiental a la población en general.
- Maestros: Este es uno de los grupos más influyentes para un cambio de actitud y difusión de conocimientos en una comunidad ya que tienen a su cargo la educación de los niños.

- Niño/as y jóvenes: son el futuro de cualquier comunidad y posiblemente los que estén a cargo del manejo de las áreas más adelante. Es importante resaltar que no todos los niños y jóvenes asisten a la escuela porque lo que no sólo hay que tomar en cuenta a los inscritos en programa escolar para estas actividades de educación ambiental.
- Mujeres adultas: La mayoría de ellas están dedicadas al quehacer del hogar y por lo general velan por cubrir las principales necesidades de la familia. Son las encargadas de la educación en el hogar y de proveer los recursos necesarios para la subsistencia como leña y agua. Su educación es de suma importancia para que tengan una conciencia ambiental fuerte, para que cuenten con las herramientas para transmitir sus conocimientos a la familia y para implementar acciones dirigidas a la conservación de los recursos.
- Agricultores: Es esencial que las personas que trabajan en productos forestales, agrícolas o de otra
 índole estén conscientes de la conservación para que con sus prácticas estén anuentes a utilizar estrategias que no pongan el peligro los recursos como el agua, bosques, suelo y aire.
- Propietarios de terrenos privados: lamentablemente muchas veces los propietarios de terrenos privados llevan a cabo cualquier actividad que deseen en sus terrenos causando, en muchas ocasiones, daños irreversibles en los recursos. Es de suma importancia que estas personas estén conscientes de que se encuentran en un área protegida que se rige bajo normas y criterios de conservación estrictos a los cuales ellos deben regirse en pro del beneficio de los recursos, las comunidades y ellos mismos. La educación ambiental en este sector es indispensable.

Para implementar un programa de educación ambiental y cultura en la comunidad y todos los actores involucrados se debe diseñar su contenido, su(s) forma(s) de implementación y ponerlo en práctica. Es muy importante estar conscientes que un programa de sensibilización ambiental y cultural lleva muchos años, el propósito principal es ir modificando los hábitos negativos de las personas hacia una forma de vida más amigable con el entorno y sus recursos. El programa de educación y sensibilización no es únicamente responsabilidad de ASAECO sino de diferentes organismos que estén involucrados de cualquier forma en la conservación de los recursos y del área protegida por lo que se recomienda gestionar el apoyo de estas entidades (municipalidad, organizaciones gubernamentales, no gubernamentales y comunitarias, universidades y otras entidades educativas, etc.).

Los medios más adecuados para impartir la educación ambiental son:

- Interpretación ambiental y cultural por medio de senderos interpretativos, rótulos y centros de interpretación (centros de visitantes). También se puede implementar la interpretación por medio de guías comunitarios. La interpretación debe estar dirigida a todos los visitantes del área, pero principalmente a los mercados que causan más impacto o que necesitan más este tipo de mensaje de concientización; en el caso del Volcán Chicabal la interpretación y educación ambiental y cultural podría estar principalmente orientada al visitante local.
- Diseño e implementación de capacitaciones y talleres participativos. Estos se pueden impartir en escuelas, grupos religiosos o eventos organizados con diferentes participantes.
- Divulgación de temas y mensajes en medios de comunicación comunitaria como televisión, cable y radio local.
- Rótulos, murales, afiches y otros medios gráficos de comunicación colocados en lugares estratégicos de las comunidades locales.

El listado de temas y subtemas se encuentra en el Anexo 3.

7.9.3. MANEJO FINANCIERO

A continuación, se presenta el sistema de manejo financiero que describe la forma de generación de ingresos económicos por medio de la actividad de visita en el área, su manejo y distribución. También se presentan estrategias para la generación de mayores ingresos y así alcanzar progresivamente la sostenibilidad.

A. TARIFAS

El Volcán Chicabal cuenta con una tarifa de ingreso especial para cada visitante: locales (personas de San Martín Sacatepéquez), nacionales (resto del país) y extranjeros. Además, presta una diversidad de servicios para los cuales tiene diferentes tarifas (ver cuadro 26). Como parte de las actividades de desarrollo de la ZVDVC se elaboró un estudio de tarifas actuales y sugeridas (SEPRODES 2015). Este estudio plantea el aumento a ciertas tarifas (esto también se ve reflejado en el cuadro 26).

En la cláusula séptima del Convenio de Coadministración de la ZVDVC, se establece que es responsabilidad de ASAECO proponer la tarifa de ingreso al área y contar con la aprobación correspondiente de la Municipalidad de San Martín Sacatepéquez y del CONAP. En este sentido, se recomienda que, mientras que dicho convenio esté vigente, cualquier nuevo cobro o cambio y/o aumento de las tarifas establecidas, se sometan siempre y sin excepciones a un nuevo proceso de aprobación (ver dictamen legal sobre tarifas de ingreso en el anexo 5). Dicha aprobación debe quedar registrada en el Libro de Actas de ASAECO (ver acta de aumento de tarifas 2016 en anexo 5).

Cuadro 26 Precio de los servicios turísticos prestados en el Volcán Chicabal

SERVICIO SERVICIO	PRECIO	PRECIO SUGERIDO
Entrada locales, estudiantes y personas de la tercera edad	Q. 3.00	Q. 5.00
Entrada nacionales, centroamericanos y residentes	Q. 10.00	Q. 15.00
Entrada extranjeros	Q. 25.00	Q. 45.00
Guía comunitario por día	Q. 100.00 (grupo máximo de 10 personas por guía)	Mantener tarifa
Guía de aves	Q. 100.00 (grupo máximo de 10 personas por guía)	Mantener tarifa
Caballo y guía	Q. 150.00	Mantener tarifa
Caballo sin guía	Q. 50.00 ³⁶	Mantener tarifa
Acampar	Q. 15.00	Mantener tarifa
Parqueo: hay varios parqueos - cerca de carretera en aldea Toj Mech (para buses grandes), cerca de Tui Chim, en el Torito y en la Laguna Seca. El parqueo en el mirador no se cobra (suben pocos carros por turismo).	Q. 10.00 (precio uniforme para todos los parqueos)	Q. 15.00

³⁶ Por seguridad ninguna persona debe usar los caballos sin el acompañamiento de un guía por lo que se sugiere quitar esta posibilidad de las tarifas.

SERVICIO	PRECIO PRECIO	PRECIO SUGERIDO
Hospedaje en el Hotel (baño privado, agua fría)	Q. 75.00 por persona por noche	Mantener tarifa
Hospedaje en cabaña	Q. 50.00 por persona por noche, no hay ducha	Mantener tarifa
Alimentación	Desayuno y cena Q. 25.00 Almuerzo Q. 35.00 Refacción Q. 15.00	Mantener tarifa
Uso del salón	Q. 50.00 por medio día	Mantener tarifa
Transporte privado (torito)	Q. 75.00 ida, Q. 150.00 ida y vuelta, precio por cuatro personas	Mantener tarifa

Elaboración propia según entrevista a García 2015.

SISTEMA DE COBRO

La tarifa de ingreso y de parqueo se cobra en la Laguna Seca para lo cual se cuenta con una garita. Todos los días hay una persona de ASAECO encargada del cobro de entrada (se entrega un ticket) y parqueo (cuando aplica). Esta misma persona es responsable del registro de visitantes. Dependiendo de los servicios adicionales que solicite el visitante, esta misma persona es responsable del cobro. Se aceptan únicamente Quetzales en efectivo. Por ser una asociación, esta no cuenta con facturas sino únicamente recibos. Los recibos que se emiten fueron aprobados oficialmente por medio de una concesión otorgada por la Municipalidad de San Martín Sacatepéquez, quien es la encargada de imprimir y emitir los recibos para uso de ASAECO.

Todos los días, el dinero recopilado se entrega al Tesorero de la Junta Directiva de ASAECO quien regularmente deposita los ingresos en una cuenta de la Asociación y lleva control de ingresos y egresos diarios. Según lo conversado con el actual Presidente de ASAECO, del ingreso de visitantes y de la prestación de servicios se perciben de Q. 3500.00 a Q. 7000.00 al mes (varía según temporadas altas y bajas).

Se recomienda continuar con este mismo sistema de cobro. Se recomienda asegurarse de que todas las personas paguen su entrada y el parqueo ya que en algunas ocasiones entran personas sin pagar. Además, se sugiere llevar un mejor control de tickets para tener un registro claro de cuántas personas entran al área. Los días de alta visitación, para un mejor control, se recomienda entregar tickets de entrada o colocar brazaletes a cada persona. Esto también ayudará a tener un número exacto de visitantes y llevar un mejor registro de ingreso que generan esos días.

REGISTRO UNIFICADO DE VISITANTES

La ZVDVC implementa el Registro Unificado de Visitantes – RUV – desde mediados del año 2014. Este es un sistema tiene como objetivos principales:

Obtener datos estadísticos de forma rápida y efectiva sobre los visitantes de las áreas protegidas. Estos datos ayudan a la toma de decisiones y creación de estrategias para fortalecer la sostenibilidad de las actividades de turismo que se desarrollen.

Aumentar la probabilidad de éxito en la gestión y manejo de la actividad de visita en las áreas protegidas.

Formular o desarrollar proyectos y/o productos turísticos de acuerdo a los gustos y preferencias de los visitantes del área.

Para que el RUV sea efectivo la implementación debe seguir una serie de pasos que se describen en la gráfica 15.

Gráfica 15 Proceso a seguir para implementar el RUV



En los primeros seis meses de haberse implementado el RUV en la ZVDVC se llevó un registro regular de visitantes. Sin embargo, a partir del año 2015 esta práctica se volvió irregular hasta que se dejó de realizar. Es importante que la administración supervise que el RUV se implemente de nuevo de forma constante y que incite a los socios de turno a seguir las instrucciones. Además, es muy importante que el RUV se utilice de forma correcta: todos los visitantes, tanto nacionales como extranjeros, deben llenar una boleta por persona. En el caso de grupos grandes se deben elegir a varios representantes para llenar varias boletas (no sólo una) y se deben anotar datos del grupo como: cantidad de personas en total, motivo principal de la visita, encargado y otros que se consideren relevantes. En el caso de que ASAECO no cuente con una persona para pasar la información a una computadora debe asegurarse de archivar las boletas y de contar con el apoyo de CONAP para hacer la digitalización y análisis.

GASTOS

Según lo informado por el Presidente de la Junta Directiva de ASAECO, la totalidad de los ingresos derivados de la actividad de turismo se reinvierten en el área y son suficientes para asegurar el funcionamiento básico de la asociación (prácticamente los meses de alta visitación compensan por los meses bajos). El contador de la asociación lleva un control periódico de ingresos y gastos los cuales son resumidos en reportes que se entregan a la Superintendencia de Administración Tributaria. Un estimado de los gastos mensuales que se describen en el cuadro 27. Dichos ingresos no son suficientes para ahorrar, pagar salarios de quienes trabajan de forma regular en la asociación ni para dar ganancias a los socios. Uno de los objetivos prioritarios para la asociación a corto plazo es lograr el aumento de los ingresos mensuales, sobre todo por medio de la prestación regular de servicios (hospedaje, alimentación, tienda, guiaje y otros). Conforme aumente el ingreso mensual percibido por la actividad turística, se recomienda invertir en acciones y necesidades planteadas en este PGMV y llevar un registro de gastos en coordinación con la implementación del Plan de Acción y Mejora Continua (ver inciso 8).

Cuadro 26 Precio de los servicios turísticos prestados en el Volcán Chicabal

GASTO	CANTIDAD ESTIMADA
Gastos de las oficinas de ASAECO: luz, internet y teléfono.	Q. 800.00
Honorarios de contador.	Q. 400.00
Gasolina del vehículo de ASAECO (monto no incluye servicios ni reparaciones).	Q. 500.00
Gasolina para uso de la planta generadora de energía (la cual se usa principalmente para la bomba de agua).	Q. 600.00
Pago de viáticos a personas que hacen comisiones para ASAECO.	Q. 500.00
Materiales e insumos para mantenimiento.	Q. 500.00
Pago de cuotas de préstamo bancario solicitado para adquirir más terrenos en el área protegida.	Q. 1900.00
Total	Q. 5200.00

Cuadro de elaboración propia según entrevista a García 2015. Todos son datos estimados.

GENERACIÓN DE INGRESOS

Una de las actividades principales para ASAECO a corto plazo es lograr la generación de mayores ingresos económicos al área. Para esto se sugieren las siguientes estrategias:

Aumentar la visitación por medio de la promoción y la alianza estratégica con empresarios del medio turístico.

No se considera tan prioritario aumentar el número de visitantes sino más bien aumentar los gastos que los visitantes actuales realizan en el área. Actualmente el mayor ingreso económico que se percibe de la visitación es gracias al pago de la entrada y del parqueo. Muy poco proviene de los servicios como tienda, comedor, hospedaje, guiaje y renta de caballos. Prácticamente estos son productos y servicios que existen, pero no se aprovechan. Por lo tanto, se recomienda sobre todo mejorar la oferta (ver inciso 7.3. sobre desarrollo de productos y servicios), desarrollar otros mercados (ver inciso 7.8.) e implementar estrategias para la venta de los servicios. Algunos ejemplos son:

- Hospedaje y cabañas: ofrecer paquetes a precios especiales. Invitar a operadores de turismo y guías a visitar el área de servicios e incluso a utilizarlos (gratuitamente) para que los conozcan y promuevan. Desarrollar productos que fomenten la visita de varios días.
- Comedor y tienda: mejorar el menú y oferta de productos para que sean más atractivos para el visitante.
- Guiaje: la razón por la cual los guías son contratados muy esporádicamente es porque la mayoría de usuarios no consideran que el servicio que se presta sea de calidad ni acorde a las expectativas. Es necesario contar con guías mejor capacitados.
- Caballos: ofrecer este servicio regularmente como una alternativa al ascenso del volcán en auto.
- Modificar algunas tarifas para aumentar algunos de los ingresos que ya se perciben (ver cuadro 26).
- Cobrar el uso del camino a los diferentes usuarios locales para generar fondos para su mantenimiento. Este cobro está siendo coordinado con el COCODE.
- Participar en grupos de desarrollo turístico de la región y crear alianzas estratégicas con operadores de turismo, guías certificados, escuelas de español y guías espirituales (ver incisos 7.3. y 7.8.).

- Crear concesiones con prestadores servicios turísticos, especialmente del servicio de alimentación para los días de alta visitación.
- Ofrecer licencias / permisos, por ejemplo, para el uso de belleza escénica con fines comerciales, es decir el uso como escenario para filmación de comerciales, videos, documentales y otros.
- Ventas directas o comercialización de artesanías, recuerdos, guías interpretativas, mapas, postales, afiches y folletos del área.
- Ingresos generados a partir de captación de donaciones y proyectos de desarrollo. Para esto es necesario
 que se presenten propuestas de proyectos y gestionar fondos. ASAECO ya ha contado con fondos de este
 tipo anteriormente por lo que tiene experiencia en su solicitud, gestión y manejo.

7.10 CALIDAD Y SERVICIO AL VISITANTE³⁷

La actividad de visitación o turismo es un negocio que consiste en la prestación de un servicio y/o la venta de productos a clientes específicos. Como en cualquier otro negocio, cuando el producto / servicio es de buena calidad, los clientes – en este caso los visitantes - estarán satisfechos. Cuando un visitante está satisfecho de su experiencia existe más probabilidad de que regrese al área y/o que recomiende a otros visitarla.

Por el contrario, si el producto / servicio es malo, inadecuado o deficiente, el turista se siente insatisfecho. La mayoría de turistas no se quejan, esto quiere decir que la mayoría simplemente optan por no volver y además contarán a otros posibles visitantes de su mala experiencia. Según investigaciones, casi un 70% de las causas principales por las cuáles se pierden clientes es por mala atención o mal servicio. Existen numerosas consecuencias negativas de esto como la pérdida de clientes actuales y potenciales, reducción en la cantidad de visitantes, poca venta de servicios (hospedaje, alimentación, guiaje y otros), y otras situaciones que harán difícil alcanzar un nivel sostenible o exitoso en la actividad de turismo.

La Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal es un destino turístico que tiene mucho que ofrecer, pero aún presenta muchas deficiencias en la calidad de los productos y en la oferta de servicios. Esto ha derivado en diferentes efectos como: pocos ingresos percibidos en el servicio de hospedaje, alimentación, servicio de guías y otros, o la pérdida de relación con los operadores de turismo y guías certificados de Quetzaltenango. Según las entrevistas realizadas (Chávez 2015), los operadores mencionan no tener interés en hacer alianzas ni de usar los servicios que se prestan en el área debido a la poca calidad y a la falta de productos que satisfagan las necesidades de sus clientes. Si en el área se prestaran servicios más adaptados a la demanda (mejor comida o un buen servicio de guías, por ejemplo) y se mejorara la calidad del servicio, los empresarios del negocio turístico estarían más interesados en crear paquetes en conjunto con ASAECO.

El servicio es una gama de actividades e interacciones que, en conjunto, originan una relación entre el prestador de servicios – en este caso el área protegida y sus administradores - y el visitante y otros usuarios – como guías espirituales, operadores, guías y escuelas de español -. El servicio al cliente implica actividades orientadas a la satisfacción de todos los usuarios del área, pero también orientadas a la eficiencia en la administración del área y del negocio (ver gráfica 16).

La buena calidad en la atención crea nuevos clientes y visitantes y mantiene la lealtad con los clientes con los que ya se ha establecido una relación de negocio (operadores de turismo, por ejemplo). Esto se logra al ofrecer un servicio excelente, es decir, un servicio y un producto que le da a los usuarios lo que se les ofreció (por medio de publicidad, por ejemplo), y mejor aún, al ofrecer un producto y servicio que supere sus expectativas.

²⁶ Información actualizada, adaptada y modificada del Manual de Servicio al Cliente elaborado por Chávez 2007.

A continuación, se presentan algunos conceptos y recomendaciones para mejorar la calidad y el servicio al cliente en el Volcán Chicabal.

Gráfica 16 Componentes clave de un servicio al cliente de calidad



7.10.1. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Para satisfacer a los clientes, visitantes, turistas y / o usuarios del área protegida y sus servicios, se deben conocer y cubrir sus necesidades o expectativas. Éstas se presentan en el cuadro 28.

Cuadro 28 Expectativas de los visitantes y usuarios del destino turístico Volcán Chicabal.

EXPECTATIVAS	DESCRIPCIÓN
Servicio Excelente	La administración del área debe reconocer y entender los deseos y expectativas de los visitantes y usuarios y ofrecer el mejor servicio posible, hasta el punto de exceder las expectativas. Los visitantes esperan recibir un trato personalizado y que sus necesidades únicas sean satisfechas con rapidez y eficiencia. Además, esperan cierto nivel de calidad acorde a lo que pagan (precio razonable), honestidad y sinceridad.
Profesionalismo	Todas las personas que atienden a visitantes, de forma directa o indirecta, deben tener una actitud profesional y responsable. Deben tener conocimiento de la ejecución de su propio trabajo, deben ser capaces de brindar información completa sobre el área y sus servicios y tiene que prestar un Servicio Excelente.
Actitudes positivas	Los visitantes y usuarios esperan recibir una actitud positiva que marque una diferencia. Las actitudes positivas, los pequeños detalles y el toque personal pueden tener un gran significado, tanto para los clientes como para la propia satisfacción en el trabajo. Los visitantes quieren sentirse atendidos y recibidos como en casa.
Respuestas a sus inquietudes	El visitante y otros usuarios esperan que las personas que los atienden, como profesionales en el tema, puedan orientarlos y darles información confiable y útil. Esto aplica sobre todo a guías y personal de atención directa al cliente.
Calidad de los ele- mentos tangibles	Consiste en mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el material, herramientas y equipo de trabajo adecuado.

EXPECTATIVAS	DESCRIPCIÓN
Conocer lugares muy atractivos que of- rezcan experiencias diferentes	El visitante está siempre en busca de lugares especiales en donde pueda ver, experimentar y aprender cosas nuevas, interesantes y fuera de lo común. Las personas cuando viajan buscan vivir una experiencia diferente y auténtica, que marque su vida y que les permita tener contacto con elementos típicos de la localidad.
Diversidad de op- ciones que puedan adaptarse a gustos y deseos diferentes	Los visitantes viajan con la expectativa de tener experiencias diversas que por lo general no pueden tener en sus lugares de origen. Entre más diversa sea la oferta es mejor puesto que esto les permite evaluar sus opciones y escoger las que más se adapten a sus deseos.
Sentirse seguro y protegido	En cualquier lugar y circunstancia las personas que viajan buscan sentirse y estar seguras y protegidas, no únicamente de situaciones como asaltos o robos sino también de posibles accidentes y situaciones incómodas o peligrosas. También es importante que los visitantes estén seguros del servicio que van a recibir y no tener dudas al respecto (la oferta de productos debe ser clara).

Para conocer la experiencia y opiniones de los operadores de turismo, guías certificados y escuelas de español se sugiere hacerles algunas preguntas como las que se presentan a continuación:

El turista ¿Qué busca, quiere o qué desea? - Determinar las necesidades o deseos básicos.

¿Qué servicios o productos le puedo ofrecer que satisfagan sus deseos y necesidades? Determinar lo que se tiene en el área y que se relaciona con lo que el turista desea. También es importante evaluar cómo se puede adaptar lo que se tiene a las expectativas.

¿Qué hace falta para completar lo que el turista espera encontrar? Determinar las fallas o debilidades y buscar cómo suplirlas y cómo se puede mejorar.

¿Qué sugerencias o comentarios han mencionado los turistas? Después de haberse prestado el servicio es necesario conocer las opiniones o comentarios que tienen los visitantes acerca del área para implementar mejoras.

7.10.2. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

El servicio turístico de calidad no implica nada más cumplir las expectativas de los clientes, turistas, visitantes y otros usuarios sino también consiste en tener una buena gestión administrativa la cual debe estar orientada a alcanzar la calidad. Una buena gestión administrativa funciona como una cadena de procesos que paso a paso crean un sistema de calidad integral. A continuación, en el cuadro 29, se presentan los pasos para seguir un proceso de calidad.

Cuadro 29 Proceso para alcanzar la eficiencia administrativa orientada a la calidad del servicio.

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
Liderazgo de la administración	En el caso de la ZVDVC ASAECO se considera el líder principal en la gestión y manejo de visitantes, pero también en el manejo y conservación del área protegida. Internamente, dentro de la estructura de la asociación es necesario que el presidente de la Junta Directiva demuestre liderazgo, seguridad y conocimiento. Además, es importante que la administración cuente con personal especializado en el tema de turismo que oriente las actividades de una manera profesional. Otra recomendación importante es que todos estén en sintonía con los esfuerzos de calidad para que la oferta turística de Chicabal sea congruente.

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
La calidad interna impulsa la satisfacción de los miembros del proyecto	Es muy importante que todos los miembros de la asociación participen activamente o estén enterados de lo que ocurre a nivel del desarrollo turístico del área para que todos apoyen el proceso con entusiasmo y dedicación. Actualmente mucha o toda la responsabilidad recae únicamente sobre el Presidente de ASAECO.
La satisfacción de los miembros del proyecto impulsa su lealtad	Durante el proceso de planificación se ha notado que dentro de ASAECO existen a veces discordancias y falta de motivación en apoyar y participar en las acciones orientadas al desarrollo turístico. Incluso se han dado ocasionalmente situaciones de liderazgo negativo. Es muy importante que todos estén motivados y con una actitud positiva y realista de lo que implica el desarrollo, manejo y conservación de un área protegida y de un proyecto de turismo comunitario.
La lealtad de los miembros impulsa su productividad	En el momento que los miembros de ASAECO estén comprometidos realmente con el proyecto se verán cambios y mejoras en su actitud hacia las actividades y responsabilidades. De esta forma serán más productivos. Además, es necesario que la administración sea realmente más eficiente y que cuente con la asesoría profesional para que pueda dirigir las acciones eficazmente.
La productividad de los miembros impulsa el valor del servicio	El Volcán Chicabal cuenta con mucho potencial de desarrollo turístico sobre todo por la calidad y diversidad de sus atractivos y actividades. Sin embargo, una de las mayores deficiencias es el servicio al cliente lo cual le resta valor al producto turístico. En el momento que esto sea mejorado a corto y mediano plazo se aumentará el valor de todo el destino como tal, creando así un lugar turístico de mejor calidad a nivel regional y nacional.
El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente	Actualmente los visitantes del Volcán Chicabal por lo general muestran estar satisfechos con la experiencia, aunque su visita al área pudiese mejorar con un mejor servicio. Además, un mejor servicio no solo sería de beneficio para los visitantes, pero sobre todo para el área que podría ofrecer más productos y recibir más ingresos.
La satisfacción impulsa la lealtad	El Volcán Chicabal actualmente se vende y se reconoce entre los mercados potenciales por recomendaciones. Un mejor servicio aumentaría las posibilidades de recomendaciones positivas para el área. Es importante volver a mencionar que uno de los usuarios principales del área son los operadores y guías de turismo de la región. Es principalmente con estos prestadores de servicios que se debe buscar la satisfacción y la creación de alianzas eficientes y duraderas.
La lealtad trae más ventas y nuevos y mejores clientes	De nuevo, en el Volcán Chicabal el medio de promoción del área es por medio de las recomendaciones. Al contar con un producto de calidad, se aumentará el nivel de satisfacción de usuarios, quienes a su vez serán los principales promotores de la visita al área y del consumo de los servicios que ofrece.

7.10.3. BUENA IMAGEN

Además de cumplir con el proceso para alcanzar la calidad a nivel administrativo, es importante que el producto turístico de forma global presente una buena imagen al visitante y otros usuarios. La imagen es un reflejo de lo que es en sí el proyecto turístico.

En el Volcán Chicabal este es un aspecto que se debe mejorar. Como ya se ha mencionado anteriormente, la primera impresión o imagen que proyecta el área es relativamente buena, sin embargo, puede mejorar mucho, sobre todo a nivel de orden, limpieza, mantenimiento de infraestructura e imagen del personal de atención al cliente. Para dar una buena imagen se deben cuidar tanto las instalaciones / entorno como la imagen de las personas que atienden y reciben a los turistas. A continuación, se presentan recomendaciones para mejorar la imagen del destino turístico Volcán Chicabal.

LAS INSTALACIONES Y EL ENTORNO

Incluye dos elementos principales:

- La apariencia física de las instalaciones o lugar en donde se presta el servicio. Cuentan factores como la iluminación, la temperatura, la decoración, la limpieza y el orden. En el caso por ejemplo de los servicios turísticos, esto incluye también el aspecto general de vehículos de transporte.
- La atmósfera profesional en la que destacan aspectos como la atención y el trato al cliente, la organización de los puestos de trabajo, la eficiencia, el grado de colaboración de todas las personas y de los encargados de atención al visitante.

El propósito final es no sólo generar la impresión de organización y eficiencia sino ser en realidad organizados y eficientes.

LOS EMPLEADOS

En el caso de los empleados, los aspectos que el cliente evalúa son:

La apariencia de las personas que atienden a los visitantes: todas las personas deben al menos contar con una higiene, apariencia y presentación apropiadas. Esto incluye: cabello limpio y peinado, manos limpias, uñas cortas y limpias. En caso de las mujeres, si les gusta pintarse las uñas, éstas tienen que estar bien pintadas y cuidadas. No es correcto escupir al suelo, consumir alimentos frente a los clientes y se debe evitar ensuciar la ropa. Cualquier tipo de ropa, si está limpia y bien cuidada, muestra una buena presentación. Esto aplica a todos los empleados. En el caso del Volcán Chicabal, además de estos requisitos básicos se sugiere que todos cuenten con un uniforme de trabajo o algún otro tipo de identificación (ya sea que le identifique como miembro de la Asociación o como prestador de servicios).

Los valores: el personal de atención al cliente debe demostrar honradez, credibilidad y confianza.

Una actitud positiva: el personal debe ofrecer una excelente atención, buena disposición, amabilidad, dinamismo y entusiasmo. Algunas sugerencias para demostrar actitud positiva son: saludar, sonreír, ser atento y amable, mostrarse abierto y accesible para que la gente no tenga miedo de acercarse y solicitar información, brindar soluciones positivas, hacer que la estadía de los clientes sea placentera, dar su nombre cuando se pueda, preguntar al cliente qué necesita y mostrarse interesado, tener un lenguaje corporal adecuado y que denote respeto, y otros. Es importante que el personal de atención al cliente analice sus cualidades positivas y negativas para tratar de aprovechar las positivas al máximo y tratar de controlar las actitudes negativas. En el Volcán Chicabal el personal es bastante limitado por lo que identificar fortalezas y debilidades de todos es muy importante para hacer el servicio más eficiente.

Salud mental y física: es de suma importancia que todo el personal de atención al cliente y trabajadores en general cuenten con buena salud física, emocional y mental. Esto también aplica al consumo de alcohol lo cual debe ser totalmente prohibido a las personas que atienden a los visitantes.

El lenguaje y el tipo de comunicación: de forma general, una de las mayores razones por las cuales las personas sienten que no han sido bien atendidas es debido a la utilización de un lenguaje irrespetuoso o incorrecto. Los visitantes esperan que la comunicación sea sincera, clara, agradable y cordial. Para esto es importante que se sigan algunas recomendaciones como: saludar y dar la bienvenida, ser precisos, dar información clara, directa, completa y concisa, intentar dar siempre respuestas o comentarios en forma positiva, entre otros. También es muy importante no utilizar palabras ofensivas ni soeces. En el Volcán Chicabal una de las principales limitantes de

comunicación es el idioma y la timidez de las personas (por lo general directamente relacionadas). Muchos de los socios de ASAECO no hablan bien español y ninguno habla inglés. En realidad, más que el hecho de que haya una limitante de vocabulario (lo cual es comprensible para el turista), el mayor problema es que los que atienden a los visitantes se sienten limitados y toman una actitud de timidez, la cual se malinterpreta como una actitud cerrada y poco cordial. Más que mejorar el idioma (lo cual también sería útil), lo más importante es que las personas tengan un cambio de actitud y que no permitan que el idioma les limite al prestar un servicio de calidad.

8. PLAN DE ACCIÓN Y SISTEMA DE MEJORA CONTINUA

8.1. INTRODUCCIÓN

El PGMV es un documento que tiene como fin principal facilitar el manejo de visitantes en la ZVD Volcán Chicabal. Este es un documento que se divide en nueve Componentes Generales de Gestión y Manejo de Visitantes - CGG-MV - que en conjunto conforman una estrategia global de desarrollo sostenible, eficiente y ordenado de la actividad de visitación. El PGMV es una herramienta extensa y completa cuyas propuestas deberán ser implementadas a lo largo de 5 años (plazo de vigencia del PGMV³⁸) siguiendo un sistema de priorización de actividades. Los nueve CGGMV se presentan en la siguiente gráfica.

Gráfica 17 Componentes Generales de Gestión y Manejo de Visitantes.

Sub-zonificación
Productos: atractivos y actividades / servicios e infraestrructura
Control y mitigación de impactos
Manejo de visitantes
Plan de contingencia
Normativo
Mercadeo y promoción
Manejo administrativo y financiero
Calidad de servicio al visitante

³⁸ Plazo que puede ser extendido hasta que tanto el PGMV y el correspondiente PA sean actualizados a los 5 años.

El presente Plan de Acción – PA - y Sistema de Mejora Continua – SMC - es una herramienta diseñada para facilitar la implementación y seguimiento de las recomendaciones y estrategias presentadas en el PGMV de la ZVDVC.

8.2. FORMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PA Y DEL SMC

El PA y SMC están integrados en un solo documento ya que son directamente dependientes. Están presentados en forma de cuadros – uno por cada CGGMV - que resumen las estrategias de implementación, actividades para cada estrategia, prioridad y sus respectivos indicadores. Al final de cada cuadro se incluye una sugerencia de recursos necesarios para la implementación de cada CGGMV. Además, se incluyen columnas y espacios que el personal de ASAECO debe completar para organizar su implementación, monitoreo y mejora continua³⁹, hasta alcanzar los objetivos de desarrollo de la actividad de visitantes del área. En el cuadro 30 se explica la forma de interpretación, implementación y uso del PA y SMC.

⁴⁰ En el cuadro 30 se marca en azul las casillas que deben ser llenadas por ASAECO. Esto dependerá del recurso humano, financiero y material con el que cuentan / necesitan.

Cuadro 30 Forma de interpretación, implementación y uso del PA - SMC

4.0. Componente General de Gestión y Manejo de Visitantes - CGGMV

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
Subprograma: cat	egoría general	Subprograma: categoría general según agrupación de actividades.				
Resultados esperados por subprograma a alcanzar por medio de la implementación de estrategias.	Estrategias generales para implementar las propuestas de cada CGGMV	Detalle de las actividades a desarrollar para el logro de cada estrategia. ASAECO. Basándose en la prioridad asignada a cada actividad debe realizar un Plan Operativo Anual –POA . Este POA debe plasmar todas las actividades prioritarias para cada año junto con la asignación de presupuesto de implementación este se puede luego segmentar por trimestre, revisar cada 3 meses y asignar un responsable y recursos necesarios (ver cuadro de recursos correspondiente a cada CGGMV). Según el éxito en la implementación determinado luego del monitoreo (ver la última columna de este cuadro), cada 3 meses se debe establecer qué actividades específicas se van a ejecutar para el siguiente trimestre: éstas puedan ser nuevas actividades del PA y/o actividades del trimestre anterior que no se hayan podido completar. Gracias a este sistema, el PGMV se irá implementando progresivamente siguiendo un sistema de mejora continua. Es importante tomar en cuenta que existen actividades de implementación continua, es decir que son actividades que forman parte del manejo constante del área.	Prioridad para la implementa- ción: Alta (corto plazo — 1 a 2 años) en color verde Media (mediano plazo — 2 a 4 años) en color amarillo Baja (largo plazo 4 a 5 años) en color naranja	El indicador es la forma de verificar que se ha implementa- do la actividad satisfactoria- mente	Esta columna debe ser llenada por ASAECO designando a la(s) persona(s) encargada(s) de implementar la actividad (ver sugerencia de comisiones en el inciso 7.9.1.c del PGMV)	Esta columna debe ser llenada por el per- sonal de ASAECO. Cada tres meses se debe hacer una revisión de las actividades que debiesen haber sido imple- mentadas verificando que el indicador se haya alcanzado. En esta columna, quien hace el monitoreo debe marcar si la actividad se ejecutó (o se está ejecutando correctamente en el caso de actividades permanentes) y si se ha alcanzado el indicador. De lo con- trario, se debe marcar por qué no se ha ejecutado la actividad (o por qué se ejecuta de forma ineficiente) y qué se sugiere hacer al respecto para poder ejecutarla en el siguiente trimestre.

⁴⁰ Consultar el documento Procedimientos para la elaboración, revisión, aprobación y monitoreo de Planes Operativos Anuales – POA's – de Áreas Protegidas del SIGAP. CONAP 2012c.

RECURSOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS Resumen de los recursos necesarios para la implementación de las estrategias más importantes de cada AGGMV. ¿Qué recursos nos hacen falta? ¿Cómo los vamos a conseguir? ASAECO, después de haber identificado Esta columna debe ser llenada por el En esta columna ASAECO debe escribir personal de ASAECO con un detalle de los todos los recursos que necesita para cada todas las sugerencias de cómo conseguirá recursos que necesitan para implementar actividad debe determinar cuáles son los los recursos con los que no cuenta para recursos con los que no cuentan. implementar las actividades priorizadas. Debe incluir tanto recursos humanos, Algunos ejemplos son: solicitar apoyo de como financieros, técnicos y materiales. algún donante, presentar una propuesta de proyecto / financiamiento, contratar a

una persona, generar fondos por medio de un evento, contactar a algún prestador de servicios turísticos, crear una alianza,

compra de insumos, etc.

COMENTARIOS

Sección a ser llenada por ASAECO con comentarios relacionados con la implementación y monitoreo.

8.3. PLAN DE ACCIÓN Y SISTEMA DE MEJORA CONTINUA

8.3.1. RESUMEN DE ACTIVIDADES PRIORITARIAS

Recursos necesarios

las actividades priorizadas.

El Plan de Acción -PA- presenta una serie de estrategias y actividades que deben ser implementadas en un plazo de 5 años (tiempo general de validez del PGMV). El PA además indica la prioridad para cada actividad para que la administración de la ZVDVC pueda decidir qué actividades ejecutar en el primer y segundo año (corto plazo) las actividades con prioridad Alta (A), y durante los años siguientes (mediano y largo plazo) las actividades con prioridad Media (M) y Baja (B). Sin embargo, para facilitar aún más la toma de decisiones en relación a la implementación inmediata, a continuación (ver gráfica 18) se presentan las actividades prioritarias a realizar los primeros meses de ejecución (primer y/o segundo trimestre del primer año).

⁴¹ A pesar que lo recomendado es actualizar el PGMV cada 5 años, si esto no fuese posible, el presente PGMV se debe considerar vigente, al igual que las acciones que no se hayan logrado implementar.

Gráfica 18 Actividades prioritarias para cada AGGMV

Sub-zonificación

- Dar a conocer los límites de la sub-zonificación turística
- Delimitar físicamente la Zona de Uso Público, las sub-zonas y sectores

Productos: atractivos y actividades / servicios e infraestrructura

- Aprovechar la Laguna Chicabal como el atractivo principal pero tomando en cuenta las estrategias de conservación como prioridad.
- Crear alianzas con actores clave regionales para promover los productos turísticos
- Mejorar la infraestructura de todos los senderos y áreas de descanso
- Mejorar los servicios de alimentación, tienda y hospedaje

Control y mitigación de impactos

- Manejar los Impactos negativos
- Manejo y reducción de Impactos en zona de Laguna Chicabal
- Implementar prácticas para el manejo de Desechos Sólidos

Manejo de visitantes

- Implementar un sistema de manejo de visitantes en base al uso correcto y sostenible de infraestructura y servicios
- Respetar la capacidad de carga de las distintas áreas de la ZVDVC

Plan de contingencia

- Dar un adecuado manejo a la basura que contemple acciones desde su generación hasta la disposición final
- Tener un mejor manejo de ventas y servicios a prestar los días de alta visitación
- Controlar la sobrecarga de capacidad de carga de senderos y del área en general

Normativo

- Cumplimiento de normas de aplicación general
- Aplicación de normas para guías y operadores de turismo
- Divulgación y cumplimiento de normas a nivel general con actores locales y personal

Mercadeo y promoción

- Elaborar un Plan de Mercadeo de acuerdo a capacidades, objetivos y potencial identificado de ZVDVC
- Establecer alianzas estratégicas con operadores y prestadores de servicios turísticos y fortalecer las estrategias de relaciones públicas
- Diseñar y crear un plan de publicidad actualizado y apropiado a la oferta del área.

Manejo administrativo y financiero

- Facilitar y organizar el funcionamiento de la Junta Directiva
- Contratar a un encargado de la actividad de visitación que tenga experiencia en manejo de la actividad de turismo comunitario
- Crear e implementar el sistema de Comisiones de Trabajo

Calidad de servicio al visitante

- Implementar estrategias de calidad y servicio al visitante, esto incluye principalmente brindar una capacitación a todos los miembros de ASAECO y empleados de servicio al cliente.
- Mantener una eficiencia administrativa continua
- Velar por una imagen adecuada de la ZVDVC

8.3.2. SUB-ZONIFICACIÓN

A continuación, se presentan las estrategias para la implementación de las propuestas de sub-zonificación de la ZVDVC.

Cuadro 31 Plan de Acción – Sub-Zonificación

RESPONSABLE IMPLEMENTACIÓN									
INDICADOR		Mapas de sub-zonificación digitales e impresos.	Reunión de socialización con actores clave.	Miembros distinguen y reco- nocen la sub-zonificación.	Mapa turístico diseñado para diversos usos.	Mapas colocados en puntos estratégicos.	Personal orienta a los visitantes. Visitantes respetan la sub-zonificación.	Cercos instalados.	Señales colocadas y clara- mente visibles.
PRIORIDAD		∢	∢	⋖	⋖	Σ	∢	Σ	∢
ACTIVIDADES	Subprograma de Delimitación de Sub-zonas Turísticas	Crear mapas con la sub-zonificación definida. Colocar los mapas en áreas visibles para el personal del área.	Socializar los mapas con personal del área y con actores clave.	Todos los miembros de ASAECO deben conocer la sub-zonificación y sus condiciones (en mapa, pero sobre todo en el campo).	Contar con un mapa turístico (rótulo y mapas impresos) que incluya accesos, parqueos y vías de los senderos para orientar a los visitantes.	Colocar rótulos con mapas turísticos en puntos estratégicos.	Orientar a los visitantes.	Crear cercos vivos en las áreas en donde sea necesario delimitar el terreno.	Colocar señalización en los puntos donde la delimitación de áreas sea necesaria (caminos privados
ESTRATEGIAS	Delimitación	Dar a conocer los límites de la sub-zo-	nificación turística					Delimitar físicamente la	Zona de Uso Público, las
RESULTADOS	Subprograma de	Para el año 2017 se cuenta con mapas de	las sub-zonas delimitadas	nsicamente de acuerdo a los límites estable- cidos para uso	del personal				

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
		Señalizar la infraestructura y servicios básicos.	Σ	Señales instaladas		
		Colocar barreras físicas en áreas privadas, restrin- gidas o peligrosas	⋖	Barreras y senderos claramente delimitados.		
		Dar mantenimiento a senderos para que los visitantes puedan reconocer bien los límites	⋖	Senderos en buen estado.		
		Mantener las áreas limpias y ordenadas para que la delimitación sea clara	∢	Limpieza en áreas de uso pú- blico y delimitación visible.		
Subprograma de Operación Turística	e Operación Tur	ística				
Para el año 2017 se cumplen las	Velar porque se cumplan las indicacio-	Contar con personal de atención al visitante en puntos clave que vele por el respeto a la sub-zoni- ficación	∢	Personal entrenado y capaci- tado en la sub-zonificación.		
indicaciones establecidas para cada	nes para cada zona, sub-zo- na y sector	Informar a operadores de turismo, guías certificados y guías espirituales sobre las condiciones que se deben respetar para las áreas que visitan	Σ	Operadores y guías debida- mente capacitados en sub-zo- nificación.		
sub-zona tu- rística del área protegida		Tomar en cuenta la sub-zonificación y la normativa siempre que se efectúen mejoras y actividades para el desarrollo de la visitación.	⋖	Actividades y obras planificadas según sub-zonificación.		

RECURSOS HUMANOS, TÉCNICOS, FINANCIEROS Y MATERIA	RECURSOS HUMANOS, TÉCNICOS, FINANCIEROS Y MATERIALES NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES DE SUB-ZONIFICACIÓN	IEGIAS Y ACTIVIDADES DE SUB-ZONIFICACIÓN
Reuniones y talleres de socialización. Apoyo técnico para el diseño, preparación, impresión y divulgación de mapas. Apoyo profesional y recursos financieros para elaborar el plan de señalización que incluya diseño, fabricación y Mano de obra, equipo y herramientas para mantenimiento de rótulos y mapas. Árboles y plantas nativas que puedan ser usadas como cercos vivos y mano de obra para la siembra de cercos. Capacitaciones para el personal.	Reuniones y talleres de socialización. Apoyo técnico para el diseño, preparación, impresión y divulgación de mapas. Apoyo profesional y recursos financieros para elaborar el plan de señalización que incluya diseño, fabricación y colocación de rótulos. Mano de obra, equipo y herramientas para mantenimiento de rótulos y mapas. Árboles y plantas nativas que puedan ser usadas como cercos vivos y mano de obra para la siembra de cercos. Capacitaciones para el personal.	locación de rótulos.
Recursos necesarios	¿Qué recursos nos hacen falta?	¿Cómo los vamos a conseguir?
Comentarios		

8.3.3. PRODUCTOS: ATRACTIVOS Y ACTIVIDADES - SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA

A continuación, se presentan las estrategias para la implementación de las propuestas de Productos Turísticos (atractivos, actividades, servicios e infraestructura) de la ZVDVC.

Cuadro 32.a Plan de Acción – Producto: Atractivos y Actividades

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
Subprograma de	e Desarrollo de F	Subprograma de Desarrollo de Productos Turísticos				
Para el año 2019 el área protegida ha desarrolla- do diversos productos	Desarrollar la Laguna Seca como el área de bienvenida al área prote- gida	Presentar la historia de la Laguna Seca acompa- ñada de un mensaje de conservación y respeto a la cosmovisión Maya (por medio de rótulos o un anfitrión local). Incluir una introducción a la visita del Volcán Chicabal resaltando que es un área protegida.	Σ	Historia de Laguna Seca se ha escrito, se explica a los visi- tantes y se utiliza en material publicitario.		
turísticos y la infraestructura		Mantener corta la vegetación que interfiere con la vista.	∢	Vegetación debidamente podada.		
adecuada para la atención de los visitantes.	los Miradores como un	Colocar un mapa en el Mirador Este indicando los puntos más relevantes del paisaje.	∢	Mapa diseñado y colocado.		
	atractivo y actividad	Mejorar la infraestructura de los miradores y darle mantenimiento.	Σ	Miradores en buen estado y con buena apariencia.		

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
	Organizar ac- tos y eventos ceremonia- les anuales enfocados al	Contactar a guías espirituales, guías certificados y operadores de turismo para presentar la pro- puesta de realizar eventos ceremoniales anuales. Diseñar en conjunto la logística de los eventos.	A	Listado y red de guías espirituales, guías cer- tificados y operadores turísticos para coordinar eventos y actividades.		
	turismo (in- dependientes de la Rogativa	Determinar un precio para los paquetes que ben- eficie equitativamente a todos los prestadores de servicios y al área.	∢	Paquetes diseñados y pre- cios estandarizados.		
	por la Lluvia y Día de la Cruz)	Desarrollar eventos piloto.	⋖	Evento piloto efectuado y planificación de eventos futuros se hace en base a lecciones aprendidas.		
		Determinar las fechas del año en las que se van a hacer eventos especiales, coordinar con tiempo, promover y llevar a cabo los eventos con la ayuda de los operadores, guías de turismo y escuelas de español.	٧	Eventos anuales eje- cutados en conjunto con prestadores de servicios.		
		Promover los productos con operadores del resto de la región y del país.	В	Operadores de otras regiones promueven esta actividad.		

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
	Desarrollar el producto de	Diseñar una guía de aves de Chicabal (elegir las aves más interesantes y comunes de ver).	Σ	Guía de aves impresa y muestra colocada en línea.		
	aviturismo.	Contactar a operadores de turismo especializados en observación de aves para hacer alianzas. Atender sus sugerencias para desarrollar el producto.	Ą	Acuerdos con operadores y guías especializados.		
		Delimitar y señalizar el sendero designado para ver aves.	Σ	Sendero habilitado y en buen estado.		
		Identificar otros puntos en el área protegida que sean ideales para observar aves (que estén dentro de los sectores ya establecidos para la visitación).	Σ	Puntos clave para obser- vación de aves identifica- dos y habilitados.		
		Contar con al menos un guía especializado en observación de aves.	В	Guía entrenado en avitur- ismo.		
		Reforestar con especies de plantas nativas que sean fuente de alimento para las aves.	⋖	Áreas reforestadas con especies nativas.		
		Implementar otras estrategias orientadas espe- cíficamente para la conservación de aves como conservación de bosques, control de la cacería ilegal, educación ambiental, y otros.	٧	Actividades regulares para conservación de entorno de aves.		
		Construir observatorios de aves.	В	Observatorio habilitado.		
	Promover la actividad de campa-	Designar y delimitar las áreas para acampar en la Laguna Seca	Ą	Áreas delimitadas, señal- izadas y con mantenimien- to.		
	mento como un producto y atractivo turístico.	Ofrecer servicios de apoyo (venta de leña para fogata, seguridad y acompañamiento, transporte de mochilas y carpas, alquiler de equipo para cam- pamento, servicio de alimentación y agua potable)	Σ	Personal, equipo y acce- sorios disponibles para servicios de apoyo.		
		Crear paquetes que incluyan el campamento, servicios y guía (especializado en astronomía, por ejemplo).	⋖	Personal, materiales y ac- cesorios disponibles para paquetes especiales.		

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
		Organizar eventos especiales para apreciación de eventos astronómicos: luna llena, eclipses, lluvias de estrellas, solsticios, equinoccios y otros fenómenos astronómicos anuales.	Ą	Calendario astronómico y actividades planificadas.		
		Construir duchas en la Laguna Seca.	Σ	Duchas habilitadas.		
		Hacer casetas para acampar (techos) en puntos estratégicos (Laguna Seca).	В	Infraestructura para acampar con cobertura instalada.		
	Mejorar la actividad de	Contar con una guía básica de flora y fauna más relevantes.	⋖	Guía impresa con flora y fauna más importante.		
	caminata y apreciación de naturaleza	Hacer un sendero a la orilla del camino de vehículos que sea solo para peatones. Darle mantenimiento.	Σ	Camino para peatones ha- bilitado y en buen estado.		
		Contar con un plan de interpretación ambiental (guiado o por medio de rótulos) – ver recomenda- ciones más adelante.	Σ	Plan de interpretación ambiental y cultural		
	Aprovechar la Laguna Chi- cabal como	Realizar una limpieza exhaustiva de la laguna, pla- yas y bosque (hay basura pequeña como pedazos de plástico, bolsas, tapitas de gaseosa y otros).	⋖	Áreas completamente libres de basura.		
	el atractivo principal, pero tomando	Realizar limpieza y mantenimiento regular.	⋖	Áreas limpias y todo recibe mantenimiento constante.		
	en cuenta las estrategias de conservación	Remover las ofrendas a los dos o tres días de colo- cadas para evitar basura y mal aspecto.	⋖	Altares y laguna limpios y en buen estado.		
	como priori- dad.	Delimitar y señalizar senderos, altares, área de descanso (Playa Este) y áreas para fogatas.	⋖	Señalización clara y en buen estado. Áreas clara- mente delimitadas.		

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
	Promover la valorización y respeto a la cultura local	Crear alianzas con guías espirituales y con operadores de turismo para que presten el servicio de ceremonias mayas para turistas extranjeros.	Ą	Guías espirituales y oper- adores cuentan con plan coordinado de atención a grupos.		
	y sus mani- festaciones religiosas por medio de	En una tienda en la Laguna Seca, vender productos para las ceremonias (especialmente a losturistas) como velas, copal, flores y otros elementos básicos.	Ą	Disponibilidad continúa de productos ceremoniales.		
	la actividad de turismo cultural.	Respetar la sub-zonificación de altares.	⋖	Altares son utilizados debidamente según su sub-zonificación.		
Subprograma de	e Desarrollo de I	Subprograma de Desarrollo de Productos Turísticos				
Para el año 2017 se tienen identificados los actores clave de la	Crear alianzas con actores clave regio- nales para promover los	Participar en grupos, comités y asociaciones regionales de turismo	⋖	Representante(s) desig- nado(s) y con seguimiento a actividades externas.		
región para el establecimien- to de alianzas estratégicas para la promoción del área protegida.	productos turísticos	Contactar y hacer alianzas con prestadores de servicios turísticos (operadores y guías generalis- tas o especializados) para presentarles las ideas de desarrollo de producto.	Ą	Red de contactos y alian- zas para prestar servicios conjuntos.		

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES		INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
Subprograma de Desarrollo de Productos 1	Desarrollo de F	Productos Turísticos				
Para el año 2019 el área protegida tiene un programa de	Diseñar un programa de interpretación que incluya actividades	Diseñar un Gestionar la contratación de un consultor espe- orograma de cializado en el diseño de planes de interpretación nterpretación y educación ambiental y cultural para que realice que incluya e implemente un plan para la ZVDVC y todos sus actividades sectores turísticos.	Σ	Plan de interpretación diseñado e implementado.		
	recreativas y educativas.	Coordinar con grupos meta (escuelas y grupos religiosos) para la oferta de paquetes especializados en educación y recreación.	Σ	Plan de promoción y cal- endario de recepción de grupos meta.		
dades recreativas y educa- tivas para los visitantes.		Capacitar del personal en temas de interpretación.	Σ	Personal capacitado y entrenado en aspectos de interpretación.		

	جخ	
	ᇋ	
۰	읊	
	2	
	2	
	음	
	ᅙ	
	느	
	띪	
	몯	
	፷	
	뎚	
	S	
	뜅	
	诺	
	낊	
	い に に	
	⋍	
	를	
١	믕	
	턀	
	뿔	
	띖	
	⋛	
	3	
	푾	
	S	
	ෂ	
	贸	
	岁	
	迢	
	뭂	
	诺	
	≥	
	8	
	尝	
	₹	
	릂	
	ä	
	불	吕
١	邑	WIDADES
	S,	Ē
	₹	ACT
	€	> S
	8	2
	经	Ç
	띭	E
	_	

Listado de operadores de turismo, guías certificados, guías de español, organizaciones aliadas y actores vinculados a las actividades turísticas de la región. Participación Personal mínimo capacitado para las distintas actividades y paquetes especializados, tanto para actividades ya existentes como para las potenciales. en reuniones y creación de alianzas.

Apoyo técnico especializado para la implementación de las diferentes actividades de desarrollo turístico. Materiales y mano de obra para mejoras y mantenimiento.

Recursos necesarios	¿Que recursos nos hacen talta?	¿Como los vamos a conseguir?
Comentarios		

Cuadro 32.b Plan de Acción – Producto: Infraestructura⁴² y Servicios

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES		INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
Subprograma de	Subprograma de Servicios Básicos	08				
Para el año 2018 los visi- tantes cuentan	Mejorar el manejo de agua pota-	Detectar y reparar fugas de agua.	A	Ausencia de fugas y reparación inmediata al ser detectadas.		
con servicios básicos perma- nentes (agua	ble y aguas servidas	Implementar buenas prácticas para el manejo de agua que incluya ahorro y recolección de agua de lluvia, entre otros.	A	Sistema de colecta de agua de lluvia instalado.		
potable y en- ergía eléctrica) a través de un programa de maneio y man-		Contar con filtro de agua para proveer agua potable a los visitantes que lleven sus pachones (reducir la venta de agua embotellada).	٧	Colocación de Ecofiltros (u otro similar) en centro de visitantes, tienda y restaurante.		
tenimiento adecuado de		Contar con otro tanque para abastecer duchas comunales.	Σ	Tanque de agua de reserva instalado y funcional.		
los sistemas.		Utilizar energía solar para la bomba de agua u otro sistema de bombeo de agua que sea más efici- ente y responsable con el ambiente (bombeo por gravedad).	A	Panel y sistema solar instalado y operando para sistema de bombeo de agua.		
		Dar mantenimiento a fosa séptica con regularidad para asegurar su larga duración.	⋖	Fosa séptica en buen estado recibe mantenimiento.		
		Asegurar el manejo adecuado de aguas negras y grises y dar mantenimiento a todos los sistemas.	٧	Sistema de manejo de aguas negras en funciona- miento.		
	Mejorar el suministro y uso de en-	Ampliar la red de paneles solares para suministrar energía a otros servicios como calentadores de du- chas, cabañas y habitaciones del hospedaje.	Σ	Red de paneles instalados y funcionando.		
	ergía eléctrica	Implementar una campaña de ahorro y uso efici- ente de energía (buenas prácticas).	∢	Reducción de consumo de energía.		

⁴² Ver lineamientos para infraestructura en el inciso 7.4.2.d. Toda obra relacionada con remodelación, construcción, eliminación de infraestructura y con remoción de cobertura forestal debe estar de conformidad con la normativa establecida en el Plan Maestro de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal.

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
Subprograma de	Subprograma de Desarrollo de Productos T	Productos Turísticos				
Para el año 2018 se ha	Mejorar el sistema de	Contar con radios de comunicación interna para el personal y para comunicar con el exterior.	⋖	Radios en funcionamiento.		
mejorado la comunicación interna y se	comunicación para el área y los traba-	Tener un celular que tenga buena señal y que esté permanentemente en el área.	⋖	Teléfono celular activo y disponible para uso del personal.		
brinda adec- uada atención a los visitantes nor medio de	Jadores	Realizar un acuerdo con bomberos y policía para la atención de emergencias.	⋖	Acuerdos con autoridades para manejo de emergen- cias.		
información correcta y ac- tualizada sobre	Brindar información al visitante	Diseñar y/o actualizar el paquete de herramientas de información turística que incluya trifoliares, afiches, rótulos, página web y otros.	⋖	Paquete de información completo, funcionando y con resultados tangibles.		
el destino.		Brindar información al visitante en puntos clave como en las oficinas de Toj Mech y en la Laguna Seca.	⋖	Personal capacitado y disponible para brindar información a visitantes en puntos clave.		
		Identificar las oficinas de Toj Mech con un rótulo. Mejorar su apariencia y limpieza.	Σ	Oficinas de Toj Mech rotuladas y con manten- imiento.		
		Colocar material publicitario actualizado en IN-GUAT y otros puntos clave. Instruir a los responsables de proveer información en dichos lugares para que brinden información correcta y actualizada sobre Chicabal.	۷	Materiales publicitarios actualizados y disponibles para distribuir a puntos clave.		
		Todas las personas de ASAECO que se turnan para atender a los visitantes deben estar capacitadas para la atención de calidad. Eventualmente se debe contar con una persona especializada.	Σ	Totalidad del personal de ASAECO capacitado.		

MONITOREO DE Implementación												
RESPONSABLE												
INDICADOR		Camino en buen estado permanentemente.	Asignación fija de presu- puesto para camino de acceso.	Apoyo coordinado con representantes de la Mu- nicipalidad para trabajo de caminos.	Rodaderas y drenajes funcionales.	Segmentos de camino con materiales permanentes.	Sistema de cobro y asignación de fondos del parqueo para caminos.	Área de estacionamiento señalizada.	Obras de drenaje y com- pactación de suelo en parqueo realizadas según necesidad.	Sistema de cobro operan- te en parqueo.	Sistema de control en pun- to de acceso para cobro.	Sistema de cobro, Registro y bienvenida para visi- tantes en funciones.
PRIORIDAD		∢	⋖	Ω	∢	В	⋖	Σ	Σ	∢	⋖	٧
ACTIVIDADES	Subprograma de Restauración, Mantenimiento y Conservación	El camino debe recibir mantenimiento constante (al menos dos a tres veces al año).	Generar fondos para el mantenimiento del camino y responsabilizar a todos los diferentes usuarios (recaudación de una tarifa por uso del camino).	Gestionar el apoyo de la Municipalidad de San Martín Sacatepéquez.	Construir / mejorar y mantener rodaderas y dre- najes.	Adoquinar o asfaltar las partes que presentan mayores problemas.	Cobrar a los visitantes una tarifa más alta por el uso de parqueo que incluya un monto destinado al mantenimiento del camino.	Señalizar y delimitar los parqueos.	Cubrir el suelo con piedrín y hacer drenajes donde sea necesario.	Cobrar siempre el acceso y el parqueo.	Agregar una talanquera en la garita de cobro y registro para tener más control del acceso (sobre todo de vehículos).	Todos los visitantes deben: pagar la entrada, recibir una charla de bienvenida, introducción al área y normativa y llenar el Registro Unificado de Visitantes. Quienes accedan en vehículo deben pagar el parqueo.
ESTRATEGIAS	e Restauración,	Mejorar el camino de	acceso					Mejorar el servicio de	parqueo		Controlar el acceso al área	
RESULTADOS	Subprograma d	Para el año 2020 se ha	establecido un programa permanen-	te y auto sostenible, en coordinación con la Munic- inalidad, de	restauración y mantenimien-	to de la infrae- structura de	las diferentes sub-zonas turísticas.					

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
		Los propietarios de terrenos privados deben estar al día en el pago de la cuota por uso del camino.	4	Control de cobro y pagos al día.		
		Llevar un control de tránsito: registro de ingreso y egreso de vehículos (turísticos y privados) y de personas (diferentes tipos de usuarios).	Σ	Sistema de registro de vehículos y personas operante.		
		Limitar el ingreso de vehículos privados a 3 veces a la semana máximo por propietario.	Σ	Control de ingreso de vehículos activo.		
	Diseñar e implementar un plan de señalización	Diseñar e implementar un plan de señalización interna ⁴³ que incluya: identificación de servicios e infraestructura, orientación en caminos y senderos, delimitación de áreas restringidas, normativa más importante y otros. Usar únicamente la señalización que sea realmente necesaria.	٩	Señalización instalada, completa y en buen estado.		
		Diseñar e implementar un plan de señalización vial turística ⁴⁴ que incluya: orientación en el camino de acceso, identificación de caminos, parqueos y áreas de atención al visitante, límites del área protegida, entre otros.	٧	Red de señalización vial visible y completa.		
		Ubicar las señales estratégicamente para asegurar su eficiencia y para evitar el impacto visual.	4	Señales ubicadas y visibles en puntos estratégicos.		
		Quitar todos los rótulos que están en mal estado, que interfieren visualmente con el ambiente o que no son realmente indispensables.	⋖	Ausencia de rótulos innec- esarios o deteriorados.		
		Usar materiales resistentes y arreglar los rótulos cada vez que sean dañados.	Σ	Prácticas de mantenimiento y reposición de rótulos.		

⁴³ Tomar en cuenta las indicaciones del Manual de Rotulación del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas – SIGAP – (2011).
⁴⁴ Tomar en cuenta las indicaciones del Manual de Rotulación del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas – SIGAP – (2011).

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
	Mejorar la infraestruc- tura de todos los senderos y áreas de descanso	Adecuar todos los senderos de manera integral y luego darles mantenimiento constante: mantener el suelo y su superficie, hacer drenajes para el paso de agua y evitar la erosión y encharcamiento, delimitar sus orillas correctamente con barreras físicas y/o visuales, chapear la flora de las orillas (únicamente para hacer el pasó más cómodo), colocar infraestructura de apoyo en donde sea estrictamente necesario (barandas, gradas, puentes, pasos elevados), señalizar.	∢	Senderos en buen estado, sin erosión, formación de charcos o exceso de lodo.		
		Mejorar toda la infraestructura las gradas de ascenso / descenso a la Laguna desde los Miradores y darles mantenimiento: consolidar bien las gradas y las barandas, reparar las gradas y barandas dañadas, agregar una baranda al centro en los tramos más anchos para facilitar el paso, crear al menos dos áreas de descanso con techo y bancas y construir drenajes para agua de lluvia.	Σ	Gradas en buen estado, con barandas de apoyo y drenajes.		
		Habilitar áreas de descanso en puntos estratégicos y darles mantenimiento.	Σ	Áreas de descanso habilitadas en puntos elegidos.		
		Sustituir las bancas que se encuentran en la Lagu- na Seca por bancas más cómodas y atractivas.	Σ	Bancas de Laguna Seca cómodas y estéticas con entorno.		
	Controlar el vandalismo	Hacer una campaña de educación y concien- tización en las comunidades para que respeten los recursos y la infraestructura.	Σ	Comunidades enteradas e informadas de impor- tancia de conservación y actividades ZVDVC		
		Hacer rondas de vigilancia y reparar la infraestruc- tura en cuanto sea dañada.	⋖	Personal capacitado y asignado para vigilancia continua		

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
	Reparar, remodelar, restaurar y/o mejorar la in-	Hacer un listado de necesidades de reparación, remodelación y mejora que incluya: cosas que necesitan reparación, materiales y mano de obra especializada que se necesita, presupuesto, otros.	⋖	Rondas de evaluación continua para identificar reparaciones necesarias.		
	fraestructura	Hacer un calendario de reparaciones según orden de prioridad y disponibilidad de recursos. Imple- mentar las mejoras según el calendario.	A	Planificación temporal de reparaciones.		
		Dar mantenimiento constante a toda la infrae- structura.	⋖	Infraestructura general en buen estado.		
	Implementar el sistema de	Informar a todos los usuarios del uso de sendero con vías y de la importancia de respetarlas.	Σ	Uso adecuado de sender- os.		
	vías para los senderos	Señalizar los senderos en puntos estratégicos para orientar a los peatones.	Σ	Señales colocadas en senderos.		
		Verificar que se cumpla el uso de vías en los senderos, especialmente en las gradas, en el Sendero Arenal y en el Sendero de Aviturismo.	Σ	Circulación fluida de gru- pos y visitantes.		
Subprograma de	e Servicios Turíst	Subprograma de Servicios Turísticos e Infraestructura				
Para el 2018 se diversifica la	Ofrecer el servicio de	Contar con un vehículo para turismo (como el del "torito").	В	Adquisición de vehículo para turismo.		
oferta de servi- cios turísticos	transporte	Hacer alianzas y coordinar con prestadores de servicio de transporte.	A	Acuerdo con proveedores de servicio de transporte.		
de calldad a través de la organización	Promover el ascenso al vol-	Prestar el servicio de ascenso en caballos.	A	Servicio en funcionamien- to.		
comunitaria para mejorar	can en caballos como una op- ción preferible	Adquirir otros caballos según la demanda.		Disponibilidad de caballos de acuerdo a demanda.		
de los visi- tantes en el área.	en automóvil (el ascenso a pie debe ser el prioritario siempre).		В			

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
	Mejorar el servicio de guiaje	Elegir a las personas más aptas para cumplir la función de guías y mejorar sus capacidades por medio de capacitación y prácticas.	Σ	Suficientes guías entrena- dos capacitados para servicios y actividades.		
		Acorde a las capacidades actuales de los anfitriones locales se sugiere prestar este servicio como un acompañamiento y seguridad y no como guiaje.	∢	Guías locales son contrata- dos con más frecuencia.		
		Ofrecer el acompañamiento de un anfitrión local a los grupos que van acampar como un servicio adicional.	Σ	Anfitriones disponibles y capacitados para grupos que acampen.		
		Promover más el servicio de ascenso a caballo para que los guías locales tengan más oportuni- dades trabajo y poner en práctica sus conocimien- tos de guiaje.	٧	Guías y caballos dis- ponibles y contratados con más frecuencia.		
		Hacer alianzas con guías especializados para que presten este servicio en el área y para que ayuden a mejorar las capacidades de los guías comunitarios actuales.	٧	Alianzas establecidas y funcionando.		
	Promover el servicio de eventos como una entrada	Promover el servicio de eventos por medio de paquetes especiales que incluyan salón, ali- mentación, hospedaje y otros. Ofrecer este servi- cio en las organizaciones locales y regionales.	Σ	Opciones de paquetes para eventos diseñados y con personal asignado.		
	de ingresos adicional	Mantener el salón, instalaciones y mobiliario limpios y en buen estado.	∢	Instalaciones en buen estado.		
		Dotarse de equipo y personal para eventos (como por ejemplo cañonera, pantalla y meseros) para brindar un mejor servicio.	В	Equipo de audiovisuales disponible.		
		Buscar la asesoría de operadores y guías para la organización y promoción de eventos.	Σ	Guías y operadores infor- mados de capacidades para eventos.		

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
	Mejorar los servicios de alimentación	Dar a conocer los productos y servicios de alimentación con rotulación, así como por los operadores y guías de turismo. La prioridad es el mercado de turismo internacional. Hacer un trato con operadores de turismo para que sea ASAECO quien provea las loncheras de desayuno / refacción.	⋖	Ampliación de produc- tos alimenticios para visitantes y creación de opciones estándar para extranjeros.		
		Consultar y evaluar la manera de implementar las sugerencias de los guías y operadores de turismo en cómo mejorar este servicio.	⋖	Sistema de retroali- mentación para mejoras en alimentación.		
		Incluir las comidas en paquetes de hospedaje γ campamento.	Σ	Paquetes de alimentación para huéspedes y perso- nas que acampan.		
		Hacer una o dos churrasqueras en la Laguna Seca para que la puedan utilizar los visitantes. Vender el carbón y ocote.	Σ	Churrasqueras instaladas y habilitadas.		
	Implementar mejoras en tienda de productos alimenticios	Vender bebidas y alimentos naturales y energéti- cos. Vender variedad de fruta fresca y licuados hechos en el momento (cuidar la higiene). Incluir productos hechos localmente por las comu- nidades locales o regionales.	∢	Variedad de productos de calidad en tienda con sufi- ciente inventario continuo.		
		Involucrar más a las mujeres para que preparen productos que se vendan en la tienda y así generar más ingreso y beneficio local.	∢	Plan de coordinación con mujeres para ventas de tienda.		
		Evitar o disminuir la venta de frituras y productos que no son ideales para la salud o con poco valor alimenticio. También se recomienda vender productos con empaques amigables con el ambiente (reducir el plástico, el duroport, elementos desechables y productos que generen mucha basura).	∢	Selección de opciones de comida saludable y accesorios biodegradables sin uso de duroport y mínimo de plástico		
		Mantener el área y sus alrededores limpios. Cambiar los botes de basura por unos más formales, con tapadera y que faciliten la separación para reciclaje.	٩	Basureros en área de tienda en buen estado, rotulados y en uso.		

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
		Colocar mesas y bancos cómodos.	٧	Disponibilidad de mobi- liario cómodo y estético.		
		Pintar la tienda de colores más amigables (blanco o crema) que den la sensación de limpieza y clari- dad. Ampliar el techo y el área de estar.	Σ	Tienda pintada y decorada con imagen atractiva e iluminada.		
		Colocar un rótulo con el listado de productos y precios.	∢	Listado impreso y visible con precios de productos.		
		Ordenar las estanterías internas para dar una mejor apariencia.	⋖	Tienda con buen aspecto y ordenada.		
	Ampliar la capacidad de	Ofrecer un menú diferente y más variado, acorde a las expectativas y necesidades de los visitantes		Personal de cocina amplia- do y capacitado para ofre-		
	la cocina	(sobre todo extranjeros). Contar con una o dos personas capacitadas en la preparación de alimentos naturales, fáciles de preparar y energéticos. Mantener el menú tradicional como una opción a ofrecer bajo reservación.	∢	cer opciones de alimentos naturales y saludables y un menú tradicional.		
		Contar con un(a) mesero(a).	Σ	Mesero contratado, en- trenado y eficiente en sus labores.		
		Mantener siempre el área de comedor y cocina limpia y ordenada. Esto incluye el suelo, las pare- des y las ventanas. Asegurar la calidad e higiene y controlar las plagas.	Ą	Área de cocina continua- mente limpia y con orden adecuado.		
		Contar con un refrigerador de gas o alimentado por energía solar	Σ	Refrigerador instalado y en uso para cocina.		
	Mejorar la tienda de Artesanías	Se debe hacer una limpieza profunda en la tienda de artesanías. Se debe sacar todo lo que es desecho y guardar lo que sea necesario en la bodega. Esta tienda se debe mantener limpia y ordenada.	A	Orden, limpieza y espacios debidamente utilizados en tienda de artesanías.		
		Vender artesanías locales y nacionales.	Σ	Artesanías diversas en venta.		

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
		Colocar rótulos y otro material interpretativo.	Σ	Plan de interpretación diseñado e implementado.		
		Instalar ventanas para mejorar la iluminación y aspecto general.	Σ	lluminación y apariencia adecuada.		
	Mejorar el servicio de Hospedaje	Invertir en mejorar y reparar el mobiliario y toda la infraestructura. Dar limpieza y mantenimiento constante. Esto incluye suelo, paredes, ventanas y muebles. Controlar plagas e insectos. No se deben usar las habitaciones como bodega.	٧	Habitaciones con óptimo mobiliario, mantenimiento y limpieza, su uso es exclusivo para huéspedes.		
		Arreglar jardines y sembrar más plantas en el área de cabañas y hospedaje. Arreglar los caminamien- tos que comunican entre cabañas y el hotel.	A	Ornamentación y camin- amientos en buen estado entre cabañas y hotel.		
		Desarrollar actividades que motiven al visitante a pernoctar en el área.	A	Actividades nuevas imple- mentadas. Aumento en el servicio de hospedaje.		
		Promocionar más el servicio de hospedaje en cabañas y hotel, sobre todo en el mercado nacional (escuelas, colegios, universidades e iglesias). Crear alianzas con los operadores, guías turísticos y escuelas de español para que ofrezcan más el servicio de hospedaje. Crear paquetes y precios especiales para grupos y para fechas especiales.	∢	Recepción y hospedaje regular de grupos locales en áreas de cabañas y hotel.		
		Incluir siempre este servicio en el material publi- citario.	A	Servicios de hospedaje incluidos en materiales de promoción.		
		Mantener siempre una habitación lista para ser usada para demostración y crear expectativa (ac- tualmente todas las habitaciones están descuida- das y sucias por falta de uso y demanda).	⋖	Habitación de muestra habilitada y utilizada por guías para ofrecer servicio.		

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
	Mantenimiento y mejoras en sanitarios, duchas y sau-	Mantener los sanitarios, pisos, lavamanos, paredes y ventanas limpias siempre. Los artefactos deben recibir el mantenimiento correspondiente para evitar fugas de agua.	⋖	Espacios de sanitarios limpios en todo momento y con mantenimiento.		
	na. Colocar calentadores solares de agua en todas las duchas.	Las personas a cargo de la limpieza deben recibir una capacitación para la limpieza de sanitarios para realizarla correctamente. Esto incluye contar con el equipo e insumos para una limpieza correc- ta.	۷	Personal capacitado y que cuenta con accesorios para limpieza.		
		Construir al menos dos duchas comunales para las cabañas y las personas que acampan. El área de saunas cuenta con duchas que se pueden usar provisionalmente para los huéspedes.	Σ	Duchas comunales in- staladas, con limpieza y mantenimiento.		
		Colocar calentadores solares de agua en todas las duchas.	⋖	Calentadores instalados y funcionando.		
		En la cima del volcán, se recomienda contar con una letrina en el sendero Arenal y/o una en el área de Miradores que esté fuera de la cuenca del cráter.	Σ	Letrinas instaladas, con diseño amigable, higiénico y moderno.		
		Terminar los saunas y ponerlos en marcha. Estos deben recibir mantenimiento y limpieza constan- te. Promover este nuevo servicio.	۷	Saunas listos, con man- tenimiento y limpieza adecuada.		
	Mejorar el área de juegos para niños	Remodelar el área de juegos para niños con materiales amigables con el ambiente como madera y cuerda (juegos dañados) y darles mantenimiento. Se recomienda contar con la asesoría de un arquitecto o diseñador para crear un área de juegos más interesante y acorde a los objetivos del área protegida.	Σ	Área de juegos para niños en buen estado y con un diseño que incluya ele- mentos locales.		
		Reconstruir las mesitas con techo y bancas.	٧	Mesas y bancas en buen estado.		

RECURSOS HUMANOS, TÉCNICOS, FINANCIEROS Y MATERIALES NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES DE PRODUCTOS TURÍSTICOS:

SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA

Recursos financieros para la construcción e instalación de infraestructura y sistemas para el uso más eficiente de agua y energía. Apoyo de un arquitecto que efectúe el diseño y supervisión de la construcción de infraestructura necesaria. Apoyo técnico para diseño de planes especializados como de señalización e interpretación.

Contar con mano de obra capacitada y dotada de las herramientas y materiales necesarios para las diferentes tareas mencionadas.

Personal responsable designado y capacitado para las diferentes actividades.

Alianzas estratégicas con proveedores de servicios turísticos, coordinación y logística.

Materiales para la fabricación y/o reparación de rótulos, muebles, gradas, bancas, mesas exteriores y áreas de juego para niños, así como herramientas y personal capacitac

iviate i ales para la fabricación y/o reparación de rotaros	Materiales para la fabricación y/o reparación de rotaros, maestes, brancas, mesas exteriores y areas de juego para minos, así como nenamentas y personar capa-	ego para iliitos, asi collio lierraliiteritas y personal capa-
citado para su implementación.		
Red de proveedores de productos alimenticios y artesar	Red de proveedores de productos alimenticios y artesanías, con una adecuada planificación y coordinación para garantizar un inventario mínimo disponible.	garantizar un inventario mínimo disponible.
Recursos necesarios	¿Qué recursos nos hacen falta?	¿Cómo los vamos a conseguir?
Comentarios		

8.3.4. MANEJO Y MONITOREO DE IMPACTOS

A continuación, se presentan las estrategias para la implementación de las propuestas de Manejo y Monitoreo de Impactos de la ZVDVC.

Cuadro 33 Plan de Acción – Manejo y Monitoreo de Impactos

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
Subprograma de	Subprograma de Desarrollo de Productos 1	Productos Turísticos				
	Implementar el sistema de manejo de impactos	Identificar, comunicar y priorizar las estrategias de manejo de impactos en conjunto con el personal. Asignar responsables.	∢	El personal conoce los impactos prioritarios y las estrategias de recuperación y prevención. Éstas se implementan y monitorean.		
		Implementar las acciones del plan que ayudan a la mitigación de impactos como sub-zonificación, normativa, capacidad de carga, manejo de visi- tantes y mantenimiento a la infraestructura (ver otros segmentos de este plan).	A	Monitoreo de impactos por medio de boleta.		
	Monitorear la imple- mentación de	Asignar y entrenar a responsables de monitoreo de acuerdo a zonas, fechas y actividades.	⋖	Hay actividades y personal asignado para monitoreo de impactos en cada zona.		
	medidas de mitigación de impactos	Realizar el monitoreo de manejo de impactos al menos cada 3 meses con un registro de resultados y la implementación de mejoras.	⋖	Evaluaciones de moni- toreo.		
		Planificar reuniones de evaluación de los impactos detectados a partir del monitoreo, en la que deberán de abordarse los procedimientos para eliminar o minimizar los impactos.	⋖	Calendario de reuniones en donde se discutan y revisen impactos identifi- cados.		
	Camino de acceso					

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
	Prevenir el impacto en flora, fauna y suelo de los	Mejorar la infraestructura del camino y dar mantenimiento regular para evitar el impacto en el suelo. Asegurar el uso correcto y consiente el camino y áreas de parqueo.	⋖	Suelo sin erosión evidente.		
	caminos de acceso y sus orillas (ver	Prevenir la extracción ilegal de materiales mine- rales.	Σ	Paredes de orillas están en buen estado y no se derrumban con la lluvia		
	segmento de infraestruc- tura).	Reforestar y permitir la regeneración natural de plantas para reducir la erosión por lluvias.	В	Flora de orillas en buen estado y cobertura pareja del suelo.		
	Prevenir ries- gos y moles-	Regular el ingreso de vehículos.	∢	Entrada vehicular contro- lada.		
	tias para los peatones	Crear un paso para peatones a la orilla del camino con la infraestructura adecuada.	Σ	Menos quejas de los turistas		
	Laguna Seca					
	Reducir el impacto sobre la infrae-	Hacer un inventario detallado de la infraestructura dañada. Hacer e implementar un plan de mejora según prioridades.	⋖	Inventario de infraestruc- tura a mejorar.		
	structura y el impacto visual	Limpieza y orden profundo y completo de toda la infraestructura. Mantenimiento constante y regular.	∢	Toda la infraestructura está siempre en buen estado, limpia, completa y funciona bien. Existe una coordinación regular del mantenimiento y limpieza de infraestructura y accesorios.		
		Invertir en amueblado y equipo apropiado y de buena calidad.	Σ	El mobiliario, equipo e infraestructura en general es de buena calidad y aspecto.		
		Jardinizar las áreas comunes.	⋖	Visualmente el área es agradable y combina con el entorno.		

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
	Eliminar o mejorar la in- fraestructura abandonada	Demoler la infraestructura que no se usa o no sirve. Restaurar la infraestructura que se pueda aprovechar.	A	No existen estructuras o infraestructura en desuso.		
	Ordenar materiales de construcción	Guardar los materiales que aún se usarán en bodega. Extraer del área lo que ya no sirva.	A	Orden y limpieza en todas las áreas de la Laguna Seca.		
	y sacar lo que sea desecho.	Reusar los materiales que están en buen estado y que hayan sobrado de otras construcciones para reparaciones y remodelaciones.	٧	Los materiales se usan eficientemente.		
	Reducir la contami-	Controlar el uso de radios.	۷	Existe menos ruido en todas las áreas.		
	nación audi- tiva	Colocar aislantes de sonido en las habitaciones.	В	Habitaciones aisladas.		
	Reducir el impacto a la flora.	Recuperar en la medida de lo posible el daño directo a la flora.	٧	Vegetación natural en buen estado y sin señas de impacto.		
		Reforestar con plantas nativas.	⋖	Reforestaciones anuales		
		Controlar las actividades de los visitantes y el ingreso de machetes.	A	Se aplica la normativa.		
	Reducir la ex- tracción ilegal de flora	Implementar un programa de vigilancia, monitoreo y control para evitar extracción ilegal de plantas.	٧	Reducción del impacto por extracción de plantas.		
	Controlar la	Brindar educación ambiental a comunitarios.	⋖	Reducción de cacería.		
	cacería ilegal	Implementar un programa de vigilancia, moni- toreo y control para controlar la cacería ilegal.	٧	Se aplica la normativa.		
	Prevenir la erosión del	Mejorar la infraestructura y darle mantenimiento.	Σ	Infraestructura en buen estado.		
	suelo en sen- deros	Implementar medidas de capacidad de carga.	A	Control de ingreso de visitantes.		

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
		Establecer rutinas periódicas y regulares de limpieza en todas las áreas, así como campañas de limpieza exhaustiva cada cierto tiempo (para elimi- nar residuos acumulados).	⋖	Áreas totalmente limpias.		
		Diseñar e implementar procedimientos de separación de basura con el objetivo de promover el reciclaje y/o reutilización de cada tipo de desechos. Obtención o fabricación de contenedores para cada tipo de desechos sólidos, rotulación e instalación de los mismos en puntos designados.	∢	Se tiene un sistema de acopio, separación y recic- laje de desechos.		
		Utilizar desechos orgánicos para creación de com- post que puede ser utilizado en jardines.	Σ	Área e instalaciones para compost en funciona- miento.		
		Extracción y transporte de desechos no orgánicos/ no reciclables a sitios seleccionados para su manejo.	٧	Actividades periódicas de acopio y extracción de desechos.		
		Promover campañas de concientización para comunidades y vecinos locales en el manejo y extracción de desechos, con quienes también podrían realizarse alianzas en el manejo de mate- riales.	Σ	Actividades periódicas y regulares para comuni- dades.		
		Cercar el área de disposición de desechos sólidos para controlar el acceso. Se sugiere usar malla con cinta de plástico PVC.	⋖	Estructura y espacio habilitado para manejo de desechos.		
		Trasladar el área de acopio de plásticos para recic- laje y darle un manejo más eficiente.	Σ	Nuevo espacio y estructu- ras instaladas para acopio de plásticos para reciclaje.		

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
	Evitar y minimizar impactos relacionados	Delimitar y señalar áreas en caminos donde el paso de caballos puede realizarse con mínimo impacto al suelo y riesgo de llegar a lastimar a peatones.	٧	Caminos para paso de caballos delimitados.		
	derivados de la presencia de caballos,	Habilitar espacios para descanso de caballos en la cima del volcán que incluyan bebederos.	Σ	Preparación de espacios de descanso específicos para caballos.		
	culdar los caballos.	Los caballos deben tener un costal para colectar heces. Éstas se pueden usar en una abonera.	A	Uso de accesorios y sistema de colecta de heces en caballos.		
		Los caballos deben estar sanos, bien alimentados y bien cuidados. Necesitan ser examinados por un veterinario al menos cada 3 a 6 meses y deben contar con todas las medidas de salud necesarias.	A	Personal y áreas destina- das para cuidado y man- tenimiento de caballos.		
		Crear una infraestructura para guardar los caballos en la noche y protegerles del frío y la lluvia.	В	Establo o cobertores para caballos.		
	Prevenir impactos derivados del	Seleccionar, definir y delimitar las áreas para acampar de acuerdo a cada zona y su capacidad de carga.	A	Áreas de acampar definidas y manejadas.		
	uso de áreas de acampar	Respetar medidas de seguridad sobre todo relacionadas con el uso de fuego y manejo de desechos.	A	Usuarios de campamentos conocen y respetan nor- mas de comportamiento.		
		Velar por la seguridad de las personas que acam- pan contando con el servicio de acompañamiento por parte de una persona de la comunidad.	Σ	Las personas que acampan cuentan con seguridad.		

RECURSOS HUMANOS, TÉCNICOS, FINANCIEROS Y MATERIALES NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES DE PRODUCTOS TURÍSTICOS: SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA

Capacitaciones para el personal. Todo el personal debe conocer sus responsabilidades relacionadas con el manejo de impactos y aplicarlas. Estrategias y actividades que fomenten el respeto a la sub-zonificación, normativas y conductas apropiadas. Ver secciones de cada tema. Recursos financieros y materiales necesarios para la implementación de las medidas sugeridas.

Infraestructura que apoye la minimización de impactos. Una infraestructura bien planificada y en buen estado es uno de los recursos más útiles para prevenir el impacda rev to. Po

to. Por el contrario, infraestructura mal planificada y en	to. Por el contrario, infraestructura mal planificada y en mal estado puede ser la principal causa de impacto en el ambiente y en la seguridad del visitante. Se recomien-	imbiente y en la seguridad del visitante. Se recomien-
da revisar la sección de infraestructura para complementar actividades relacionadas con el manejo de impacto.	tar actividades relacionadas con el manejo de impacto.	
Herramientas y recursos necesarios para el mantenimiento.	nto.	
Recursos necesarios	¿Qué recursos nos hacen falta?	¿Cómo los vamos a conseguir?
Comentarios		

8.3.5. MANEJO DE VISITANTES

A continuación, se presentan las estrategias para la implementación de las propuestas de Manejo de Visitantes de la ZVDVC.

Cuadro 34 Plan de Acción – Manejo de Visitantes

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
Subprograma de	e Atención y Ma	Subprograma de Atención y Manejo de los Visitantes				
Para el 2017 se ha implemen- tado apropi- adamente el	Implementar el plan de Manejo de Visitantes. es-	Hacer los recorridos del área en grupos no mayores de 10 personas.	∢	Los visitantes recorren el área en grupos pequeños para reducir impacto y mejorar su experiencia.		
programa de manejo de visitantes y de información turística que	pecialmente los días que se reciban grupos grandes de	Acompañar a los grupos de un guía (comunitario, espiritual, de un operador o u guía certificado independiente). Los guías comunitarios se deben turnar para obtener beneficio y práctica de forma equitativa.	Σ	Todos los grupos van acom- pañados de un guía.		
incluye men- sajes clave de bienvenida y despedida al área protegida para fomentar el turismo sostenible y la	visitantes.	Determinar dinámica y tamaño de grupos de visitantes de acuerdo a su categoría (turistas, grupos religiosos, investigadores, etc.) para tener una caracterización de sus actividades, recorridos, uso de espacios e infraestructura, y así poder contar con una mejor planificación y delegación de personal en función de los grupos presentes en un momento dado.	۲	Existe un manejo de visitantes acorde al tipo de grupos que visitan el área.		
conservacion de los recur- sos.	Preparar e implementar un discurso de bienvenida para visi- tantes	Crear un discurso de bienvenida para todos los visitantes, en donde se indiquen las características del área a ser visitada, su categoría de área protegida, lineamientos generales para evitar impactos, uso de la infraestructura y espacios, código de comportamiento, actividades, productos y objetos de ingreso prohibido, y el uso de sanitarios antes de recorrer senderos.				

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
		Todos los anfitriones locales deben conocer este discurso de bienvenida y ponerlo en práctica con todos los visitantes.	⋖	Todos los visitantes y gru- pos reciben y comprenden el discurso de bienvenida.		
	Establecer normas para el uso de espacios públicos y senderos	Desarrollar un plan de circulación de visitantes en el que se evite la congestión y/o traslape directo de grupos en áreas reducidas y senderos principales, mediante un espaciamiento de tiempo en el ingreso de grupos (ver sugerencias sobre uso de senderos en vías pre-establecidas).	Σ	Existe una circulación continua de visitantes y no hay congestionamientos en senderos.		
		Establecer un sistema de comunicación interna, idealmente a base de radios para una efectiva coordinación y control de la circulación de grupos, además de su utilidad práctica general y en caso de imprevistos y emergencias.	۷	Se tiene sistemas de radi- os habilitados para control de uso de áreas y circu- lación de visitantes.		
		Determinar un estándar de tiempo y de recorridos para lograr una mayor eficiencia en la circulación de grupos. Todos los guías a cargo de grupos deben conocer esta disposición para ponerla en práctica.	В	Se respetan horarios y tiempos de circulación.		
	Preparar e implementar un discurso de despedida para visi- tantes	Preparar un mensaje de despedida en donde se recapitule la experiencia e importancia de la ZVD-VC, se extienda la invitación a regresar y referir a otros visitantes y que se tome nota de los comentarios acerca de la experiencia, infraestructura y servicios.	Σ	Discurso de despedida claro y concreto, con un mensaje positivo.		
		Todos los anfitriones locales deben conocer el discurso de despedida y darlo a todos los grupos en el momento que se retiren.	Σ	Todos los visitantes reciben una despedida cordial.		
		Diseñar un sistema de retroalimentación para poder integrar los comentarios recibidos en el momento de despedida de los visitantes (usar un libro de quejas y comentarios y sugerir a los visitantes usarlo si así lo desean.	⋖	Mecanismo de recopi- lación de comentarios de visitantes.		

ABLE MONITOREO DE IMPLEMENTACIÓN								
RESPONSABLE								
INDICADOR		Personal capacitado que pone en práctica las disposiciones de manejo y capacidad de carga.	Se respeta siempre la ca- pacidad de carga gracias al buen manejo del personal.	Taller de socialización con usuarios principales.	Venta limitada de tickets por día.	Las habitaciones y cabañas tienen un uso regular.	Se respeta capacidad de carga en áreas para acampar.	El restaurante cuenta con condiciones óptimas y vol- umen relevante de ventas
PRIORIDAD		⋖	⋖	Σ	Σ	∢	∢	∢
ACTIVIDADES	spacidad de Carga	Todos los miembros de ASAECO, guarda recursos y demás personas que laboran en el área deben conocer la capacidad de carga y la importancia de respetarla. Para esto se sugiere hacer una reunión en donde se discutan términos y formas de aplicación.	Las personas que laboran en el área deben velar porque que se respete la capacidad de carga en las diferentes áreas de la ZVDVC, especialmente en los alrededores de la Laguna Chicabal y en la infraestructura más delicada como gradas, senderos y miradores.	Socializar límites de capacidad de carga con usuarios como operadores de turismo, guías especializados, guías espirituales, iglesias y otros.	Contar con un sistema de tickets limitados por día (250 entradas máximas al día) e implemen- tarlo principalmente en días que se reciben más visitantes como fines de semana, días feriados, Semana Santa y otros.	Procurar un mantenimiento adecuado a las instalaciones de hospedaje y cabañas y realizar esfuerzos de promoción, publicidad y mercadeo para lograr utilizar su capacidad de carga actual.	Manejar de manera coordinada la cantidad de personas en cada área designada para acampar.	Desarrollar un plan de mejoramiento del restaurante y tienda para optimizar su capacidad de carga.
ESTRATEGIAS	Manejo de Ca	Respetar la capacidad de carga de las diferentes áreas e infraesstructura del	área prote- gida					
RESULTADOS	Subprograma de Manejo de Capacidad de	Para el 2019 respeta el sistema de manejo de capacidad de	está direct- amente vin- culado con la coordinación de circulación de visitantes	y su manejo en las difer- entes áreas e infraestructura	del área protegida.			

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
		Implementar el sistema de manejo de visitantes el cual está directamente vinculado con la coor- dinación de circulación de visitantes en senderos y respeto a capacidad de carga (ver recomenda- ciones para manejo de visitantes).	⋖	Se respeta la capacidad de carga de senderos.		
		Colocar un rótulo de capacidad de carga en miradores.	A	Se respeta la capacidad de carga de miradores.		
		Comunicar las sugerencias para capacidad de carga a los guías espirituales para que sean respetadas.	A	Se respeta la capacidad de carga de altares.		

RECURSOS HUMANOS, TÉCNICOS, FINANCIEROS Y MATERIA	/ MATERIALES NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES DE MANEJO DE VISITANTES	EGIAS Y ACTIVIDADES DE MANEJO DE VISITANTES
Entrenamiento y capacitaciones para el personal en tem	Entrenamiento y capacitaciones para el personal en temas de manejo de visitantes e implementación de capacidad de carga. Estas capacitaciones deberán incluir prácti-	d de carga. Estas capacitaciones deberán incluir prácti-
cas de campo. Personal técnico de apoyo con experiencia en turismo.		
Personal de atención al visitante y personal de campo que vele por la adecuada circulación de grupos y re Recursos técnicos y financieros para la socialización de estrategias de maneio con los diferentes usuarios.	Personal de atención al visitante y personal de campo que vele por la adecuada circulación de grupos y respeto a la capacidad de carga. Recursos técnicos y financieros para la socialización de estrategias de maneio con los diferentes usuarios.	ia capacidad de carga.
Recursos necesarios	¿Oué recursos nos hacen falta?	¿Cómo los vamos a conseguir?
Comentarios		

8.3.6. PLAN DE CONTINGENCIA

A continuación, se presentan las estrategias para la implementación de las propuestas del Plan de Contingencia de la ZVDVC.

Cuadro 35 Plan de Acción – Plan de Contingencia

OR RESPONSABLE IMPLEMENTACIÓN nentación igencia.			e trabajo ma y sector	e trabajo na y sector yo capacit- ones claras.
INDICADOR Sistema de implementación del plan de contingencia.			Hay comisiones de trabajo integradas por tema y sector del área.	Hay comisiones de trabajo integradas por tema y sector del área. Personal de apoyo capacit- ado y con funciones claras.
Sister del pl	۷		Hay c integr A del ár	
RESULTADOS ESTRATEGIAS ACTIVIDADES Subprograma de Medidas de Prevención y Emergencia Emergencia En el 2017 se implementar implementar el plan de contingen- contingen- contingen- recursos y organizaciones de apoyo como CONAP,	municipalidad, grupos de guías ceremoniales y otros actores importantes. Se debe definir una	estrategia específica en la que se contemplen situaciones impacto y soluciones.	estrategia específica en la que se contemplen situaciones impacto y soluciones. Crear comisiones específicas de trabajo como: de limpieza (basura), servicios (sanitarios, hospedaje, tienda y otros), coordinación de vehículos, seguridad, cobros, coordinación de ventas, etc.	estrategia específica en la que se contemplen situaciones impacto y soluciones. Crear comisiones específicas de trabajo como: de limpieza (basura), servicios (sanitarios, hospedaje, tienda y otros), coordinación de ventas, etc. Contratar el apoyo de personal temporal (exclusivamente para los días de alta visitación con algunos días de preparación previa y otros días después), idealmente involucrando a jóvenes locales mediante voluntariado, tomando en cuenta a vecinos inmediatos y familiares de los socios de ASAECO. Brindarles orientación antes del día del evento.
Medidas de Prevenci mplementar Imple I plan de nació ontingen- recur			visitantes y estra el control de situa impactos en Creaı días limpi tiend dad,	
Medidas de l Implementar el plan de contingen-	cia para el maneio de	S S	: < = = = =	ASAECO y victorial del área, los prestadores de servicios, cuerpos de apoyo para el manejo adecuado de visitantes en días de alta visitación.

	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
rear una estra e visitantes, a: an la naturale an sus normas fraestructura	Crear una estrategia de comunicación para grupos de visitantes, asegurándose que todos comprendan la naturaleza del área que visitan, comprendan sus normas y respeten los recursos naturales, infraestructura y espacios en general sin ocasionar impactos negativos o destructivos.	∢	Comunicación con varios días antelación por medio de radios comunitarias y otros medios locales.		
rear un sistem e alta visitació erimentados, s rte del área y umejoría y aur	Crear un sistema de evaluación posterior a los días de alta visitación para discusión de problemas experimentados, soluciones efectivas y manejo eficiente del área y visitantes. Este sistema permitiría la mejoría y aumento de eficiencia cada año.	۷	Reunión de discusión de lecciones aprendidas. Estas se toman en cuenta en otros años.		
Solicitar el apoyo y log va con cuerpos de bon nacional civil o de turi ridad de los visitantes conservación del área.	Solicitar el apoyo y lograr la coordinación operativa con cuerpos de bomberos y de la policía (policía nacional civil o de turismo) para aumentar la seguridad de los visitantes y contribuir a la vigilancia y conservación del área.	٧	Presencia de agentes de policía y bomberos en diferentes puntos del área.		
Crear una sectorización dentra para distribuir al personal y ac prioridad. Estos sectores y act incluir: parqueo, preparación alimentos, vigilancia, áreas de sanitarios, ceremonias mayas desechos sólidos, entre otras.	Crear una sectorización dentro de toda el área para distribuir al personal y actividades de mayor prioridad. Estos sectores y actividades pueden incluir: parqueo, preparación y consumo de alimentos, vigilancia, áreas de descanso, servicios sanitarios, ceremonias mayas y extracción de desechos sólidos, entre otras.	<	Sectores se respetan y los colaboradores realizan sus funciones acordes a los mismos.		
Crear medidas d gencia, como pri expulsar a perso hibidas o disturk requiera atenció	Crear medidas de acción de prevención y de emergencia, como procedimientos para identificar y expulsar a personas que realicen actividades prohibidas o disturbios, así como casos en los que se requiera atención médica o de primeros auxilios.	⋖	Personal capacitado. Se reducen las situaciones problemáticas y/o se abor- dan correctamente.		
Implementar un tal, cultural y de vación de la ZVE nas orientada a la conservación infraestructura.	Implementar una estrategia de educación ambien- tal, cultural y de concientización para la conser- vación de la ZVDVC en comunidades y zonas veci- nas orientada a la prevención de daños, promover la conservación y al cuidado de los recursos e infraestructura.	⋖	Plan de comunicación y coordinación en uso sem- anas antes de días de alta visitación.		

MONITOREO DE Implementación											
RESPONSABLE											
INDICADOR		Apoyo de policía de tránsito y mejora en la circulación.	No sube ningún vehículo más allá de la Laguna Seca.	La mayoría de personas dejan su vehículo en las comunidades.	Camino en buen estado.	Estacionamiento única- mente en parqueos y sin rebasar capacidad.	Uso ordenado del espacio de parqueos.	Cobro eficiente y ordena- do de parqueo.	Ingreso por parqueos privados.	Ningún vehículo se esta- ciona fuera de las áreas de parqueo.	Se tienen alianzas y coordinación con vecinos.
PRIORIDAD		Σ	∢	∢	⋖	∢	Σ	∢	∢	∢	∢
ACTIVIDADES	ancia	Contar con el apoyo de policías de tránsito o con personas que ayuden al paso de vehículos y orden en los parqueos.	Prohibir el paso de vehículos de la Laguna Seca hacia la cima del volcán.	Proveer servicio de transporte desde Toj Mech hasta la Laguna Seca para evitar que suban tantos autos.	Dar mantenimiento al camino (antes y después de estos días de alta visitación).	Respetar la capacidad de carga de los parqueos. Cuando ya no haya espacio ya no se debe dejar pasar ningún vehículo.	Debe haber personal encargado de mantener el orden en los parqueos permitidos para hacer un uso eficiente del espacio.	El parqueo se debe cobrar siempre y debe ser una tarifa más alta los días de alta visitación. Este ingreso se debe invertir en el mantenimiento del camino. Todos los parqueos deben cobrar lo mismo.	Los parqueos privados deben entregar un porcentaje del ingreso de parqueo a ASAECO que será invertido en mantenimiento del camino.	Se debe prohibir el estacionamiento fuera de los parqueos oficiales.	Habilitar más parqueos en Toj Mech y/o cerca de la Laguna Seca (tal vez se puede hacer algún trato con los dueños de los terrenos aledaños para esos días).
ESTRATEGIAS	Control y Vigil	Controlar el desorden vial en el camino	de acceso			Evitar el esta- cionamiento de vehículos	fuera del área permitida				
RESULTADOS	Subprograma de Control y Vigilancia	Para el 2018 se implementan los mecanis-	mos para mitigar el riesgo de la visitación	al area prote- gida a través del control estricto y la	vigilancia de las diferentes	operaciones y procesos, el manten-	imiento de la infraestructura y el control	ue canada de los diferentes servicios y productos turísticos en días de alta	visitación.		

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
	Ordenar y concentrar el área de preparación y venta de alimentos y bebidas.	Crear un convenio para las personas que prestarán el servicio de alimentación. Las personas que venderán comida y bebidas deben contar con una previa autorización por parte de ASAECO y conocer este convenio. El convenio debe contener toda la reglamentación sobre la preparación y venta de comida, el manejo del área de venta, el tipo de productos permitidos (y empaque) y el manejo de la basura.	∢	Convenio diseñado y aprobado. Se coordina con proveedores de ali- mentos y ASAECO.		
		La venta de alimentos debe estar permitida únicamente a las personas que tengan previa autorización por parte de ASAECO y deben comprometerse a seguir la normativa.	A	Sistema de registro y control de vendedores autorizados.		
		La administración debe establecer un número máximo de ventas y escoger las que presentan mejor calidad y disposición a seguir las indica- ciones.	A	Vendedores selecciona- dos cumplen normas y controles.		
		La preparación, venta y consumo de comida y bebidas debe permitirse únicamente en la Laguna Seca. También se puede habilitar un área para venta de bebidas frías y agua pura en el camino de ascenso a la cima.	٧	Áreas de ventas de comida definidas y respetadas.		
		En cada uno de los sectores designados para la comida se debe planificar la distribución de ventas de forma ordenada (como stands) con espacios bien delimitados. No debe haber ventas de ningún tipo fuera de las áreas designadas.	⋖	Ubicación y delimitación física de áreas de venta.		

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
	Controlar la venta y consumo de productos inadecuados	Como parte de la autorización para las ventas (de todo tipo incluyendo comida y bebidas, ver punto anterior) debe haber un convenio que indique normas de venta incluyendo el detalle de qué productos se pueden vender y cuáles no. Se debe confiscar los productos que no cumplen con la normativa.	∢	Convenio aprobado y vi- gente para vendedores de artículos no alimenticios.		
		Prohibir la venta y quema de cuetes, bombas y juegos pirotécnicos.	۷	No se quema ningún tipo de juego pirotécnico.		
		Prohibir la venta y el consumo de cigarrillos. Su consumo crea riesgo de incendios, contaminación del aire (adicional al que ya se da por las quemas) y contaminación del suelo y agua (por las colillas).	۷	No se consumen cigarrillos y no hay contaminación ni incendios provocados por los mismos.		
		La venta y consumo de alcohol debe reducirse lo más posible. Una forma de disminución puede ser limitar la venta de alcohol a cierta cantidad por vendedor. Además se recomienda la venta y consumo únicamente en la Laguna Seca.	Ą	Se ha reducido consider- ablemente el consumo de alcohol y la cantidad de personas en estado de ebriedad.		
	Debe haber un control estricto de	Permitir los fuegos únicamente en las churras- queras existentes o en churrasqueras portátiles. Los fuegos no se deben hacer en el suelo.	⋖	Fuegos controlados.		
	fogatas (cer- emoniales) y	Permitir los fuegos únicamente a quienes venden comida y a los guías ceremoniales.	۷	Fuegos controlados.		
	ruegos (para cocinar)	Se debe designar un área para los puestos de comida y fogatas.	۷	Áreas designadas y res- petadas		
		Todos los fuegos γ fogatas se deben apagar.	4	Fuegos controlados.		
		Vender leña, carbón y ocote para evitar que la gente saque leña y ramas del bosque.	۷	Control en el uso de leña y ocote.		
		En las orillas de la Laguna Chicabal las únicas fogatas permitidas deben ser las de las ceremonias mayas.	⋖	Fuegos controlados.		

RESULTADOS ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
Dar un adecuado manejo a la basura	Seguir implementando el sistema de cobrar un depósito de Q. 50.00 o 100.00 a todos los vendedores. Las personas reciben una bolsa de basura y el depósito se les devuelve al regresar la bolsa llena. Es parte de las obligaciones de los vendedores el recolectar y sacar la basura generada por la venta de sus productos.	٧	Sistema de manejo de basura implementado y funcional. Usuarios colab- oran con la extracción de basura.		
	Evitar la venta de productos que generen basura. Se sugiere exigir a los vendedores seleccionar sus productos para disminuir la cantidad de desechos, por ejemplo prohibir el uso de duroport para el empaque de comida.	Ą	Cambios evidentes en el tipo de producto que se vende.		
	Colocar basureros en áreas estratégicas, separar y reciclar los materiales tales como latas y botellas plásticas (desde el inicio).	Ą	Basureros se usan debida- mente y se logra separar.		
	Debe haber personal administrativo constantemente limpiando y vigilando que no se tire basura.	⋖	Mejor manejo de basura.		
	La basura se debe sacar del área protegida lo antes posible.	⋖	Área limpia a los pocos días del evento.		
	Todas las personas deben sacar su basura o llevarla a los puntos de acopio de basura.	۷	Área limpia a los pocos días del evento.		
	Cada puesto de comida debe ser responsable del manejo de sus insumos y basura. Implementar un buen manejo de la basura.	∢	Área limpia a los pocos días del evento.		
Evitar que los visitantes hagan sus	Rentar sanitarios portátiles y colocarlos tanto en la Laguna Seca como en la cima del volcán. También se pueden colocar en el inicio del Sendero Arenal.	Σ	Contratación y ubicación de sanitarios portátiles.		
necesidades fisiológicas	Colocar rótulos para identificar los sanitarios y para pedir a las personas usarlos correctamente.	A	Señalización y uso cor- recto.		
sanitarios (en sanitarios (en el bosque o caminos)	Se debe cobrar una tarifa mínima por el uso de sanitarios. Los ingresos deben reinvertirse en la renta de sanitarios y en el mantenimiento y limpieza.	∢	Ingreso por uso de sanitar- ios reinvertido.		

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
		Verificar que haya siempre agua, papel higiénico, toallas de papel para secarse las manos y jabón.	⋖	Productos de higiene disponibles en volumen acorde a visitantes.		
		Cubrir con cal los desechos que se encuentren en el bosque o caminos.	⋖	Área limpia.		
	Prohibir el ingreso de cualquier tipo	Inspeccionar a los visitantes para evitar que entren con armas.	A	No se entran armas de ningún tipo.		
	armas y con- trolar el uso de machetes.	Confiscar armas y guardarlas en un área segura. Cada persona debe recibir un ticket para que pueda recoger sus pertenencias. Se debe controlar el uso de machetes.	∢	Control y manejo del uso de armas.		
	Evitar el daño a la infrae- structura	La infraestructura debe recibir mantenimiento constante para estar en buen estado y evitar así que sufra menos daños los días de alta visitación.	٧	Infraestructura en buen estado.		
		Luego de cada evento se debe recorrer el área y hacer un inventario de toda la infraestructura dañada para remplazarla o arreglarla lo antes posible. Es preferible eliminar una banca rota que dejarla en mal estado, ya que esto evitara que la continúen rompiendo.	∢	Todas las estructuras dañadas son removidas para su reparación.		
		Aumentar la vigilancia y control por parte de la administración. Detener actos de vandalismo en el momento.	⋖	Actos de vandalismo reducidos.		
	Controlar la sobrecarga de capacidad de senderos	En la medida de lo posible, se debe respetar un número máximo de personas que pueden entrar al área protegida. Sobre todo, se debe controlar la cantidad de personas que están al mismo tiempo en la laguna.	Σ	Manejo de capacidad de carga y de flujo de visi- tantes.		
		Los senderos necesitan contar con infraestructura de apoyo (en general). En el área de gradas es importante invertir en una baranda divisoria para mejorar el orden.	Σ	Senderos y gradas cuentan con baranda y estructuras de distribución de paso.		

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
		Estos días es importante que se respeten aún más las delimitaciones de senderos y que se creen vías de paso. Se recomienda que todas las personas suban desde la Laguna Seca hasta los Miradores, bajen por las gradas y bajen de nuevo a la Laguna Seca por el Sendero Arenal. Esto evita muchos congestionamientos y por lo tanto reduce el nivel de impacto.	∢	Se establece un sentido de circulación para días de alta visitación en sender- os, y se controla cum- plimiento de tal sentido.		
		Los senderos deben recibir mantenimiento lo antes posible después de estos días para evitar que su deterioro se incremente con el tiempo.	٧	Senderos en buen estado.		
		Debe haber mejor manejo de personas por parte de la administración con vigilantes que estén siempre velando por el buen uso del sitio y ayu- dando a mejorar el flujo de personas.	۷	Manejo eficiente de visi- tantes.		
		Prohibir el ingreso de bicicletas en días de alta visitación.	⋖	No hay paso de bicicletas a partir de cierto punto en la carretera externa de acceso.		
	Mitigar el riesgo a la	Se debe limitar / prohibir el consumo de alcohol.	∢	Consumo de alcohol limitado.		
	seguridad del visitante	Debe haber apoyo por parte de la Policía Nacional Civil y más personal de seguridad.	⋖	Ocurren pocos problemas y los que ocurren son controlados.		
		Las personas que se encuentran en estados alterados deben ser expulsadas del área inmedia- tamente.	٧	No hay personas ebrias en el sitio.		
	Eliminar el im- pacto sonoro por música y fuegos pirotécnicos de varios tipos.	Debe prohibirse totalmente la quema de cohetes, bombas y otros juegos pirotécnicos, ya que es un área protegida no un parque urbano.	∢	No se quema ningún juego pirotécnico en ningún lugar del área.		

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
		Prohibir totalmente el uso de radios, altoparlantes, discos, celulares y otros que causen impacto sonoro.	⋖	Poca o ninguna contami- nación auditiva.		
		De usarse música, esta debe estar únicamente en el área de la Laguna Seca dentro del Salón de Usos Múltiples. Se debe limitar los decibeles a un máximo de 74db.	⋖	Poca o ninguna contami- nación auditiva.		

RECURSOS HUMANOS, TÉCNICOS, FINANCIEROS Y MATERIALES NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES DE MANEJO DE VISITANTES

Recurso humano capacitado y orientado. Estos días es importante que cada persona tenga un rol específico asignado y que cuente con las herramientas apropiadas para Debe haber un coordinador general que vele por la implementación de todas las medidas de manejo y contingencia. cumplir con sus funciones.

Equipo de comunicación (radios).

Insumos para manejo de basura, sanitarios, puestos de comida, y otros.

Recursos financieros para la renta de sanitarios, toldos, y otros y para la compra de artículos de limpieza, herramientas de apoyo, materiales de señalización y barreras físicas (como cal o cintas plásticas). Coordinación con autoridades locales, policía nacional civil y cuerpos de bomberos, no solo para reducir la cantidad de personal a ser contratado, sino para contar con el apoyo de tales instituciones y sus capacidades profesionales en caso de ser necesarias.

Coordinación con prestadores de servicios apoyada por convenios escritos claros y completos.

Recursos necesarios	¿Qué recursos nos hacen falta?	¿Cómo los vamos a conseguir?
Comentarios		

8.3.7. NORMATIVA

A continuación, se presentan las estrategias para la implementación de las propuestas de Normativa de la ZVDVC.

Cuadro 36 Plan de Acción – Normativa

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
Subprograma de Normativa Turística	e Normativa Tur	ística				
Para el 2017 se implementan regularmente las normas para cada tipo de usuario del	Asegurar la divulgación e imple- mentación de todas las normativas	Capacitar al personal en relación a las normativas que apliquen a cada categoría de visitantes, lo que incluiría normativa general, para visitantes, para guías y operadores de turismo, para grupos religiosos y espirituales, investigadores y para el personal mismo.	٧	Guías y empleados conocen normas para cada grupo y las respetan y comunican.		
área prote- gida y se ha establecido un sistema de información eficaz de la de la misma.	por parte de todos los usuarios y administra- dores del área (ver listado de normativas en el PGMV).	Socializar las normativas con cada tipo de usuario especialmente con los guías, operadores, guías espirituales y personas de la comunidad. La socialización incluye normativa impresa que se debe entregar a los usuarios más frecuentes. Estos son actores clave en el buen uso del área y además son aliados principales en ayudar a que los visitantes cumplan con las normativas generales.	۲	Los usuarios conocen y respetan todas las normativas del área.		
		Colocar rótulos con las normas más importantes en lugares estratégicos del área (dar prioridad a normativas generales y para visitantes). Se sugiere usar símbolos que sean de reconocimiento inter- nacional.	٧	Rótulos de normativa en puntos estratégicos.		
		Comunicar y explicar la normativa prioritaria a los visitantes y usuarios en el momento de ingreso al área (ver discurso de bienvenida).	∢	Personal capacitado para comunicar información a cada tipo de visitante. Los visitantes reciben una explicación básica en el momento de su ingreso.		

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
		Contar con personal de vigilancia, control y monitoreo de las actividades de los visitantes para prevenir o detener actividades que no estén permitidas.	Σ	El personal apoya en el cumplimiento de la normativa por parte de los visitantes.		
		Comunicar las normativas generales a los visitantes mientras realizan la visita en los casos y momentos que sean pertinentes, especialmente cuando se vea a alguna persona realizando una actividad que no sea permitida.	۷	Visitantes cumplen la normativa.		
		Agregar las normas más importantes en material publicitario (página web y trifoliares).	Ą	Información con normas incluida en materiales impresos y en sitio web.		
		Discutir la normativa con actores clave como investigadores y personas que ejecutarán activi- dades específicas antes de su arribo al área.	⋖	Usuarios están entera- dos de la normativa que deben respetar antes de llegar al área.		
		Implementar un sistema de recordatorios y lla- mados de atención dirigidos al personal, guías y operadores cuando no se cumplan las normas.	⋖	Usuarios respetan la normativa y se toman me- didas especiales en caso de incumplimiento.		
		Establecer sistema de retroalimentación entre las autoridades de la ZVDVC, personal, guías y operadores de turismo en donde se puedan conocer inquietudes, deficiencias o casos especiales, lecciones aprendidas y otros. Tomar en cuenta casos especiales para actualizar la normativa cuando sea necesario.	Σ	Existe un sistema de colecta de comentarios, sugerencias, quejas y opiniones de visitantes.		
		Asegurar que todos los miembros del personal acatan, respetan y hacen respetar todas las normativas. Se debe garantizar que el personal y todos los usuarios están actualizados en su conocimiento de la normativa y que reciben sesiones de actualización regulares.	∢	Todo el personal se ase- gura de controlar cum- plimiento de normas en equipo interno.		

RECURSOS HUMANOS, TÉCNICOS, FINANCIEROS Y MATERIALES NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES DE MANEJO DE VISITANTES

Capacitación y entrenamiento de todos los miembros de ASAECO y demás personal. Reuniones de actualización.

Sesiones de socialización con usuarios principales. Apoyo técnico y financiero para el diseño rótulos de normativa (unir a la estrategia de señalización). Apoyo técnico para el diseño y creación de material impreso y digi-

tal con la normativa más importante (unir a las estrategi Personal de vigilancia y control.	s estrategias de mercadeo y promoción).	
Recursos necesarios	¿Qué recursos nos hacen falta?	¿Cómo los vamos a conseguir?
Comentarios		

8.3.8. MERCADEO Y PROMOCIÓN

A continuación, se presentan las estrategias para la implementación de las propuestas de Mercadeo y Promoción de la ZVDVC.

Cuadro 37 Plan de Acción – Mercadeo y Promoción

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
Subprograma de Divulgación y Mercadeo	e Divulgación y I	Mercadeo				
Para el 2019 se implementa un plan de mercadeo que responde a las necesi- dades de	Elaborar un plan de Mercadeo de acuerdo a capacidades, objetivos y	Desarrollar un plan específico de mercadeo con apoyo experto en el tema con el objetivo de mejorar oferta actual de servicios y actividades, aumento de beneficios por parte de visitantes y reforzar la imagen del destino, no sólo como un área protegida natural sino como un centro ceremonial maya.	Σ	Documento con acciones específicas en relación a mercadeo de la ZVDVC. Im- plementación de estrategias concretas.		
divulgación y promoción del área protegida como destino	identificado de la ZVDVC	Desarrollar los mercados específicos y potenciales como lo son el aviturismo, la organización de actividades ceremoniales especiales y los paquetes para acampar.	Σ	Estrategias y alianzas con op- eradores locales y regionales.		
turistico utili- zando diversas estrategias y canales de comunicación (materiales) enfocados a		Enfocar todos los esfuerzos de mercadeo en reforzar la imagen que se quiere dar del área tomando en cuenta las ideas centrales: naturaleza, área protegida, conservación, centro sagrado y ceremonial, desarrollo sostenible comunitario, caminata y aventura de bajo impacto, esparcimiento y conexión con la naturaleza y cultura local.	۲	Estrategia de mercadeo clara y objetiva enfocada en mejorar la imagen del área.		
mercado iden- tificados y así lograr aumen- tar la visitación y los ingresos.	Enfocar las actividades de desarrollo turístico en los mercados turísticos	Identificar y validar regularmente nichos de mer- cado principales, de momento siendo dos los pri- oritarios: 1) el turismo extranjero y 2) el compues- to por personas que visitan el Volcán Chicabal con motivos religiosos, espirituales y ceremoniales.	٧	Se tienen identificados nichos de mercado y canales de comunicación con los mismos. Las actividades de desarrollo se centran en satisfacer estos mercados.		

RESULTADOS ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
Diseñar, crear e imple- mentar una campaña publicitaria.	Desarrollar una estrategia permanente de publicidad, en plena concordancia con la estrategia de mercadeo, imagen y mercados prioritarios, con el apoyo de especialistas	Σ	Se cuenta con una cam- paña publicitaria.		
	Integrar la estrategia de publicidad de acuerdo al tipo de medios, en los que se necesitaría un enfoque específico según los siguientes tipos de medios: 1. Impresos, 2. Electrónicos, y 3. Audiovi- suales.	Σ	Las actividades de la ZVD- VC tienen presencia en medios impresos, digitales y audiovisuales.		
	Diseñar, actualizar, reproducir y repartir trifoliares, folletos y volantes que estén en concordancia con la oferta turística del área. Repartirlos en puntos estratégicos como tiendas, restaurantes, hoteles y oficinas de turismo de Quetzaltenango y el Altiplano en general.	ď	Material publicitario ac- tualizado y repartidos en puntos estratégicos.		
	Diseñar, reproducir y repartir estratégicamente una Hoja de hechos. Esta debe describir los productos y servicios que se ofrecen (con precios) y presentarla a las empresas que puedan estar interesadas en promover más formalmente la visita al Volcán Chicabal (operadores de turismo, guías certificados y escuelas de español, por ejemplo).	۲	Hoja de hechos reproducida y repartida estratégicamente.		
	Poner anuncios y artículos especiales en revistas de turismo para dar a conocer el destino.	Σ	Anuncios periódicos en revistas.		
	El Volcán Chicabal cuenta con una página web que se debe reactivar, actualizar y mantener. Esta se debe colocar en todos los demás materiales publicitarios.	⋖	Página web activa y actu- alizada.		
	Proveer al CONAP información actualizada sobre Chicabal para que sea promovido como destino en www.turismo-sigap.com.	Σ	Información actualizada en página de CONAP.		

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
		Revisar periódicamente sitios de turismo internacionales (como Trip Advisor, Lonely Planet y otros) para tomar en cuenta las opiniones de los turistas y responder cuando sea oportuno a comentarios, recomendaciones, impresiones y fotografías de los visitantes.	В	Insumos necesarios para mejorar la oferta del área.		
		Mejorar la presencia en todas las redes sociales. Se recomienda asignar a una persona para esto que sepa bien del manejo de este tipo de medios.	A	Redes sociales activas.		
		Conseguir el patrocinio para que una empresa de producción de cine y audiovisuales cree un documental y/o videos cortos sobre el Volcán Chicabal, su naturaleza, cultura e historia (y otro material audiovisual). Estos se pueden usar en ferias nacionales e internacionales, en eventos de turismo, para entregar a los operadores de turismo y para vender a los turistas. También se pueden utilizar como publicidad en ferias y eventos, en redes sociales y páginas web, en televisión y otros.	В	Videos y documentales de calidad sobre el área. És- tos se usan en diferentes formas.		
		Hacer anuncios en radios comunitarias, sobre todo cuando hay eventos o noticias especiales.	⋖	Anuncios eficientes en radios locales.		
ograma de A	Vlianzas Estrato	Subprograma de Alianzas Estratégicas y Relaciones Públicas				
Para el 2020 la ZCDVC ha al desarrollado es y estableci- ac do alianzas mestratégicas con actores clave para implementar acciones en conjunto que permitan posi	Establecer alianzas estratégicas y acciones para mejorar las Relaciones Públicas	Identificar socios, aliados y/o colaboradores para las actividades de la ZVDVC, mediante un mapeo de actores, caracterización de los mismos y definición de posibles alianzas de mutuo beneficio (ya sea comercial o no comercial). El enfoque de estas alianzas tendría un énfasis con entidades ligadas al turismo y actividades religiosas o espirituales.	۲	Existen alianzas, socios y actores que generan visitantes para Volcán Chicabal y que reciben beneficios compartidos.		

ABLE MONITOREO DE Implementación							
RESPONSABLE							
INDICADOR	Las alianzas se mantienen y dan resultados ben- eficios para el área y los actores involucrados.	Participación activa en grupos de turismo regio- nales.	Convenios de apoyo a alianzas activas y eficien- tes con grupos de desar- rollo turístico regional.	Convenios para apoyo de alianzas estratégicas con prestadores de servicios especializados.	Convenios para apoyo de alianzas estratégicas con prestadores de servicios especializados.	Al menos un Fam trip ejecutado al año con cada sector.	Se tiene participación en redes de turismo y activ- idades relevantes para promocionar ZVDVC.
PRIORIDAD	⋖	∢	٧	⋖	∢	Σ	∢
ACTIVIDADES	Desarrollar e implementar el sistema de alianzas y relaciones públicas de manera gradual para evaluar rendimiento, beneficios y recursos invertidos en alianzas.	Retomar la participación en el Comité de Autogestión Turística de Quetzaltenango – CAT -sobre todo con el fin de que el Volcán Chicabal sea tomado en cuenta como uno de los destinos turísticos más importantes de Quetzaltenango y que forme parte del desarrollo turístico integral de la región. ASAECO puede tener la oportunidad de participar en ferias y eventos de turismo, de recibir capacitaciones, de ser beneficiada con proyectos y asesorías técnicas.	Establecer contacto con iniciativas y grupos turísticos para presentar sus productos y llegar a establecer alianzas y acuerdos de venta y comercialización (ejemplos: Cooperativa integral de servicios especiales de turismo Baktun R.L, operadores de turismo, guías certificados y escuelas de español de la región).	Establecer alianzas con operadores y guías de turismo especializados en ciertos nichos de mercado turístico como lo son el aviturismo y el turismo de aventura.	Establecer alianzas con operadores y guías de turismo especializados en ciertos nichos de mercado turístico como lo son el aviturismo y el turismo de aventura.	Organizar Fam trips (viajes de prueba) con operadores turísticos o guías certificados y con medios de promoción como prensa y revistas. Tomar en cuenta las lecciones aprendidas de cada experiencia para mejorar el producto.	Integrar acciones que permitan el fortalecimiento o desarrollo de relaciones con instituciones nacionales como INGUAT, Cámara de Turismo, Mesas de Turismo Comunitario, Mesa de Aviturismo y otras, para que el destino pueda contar con una mayor visibilidad en la región.
ESTRATEGIAS							
RESULTADOS	cionar el área como un desti- no de turismo sostenible y	aumentar su competitivi- dad.					

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
		Realizar alianzas con los guías espirituales para desarrollar las ceremonias mayas como un atractivo y producto prioritario.	A	Alianzas activas y eficien- tes con guías espirituales.		
		Llevar un sistema de evaluación y monitoreo anual en relación a alianzas estratégicas y relaciones públicas para determinar rendimiento y definir continuidad, cambios o mejoras en las mismas.	В	Revisión anual de rendimiento de alianzas con acciones de seguimiento. Convenios actualizados y activos.		
	Realizar un análisis y comparar opciones de Competitiv- idad	Sistema de evaluación periódica en relación a destinos turísticos de la región, así como destinos similares en términos de paisaje y servicios (como otros volcanes). Esto incluiría revisión de precios, servicios internos, retroalimentación de visitantes, incorporación a rutas y paquetes turísticos, entre otras iniciativas. Esto debiese tener como propósito el mejorar y diferenciar el producto, así como crear alianzas, rutas y paquetes.	В	Se cuenta con un sistema de referencia de ren- dimiento y evaluación como destino turístico en el país.		

RECURSOS HUMANOS, TÉCNICOS, FINANCIEROS Y MATERIALES NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES DE MERCADEO Y PROMOCIÓN

Como parte del apoyo de mercadeo, deberán de contemplarse capacitaciones para el personal y poder recibir y atender de la mejor manera a grupos de visitantes Recursos financieros para contar con un profesional o un equipo que desarrolle e implemente la estrategia de Mercadeo y Publicidad.

Como parte del apoyo de mercadeo, deberan de contemplarse capacitacio según su categoría.

Recursos financieros para mantener activas las estrategias de publicidad, evaluando las mejores opciones de acuerdo a costo y respuesta en visitantes deseados. Esto Recursos financieros y técnicos para el diseño y distribución de materiales, comunicaciones varias, rótulos y mensajes publicitarios.

aplica principalmente a la página Web. Personal técnico asignado a implementar y dar seguimiento a las estrategias de mercadeo y publicidad. Esta persona debe atender las actividades de relaciones públi-

Recursos necesarios	¿Qué recursos nos hacen falta?	¿Cómo los vamos a conseguir?
Comentarios		

8.3.9. MANEJO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

A continuación, se presentan las estrategias para la implementación de las propuestas de Manejo Administrativo y Financiero de la ZVDVC.

Cuadro 38 Plan de Acción – Manejo Administrativo y Financiero

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO De Imple- Mentación
Subprograma de Divulgación y Mercadeo	ivulgación y Mei	rcadeo				
Para el 2017 se sigue un sistema administrativo eficiente que permite el funcionamite el funcionamiento óptimo de	Revisar y actualizar aspectos de Recursos Humanos y	Revisar la organización de la estructura administrativa y operativa para lograr una mejor distribución de responsabilidades dentro de ASAECO y actores externos vinculados al funcionamiento de la ZVDVC.	٧	Organigrama actualizado con detalle de puestos y personas asignadas a cada uno. Listado de actores externos con detalle de funciones.		
la ZVDVC a través de la organización de comisiones de trabajo con re- sponsabilidades,	nos	Desarrollar un manual de funcionamiento con procedimientos, protocolos y responsabilidades de cada actor relevante, para optimizar y agilizar la toma de decisiones, gestión de recursos o imple- mentación de acciones.	⋖	Manual de recursos hu- manos que incluya detalle de responsabilidades y personas asignadas a cada puesto.		
actividades, recursos y resulta- dos establecidos.	Facilitar y or- ganizar el fun- cionamiento de Junta Directiva	Revisar y actualizar el funcionamiento, distribución de responsabilidades, designación de roles y ejecución de actividades a cargo de los miembros de la Junta Directiva con el fin de tener procesos más eficientes, ágiles, participativos, incluyentes y transparentes.	⋖	Documento de inscripción legal de la Junta Directiva actualizado que incluye funciones y atribuciones de la Junta y sus integrantes. Cada persona a cargo conoce y ejecuta sus funciones.		
	Crear y designar a una persona encargada de la actividad de visitación	Plantear, diseñar y crear la descripción de puesto de un encargado de visitación. Contratar a una persona que cumpla con los requisitos del puesto.	Σ	Descripción detallada del puesto – términos de ref- erencia (ver sugerencia de responsabilidades en inciso 7.9.1.). Persona contratada ejecuta sus funciones.		

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO De imple- Mentación
		Asignar responsabilidades al encargado de vis- itación y seguimiento al desempeño de las mismas mediante evaluaciones periódicas, procurando so- bre todo evitar duplicidad de esfuerzos con otros miembros de Junta Directiva.	Σ	Contrato / términos de referencia. Entrega de productos específicos. Evaluaciones periódicas a las actividades del encargado de visitación y resultados concretos basados en términos de contrato.		
	Organizar las Comisiones de Trabajo y hacer eficiente el trabajo de los miembros de ASAECO a	Implementar el sistema de comisiones de trabajo de acuerdo a necesidades y actividades prioritarias. El sistema deberá establecer la estructura y funcionamiento de las distintas comisiones, con lineamientos específicos y planificación correspondiente al sistema global.	⋖	Descripción detallada de comisiones que incluya responsabilidades, actividades, encargados, recursos necesarios, resultados esperados, programación		
	través de la asignación de roles.	Designar responsables de cada comisión de trabajo. Cada uno debe ejecutar sus respectivas funciones, actividades, responsabilidades y contar con una planificación mensual o semanal.	∢	de actividades por sem- ana y/o mes (ver suger- encias en inciso 7.9.1). Se recomienda realizar reuniones semanales para asignación de actividades prioritarias de la semana y para reportar actividades ejecutadas.		
Subprograma de Desarrollo del Personal	esarrollo del Per	rsonal				
Para el 2019 se implementa un plan de capac- itaciones para el personal del área y los miembros de ASAECO que permita fortalecer las	Implementar un programa de capacitación técnica. Este programa debe ser constante para que los participantes estén siempre actualizados.	Desarrollar un plan permanente de capacitación técnica ⁴³ (que sea eficiente y práctico) para el mejoramiento de las habilidades de los miembros de la asociación y otras personas que laboran en el manejo del área protegida y atención al visitante. Esto incluiría formato de capacitaciones y selección de capacitadores adecuados de acuerdo a objetivos.	∢	Contenido y planificación de plan de capacitaciones vigente y funcional para equipos técnicos. Capacitaciones continuas que incluyan evaluaciones, certificaciones y registro de participantes.		

⁴³ Ver Anexo 3 Listados de temas y subtemas para capacitaciones y programas de educación ambiental.

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO De imple- Mentación
capacidades de la organización y brindar un mejor servicio.		Delimitar temáticas y planificación para futuras capacitaciones técnicas con su respectiva pro- gramación, planificación temporal y selección de participantes.	Σ	Evaluación necesidades de capacitación semes- tral. Plan de capacitación continua.		
Subprograma de Educación Ambiental y Cultural	ducación Ambie	ntal y Cultural				
Para el 2018 se implementa un plan de educación ambiental y cultural con apoyo de diferentes actores y sectores con el objetivo de conclibilizar a	Crear espa- cios de Sen- sibilización y Educación Ambiental y Cultural	Identificar grupos, formatos y medios de sensibilización en relación a aspectos de conservación de los recursos naturales y elementos culturales para ser preparados y desarrollados en las actividades generales de la ZVDVC. Desarrollar un plan de educación ambiental básico	4	Programa activo de sensibilización, educación ambiental y cultural. Este plan debe contar con estrategias generales, actividades, formas y tiempo de ejecución, recursos y responsables		
us seriabilizar a los visitantes y comunidades sobre la importancia del cuidado y conser- vación de los recur- sos naturales.		vinculados al área e impartirlo periódicamente.	∢	asignados (profesionales en el tema) y verificadores de implementación.		
Subprograma de Administración Financiera	dministración Fi	nanciera				

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO De imple- Mentación
enfocado en la implementación de diferentes estrategias que permitan para obtener mayores recursos financieros y la diversificación de las fuentes de ingresos del área.		Evaluar las actividades, productos y/o servicios se deben desarrollar para motivar el aumento en la generación de ingresos, tales como ventas de artesanías, arte local, u otras actividades.	Σ	Esto también incluye formas de diversificación de fuentes de ingresos incluyendo ejecución de proyectos de cooperación, cobro por servicios diversificados, búsqueda de donaciones y otros.		

RECURSOS HUMANOS, TÉCNICOS, FINANCIEROS Y MATERIALES NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES DE MANEJO ADMINISTRATIVO Y **FINANCIERO**

Asesoría técnica para implementar una estrategia de Desarrollo Organizacional.

Recurso humano activo y motivado. Todos los miembros de ASAECO deberán de conocer y adaptarse al organigrama administrativo para garantizar la distribución de actividades y responsabilidade:

Recursos financieros para contratar al personal especializado en turismo que se necesita.

Capacitación y formación en administración y gestión de proyectos. Es necesaria la creación y capacitación en sistemas puntuales de manejo financiero, incluyendo la definición de precios y tarifas, Registro Unificado de Visitantes, sistema de cobros, manejo diario de ingresos, control de gastos, y evaluaciones periódicas de gastos e Recursos financieros y técnicos necesarios para contar con el apoyo experto para diseñar e implementar programas de capacitación y sensibilización. ingresos.

Contar con el apoyo de experto financiero para realizar análisis de gastos, nivel de ingresos por actividad y medidas regulares para reducir gastos y mejorar el manejo de ingresos.

Sistemas eficientes de administración, registro y control.

Recursos necesarios	¿Qué recursos nos hacen falta?	¿Cómo los vamos a conseguir?
Comentarios		

8.3.10. CALIDAD Y SERVICIO AL VISITANTE

A continuación, se presentan las estrategias para la implementación de las propuestas de Calidad y Servicio al Visitante de la ZVDVC.

Cuadro 39 Plan de Acción – Calidad y Servicio al Visitante

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
ama de	Subprograma de Calidad y Servicio	cio				
Para el 2020 se implementan estrategias orientadas a medir la satisfacción de los visitantes	Para el 2020 se implementar implementan estrategias orientadas a la satisfac-a medir la ción de los satisfacción de usuarios y los visitantes.	Diseñar e implementar un programa de capacitación del personal sobre la satisfacción de los visitantes, para tener un claro entendimiento de la importancia en la calidad de servicio, profesionalismo, actitud personal y la manera de responder a las inquietudes de los visitantes, calidad en el servicio, calidad de productos y seguridad.	∢	Personal capacitado.		
que permita la evaluación de la calidad de los productos y servicios		Motivar la puesta en práctica de la calidad en el servicio siempre y por parte de todo el personal de atención al cliente. Hacer evaluaciones periódicas del personal para asegurar que esto se cumple. Reforzar capacitaciones cuando sea necesario.	۷	Personal pone en práctica estrategias de servicio al cliente.		
turisticos y que fomente la im- plementación de huenas		Atender a comentarios de los usuarios sobre for- mas de mejorar el servicio al cliente.	⋖	Se toman en cuenta las recomendaciones y se mejora en base a ellas.		
prácticas para mejorar la experiencia del visitante.	Mantener una eficiencia administrativa continua	Diseñar un plan o manual de buenas prácticas que permita el desarrollo de liderazgo en la admin-istración, para promover la calidad interna de la misma y permitir que exista mayor satisfacción de los miembros de ASAECO.	Σ	Plan de buenas prácticas administrativas para mejo- ras en calidad de servicios.		
		Evaluar regularmente el nivel de satisfacción y lealtad de los miembros de ASAECO con el fin de mejorar la productividad y la calidad de los servicios y de las actividades.	Σ	Sistema de evaluación de satisfacción de miembros de ASAECO.		

RESULTADOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRIORIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	MONITOREO DE Implementación
		Diseñar un plan de evaluación de la eficiencia administrativa en la que se mida la calidad del trabajo de la administración y su relación con la satisfacción de los visitantes y el rendimiento de ventas.	Σ	Sistema de evaluación interna y administrativa en relación con satisfacción de visitantes.		
	Velar porque la imagen in- tegral del área sea de calidad	Desarrollar un plan de monitoreo y mantenimiento de las instalaciones e infraestructura para garantizar que se mantengan en buen estado, e idealmente sean mejoradas regularmente.	Σ	Instalaciones e Infrae- structura son evaluadas regularmente de acuerdo a función		
	incluyendo el área como tal, las instala- ciones y el	Realizar chequeos regulares para asegurarse de que el estado de los recursos naturales, altares, miradores y sitios de mayor atractivo mantengan la integridad del entorno general.	Σ	Recursos naturales y atractivos de mayor atractivo son monitoreados regularmente.		
	personal.	Diseñar, entrenar e implementar a empleados y personal en un código de comportamiento, apariencia, higiene, valores humanos y lenguaje para asegurar una experiencia placentera a los visitantes y una convivencia digna entre miembros del personal.	۷	Todo el personal conoce y practica código de comportamiento que promueve valores y convivencia entre personal y con visitantes.		

RECURSOS HUMANOS, TÉCNICOS, FINANCIEROS Y MATERIALES NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES DE CALIDAD Y SERVICIO AL

En aspectos de recurso humanos, todos los miembros de ASAECO, guías, empleados y personal relacionado a las actividades diversas deberá comprender la importancia de la eficiencia y el control de calidad en cada labor, lo cual debería ser monitoreado y evaluado para mejoras continuas. itanuaje Capacitación y asistencia técnica para la implementación de estrategias de calidad.

¿Cómo los vamos a conseguir?	¿Qué recursos nos hacen falta?	Recursos necesarios
como uniformes, gafetes y otros.	uieren de recursos financieros para la adquisición de insumos de apoyo como uniformes, gafetes y otros.	adecuado y una actitud amigable. Se requieren de recu
ıncia de la higiene, buena presentación, uso de lengu	uada. El personal tendrá que contar con una comprensión de la importancia de la higiene, buena presentación, uso de lengu	tes deberán contar con una imagen adecuada. El perso
as personas encargadas de alguna actividad para visit	De acuerdo a esfuerzos de limpieza, mantenimiento y diseño, tanto los espacios para los visitantes como todas las personas encargadas de alguna actividad para visit	De acuerdo a esfuerzos de limpieza, mantenimiento y c

Recursos necesarios ¿Qué recurso Comentarios

9. BIBLIOGRAFÍA

A continuación, se listan los documentos y herramientas consultados y citados.

- Aguilar, E. et al. 2003. Plan Maestro Monumento Natural y Cultural Volcán y Laguna Chicabal, 2003-2007. Helvetas, ProBosques, CONAP, DRAO, USAC y CUNOC. Quetzaltenango. 115pp.
- ASAECO. Reglamento del uso de las instalaciones del centro Ecoturístico Laguna de Chicabal. ASAECO. Quetzaltenango. 4pp.
- ASAECO. 2007. Convenio de coadministración de la Zona de Veda Definitiva "Volcán Chicabal" entre el CONAP, ASAECO y la Municipalidad de San Martín Sacatepéquez. Quetzaltenango. 9pp.
- ASAECO. 2010a. Nichos de mercado. ASAECO. Quetzaltenango. 18pp.
- ASAECO. 2010b. Plan Estratégico de la Asociación de Agricultores Ecológicos de la Laguna de Chicabal,
 "ASAECO" 2011-2021. Quetzaltenango. 19pp.
- Báez, A. y A. Acuña. 1998. Guía para las mejores prácticas de ecoturismo en las áreas protegidas de Centro América. PROARCA/CAPAS, CCAD-USAID. San José, Costa Rica. 181pp.
- Biótica. 2006. Plan de uso público Reserva Protectora de Manantiales Cerro San Gil. FUNDAECO, INCAE. Izabal. 83pp.
- Ceballos-Lascuráin, H. 1996. Turismo, Ecoturismo y Áreas Protegidas. Organización Mundial de Turismo, Madrid. 260pp.
- Chávez, I 2007. Manual de Servicio al Cliente. FUNDAECO, Izabal. 20pp.
- CONAP. 2011. El Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas, Base Fundamental para el Bienestar de la Sociedad Guatemalteca. CONAP / Zootropic. Guatemala. 360pp. Documento Técnico No. 95 (01-2011).
- CONAP. 2012. Códigos de Ética. Guatemala
- CONAP. 2012a. Estudio Técnico para la recategorización de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal a Monumento Natural y Monumento Cultura Volcán y Laguna de Chikab'al. Proyecto Alianza para el Turismo Comunitario, Counterpart International / USAID. Quetzaltenango. 187pp. Elaborado por Juan José Méndez. Versión no aprobada por Consejo.
- CONAP. 2012b. Herramienta para la evaluación, prevención y monitoreo de impactos en áreas protegidas. Proyecto Alianza para el Turismo Comunitario, Counterpart International / USAID y CONAP. Guatemala. 46pp. Elaborada por Irene Chávez, Aida Bocock e Isabel Pérez.
- CONAP. 2012c. Procedimientos para la elaboración, revisión, aprobación y monitoreo de Planes Operativos Anuales POA's de Áreas Protegidas del SIGAP. CONAP. Guatemala
- CONAP. 2013. Normativo para la Gestión y Manejo de las Actividades de Visita en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP- CONAP. Guatemala. 11pp.
- CONAP. 2014a. Evaluación parcial de Potencial Turístico, Volcán y Laguna Chicabal. Proyecto GEF, CO-NAP y PNUD. Guatemala. 20pp. Elaborado por Irene Chávez.

- CONAP. 2014b. Listado de áreas protegidas. Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas. Consejo Nacional de Áreas Protegidas. Guatemala. 14 pp.
- CONAP. 2014c. Guía para la elaboración de Planes de Gestión y Manejo de Visitantes para el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas SIGAP -. Proyecto GEF, CONAP, PNUD. Guatemala. 57pp. Guía original elaborada por Counterpart International Proyecto Alianza para el Turismo Comunitario (2011); Revisada, modificada y actualizada por Irene Chávez (2014); revisada por Annabella Marroquín y Lucila Pérez CONAP y validada por los miembros del COTURAP (Octubre del 2014).
- CONAP. 2014d. Metodología y Formato para elaborar la Evaluación de Potencial Turístico de Áreas Protegidas del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas SIGAP y documento anexo: fichas de campo para la evaluación de potencial turístico. Proyecto GEF, CONAP, PNUD. Guatemala. 17pp. Elaborada por Irene Chávez, revisada por Annabella Marroquín y Lucila Pérez CONAP –, validada por los miembros del COTURAP.
- CONAP. 2015. Términos de Referencia: Elaboración y Validación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal. CONAP. Guatemala. 7pp.
- CONAP. 2016. Plan Maestro de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal. CONAP. Guatemala. 121pp.
- CONAP. 2016a. Informe de Actividades de Monitoreo Biológico en el Altiplano Occidental. Documento técnico No. 07-2016
- CONAP / INGUAT. 2015. Reporte estadístico, Zona de Veda Definitiva Volcán y Laguna de Chicabal, Año 2014. CONAP e INGUAT. Guatemala. 16pp.
- Congreso de la República. 1989. Ley de Áreas Protegidas. Decreto Número 4-89. Guatemala. 55pp.
- Counterpart International. 2012a. Análisis de la situación actual en las áreas piloto: Chicabal, Quetzaltenango, área piloto para el proyecto 'Elaboración de la Herramienta para la evaluación, prevención y monitoreo de impactos en Áreas Protegidas del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas SIGAP '. Proyecto Alianza para el Turismo Comunitario, Counterpart International / USAID y CONAP. Guatemala. 19pp. Elaborado por Aida Bocock.
- Counterpart International. 2012b. Análisis de la situación actual y evaluación de impactos en las áreas piloto: Chicabal, Quetzaltenango, área piloto para el proyecto 'Elaboración de la Herramienta para la evaluación, prevención y monitoreo de impactos en Áreas Protegidas del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas SIGAP –'. Proyecto Alianza para el Turismo Comunitario, Counterpart International / USAID y CONAP. Guatemala. 27pp. Elaborado por Aida Bocock.
- Counterpart International. 2012c. Plan de Contingencia para Días de Alta Visitación, Volcán y Laguna Chicabal. Área piloto para el proyecto 'Elaboración de la Herramienta para la evaluación, prevención y monitoreo de impactos en Áreas Protegidas del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas SIGAP '. Proyecto Alianza para el Turismo Comunitario, Counterpart International / USAID. Guatemala. 15pp. Elaborado por Aída Bocock, revisado y corregido por Irene Chávez e Isabel Pérez.
- FUNDAECO, INCAE. 2006. Plan de uso público Reserva Protectora de Manantiales Cerro San Gil. 2006. Izabal. Guatemala.
- Gobierno de Guatemala. 1956. Decreto Presidencial del 1 de Junio de 1956.

- Gobierno de Guatemala. 2012. Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala.
 2012-2022. Guatemala. 101pp.
- INE. 2011. Caracterización República de Guatemala, Censo Municipal 2008 2011. Instituto Nacional de Estadística. Gobierno de Guatemala. Guatemala. 38pp.
- INGUAT 2013. Boletín de la ocupación hotelera y movimiento hotelero de turistas residentes y no residentes, Enero Diciembre 2013. Instituto Guatemalteco de Turismo. Guatemala. 29pp.
- INGUAT 2014. Boletín Estadístico de Turismo Enero Diciembre 2014. Instituto Guatemalteco de Turismo. Guatemala. 20pp.
- INGUAT. 2015a. Plan Maestro de Turismo Sostenible, un compromiso de nación para el desarrollo competitivo, 2015-2025. Resumen, Segunda edición. Gobierno de Guatemala, INGUAT, con la colaboración de OMT. Guatemala. 298pp.
- INGUAT 2015b. Boletín de la oferta hotelera primer trimestre 2015. Instituto Guatemalteco de Turismo. Guatemala. 16pp.
- INGUAT 2016. Listado de Prestadores de Servicios. Instituto Guatemalteco de Turismo. Guatemala.
 Documentos varios.
- Maldonado, M., M. Dix, M.W. Dix. 2002. Análisis de Flora y Fauna del Municipio de San Martín Sacatepéquez. Municipalidad de San Martín Sacatepéquez, Fondo Nacional para la Conservación de la Naturaleza FONACON, Universidad del Valle de Guatemala. Guatemala.
- PNUD. 2011. Cifras de Desarrollo Humano, Quetzaltenango. Colección estadística departamental. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD. Guatemala. 12pp.
- SEPRODES. 2015. Tarifas establecidas para cada una de las siete áreas piloto. Consejo Nacional de Áreas Protegidas. Guatemala. 12pp.
- UNESCO. 1972. Convención sobre la protección del patrimonio mundial, cultural y natural. Francia.
 16pp.
- UNESCO. 2006. Compendio de Leyes sobre la protección del Patrimonio Cultural Guatemalteco. UNES-CO. 208pp.
- UVG y Ut'z Che'. 2011. Plan de Manejo Turístico del Volcán y Laguna de Chikab'al, San Martín Sacate-péquez, Quetzaltenango. Universidad del Valle de Guatemala, Asociación Ut'z Che' y Asociación de Agricultores Ecológicos ASAECO-. Guatemala. 62pp. Elaborado por Victor López, Doris Martínez y equipo técnico.

10. ANEXOS

ANEXO 1. FICHAS DE CAMPO PARA EVALUACIÓN DE SITUACIÓN ACTUAL

DATOS GENERALES	
Nombre y cargo del contacto directo:	
Teléfono:	
Email:	
Página web – red social:	
Administrador / co-administrador:	
Categoría de Manejo:	
Estado legal del área:	
Privado	
Municipal	
Comunitario	
Cooperativa	
Estatal	
Otro:	
Comunidad más cercana o asociada:	
Grupo étnico / idioma:	
CEXISTE diguil tipo de inversión para la deti	vidad turística? Sí No Describir brevemente:
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	
¿Qué nivel de interés se tiene en desarroll	ar la actividad turística?
Bajo Medio Alto	Muy Alto
¿Por qué?	
¿Por parte de quién y cómo surgió la inicia	ativa de desarrollar turismo?
¿Cuál es el objetivo general que se busca a	alcanzar al desarrollar turismo?

¿Cuáles son las metas a corto plazo (1 a 2 años)? ¿A mediano plazo (2 a 3 años)? ¿A largo plazo (3 años o más)?
¿Qué tanta disponibilidad o capacidad se tiene para invertir en turismo?
¿Cuentan con algún tipo de financiamiento para el turismo? Sí No Si sí, describa:
¿Se cuenta con algún tipo de planificación general y turística? Sí No Si sí, describa:
¿Se cuenta ya con personal que se pueda dedicar a la atención del turista? Sí No Si sí, describa:

ATRACTIVOS Y ACTIVIDADES

Listado de atractivos, actividades, oportunidades recreativas – naturales y culturales del área protegida	Cultural	Natural	Agrícola	Recreativo	Eventos	Otro	Actual	Ideas	Potencial	Descripción

		IE?	¿ES AT	RACTIVO P	ARA EL TUP	RISMO?	
	ELEMENTO	¿EXISTE?	NO ¿POR Qué?	POCO	SI, REGULAR	SI, MUCHO	BREVE DESCRIPCIÓN
	Especies representativas de flora y fauna						
	Vistas paisajísticas						
	Río / riachuelo / nacimiento						
S	Lago / Mar / playa						
Barrancos	Cascada / caída de agua						
arra	Aguas termales / azufradas						
B	Volcán						
	Montañas / cerros						
	Cuevas						
	Fiestas / ferias / carnavales						
	Mercado						
	Actividades religiosas						
	Actos ceremoniales						
Cultural	Tradiciones / costumbres / ritos						
3	Sitio arqueológico						
	Arquitectura						
	Sitio histórico						
	Artesanías						

	EXI	STE				ESTADO			
SERVICIOS	SI	NO NO	POTENCIAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	DESCRIPCIÓN
Agua									
Luz									
Comunicación									
Alimentación									
Hospedaje									
Guiaje									
Organización o servicio de eventos									
Transporte									
Oficina administrativa									
Otro									

	EXI	STE				ESTADO			
INFRAESTRUCTURA	S	N N	POTENCIAL	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	DESCRIPCIÓN
Acceso									
Parqueo									
Garita de cobro									
Centro visitantes									
Museo									
Alimentación									
Hospedaje									
Acampar									
Senderos									
Miradores / torres de observación									
Señalización interna									
Interpretación (rótulos u otros)									
Áreas para eventos									
Espacios para actividades al aire libre									
Áreas de descanso									
Muelles									
Sanitarios									
Duchas									
Manejo de desechos									
Otro									

	OBSERVACIONES
Frecuencia	
Regularmente	
Esporádicamente	
Ocasión específica	
Temporalidad	
Época alta	
Época baja	

	OBSERVACIONES
Entre semana	
Fin de semana	
Eventos o fechas que atraen más turistas	
Tiempo promedio de permanencia	
Porcentaje de personas que pernoctan en el área	
Total de visitantes en un mes	
Total de visitantes en un año	
Origen	
Nacionales (lugar)	
Regionales (lugar)	
Locales	
Extranjeros (país)	
Tipo de grupo	
Familias	
Grupos varios	
Parejas	
Negocios	
Grupo organizado	
Tamaño promedio de los grupos	
Edad promedio	
Nivel educativo/económico promedio	
Motivo principal de visitar el sitio	
Actividades que realizan	
Servicios que más solicitan	
Opiniones que los turistas han dejado del sitio	

ANEXO 2. RESUMEN DE METODOLOGÍA DE CALIFICACIÓN PARA EVALUACIÓN DE POTENCIAL

La oferta turística de un destino se conforma de tres partes esenciales:

- A) Los atractivos y actividades
- B) La estructura turística la cual a su vez se compone de infraestructura y servicios y,
- C) Aspectos administrativos

Para el área evaluada se debe presentar una serie de incisos y cuadros en los que se evalúa la situación actual de los elementos anteriormente mencionados y un cuadro y un gráfico que agrupa todas las evaluaciones para luego realizar un análisis que concluye en el nivel de potencial del destino.

LOS ATRACTIVOS Y ACTIVIDADES

Para la evaluación de los atractivos identificados se ha diseñado una metodología cualitativa y cuantitativa. A continuación, se presenta el modo de presentación de resultados, interpretación de resultados y las evaluaciones de los atractivos.

En total se evalúan 9 características y se marca si el atractivo cuenta o no con la característica en mención. A continuación, se describe el significado de cada una:

- Valor escénico y paisajístico: el atractivo cuenta con características especiales de paisaje, belleza visual, opciones para actividades al aire libre, fotografía, etc.
- Valor cultural o natural: importancia a nivel natural o cultural. Cuenta con diversidad de flora y fauna. Resaltar características de biodiversidad especiales. y/o cuenta con elementos de patrimonio cultural especiales - tangibles e intangibles-.
- Nivel de conservación: el atractivo no ha sido alterado por alguna actividad humana.
- Representatividad: el atractivo es representante de una característica local, nacional o regional. Relevancia histórica, natural o cultural.
- Interpretación: el atractivo cuenta con el potencial, disponibilidad o viabilidad para implementar una actividad de interpretación y educación ambiental o cultural.
- Recreación: el atractivo cuenta con el potencial, disponibilidad o viabilidad de implementar una actividad recreativa, eventos, turismo de aventura, actividades al aire libre, posibilidades de diversión, infraestructura relacionada, etc.
- Singularidad: el atractivo es único, es decir que no existen atractivos similares a nivel local o regional.
- Seguridad: la visita del sitio es segura en todo sentido (no se expone al turista a delincuencia, caminos peligrosos, actividades de alto impacto o con alto riesgo de accidentes, etc.)
- Accesibilidad: es fácilmente accesible (se medirá tiempo, medio, estado del acceso). Se toma en cuenta el acceso hasta llegar al área protegida como el acceso a los atractivos con los que cuenta

Para el cálculo del nivel de potencial, se evalúa si el atractivo cuenta o no con la característica descrita. El nivel de potencial se calcula según los criterios siguientes:

Clave para evaluación de atractivos turísticos actuales y potenciales (metodología de semáforo)

CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	COLOR
ALTO	8 o 9 características seleccionadas de 9	Verde
MEDIO	4 a 7 características seleccionadas de 9	Amarillo
BAJO	1 a 3 características seleccionadas de 9	Rojo

ESTRUCTURA TURÍSTICA Y ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Para la evaluación de infraestructura y servicios dentro de las reservas y parques, y también para evaluar los aspectos administrativos, se utiliza una combinación de criterios que dan como resultado color verde, amarillo o rojo (metodología de semáforo). Los resultados se evalúan según los criterios descritos a continuación:

Clave para evaluación de estructura y aspectos administrativos

CRITERIO	VERDE	AMARILLO	ROJO
Existe	Si	Si/No	No
Uso/Visita/Funciona	Si	No	No
Estado	Muy bueno/ Bueno	Regular	Malo / Muy malo
Inversión	Baja	Baja/Media	Media/Alta
Plazo requerido para implementación *	Corto	Corto	Mediano/Largo

^{*} corto: 1 a 2 años; mediano: 2 a 3 años; largo: 3 años o más.

SIGNIFICADO:

Verde: este color corresponde a un elemento que ya existe, se puede usar y requiere de poca o ninguna inversión para mejorar. Son elementos que representan mayores ventajas actualmente.

Amarillo: corresponde a un elemento que ya existe, pero no se puede usar o no se usa, o no existe, pero es fácil de implementar, requiere de baja inversión y puede estar disponible en corto plazo.

Rojo: corresponde a un elemento que no existe y es difícil de implementar ya que requiere de alta inversión y de un mediano o largo plazo para su implementación.

ANEXO 3. LISTADOS DE TEMAS Y SUBTEMAS PARA CAPACITACIONES Y PROGRAMAS DE EDU-CACIÓN AMBIENTAL

Las capacitaciones y los talleres de educación ambiental deben abarcar una amplia selección de temas. Para implementar estos procesos se recomienda hacer una evaluación detallada de las capacitaciones que ya se han impartido, qué necesidades y temas son los más importantes para impartir y quiénes serán los públicos meta para cada uno. Para la implementación de las capacitaciones se recomienda contratar a expertos en los diferentes temas. Éstos pueden ser: educadores, estudiantes de universidades de la región o del país, personal de operadores de turismo o guías certificados, especialistas en temas específicos, empresas profesionales que se dedican a la formación y capacitación, organizaciones dedicadas a la prestación de servicios de capacitación y otras (según los temas deberá buscarse a la entidad más apropiada para impartir los programas de capacitación).

LISTADO DE TEMAS PARA CAPACITACIONES

ÁREAS PROTEGIDAS

- Definición de Área Protegida e importancia a nivel nacional
- El Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas SIGAP
- Instituciones involucradas en el manejo y administración de las Áreas Protegidas y sus funciones
- Ley de Áreas Protegidas y su Reglamento
- Tipos de Áreas Protegidas y categorías de manejo

LA ZONA DE VEDA DEFINITIVA VOLCÁN CHICABAL Y GENERALIDADES DE MANEJO Y ADMINISTRACIÓN

- ¿Qué es una Zona de Veda Definitiva?
- Motivos, leyes e historia de creación
- Objetivos
- Localización regional y local (mapas)
- Zonificación y subdivisiones
- Manejo y administración
- ASAECO y sus funciones en la administración de la ZVDVC
- CONAP y sus funciones en la administración de la ZVDVC
- Personal, organigrama y funciones
- Planificación e importancia
- Tipos de Planes que apoyan el manejo del área: Plan Maestro, Plan de Gestión y Manejo de Visitantes, Plan
 Operativo Anual, Plan de Acción, y otros.
- Implementación de los diferentes planes y responsables
- Normas, reglamentos, actividades permitidas y no permitidas

IMPACTO Y MONITOREO

- Impactos generales y turísticos
- Manejo de impactos
- Monitoreo y mapeo de impactos, uso de fichas de evaluación
- Uso de GPS
- Uso de radios

GUARDA RECURSOS

- Actividades, cualidades y funciones de un guarda recursos
- Patrullaje y monitoreo
- Planificación de actividades, herramientas y técnicas
- Presentación de las denuncias e informes

RECURSOS NATURALES DE LA ZVDVC

- Ubicación desde el punto de vista ambiental y ecológico
- Principales recursos naturales, tipos de bosque, flora y fauna
- Importancia de su conservación
- La importancia del agua en la ZVDVC
- Volcanes y sistemas geológicos asociados
- Datos específicos de avifauna y su importancia

PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA ZVDVC

- El deterioro ambiental
- Contaminación, tipos y consecuencias
- Prevención y mitigación
- Avance de la frontera agrícola e invasiones
- Incendios, causas, consecuencias y métodos de prevención
- Deforestación, causas, consecuencias y prevención
- Extracción ilícita de flora y fauna, causas, consecuencias, prevención y mitigación

ACTIVIDADES SOSTENIBLES

- Sostenibilidad y desarrollo sostenible
- Utilización de recursos de forma sostenible
- Servicios ambientales
- Diferentes actividades sostenibles como turismo, agroforestería, etc.,
- Actividades comerciales e industriales y su impacto
- Participación comunitaria

TURISMO Y SERVICIOS

- Turismo como un negocio
- Tipos de turismo
- Turismo Sostenible
- Buenas prácticas
- Atractivos y actividades turísticas en el área
- Turistas y visitantes
- Anfitrión Turístico Local
- Guiaje
- Interpretación y educación ambiental
- Manejo de grupos

- Primeros auxilios y rescate
- Preparación de alimentos
- Higiene
- Mercadeo
- Hospedaje
- Observación de aves
- Observación de flora y fauna en general
- Fotografía
- Educación Ambiental
- Idioma inglés y otros

CULTURA LOCAL

- Cultura y folklore local
- Fortalecimiento cultural
- Impactos culturales, prevención y manejo
- Organización y participación comunitaria
- Resolución de conflictos

TEMAS PARA LA EDUCACIÓN AMBIENTAL

ÁREAS PROTEGIDAS Y AMBIENTE

- Descripción general (concepto, componentes, funcionamiento y ecología) e importancia (por qué cuidar los recursos).
- El mundo, el ser humano y el ambiente (utilización de los recursos naturales).
- Descripción del ambiente y recursos del país.
- Descripción de contaminación y principales problemas que enfrenta el ambiente guatemalteco y sus causas.
- Qué podemos hacer para cuidarlo y darle un uso apropiado (soluciones colectivas e individuales).

CONSERVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

- Conceptos e importancia
- Actividades sostenibles
- Turismo sostenible

AGUA

- Descripción general (concepto, tipo de recurso, donde se encuentra, proporciones, fuentes de agua, etc.), usos e importancia del agua.
- Ciclo del agua, de dónde viene.

- Recursos hídricos, de dónde obtenemos el agua.
- Agua potable, distribución, calidad y consumo.
- Agua contaminada: Principales fuentes de contaminación (cómo se contamina el agua superficial y el agua subterránea), tratamiento y efectos para el ambiente en general y las personas.
- Escasez de agua: Principales causantes de problemas de conservación.
- Qué podemos hacer para cuidarla y darle un uso apropiado (conservación y tratamiento, soluciones colectivas e individuales)
- Qué hacer para tener agua potable.

SUELO

- Descripción, composición e importancia.
- Causas del empobrecimiento y contaminación del suelo.
- Consecuencias de la contaminación del suelo.
- Qué podemos hacer para cuidarlo y darle un uso apropiado (conservación y tratamiento, soluciones colectivas e individuales).

BOSQUES: ÁRBOLES Y PLANTAS

- Descripción e importancia (filtración, absorción, sombra, humus, erosión, viento, oxígeno, hábitat para otras especies).
- Beneficios directos y usos.
- Recursos forestales del país (tipos de bosques y plantas).
- Principales causas y consecuencias de la deforestación.
- Qué podemos hacer para cuidarlos y darles un uso apropiado (conservación y tratamiento, soluciones colectivas e individuales).
- Reforestación y manejo de incendios.

AIRE Y ATMÓSFERA

- Descripción general (concepto, composición y funcionamiento) e importancia.
- Qué es contaminación del aire y cuáles son las principales causas.
- Consecuencias de la contaminación atmosférica y del aire.
- Qué podemos hacer para cuidarlo (soluciones colectivas e individuales).

FAUNA

- Descripción e importancia de su conservación.
- Diversidad y singularidad de especies.
- Principales causas y consecuencias de la cacería, tráfico y daño del hábitat.
- Conservación y prevención.

MANEJO DE DESECHOS

- Concepto y descripción de desechos sólidos y basura.
- Problemas que causa.
- Cómo manejar la basura.
- Separar, reducir, reusar y reciclar.
- Compostaje.

CULTURA

- Historia
- Identidad, cultura y folklore
- Religión Maya
- Sitios Sagrados
- Idiomas

ANEXO 4. BOLETA CONTROL Y MITIGACIÓN DE IMPACTOS

#			VERIFICADOR EN EL NIVEL APROPIADO O EN SU LÍMITE ACEPTABLE DE CAMBIO Aplicada a ZVD Chicabal	SI LA RESPUESTA ES FALSO, DESCRIBA LA SITUACIÓN O PROBLEMA ENCONTRADO	SOLUCIÓN: ACCIONES Y MATERIALES NECESARIOS	PERSONA RESPONSABLE	FECHA EN QUE ESTARÁ RESUELTO
NDIC/	ADOR	SES DE	NDICADORES DE SOSTENIBILIDAD SOCIO-CULTURAL				
	ш	>	El camino de acceso está en buen estado, con orillas reparadas para paso peatonal, sin daño a la flora, reforestado en las orillas para prevenir deslizamientos y se recomienda antes de subir no generar ruidos ni humo.				
	ч	>	El rótulo de ingreso es visible, es legible, está limpio, bien pintado, no está doblado, oxidado, ni perforado.				
	ч	>	El estacionamiento está bien señalizado y delimitado con cercos vivos, bien organizado y es totalmente seguro.				
	ш	>	La taquilla o garita de entrada está limpia y ordenada, ofrece sillas o bancas para que los visitantes se sientan cómodos.				
	ш	>	La garita de entrada brinda material interpretativo e informativo al visitante, está perfecto estado, es español y mam.				
	ш	>	La tienda ofrece variados alimentos y bebidas saludables y con la máxima higiene para sus visitantes.				
	ш	>	Tienda ordenada, productos sin polvo, tienda presen- table que no funcione como bodega.				
	ш	>	En la Laguna Seca se provee servicios sanitarios para hombres y mujeres, están limpios, funcionan y están bien abastecidos.				
	ш	>	Todos los sanitarios del Parque utilizan tecnologías que no contaminan el ambiente.				
	ш	>	En el Sendero Didáctico se escuchan únicamente sonidos de la naturaleza, no hay ruido ni bulla.				

FECHA EN QUE ESTARÁ RESUELTO													
PERSONA RESPONSABLE													
SOLUCIÓN: ACCIONES Y MATERIALES NECESARIOS													
SI LA RESPUESTA ES FALSO, DESCRIBA LA SITUACIÓN O PROBLEMA ENCONTRADO													
VERIFICADOR EN EL NIVEL APROPIADO O EN SU LÍMITE ACEPTABLE DE CAMBIO Aplicada a ZVD Chicabal	Durante el recorrido del Sendero Didáctico se observan muchas especies de fauna silvestre.	En ninguna de las áreas de uso turístico se perciben gases, humo, ruidos ni olores desagradables.	En todo el parque de Chicabal no hay basura en el suelo, ni estiércol de animales de carga ni ningún desecho.	Los prestadores de servicios el Parque respetan el espacio de los visitantes, no los acosan con su servicio.	No se ha reportado ningún caso de asalto o robo en el Chicabal ni en las cercanías.	Las facilidades turísticas están pintadas de los mismos colores del ambiente del Parque.	Todas las facilidades turísticas son de estilo campestre y de montaña, ninguna es de estilo urbano.	Todas las facilidades turísticas están en perfecto estado: senderos, bancas, mesas, miradores, techos, etcétera.	En todas las áreas de uso turístico hay señales indicando la ubicación del CV, sanitarios, senderos y salida.	En todos los descansos, estaciones interpretativas y miradores hay bancas y barandas en perfecto estado.	Las áreas de uso turístico ofrecen educación e información importante al visitante a través de material interpretativo.	La información de los rótulos y material interpretativo está en español y mam.	Los rótulos interpretativos, la normativa y señalización en las áreas de uso turístico están en perfecto estado.
	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>
	щ	ш	щ	ш	ш	ш	ш	ட	ட	ட	ட	ш	ட
#													

F V Los senderos del área de hotel y cabañas están deliminas, mitadados, no encolareados. Ilimpias, sin utilizarlas como bodega, sin humedad y funcionales sin utilizarlas como bodega, sin humedad y funcionales. F V Area el juegos de niños en buen estado, limpios y funcionales. F V Area el juegos de niños en buen estado, limpios y funcionales. F V Cancha de futbol limpia (sin basura ni estiércol) delimpia de futbol limpia (sin basura ni estiércol) delimpia de futbol limpia (sin basura ni estiércol) delimpia en mitada glara no confundir con el parqueol, porterias en huen estado. F V Espacio para acopio de desechos sólidos, basura y chatarra esta cerrado, con techo y ordenado. F V Se separa la basura y sel leva a centros de reciclaje F V Durante la aplicación de la boleta no se observó a ningún visitante incumpliendo las normas de visita. F V No acourrido ningún accidente a ningún visitante ni empleados del Parque incumpliendo las normas de visita. F V No acourrido ningún accidente a ningún visitante dañando rótulos, triando basura, dañando facilidades o incumpliendo las normas. F V No se bezor ó a ningún visitante dañando rótulos, triando basura, dañando facilidades o incumpliendo las comunidades vecinas.	#			VERIFICADOR EN EL NIVEL APROPIADO O EN SU LÍMITE ACEPTABLE DE CAMBIO Aplicada a ZVD Chicabal	SI LA RESPUESTA ES FALSO, DESCRIBA LA SITUACIÓN O PROBLEMA ENCONTRADO	SOLUCIÓN: ACCIONES Y MATERIALES NECESARIOS	PERSONA RESPONSABLE	FECHA EN QUE ESTARÁ RESUELTO
		ட	>	Los senderos del área de hotel y cabañas están deli- mitados y no erosionados.				
> > > > > > > > > > > > > > > > > > > >		щ	>	Las habitaciones y cabañas están ordenadas, limpias, sin utilizarlas como bodega, sin humedad y funciona- les.				
> > > > > > > > > >		ட	>	Área de juegos de niños en buen estado, limpios y funcionales.				
> > > > > > > > > > > > > > > > > > > >		Щ	>	Cancha de futbol limpia (sin basura ni estiércol) delimitada (para no confundir con el parqueo), porterías en buen estado.				
> > > > > > > >		ட	>	En toda la laguna seca no hay material de desecho, chatarra e infraestructura abandonada y está jardini- zado.				
> > > > >		ட	>	Espacio para acopio de desechos sólidos, basura y chatarra está cerrado, con techo y ordenado.				
> > > >		ட	>					
> > > >		ட	>	Durante la aplicación de la boleta no se observó a ningún visitante incumpliendo las normas de visita.				
> > >		ட	>	Durante la aplicación de la boleta no se observó a ningún empleado del Parque incumpliendo las nor- mas.				
V No se observó a ningún v tirando basura, dañando las normas. V La Municipalidad apoyarrollo relacionados con tuvecinas.		ட	>	No ha ocurrido ningún accidente a ningún visitante ni empleados del Área Protegida de Chicabal.				
V La Municipalidad apoya rollo relacionados con turismo e		ட	>	No se observó a ningún visitante dañando rótulos, tirando basura, dañando facilidades o incumpliendo las normas.				
V La Municipalidad apoya rollo relacionados con turismo e vecinas.								
		ш	>	La Municipalidad apoya proyectos de desar- rollo relacionados con turismo en las comunidades vecinas.				

FECHA EN QUE ESTARÁ RESUELTO												
PERSONA RESPONSABLE												
SOLUCIÓN: ACCIONES Y MATERIALES NECESARIOS												
SI LA RESPUESTA ES FALSO, DESCRIBA LA SITUACIÓN O PROBLEMA ENCONTRADO												
VERIFICADOR EN EL NIVEL APROPIADO O EN SU LÍMITE ACEPTABLE DE CAMBIO Aplicada a ZVD Chicabal	El área protegida de Chicabal genera empleos a partir de la prestación de servicios al visitante.	Un total de empleados del Parque son originarios de las comunidades colindantes del Parque.	La Municipalidad promueve la creación de empresas comunitarias para prestar servicios de atención al turista.	Un total de empresas comunitarias prestan servicios de atención al turista en el Parque.	No se encontró ningún árbol talado, extracción de leña, madera u ocote ni con pitas de las áreas de uso turístico.	No se encontró evidencia de incendios forestales ni de desastres naturales en las áreas de uso turístico.	No se encontró evidencia de ataque de plagas a los recursos naturales en las áreas de uso turístico.	No se observó ningún cazador en las áreas de uso turístico ni las áreas contiguas a ellas.	No se encontró a nadie realizando extracciones ilícitas en las áreas de uso turístico ni en el área protegida.	No se encontró ningún tipo de basura (orgánica e in- orgánica), ni estiércol de animales de carga, ni heces fecales humanas en el área de la laguna y senderos.	Se realizaron trabajos de reforestación o mejoramiento de los bosques en las áreas de uso turístico.	Ningún sendero presenta indicios de erosión, destrucción o deslave por el uso turístico o el paso de caballos.
	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>
	ш	ш	щ	ш	ш	ш	ш	ш	ш	ட	ш	ш
#												

#			VERIFICADOR EN EL NIVEL APROPIADO O EN SU LÍMITE ACEPTABLE DE CAMBIO Aplicada a ZVD Chicabal	SI LA RESPUESTA ES FALSO, DESCRIBA LA SITUACIÓN O PROBLEMA ENCONTRADO	SOLUCIÓN: ACCIONES Y MATERIALES NECESARIOS	PERSONA RESPONSABLE	FECHA EN QUE ESTARÁ RESUELTO
	ш	>	No se encontró ninguna evidencia del uso de atajos o ensanchamiento de los senderos del Área.				
	ш	>	No existen raíces de árboles expuestas por erosión o por la visitación en ninguno de los senderos del Área.				
	ш	>	Todas las áreas para visitantes están libres de charcos y de secciones lodosas y resbalosas.				
	ш	>	Los bosques a ambos lados de los senderos de uso turístico se mantienen densos y bien conservados.				
	ш	>	Las acciones de deforestación no han avanzado al territorio del área protegida.				
	ш	>	Diariamente y sobre todo en épocas de alta visitación como el día de rogativa de la lluvia los grupos religiosos no utilizan equipos de sonido y fuegos pirotécnicos dentro del área protegida sobre todo en el área de la laguna y senderos.				
	ш	>	El% de los ingresos del turismo se invierte en actividades para la conservación del Parque.				

Abreviaturas: CV = Centro de Visitantes.

Comentarios:

ANEXO 5. DICTAMEN LEGAL TARIFAS DE TURISMO ZVDVC Y ACTA DE ASAECO SOBRE AUMENTO DE TARIFAS 2016





Providencia DTG 114/2015/MAHR/sby

Dirección Técnica General DTG de la Secretaría Ejecutiva del Consejo Nacional de Áreas Protegidas-CONAP-. Guatemala, quince de julio de dos mil quince-----

ASUNTO:

Traslado de **Copia** del Dictamen Legal 281/2015 con relación a la determinación si las tarifas por ingreso de turismo en las áreas protegidas coadministradas, deben ser integradas al Cuadro Tarifario y por consiguiente aprobadas por el Honorable Consejo de Áreas Protegidas.

Pase atentamente, a la Arquitecta Dafne Edith Domínguez, Directora del Departamento de Unidades de Conservación del Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP-, para su conocimiento y efectos procedentes.

Atentamente,

Ing. Manuel Alberto Henry Ruiz

Director Técnico General Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP-

5 folios inclusive Cc: Archivo

DEPTO DE UNIDADES DE CONSERVACION
CONAP

16 JUL 2015







PROVIDENCIA No. 566/2015

D.J

DEPARTAMENTO JURIDICO DE LA SECRETARIA EJECUTIVA, DEL CONSEJO NACIONAL DE ÁREAS PROTEGIDAS. Guatemala, ocho de julio del año dos mil quince.-

ASUNTO: Dirección Técnica General del Consejo Nacional de Áreas Protegidas, solicita se emita dictamen técnico-jurídico a efecto de determinar si las tarifas por ingreso de turismo en las áreas protegidas coadministradas, deben ser integradas al Cuadro Tarifario y por consiguiente aprobadas por el Honorable Consejo de Áreas Protegidas.

Se traslada el presente Dictamen Legal a la Dirección Técnica General del Consejo Nacional de Áreas Protegidas dando respuesta a la solicitud presentada con fecha 23 de junio del año 2015.

Vo. Bo.

Eulalia Camposeco

ub cirectora Departamento Jurídico

SECONAP

Saúl García
Assor Técnico de Procuración
partamento Jurídico -SECONAT

Consta de 4 folios, inclusive.





JILP/sagg

DEPARTAMENTO JURÍDICO Y DEPARTAMENTO DE UNIDADES DE CONSERVACIÓN; SECRETARÍA EJECUTIVA DEL CONSEJO NACIONAL DE ÁREAS PROTEGIDAS. Guatemala, ocho de julio del año dos mil quince.-

ASUNTO:

Dirección Técnica General del Consejo Nacional de Áreas Protegidas, solicita se emita dictamen técnico-jurídico a efecto de determinar si las tarifas por ingreso de turismo en las áreas protegidas coadministradas, deben ser integradas al Cuadro Tarifario y por consiguiente aprobadas por el Honorable Consejo de Áreas Protegidas.

DICTAMEN LEGAL 281/2015

ANTECEDENTES:

 Con fecha 23 de junio de 2015, la Dirección Técnica General del CONAP, a través del OFICIO DTG/187/2015/MAHR/sby, solicita se emita dictamen técnico-jurídico a efecto de determinar si las tarifas por ingreso de turismo en las áreas protegidas coadministradas, deben ser integradas al Cuadro Tarifario y por consiguiente aprobadas por el Honorable Consejo de Áreas Protegidas

FUNDAMENTO DE DERECHO:

Ley de Áreas Protegidas, Decreto Número 4-89 del Congreso de la República:

El Artículo 80 establece respecto del presupuesto del CONAP que "El CONAP y su secretaría Ejecutiva integran su presupuesto anual en base a... aquellos recursos generados por concepto de las disposiciones legales que por su naturaleza le correspondan, además con la constitución de recursos privativos provenientes de: (...) f) Ingresos generados por las unidades de conservación del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas, SIGAP, que no tengan carácter privado o pertenezcan a otras instituciones del Estado..."



Reglamento de la Ley de Áreas Protegidas, Acuerdo Gubernativo 759-90:

El Artículo 97 establece que "El CONAP establecerá, actualizará periódicamente y publicará en el Diario Oficial, el listado con las tarifas para el aprovechamiento de flora y fauna silvestres, investigación, caza y pesca deportivas, concesiones, arrendamientos, pagos de admisión a áreas protegidas y demás pagos determinados por el CONAP, para cada una de las actividades, cada uno de los recursos de vida silvestre y cada una de las áreas protegidas que estén bajo su administración..."

Reglamento de Coadministración de Áreas Protegidas del SIGAP:

Establece en su artículo 2, la definición de Coadministración como la figura administrativa mediante la cual el Consejo Nacional de Áreas Protegidas - CONAP- conviene con entidades jurídicas públicas o privadas, sin fines de lucro, la administración de un área protegida del SIGAP.

ANÁLISIS LEGAL:

De la consulta planteada:

La presente solicitud tiene como objeto determinar si las tarifas por ingreso de turismo en las áreas protegidas coadministradas, deben ser integradas al Cuadro Tarifario y por consiguiente aprobadas por el Honorable Consejo de Áreas Protegidas

De conformidad con lo estipulado en el fundamento de derecho, es competencia del Consejo Nacional de Áreas Protegidas el establecer tarifas, para los pagos de admisión a áreas protegidas, sin embargo también se especifica que el establecimiento de dichas tarifas, obedecerá siempre y cuando las áreas protegidas estén bajo la administración del Consejo Nacional de Áreas Protegidas y consecuentemente se debe de tomar en consideración la situación de cada área en particular.

Las tarifas para las cuales tiene facultad de aprobación el Consejo Nacional de Áreas Protegidas, se constituyen en uno de los mecanismos de generación de ingresos propios o privativos de la institución, sin embargo, esta posibilidad está restringida de conformidad con la Ley en los casos que por su naturaleza le correspondan, estableciéndose respecto de los ingresos generados por las unidades de conservación del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas, SIGAP,





los casos de las área <u>que no tengan carácter privado o pertenezcan a otras instituciones del Estado.</u>

Dentro del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas coexisten distintos tipos de dominio sobre inmuebles conforme a la legislación civil, incluyendo inmuebles sobre los cuales existen derechos reales cuya titularidad puede ser pública (del Estado de Guatemala) o privada. En este último caso de propiedades privadas, la Ley de Áreas Protegidas establece que el propietario mantiene plenamente sus derechos sobre el inmueble.

La Constitución Política de la República de Guatemala, en su artículo 121, establece que son bienes del Estado los de dominio público, que en el caso de áreas protegidas se refiere a inmuebles propiedad del Estado de Guatemala, los cuales pueden estar asignados para su administración a alguna de las entidades públicas establecidas por las leyes de la República.

Dentro del SIGAP pueden o no existir inmuebles públicos otorgados en administración al Consejo Nacional de Áreas Protegidas, sea por disposición de las leyes de declaratoria de cada área protegida o por designación realizada por el Ministerio de Finanzas Públicas por la figura administrativa de adscripción.

En ese sentido, respecto de la facultad del Consejo Nacional de Áreas Protegidas para la aprobación de tarifas por ingreso de turismo a áreas protegidas, únicamente resulta procedente su ejercicio siempre y cuando se trate de áreas que constituyan inmuebles del Estado de Guatemala, cuya administración no corresponda a otra entidad pública y que expresamente la misma se le haya asignado al CONAP por virtud de disposición legal o administrativa.

Ahora bien, respecto de áreas otorgadas en Coadministración, resulta necesario atender las características de la naturaleza de esa figura; la coadministración se define como la figura administrativa mediante la cual el CONAP conviene con entidades jurídicas públicas o privadas, sin fines de lucro, la administración de un área protegida del SIGAP. Del análisis del Reglamento aplicable a dicha materia, se determina que dicha figura no conlleva de manera alguna, delegación de función pública a otra entidad distinta de la facultada por virtud de la Ley.

Ante tal situación se infiere que, indistintamente de la situación de haberse otorgado en coadministración un área protegida, correspondería al CONAP-la-

¹ Art. 10 de la Ley de Áreas Protegidas





aprobación de tarifas de ingreso de turismo, siempre y cuando se trate de áreas que constituyan inmuebles del Estado de Guatemala, cuya administración no corresponda a otra entidad pública y que expresamente la misma se le haya asignado al CONAP por virtud de disposición legal o administrativa.

Del caso particular de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal:

Mediante Acuerdo del Presidente de la República de fecha 21 de junio de 1956, se establece lo siguiente: "Se declaran Parques Nacionales y Zonas Forestales de veda, los siguientes lugares..." y (Zonas de veda definitivas) "c) Volcanes: los volcanes de toda la República desde su cráter hasta los desniveles del 30% como límite, en consecuencia no se podrán realizar descombros para fines agropecuarios, ni explotaciones forestales y debe favorecerse la restauración de sus bosques mediante la regeneración natural".

La anterior disposición legal no establece la administración de algún inmueble de dominio público hacia determinada entidad del Estado, en el caso de existir ese tipo de dominio.

Para la Zona de Veda Definitiva "Volcán Chicabal" existe el CONVENIO DE COADMINISTRACIÓN DE LA ZONA DE VEDA DEFINITIVA, "VOLCÁN CHICABAL" ENTRE EL CONAP-ASAECO- Y LA MUNICIPALIDAD DE SAN MARTÍN SACATEPÉQUEZ, el cual determina en su clausula QUINTA numeral 3 la administración y coadministración de la Zona de Veda Definitiva; tratándose en este caso de las funciones de conservación, protección, uso sostenible y restauración del área protegida, no así a la administración de las facultades de dominio y demás derechos reales sobre los inmuebles que conforman esa zona.

En la clausula SEPTIMA se establece que es responsabilidad de la Asociación de Agricultores Ecológicos la Laguna de Chikabal (ASAECO), proponer la tarifa de ingreso al área, y participar en su aprobación junto a la Municipalidad y el CONAP; así como administrar los ingresos percibidos por el manejo del área protegida y rendir cuentas ante el CONAP y la Municipalidad.

5/6 paginas



ASAECO, además de ejercer la coadministración de la Zona de Veda Definitiva, es titular de derechos de posesión de varios inmuebles adquiridos según consta en los siguientes documentos²:

- a. Contrato de compraventa de derechos posesorios sobre bien inmueble sin registro, inmueble que carece de Inscripción en el Registro de la Propiedad y en la Matricula Fiscal el cual se encuentra ubicado en el lugar denominado Paraje Tuhuitz Chicabal del municipio de San Martín Sacatepéquez del departamento de Quetzaltenango, a través de la escritura pública seiscientos setenta y ocho (678) de fecha 2 de febrero del año 2012, autorizada por el Notario Josué Isaac Romero Méndez.
- b. Compraventa de Derechos Posesorios sobre inmueble ubicado en el cantón Toj-Nech del municipio de San Martín Sacatepéquez, departamento de Quetzaltenango a través de la escritura pública número quinientos dos (502) de fecha 16 de mayo del año 2005, autorizada por el Notario Rudy Alejandro Maldonado Lepe.
- c. Contrato de compraventa de bien inmueble sin registro, ubicado en el lugar denominado Laguna Seca, del municipio de San Martín Sacatepéquez, departamento de Quetzaltenango, a través de la escritura pública número dos mil cuatrocientos setenta y ocho (2478) de fecha 6 de octubre del año 2002, autorizada por el Notario Edgar Arnoldo Villatoro Taracena.
- d. Contrato de compraventa de inmueble ubicado en la finca rustica número 56188, a folio 278 del libro 285 del departamento de Quetzaltenango, a través de la escritura pública número quince (15) de fecha 30 de agosto del año 2008, autorizada por la Notaria María Emilia Quevedo.

Dichos documentos determinan un polígono que fundamenta la posesión-propiedad a inmediaciones de la zona veda objeto del presente análisis; por lo que tratándose de derechos reales privados, sobre esos inmuebles no corresponde al CONAP determinar un cobro para la admisión de turistas, de conformidad con los artículos 80 de la Ley de Áreas Protegidas y 97 del Reglamento de la Ley de Áreas Protegidas.

² Para la elaboración del presente dictamen se tuvo a la vista copia simple de los documentos citados.



6/6 paginas





Con base en los antecedentes y el análisis légal respectivo, este Departamento Jurídico emite la siguiente:

CONCLUSIÓN:

- 1. Es competencia del Consejo Nacional de Áreas Protegidas el establecimiento de tarifas para la admisión a áreas protegidas, sin embargo, el establecimiento de dichas tarifas procede siempre y cuando se trate de áreas que constituyan inmuebles del Estado de Guatemala, cuya administración no corresponda a otra entidad pública y que expresamente la misma se le haya asignado al CONAP por virtud de disposición legal o administrativa.
- 2. Las funciones de la Asociación de Agricultores Ecológicos La Laguna de Chikabal (ASAECO), en su calidad de coadministrador, están orientadas de conformidad con el convenio de coadministración arriba referido. Sin embargo, en materia de ejercicio de función pública, administración financiera y rendición de cuentas, se deben observar las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica del Presupuesto y demás legislación vigente.
- Siempre y cuando la entidad ASAECO acredite la titularidad legítima de derechos de posesión o propiedad sobre inmuebles dentro de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal, no corresponde al CONAP determinar un cobro para la admisión de turistas

Atentamente,

Samy Rybyl Palacios Villathro Axes or de la Choydinación del SIGAP Departamento de Unidades de Conservación

Assemble de Procuración
Departamento Jurídico -SECONAP

OF CONTROL SHIP OF THE SECRETARY OF THE

Lcdo. Jorge Lu Palencia Director del Departamento Jurídico Secretaria Ejecutiva del CONAP

ANEXO 6. INFORME FINAL — INFORME, MEMORIAS, CARTAS, LISTADOS DE PARTICIPANTES Y FOTOS

Informe final

Elaboración y Validación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal.

CONSEJO NACIONAL DE ÁREAS PROTEGIDAS



Licda. Irene Chávez Consultora 2017

Contenido

1.	Ante	ecedentes	3
2.	Obje	etivos del Proceso	3
	2.1.	Objetivo general	3
	2.2.	Objetivos Específicos	4
3.	Activ	vidades realizadas	4
	3.1.	Consulta bibliográfica	5
	3.2.	Visitas de campo, talleres y reuniones	5
	3.3.	Recorridos del área	7
AN	VEXOS		8

Fotografía de portada: Mathieu Lemaitre Fotografías de anexos: Irene Chávez

Antecedentes

El cono del Volcán Chicabal fue declarado área protegida en la categoría de Zona de Veda Definitiva –ZVD - por el Acuerdo Gubernativo del 21-06-56, Decreto 4-89 en el año 1956. En 1970, a través de un Acuerdo Ministerial, fue declarado como Monumento Prehispánico y en 1997, por parte de la Comisión Paritaria de Lugares Sagrados, fue reconocido como Centro Ceremonial y Religioso (Aguilar et al. 2003).

La Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal –ZVDVC -es administrada por La Asociación de Agricultores Ecológicos – ASAECO -, en conjunto con el Consejo Nacional de Áreas Protegidas - CONAP – y la Municipalidad de San Martín Sacatepéquez. ASAECO es una organización comunitaria establecida en el año 1999.

Desde su fundación, esta iniciativa comunitaria ha podido gestionar, administrar y ejecutar diversidad de proyectos orientados a la mejora del área, al manejo sostenible y al desarrollo de la actividad de visitación. Entre los resultados principales de sus esfuerzos de desarrollo turístico se encuentran: el adecuado manejo de los recursos naturales, la construcción de infraestructura turística, la formación de personal y el fortalecimiento administrativo (López y Martínez 2011). Chicabal es ahora uno de los principales destinos turísticos de la región de Quetzaltenango y uno de los centros ceremoniales mayas más importantes de la región y del país. Recibe anualmente alrededor de 5mil visitantes entre los que se pueden mencionar principalmente personas de la cultura maya que realizan actos ceremoniales, turistas nacionales y turistas extranjeros que residen temporalmente en Quetzaltenango aprendiendo español o haciendo trabajos voluntarios.

Actualmente, se considera importante, como paso para continuar con los esfuerzos de manejo de la actividad de visitación y de sostenibilidad, la elaboración del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes que dirija las acciones futuras de forma más ordenada y con la meta de ir alcanzando la sostenibilidad.

El proyecto "Promoviendo el Ecoturismo para Fortalecer la Sostenibilidad Financiera del SIGAP" se desprende del área focal de Biodiversidad del Fondo Mundial Para el Medio Ambiente (FMAM, por sus siglas en español, GEF, por sus siglas en inglés) y se encuentra en el marco del Plan Estratégico Institucional 2011-2015 de CONAP y en el Plan de Gobierno 2012-2016. Este proyecto tiene como objetivos diseñar Planes de Gestión y Manejo de Visitantes – PGMV - para ciertas áreas protegidas elegidas como reservas piloto. Estos Planes complementan y desarrollan los lineamientos generales esbozados en el Plan Maestro – PM - de cada área protegida y permiten delimitar, dirigir y controlar el desarrollo y manejo de las actividades de visita. Dado que el PGMV está en línea con el PM, contribuye a mantener las condiciones ecológicas, paisajísticas, escénicas y de potencial uso recreacional de cada una de las áreas. Además, sirve como una herramienta para promover la visitación y el desarrollo del ecoturismo como una actividad económica que contribuirá a la sostenibilidad financiera de las áreas piloto en beneficio de las comunidades locales (CONAP 2015).

Objetivos del Proceso

2.1. Objetivo general

Elaborar y validar el Plan de Gestión y Manejo de Visitantes de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal, en congruencia y coordinación con el diseño del Plan Maestro, a través de estrategias y lineamientos específicos viables, con una orientación hacia el desarrollo turístico sostenible y

de bajo impacto en el área protegida, integrando a las comunidades y propiciando la distribución equitativa de los beneficios derivados de esta actividad.

2.2. Objetivos Específicos

- Completar el Diagnóstico de Situación Turística Actual que incluye una evaluación de potencial y que toma en cuenta los estudios y documentos ya existentes.
- Definir participativamente la visión y objetivos para el desarrollo turístico del área.
- Crear un perfil de visitantes prioritarios para el área.
- Desarrollar participativamente el PGMV y todas las estrategias que dirijan las actividades de desarrollo turístico del área.
- Crear un sistema de implementación y evaluación del cumplimiento del plan de gestión y manejo de visitantes.
- Llevar a cabo las acciones de validación necesarias tomando en cuenta a los actores principales y así asegurar la aceptación e implementación del Plan.

Actividades realizadas

En el siguiente gráfico se presenta el resumen de las actividades realizadas para diseñar el Plan de Gestión y Manejo de Visitantes de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal.



A continuación, se presenta la descripción de las actividades más importantes llevadas a cabo para realizar el Plan de Gestión y Manejo de Visitantes.

3.1. Consulta bibliográfica

Se llevó a cabo la revisión de diversos documentos1 con los siguientes fines:

- Desarrollar el contexto general y legal del área.
- Describir la situación actual.
- · Verificar y actualizar información existente generada en procesos y proyectos previos.
- Tomar en cuenta otras iniciativas y documentos para no duplicar esfuerzos sino incorporar propuestas valiosas que ya han sido creadas y validadas.
- Utilizar las guías, metodologías y herramientas diseñadas específicamente para la planificación de la visitación en áreas protegidas.

3.2. Visitas de campo, talleres y reuniones

Para elaborar el PGMV se llevaron a cabo varias visitas de campo, talleres y reuniones estratégicas las cuales se detallan en el cuadro a continuación.

Actividad	Fecha y lugar	Descripción	Anexos
Reunión de coordinación de consultorías Plan Maestro y Plan de Gestión y Manejo de Visitantes Visita de campo 1:	4 de junio 2015 Oficinas de CONAP Central, Ciudad de Guatemala 17 y 18 de junio	 Coordinación plan de trabajo, actividades y visitas de campo. Discusión de lineamientos de trabajo. Reunión de coordinación de 	Anexo 1. Listado de participantes Anexo 2.
Reunión de coordinación DRAO Entrevistas operadores, guías y escuelas de español Invitación a taller Visita a Municipalidad de San Martín	2015 Quetzaltenango, oficinas de la DRAO y Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal.	consultorías Plan Maestro y Plan de Gestión y Manejo de Visitantes: coordinación de plan de trabajo, actividades y visitas de campo, discusión de lineamientos de trabajo. Visita a CONAP regional Entrevista a actores clave por medio de una encuesta guiada. Esto incluyó un análisis de sus expectativas y de las sugerencias de desarrollo ya existentes. Repartición de invitaciones al primer taller participativo de planificación. Entrevista a los administradores de la ZVDVC.	Listado de participantes reunión DRAO Listado de personas entrevistadas Formato de entrevista a actores clave Fichas de campo para evaluación de situación actual Fotografías

¹ Los documentos consultados se encuentran citados en el PGMV

Actividad	Fecha y lugar	Descripción	Anexos
Visita de campo 2: taller participativo de Diagnóstico de Situación Actual y Planificación de la Actividad de Visitación.	23 de junio del 2015 Laguna Seca, Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal.	 Recorrido y evaluación del área y sus características para complementar el documento de Diagnóstico de Situación Actual y recopilar cualquier otra información de utilidad. Visita a la Municipalidad de San Martín. Evaluación participativa de la situación actual de la actividad de visitación. Recopilar insumos y opiniones para planificar la gestión y manejo de la actividad de visitación de 	Anexo 3. Carta de convocatoria Listado de personas invitadas
Taller de	25 de junio del	una forma sostenible y eficiente. • Presentación de proceso y	Agenda de taller Listado de participantes Fotografías Anexo 4.
coordinación de actividades: PGMV, PM y Plan de Negocios	2015 Hotel Royal Palace, Ciudad de Guatemala.	 Presentación de proceso y metodología de Plan de Gestión y Manejo de Visitantes. Coordinación de actividades con consultores a cargo del Plan de Negocios 	Listado de participantes
Visita de campo 3: taller participativo de Socialización y Validación de las Propuestas de Gestión y Manejo de Visitantes	17 de septiembre del 2015 Laguna Seca, Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal.	 Presentar a los administradores del área las sugerencias de planificación que se han elaborado en base a la evaluación de situación actual y a la situación ideal que se desea alcanzar. Analizar las propuestas participativamente para aportar mejoras, cambios y/o validarlas 	Carta de convocatoria Listado de personas invitadas Agenda de taller Listado de participantes Fotografías
Reunión CONAP para coordinación para la consultoría de "Elaboración y Validación del Plan Maestro para la Zona de Veda Definitiva del	14 de octubre 2015 CONAP Central	Presentar el equipo de seguimiento al consultor y entregar los insumos necesarios para la ejecución de la consultoría.	

Actividad	Fecha y lugar	Descripción	Anexos
Volcán Chicabal* con el consultor Lic. Daniel Ariano.			
Taller: presentación de avances y análisis de viabilidad e integridad de los elementos de conservación naturales, culturales y económico – productivos	7 de diciembre 2015	Participación en la presentación de avances y análisis de viabilidad e integridad de los elementos de conservación naturales, culturales y económico – productivos, proceso de parte de la elaboración del Plan Maestro.	Anexo 6. Listado de participantes
Visita de campo 4: taller participativo para la validación del PGMV Reunión para presentación de PGMV a miembros de la municipalidad de San Martin	11 de marzo 2016 Laguna Seca, Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal. San Martín Sacatepéquez	Presentar a los administradores del área el documento final, sus diversas herramientas de apoyo y sugerencias prácticas para la implementación.	Anexo 7. Listado de personas invitadas Listado de participantes al taller Listado de participantes a reunión municipalidad Fotografías

Además de las reuniones presentadas en el cuadro anterior, se llevaron a cabo diversas reuniones cortas de coordinación con actores clave entre las cuales se pueden mencionar:

- Reuniones de coordinación con consultores a cargo de la socialización del Estudio Técnico.
- Reuniones e intercambio de mensajes de coordinación con consultores a cargo de la elaboración del Plan Maestro.
- Reuniones, intercambio de mensajes y revisión de documentos con el equipo técnico de CONAP Central y de la DRAO.
- Reuniones e intercambio de mensajes con los consultores a cargo de elaborar el Plan de Negocios.

3.3. Recorridos del área

Se llevaron a cabo cuatro visitas de campo durante las cuales se recorrió el área de la Laguna Seca, el camino que sube a la Laguna y el área del cono volcánico que incluye los Miradores y la Laguna. El propósito de dichos recorridos era evaluar diferentes aspectos del área y sus características para complementar el PGMV, contar con fotografías actualizadas del área y recopilar cualquier otra información de utilidad. Durante algunos de estos recorridos se contó con el acompañamiento de personal de ASAECO, apoyo del personal técnico de CONAP y de consultores a cargo de los otros procesos de planificación.

Además, se llevaron a cabo las siguientes actividades de campo específicas:

- Mapeo de sendero de aviturismo (con el apoyo de personal de la DRAO para tomar datos de GPS y personal de CONPA Central para elaboración de mapas).
- Mapeo de altares mayas (con el apoyo de estudiantes de la Universidad del Valle dirigidos por Daniel Ariano, consultor que elaboró el Plan Maestro).

ANEXOS

- 1. ANEXO 1
- 1.1. Listado de participantes de reunión de coordinación consultorías Plan Maestro y Plan de Gestión y Manejo de Visitantes

madeline Grande GFE	FCOTURISM	0			. 1	~	4 1	Or All doc	hicabal 3	= 14-17 ptos = 38-60 afios	
todeposon Projecto CEF/ triand trimpo Usunon de tra 4/6/2015	Cocydinación	0	Ch.S	iu/to	1002	Mon	neeyn	oy rond to	4	à 41 emis	
the HIGH SOLD CONS	CPAITO AL										1
THON TENTO	Unidudinal U	86							Numero Telefonico	Erma	Rang
io. Nombres y Apellidos	organización	F	М	Maya	Xinca	Gerfuns		Corseo electronico	dust (dicc)	. 160	9.
1 Jackeline Brincher	CONAP	×					X	Variables Corop age of	1	100	-
2 FBily Galver	conap		V	1			1	Enginez Came you	7- 11	THE VICE	3
a Wilson Constanteda	ECODES	Г	1				/	Woodeneda Bacobarta	4049.785H	Min Camer	3
	Consultor	×	Т				V	irevisible Pyraucos con	520,000	332	3
4 Trevo Charec	CE CON	v	\vdash				~	quebra composes	5306069.	Annino.	13
5 Ana Ciellar	CONSP -ORAC	t0	+				1	currias 2 Generalis	40023594	1.42.0	3
6 Cristma Vasique 2			17		-		1	Hestocom Dienopype	4151836		13
7 Samo Estacuy	COUMP-DRAD		1x	_	-		1	deel bour above one	TORONE		3
8 Oceter H. Mehlbaum	COURP DRAD	-	+X	\vdash	-		1	133		1	
0		₽	₽	-	-	-	-	-			1
10		₽	╌	-	⊢	-	-	-	` `	100	
11		1	1	-	-	-	-	1.	-	1	
		1	1	1		1					_

2. ANEXO 2

 Listado de participantes de reunión de coordinación de consultorías Plan Maestro y Plan de Gestión y Manejo de Visitantes – Quetzaltenango



2.2. Listado de personas entrevistadas

Entrevistas realizadas por I. Chávez en 2015.

Nombre	Institución y cargo
Juan García García	ASAECO - Presidente
Nineth Bolaños	INGUAT - Delegada de información turística
Marco Antonio Xicay	INGUAT - Promotor de turismo de Quetzaltenango
David Patzán	Asociación de guías de Quetzaltenango - Guía certificado Kaqchiquel Tours - Propietario
Martin Diaz	Presidente de la Asociación de Guías Guía certificado y antiguo maestro de español.
José Santos Gómez Pérez	Asociación Autónoma de Ajq"ij Oxlajub B'e de los Ocho Municipios del área Mam del Departamento de Quetzaltenango - Guía espiritual autorizado.
Patrick Vercoutere	Comité de Autogestión Turística – CAT - de Quetzaltenango - Presidente CAMTUR - socio Adrenalina Tours – Propietario, Gerente General y guía certificado
Hans Gramajo	Cooperativa integral de servicios especiales de turismo Baktun R.L. – Presidente

Entrevistas realizadas por I. Chávez, I. Pérez y A. Bocock en 2012. 2

Nombre	Puesto	
ASAECO	viv	
Juan López	ASAECO, representante legal	
Gerardo Boj	ASAECO, director general	
Joy Maple	ASAECO, cooperante Cuerpo de Paz	
Guardarecursos, guías	y otros	

² Se citan estas entrevistas puesto que también se ha usado información de ellas en el presente PGMV.

Andrés López	ASAECO, guía y técnico en comercialización						
Micaela de León	ASAECO, guía y técnica en alimentación						
Operador de turismo							
Edwin Pérez	Adrenalina Tours, coordinador y guía						
Escuelas de español							
Julio Lima	Escuela Minerva, director						
Olga Moscoso	Escuela Sakvibal, directora						
Ingrid Godínez	Escuela Uleu Tinimit, directora						
Yaneth Gramajo	Escuela Juan Sisay, directora						
Ana Lucía Mora	Kie - Balam, representante						
Edna Godínez	Miguel Ángel Asturias, directora	Miguel Ángel Asturias, directora					

2.3. Formato de entrevista a actores clave

Entrevista semi estructurada a actores

Organización: Nombre: Fecha y hora: Lugar:

Preguntas:

- · Describa la organización
- Puesto que desempeña:
 - o ¿Desde hace cuánto ocupa este puesto?
 - o ¿Cuáles son las funciones del puesto que desempeña?
- ¿Cuál es la función de la organización en Chicabal?
- ¿Cuáles son los principales problemas de conservación de recursos naturales que presenta el área?
- ¿Cuáles son los principales problemas de conservación de recursos culturales que presenta el área?
- ¿Qué problemas administrativos o de organización considera usted que presenta el área?
- ¿A qué atribuye usted estos problemas en el área?
- ¿Cuáles son los principales problemas de manejo que identifica?
- ¿Cuáles son las fortalezas de manejo que identifica?
- ¿Qué sugerencias tiene para la administración?

Preguntas adicionales para operadores de turismo y guías

- ¿Desde hace cuánto trabaja su Operadora Turística en el área?
- ¿Qué actividades realizan en el área protegida? (duración, número de personas)
- ¿Cuáles considera usted que son los principales atractivos del área?
- Por favor, describa cómo es la actividad turística en el área.
- ¿Cómo es el visitante promedio del área?
 - o Edad
 - o De dónde viene
 - o Cuánto tiempo se queda
 - Qué actividades realiza en el área
 - o En qué meses recibe mayor visitación turística el área
- ¿Cuáles son los comentarios más comunes que hacen los visitantes sobre el área?

2.4. Fichas de campo para evaluación de situación actual

Datos generales

- · Nombre y cargo del contacto directo:
- Teléfono:
- Email:
- Página web red social:
- Administrador / co-administrador:
- Categoría de Manejo:
- Estado legal del área:
 - Privado
 - Municipal
 - o Comunitario
 - Cooperativa
 - Estatal
 - o Otro:
- Comunidad más cercana o asociada:
- Grupo étnico / idioma:
- ¿Existe algún tipo de inversión para la actividad turística? Sí No Describir brevemente:

Aspectos administrativos

- ¿Qué nivel de interés se tiene en desarrollar la actividad turística?
 Bajo Medio Alto Muy Alto ¿Por qué?
- ¿Por parte de quién y cómo surgió la iniciativa de desarrollar turismo?
- ¿Cuál es el objetivo general que se busca alcanzar al desarrollar turismo?
- ¿Cuáles son las metas a corto plazo (1 a 2 años)? ¿A mediano plazo (2 a 3 años)? ¿A largo plazo (3 años o más)?
- ¿Qué tanta disponibilidad o capacidad se tiene para invertir en turismo?
- ¿Cuentan con algún tipo de financiamiento para el turismo? Sí
 No Si sí, describa:
- ¿Se cuenta con algún tipo de planificación general y turística? Sí No Si sí, describa
- ¿Se cuenta ya con personal que se pueda dedicar a la atención del turista? Sí No Si sí, Describa

Atractivos y actividades

actividades, oportunidades recreativas – naturales y culturales del área protegida	Cultural	Natural	Agrícola	Recreativo	Eventos	Otro	Actual	Ideas	Potencial	Descripción
	_									

		Ç:	¿Es atra	activo pa			
	Elemento	¿Existe	No ¿por qué?	Poco	Sí, regular	Sí, much o	Breve descripción
Natu	Especies representativas de flora y fauna						
	Vistas paisajísticas						

-		Existe?	¿Es atr	activo pa			
	Elemento		No ¿por qué?	Poco	Sí, regular	Sí, much o	Breve descripción
	Río / riachuelo / nacimiento						
	Lago / Mar / playa						
	Cascada / caída de agua Aguas termales / azufradas						
	Volcán						
	Montañas / cerros Barrancos						
	Cuevas						
	Fiestas / ferias / carnavales						
	Mercado Actividades religiosas	_				1	
<u>a</u>	Actos ceremoniales						
Cultural	Tradiciones / costumbres / ritos						
	Sitio arqueológico						
	Arquitectura Sitio histórico						
	Artesanías						

Servicios e infraestructura

	Exi	iste	al			Estad	io		
SERVICIOS	ï	No	Potencial	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Descripción
Agua									
Luz									
Comunicación									
Alimentación									
Hospedaje									
Guiaje									
Organización o servicio de eventos									
Transporte									
Oficina administrativa									
Otro									

	Exi	ste	ial		1	Estado	•		
INFRAESTRUCTURA	Si	No	Potencia	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Descripción
Acceso									

	Exi	ste			ı	Estado	•			
INFRAESTRUCTURA	Si	No	Potencial	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Descripción	
Parqueo										
Garita de cobro										
Centro visitantes										
Museo										
Alimentación										
Hospedaje										
Acampar										
Senderos										
Miradores / torres de observación										
Señalización interna										
Interpretación (rótulos u otros)										
Áreas para eventos										
Espacios para actividades al aire libre										
Áreas de descanso										
Muelles										
Sanitarios										
Duchas										
Manejo de desechos										
Otro										

Visitantes

	Observaciones	
Frecuencia		
Regularmente		
Esporádicamente		
Ocasión específica		
Temporalidad		
Época alta		
Época baja		
Entre semana		
Fin de semana		
Eventos o fechas que atraen más turistas		
Tiempo promedio de permanencia		
Porcentaje de personas que pernoctan en el área		
Total de visitantes en un mes		
Total de visitantes en un año		
Origen		
Nacionales (lugar)		
Regionales (lugar)		
Locales		
Extranjeros (país)		
Tipo de grupo		
Familias		

÷*	Observaciones	
Grupos varios	The state of the s	
Parejas		
Negocios		
Grupo organizado		
Tamaño promedio de los grupos		
Edad promedio		
Nivel educativo/económico promedio	1	
Motivo principal de visitar el sitio		
Actividades que realizan		
Servicios que más solicitan		
Opiniones que los turistas han dejado del sitio		

2.5. Fotografias



3. ANEXO 3

 Carta de convocatoria a taller participativo de Diagnóstico de Situación Actual y Planificación de la Actividad de Visitación



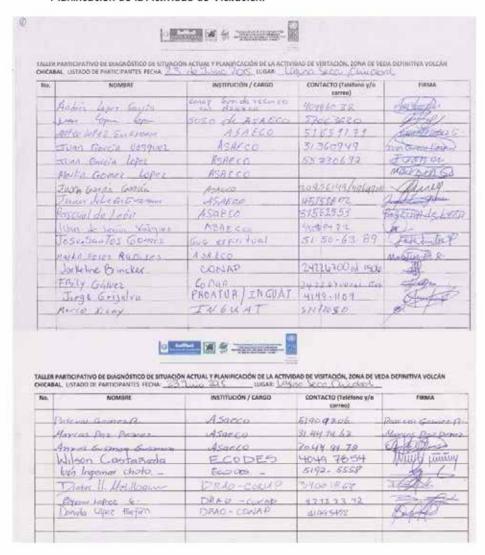
- 3.2. Listado de invitados a taller participativo de Diagnóstico de Situación Actual y Planificación de la Actividad de Visitación.
- ASAECO (miembros de la Junta Directiva)
- · Representante de la Municipalidad
- CONAP regional y CONAP central
- INGUAT regional
- Cooperativa de Turismo de Quetzaltenango
- · Comité de Autogestión Turística de Quetzaltenango
- Cámara de Turismo de Quetzaltenango
- Miembros de la Asociación de Guías de Turismo de Quetzaltenango
- Operadores de turismo y escuelas de español (a través de las organizaciones que les representan como el CAT, Cooperativa de turismo y asociaciones, y directamente a través de quienes se entrevistaron, ver anexo 3)
- Prestadores de servicios locales (independientes de ASAECO)
- Representante de la Asociación Autónoma de Ajq'ij Oxlajub B'e de los Ocho Municipios del área Mam del Departamento de Quetzaltenango (guías espirituales)

3.3. Agenda de taller participativo de Diagnóstico de Situación Actual y Planificación de la Actividad de Visitación

Horario	Actividad – Descripción
9:00 - 9:15	Bienvenida y registro de participantes
9:15 - 9:30	Presentación del proyecto:
	Qué es un PGMV y su utilidad.
	Presentación de Plan de Trabajo: objetivos, actividades, cronograma, participación, resultados
9:30 - 9:45	Presentación del proyecto del Plan Maestro por parte de Wilson Castañeda.
9:45 – 10:30	Mapa participativo.
	En grupos se realiza un mapa / croquis del sitio. Se marcan las diferentes actividades, atractivos, infraestructura, accesos, áreas de servicio, puntos de principales actividad y conflicto, terrenos privados, y otros de relevancia.
10:30 - 10:45	Refrigerio
10:45 - 11:00	Presentación de los mapas elaborados y discusión.
11:00 - 12:00	Listado de actividades y usuarios actuales y potenciales.
	 Presentar un breve resumen del mercado actual del área / tipos de usuarios (según los estudios existentes). Sobre el mapa principal, en una hoja mantequilla sobrepuesta, marcar tipos de usuarios de cada atractivo/área/actividad/servicio. Realizar un listado de los diversos productos que se ofrecen en el sitio y los respectivos usuarios actuales y potenciales.
12:00 – 13:00	Análisis FODA. Presentar el FODA existente, discutirlo al mismo tiempo que se van actualizando y completando las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas sobre la administración del uso público, capacidades, recursos humanos, técnicos y financieros, todos relacionados con la actividad de visitación.
13:00 - 14:30	Almuerzo
14:30 – 15:30	Matriz de visión y objetivos. Presentación general de lo que es una visión y objetivos y cuál es su importancia. Lluvia de ideas y análisis grupal para establecer: visión, objetivo general y objetivos específicos.

Horario	Actividad - Descripción										
	Los objetivos buscan abarcar soluciones integrales a problemas y/o necesidades identificados en el Mapa y en el FODA.										
15:30 - 16:30	Mapa de actores principales relacionados con la actividad de visitación. Se realiza por medio de un listado participativo de actores actuales y potenciales. En este proceso se definen los roles y niveles de responsabilidad y participación de cada uno. Presentar organigrama de ASAECO para que sea actualizado.										

Listado de participantes a taller participativo de Diagnóstico de Situación Actual y Planificación de la Actividad de Visitación.



3.5. Fotografias taller participativo





4. ANEXO 4

4.1. Listado de participantes de taller de coordinación de PGMV, PM y Plan de Negocios.

2 G 3 G	Teller Beginne PH Al Al Jacks and Bank School Same School Same School Same School Same School Same School Same Same School Same Same Same Same Same Same Same Same	territorion e organización cosión (Social cosión (Social	\$0 F	M	Maria		led Culture			5000	1 1/2 1-3	Rong
2 G 3 G	Tesno via Agillore Som Relation Villatori Dend Belikh Ominopean	covar/suc covar/suc	Ŧ	M	Marin							
2 G 3 G	Tesno via Agillore Som Relation Villatori Dend Belikh Ominopean	COUNT/SUC	-	141		DOM:	Gurthma	Medito	Corseo electronico	Numero Telefonica	Firms	Fda
2 G	Som Relacion Villatera Dend Vedilla Chaminapea	CONAP/SUC		100	-	-		×	Auguste Scorer good	FIGORPHOTI.	TRALAS	a
3 G	agnet Wedith Opinioaper	The second secon	-	1				1	solaties & man sokat			.5
4 4			-					12	dozne Garrar sde g		Older.	13
		- National Control	25	-	-			-	162 store into 6 mail in		(0.80)	13
6	un Floria Reyon N	gratulies.	X	-	1	-	-	^			2000	3
6	Luis Origitale	DUC-CONA!		1	1	-		X	Manuferno what	5412-10	14400	3
	Dentino Del Valle	CORTIFICA	Z		-	-		-	just wonder Proposition		CAL	3
7 7	Padro Merico	CERTIFICA	1	X.	-	-		*	Part Activities Sections	543 488 W	1	3
n F	Rily Galler	Conal	-	K	-	-	-	1	Frenchol Company	e362-7985	North P	8
	otha Grea	COLAR-SOCI	K	1	-	-	-	1			82	3
10	Ana Cirlar	CONNO-CEE	X		-	-	-	X	melantemporphy of		130	3
12 /	Det Land	Easy! AND COT	X	1		-	-	1	signia D song spring		2500	13
12	Grahall Externe C	COMP- PRA	L	λ			_	V	dortom sough go		5-74	2
13 7	Detr H. Meldberg	TODAS -COMAT		×	1_	_		-	Sent Branches of	7607 1986	1000	13
201	Dest Same aleman	Gentle - DIAO	12					-	emplement got of	4083694	(Selfa)	3
35 3	Willand Thomas 13	CONNT-PRINCE	1	1_			_	1	a phono H Pyrimson		Com	3
10	Legala Houseigo	Leiderolaure	12		1_	-		1	therefried and	2000 C	-60	13
17	Jackeline Brincker	CONPR / DUG	×		-	-		X	for inching consuppage	52-00773	60	13

5. ANEXO 5

5.1. Carta de convocatoria al taller participativo de socialización y validación de propuestas de gestión y manejo de visitantes



Guatemala septiembre de 2015

Por este medio, el proyecto "Elaboración y validación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal" - CONAP, PNUD y GEF litere el agrado, de invitarle al Taller Participativo de Socialización y Validación de las Propuestas para la Gestión y Manejo de Visitantes

Talier a realizarse el Jueves 17 de Septiembre de 8:30 a 17 horasen el Salón de reuniones, Laguna Seca; Volcán y Laguna Chicabal, Quetzaltenango Dicho talier tiene corrio objetivos:

- Presentar a los administradores del area (ASAFCO, CONAP y Municipalidad) las sugerencias de planificación que se han elaborado en base a la evaluación de situación actual y a la situación ideal que se desea alcanzar.
- Analizar las propuestas participativamente para aportar mejoras, cambios y/o validarias

Horario	Tema
8:45 - 9:00	Bienvenida y registro de participantes
9:00 9:15	Dinamica de grupo
9:15 - 9:45	Visión, objetivos, principios y líneas de acción
9 45 - 10.30	Zonificación tunistica: aclarar los terminos de zonificación para la Zona de Veda Definitiva y révisar sub-zonas, sectores y otros relacionados con uso público incluyendo altares mayas
10:30 10:45	Refrigero
10:45 - 12:00	Productos turísticos (actividades, servicios e infraestructura), mejoras a los productos actuales y propuestas de nuevos productos y mercados meta para-los productos principales.
12:00 - 13:00	Impacto turistico: estrategias principales para el manejo y discusión del plan de contingencia para los días de alta visitación.
13:00 - 14:00	Almuerzo
14:00 - 14:30	Normativa: generalidades, a quienes van dirigidas, y como aplicarias y discusión de normativas priontarias para el manejo, prevención de impacto y seguridad.
14:30 - 15:00	Mercadea; propuestas generales
15:00 - 16:00	Aspectos administrativos, árbol de problemas para evaluar problemas, causas y soluciones
16:00 - 16:15	Refrigerio
1615-17:00	Metas, definir metas / objetivo para cada elemento del plan y proponer las acciones de implementación más importantes.

De antemano agradecemos su vallosa participación. Rogamos confirmar su asistencia (a más tardar el viernes 11 de septiemore, indicar número de participantes) a la consultora a cargo: Licda: Irene Chávez, al teléfono 5707-0227 o al correo electronico ireneich@yahoo.com.

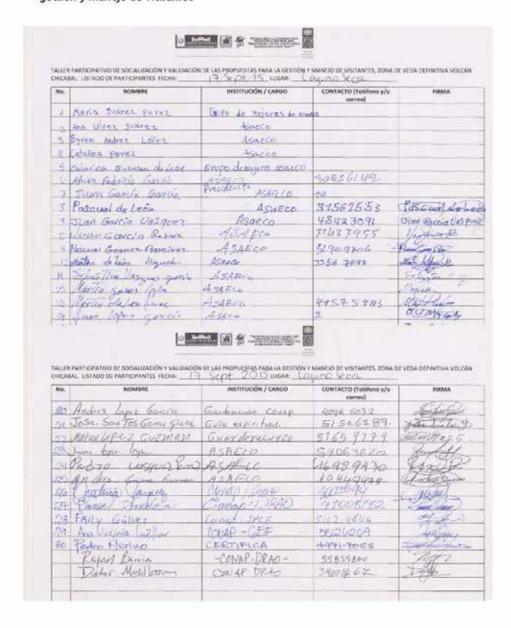
Saludos cordiales,

Ing. David Samuel Estacuy Cojulum Director Regional Altipland Occidental CONAP

- Listado de personas invitadas al taller participativo de socialización y validación de propuestas de gestión y manejo de visitantes
- ASAECO (miembros de la Junta Directiva)
- · CONAP regional y CONAP central
- Prestadores de servicios locales (independientes de ASAECO)
- Representante de la Asociación Autónoma de Ajq'ij Oxlajub B'e de los Ocho Municipios del área Mam del Departamento de Quetzaltenango (guías espirituales)
- 5.3. Agenda de taller participativo de socialización y validación de propuestas de gestión y manejo de visitantes

Horario	Tema
8:45 - 9:00	Bienvenida y registro de participantes
9:00 - 9:35	Dinámica y motivación
9:35 - 9:45	Visión y objetivos
9:45 - 10:30	Zonificación turística: Sub-zonas, sectores y otros relacionados con uso público
	Dinámica - Altares mayas
10:30 - 10:45	Refrigerio
10:45 - 11:45	Productos turísticos: Mejoras a los productos actuales y propuestas de nuevos
	productos.
	Dinámica - Validación de propuestas y lluvias de ideas
11:45 - 13:00	Impacto turístico: Impactos generales y causas principales
	Dinámica - Plan de contingencia para los días de alta visitación.
13:00 - 14:00	Almuerzo
14:00 - 14:30	Normativa: generalidades: a quienes van dirigidas y cómo aplicarlas
14:30 - 15:00	Mercadeo: propuestas generales
15:00 - 16:00	Aspectos administrativos: Dinámica - Creación de comisiones de trabajo
16:00 - 16:15	Refrigerio
16:15 - 17:00	Compromisos: Dinámica - Proponer las acciones de implementación más
	importantes

Listado de participantes taller participativo de socialización y validación de propuestas de gestión y manejo de visitantes



5.5. Fotografias





6. ANEXO 6

6.1. Listado de participantes para presentación de avances y análisis de viabilidad e integridad de los elementos de conservación naturales, culturales y económico – productivos. Proceso de elaboración del Plan Maestro.



7. ANEXO 7

- Listado de personas invitadas a taller de validación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes.
- ASAECO (miembros de la Junta Directiva)
- CONAP regional y CONAP central
- Representante de la Asociación Autónoma de Ajq'ij Oxlajub B'e de los Ocho Municipios del área Mam del Departamento de Quetzaltenango (guías espirituales)

Listado de participantes al taller de validación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes.

TALLE				
LISTAL	R DE VALIDACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN Y MANU IO DE PARTICIPANTES. FECHA: TEAN AND	O DE VISITANTES, ZONA DE VEDA DEI	PINITIVA VOLCÁN CHICABAL.	
No.	NOMBRE	INSTITUCIÓN / CARGO	CONTACTO (Twiefans y/o	FIRMA
	wan loser loser	ASAECO	57063620	Phale
	Morcos Par perel	ASA ECO	1 1 2 2 1 1 1 1 1 1 1	770
	succes Garia Gax	ASAFCO		
	Martin Perez Ramerez			JUANGO
				martin B
	Matric Lore & Guzzago	ATAECO	57859177	MUNITERED
	Pascyal deleca	Asakco	THE RESERVE OF THE PROPERTY OF THE PARTY OF	Descript les
	Juan Garcia Vasquez	Asacco	4842 3091	Suckary !
	A MONO LOPY LOPES	ASA ECO	30961818	122
	Pasival Gomes R	ASABCO	91909706	Sec. B.
	Juan Lopez Garcia	ASAFCO	096093/4	June 1 Jon
	Andres loger bascia	Gordoncorso	40 98 Go 32	Sky Hilland
	Andres Guzman Guzman	Asaeco	30449478	Whole the
	Jum Carrila Garas	15,5000	30956142	dieney
	crat de la Myria	48me (o	3356 76 92	entilles
	Thom Cook Comes	Assara		get as a
	Juan Aleon Grosman	Asaece	45158802	months and
	Ridrolleman Person	MORFLO	1699 9430	ETUA

No.	O DE PAKTICIPANTES, FECHA: 11 / Hosper	INSTITUCIÓN / CARGO	CONTACTO (Teléfone y/e	FIRM
177			correo)	
	Report Alland Barra de tran	- COVIN- TRANCO	TOTTOM - TOTAL DESCRIPTION	14
	Ireno Chosez	Conveltor Cowardott	£3000013	LINE

7.3. Listado de participantes de reunión de presentación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes a Municipalidad de San Martin Sacatepéquez



7.4. Fotografías



ANEXO 7. LISTADOS DE PARTICIPANTES ORIGINALES

	Unidad of Activida Fecha:	ejecutorii: Pravedo GEF/E Primero Plunion de Co 4/6/2015 Salon Pelico/CONAP	CONSEJO	200	ACI	ona u llo	L DE	Plan	S PROT Maestr	regidas roy PGMV do C	hicaba 12/3	Rango de Edad = 0 - 13 años = 14 - 17 años = 18 - 60 años = 61 o más	
- 2	Lugar:	Salon Helico / CONAP	CENTRAL	S	CXS	_	Identic	dad Cultura	al				Rango
		Nombres y Apellidos	Institución u erganización					Garifuna	Meztizo	Correo electronico	Numero Telefonico	Firma	Edad
-	No.	Jackeline Brincker	CONAP	×					×	forincles & corop gob gt	14276+00	***	3
				_	V		-		V	Egalvez Clong yob!	t. 11	154	3
		1	CONAP	-	Ü				1	wcootaneda Dacodout.c		Milliam	
	3	Wilson Castañeda	ECODES	×	+		-		V	ireveidy O you as con		202	3.
	4	Trevo Charez	Consolton	ŵ	\vdash	_			~	grielar Deorga abest		Curring	3:
	- 5	Ana Cuellar	CE /COMP		\vdash		_		×/	cursque Dempson		. 10:0	3
	6	Cristina Vasquez	COWAP -ORAG		U	-	\vdash		1	Hartscom Dience sale	41518361		3
	7	Samuel Estacuy	COUAP-DRAO	+	TX	-	_		1	destacina conce goto S	340018@7·		3
-	. 8	Oieter H. Mehtbaum	COWAP-DRAO	+	1X	\vdash	-		-	amenia.	0.000		
	9			+	+	-	\vdash	-					
	10			+	+	+-	\vdash	+-	-		`	100	
	11			+	+	-	\vdash	-	-	· ·		1, 1	
	12			╀	+	\vdash	+-	-	-				
	13		-	╀	╀	+-	\vdash	1-	+		-		1
	14			+	+	+-	+-	-	+				
	15		-	╀	+	+-	+-	+	-		1		1
	16			+	+	+-	+-	+	-				
	17		-	+	+	+-	-	-	+				
	18			حاد	_	-						1.4	

F	echa: 10 1	A POYCE OF THE PARTY AND		2.4	Mary	10,0	110	11-1	to one toutes tout		
	eciia. It yours is	018	10.0	2.6	MOLE	W.	27	ZDEN.	de ors, kansko ZVO		
No.	Nombres y Apellidos	Institución u Organización	- 4	exo M	Maya	Transition in	dad Cultura Garifuna	Mestizo	Correo Electrónico	Número Telefónico	, 1
1	Wilson Contamada		T	1				1	wasterned of andry to	4049.7865	M
2		Consultor	V					V	Lienzich Ovensous	Company of the Compan	1 100
3	Dieter Mohlbaum Ivan Ingemarchot	DRAO-COWAP		/				1	Smelilleams gampaok	+39001867	de.
4				/				V	Ingchololognace.com	5192558	4
5	Milliad Thangs	JOHNAP PRAD	12/					1	automically a value	कर प्रथम्भाग्रे	6
6	Briev Lopal	CL-MP - DAME		1				V	BLACE COVAR AGAS	4272230	52
7	Orchio Vargues		200					V	Congres & compage yell	4013044	60
8	(10.00		
9											
10			-								
11			-								
12											
13			-			V					
14											
15			-								
16			1	1							
17											
18											







"PROMOVENDO EL FODILIBRIMO PARA FORTÁLECEN LA SOSTEMBLUDAD INANCIERA DE INTELMA GUAZINALECE DE ÁREAS PROTESIDAS SUGAF"



Guatemala junio de 2015

Por este medio, el proyecto

"Elaboración y validación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal" - CONAP, PNUD y GEF-

tiene el agrado de invitarle al

Taller Participativo de Diagnóstico de Situación Actual y Planificación de la Actividad de Visitación.

Taller a realizarse el Martes 23 de junio de 9 a 17 horasen el Salón de reuniones, Laguna Seca, Volcán y Laguna Chicabal, Quetzaltenango.

Dicho taller tiene como objetivos:

- 1. Realizar una evaluación participativa de la situación actual de la actividad de visitación.
- Recopilar insumos y opiniones que servirán para planificar la gestión y manejo de la actividad de visitación de una forma sostenible y eficiente.

La agenda propuesta es la siguiente:

Horario	Actividad – Descripción
9:00 - 9:15	Bienvenida y registro de participantes
9:15 - 9:30	Presentación del proyecto Elaboración y validación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal*
9:30 - 9:45	Presentación del proyecto de "Elaboración y validación del Plan Maestro de la Zona de Veda Definitivo Volcón Chicabal"
9:45 - 10:30	Mapa participativo de la actividad de visitación.
10:30 - 10:45	Refrigerio
10:45 - 11:00	Presentación de mapas
11:00 - 12:00	Listado de actividades y usuarios actuales y potenciales
12:00 - 13:00	Análisis FODA
13:00 - 14:30	Almuerzo
14:30 - 15:30	Matriz de visión y objetivos
15:30 - 16:30	Mapa de actores principales relacionados con la actividad de visitación.

De antemano agradecemos su valiosa participación. Rogamos confirmar su asistencia (a más tardar el viernes 19 de junio, indicar número de participantes) a la consultora a cargo: Licda. Irene Chávez, al teléfono 5707-0227 o al correo electrónico ireneich@yahoo.com.

Saludos cordiales,

Ing. David Samuel Estacuy Colulum Director Regional

Altipiano Occidental -- CONAP-

CHICABA	PARTICIPATIVO DE DIAGNOSTICO DE SITUACI NL. LISTADO DE PARTICIPANTES FECHA:	ÓN ACTUAL Y PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVI DE JUMO 2015 LUGAR: LO	BAD DE VISITACIÓN, ZONA DE VE SUNO SECO JOHACOS	DA DEFINITIVA VOL
No.	NOMBRE	INSTITUCIÓN / CARGO	CONTACTO (Teléfono y/o correo)	FIRMA
	Andres Lopez Cours	comap Gourda recorso	409860 32	Set have his
1 1	was born lon-	5050 de ASAECO	57063620	0.49
	Mateo Lotez Euzman	ASAECO	51659179	CANAL DE LO
	Juan Govera Vasquez	ASHECO	31360949	Svan Caracia H
	JUAN Garcia Lopez	ASAECO	55 9306 92	Juano
	Mollin Gomez Lopez	ASAECO		MOUNT
	THOSE GOTHS GOTHS	ASAGCO	30956149/4964901	Muse
	Tirain dele en Guzman	ASAECO	45158802	Justilian gal
1	Pascual de León	ASaECo	375 £ 25 53	Pas Euglide
	Way de Leon Youguet	ASAECO	4508 34 72	De -
	Jose. Santos Gomiz	Guia espiritual	51-50-63-89	Jase dens
1	Machin Pelez Ramites	A SA ECO		MASTIN P.
	Jackeline Brincker	CONAP	24226700 ed 1506	AR .
	FRILLY Galver	G DAP	24226700=11 1506	Hage-
	Jorga Grijalva	PROATUR/INGUAT	4149-1104	Aust
	Marco Xicay	IN 6 WAT	57272080	80

No.	NOMBRE	INSTITUCIÓN / CARGO	CONTACTO (Teléfono y/o correo)	FIRMA
	Pascoul Gomeza.	Asaeco	51909706	Passun Gamez
	Marcos Paz Perez	Asgeco	31 44 79 63	Margos Paz Pon
	Anres Gusman Gusman	Asgelo	3044 94 78	A tellows
	Wilson Castañeda	ECODES	4049 7854	White man
	luan Ingemar choto	Ecoas	5192-5558	-
	Dietor H. Mol. Man	DRAO-CONAP	3400 1867	TA All
	Byron topez 6-	DRAO - GUAD	42122372	
	Daniela Lipez Farfan	DRAO - CONAP	41445472	DAHD)

					1							
Activida	of John peques PHI Post	CONSEJO & 8136-7 C y	NA	ACI	ONA	L DE	AREAS	PROT	EGIDAS	3	Rango de Edad = 0 - 13 años = 14 - 17 años = 18 - 50 años = 62 e más	
Fecha: Lugar:	Hotel Payal Colale		_	_	-	-	sad Culture	4				Rango
	,	Institución u organización	Se:		Mma		Garifuna		Correo electronico	Numero Telefonico	Firma	Edad
No.	Nombres y Apelidos	CONPULSACIO	ż		mage			メ	tagular Gcorap gob of	19206860K	TRALES	B.
1	Tearca Ma Agrille	CONAP/DUC	_	~		_		/	solacies & conne. gob. qt	59141972	775	3
	Samy Rolacios Villatoro		25					m	doone Doonage ado.	± क्षश्चिक्तासक् ्र	Chuller.	3
3	Organic Redith Cominguez	consultor	V					×	162 elona reges @ Tacil in	42095606	(OB)	3.
4	Wa Flong Reyes MC	DUC-CONAP	$\hat{}$	1	/				equipment one so st	91002030	CA 200	3
- 5	Luis Quiyyeli Dewiew Del Valle	CERTIFICA	×					X	Hania, de lua le @ solla.	do con	HOUSE)	3
9	Pedro Merius	CERTIFICA		×				*	jung ingrade Dopunit co	4471-706SE	100	3
-	FRILY GOLVET	GOAP		V				V	Byaller & company to yt	5102-4646	8.68.0	3
- 0	Ivria Ries	CONTAR-BECK	K					V	1Res Ocomegant	5902-7995	monder	3
10	1 (-4	CONNO-CEE	V					×	cuellar atemporph of		4477	3
11		COUMP- AND -CEF	Х			_		/	Sparie & comp get of	1	J (AV)	3
12	122	CONAP-DEA.		λ	_	_	_	1	destaum porpe gol. gol		E-ILA	2
12	Deto Il Metalbaum	TORAD-CONAP		×	1_	-	-	_	dure bam overprok gol	3400'-186F 4002559.4	2000	3
14	Drietin Vaceur Granen	annaz-DIAO	1	1	-	-	-	-	Oxympackeronal gob of		(46)	3
15	Mildred Trango B.	CONSAP. DRAO	1	1	-	-	-	1	a a borrios # Dyahar rom		6/10	3_
16	Leonela Movercia	Leidicolouse		╀	-	+-	-	×	por refer Occoraggio		48	3
17	0000000	CONAP/OUC	1	+-	+	+-	_	×	Tirue ich@yahar o	57090227	838	3_
10	Irene charez	Consultor	1.7	_		-						









Guatemala septiembre de 2015

Por este medio, el proyecto "Elaboración y validación del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes de la Zona de Veda Definitiva Volcán Chicabal" - CONAP, PNUD y GEF- tiene el agrado de invitarle al Taller Participativo de Socialización y Validación de las Propuestas para la Gestión y Manejo de Visitantes

Talier a realizarse el Jueves 17 de Septiembre de 8:30 a 17 horasen el Salón de reuniones, Laguna Seca, Volcán y Laguna Chicabal, Quetzaltenango.Dicho taller tiene como objetivos:

- Presentar a los administradores del área (ASAECO, CONAP y Municipalidad) las sugerencias de planificación que se han elaborado en base à la evaluación de situación actual y a la situación ideal que se desea alcanzar.
- Analizar las propuestas participativamente para aportar mejoras, cambios y/o validarlas.

La agenda propuesta es la siguiente:

Horario	Tema
8:45 - 9:00	Bienvenida y registro de participantes
9:00 - 9:15	Dinámica de grupo
9:15 - 9:45	Visión, objetivos, principios y líneas de acción
9:45 - 10:30	Zonificación turística: aclarar los términos de zonificación para la Zona de Veda Definitiva y revisar sub-zonas, sectores y otros relacionados con uso público incluyendo altares mayas
10:30 - 10:45	Refrigerio
10:45 - 12:00	Productos turísticos (actividades, servicios e infraestructura): mejoras a los productos actuales y propuestas de nuevos productos y mercados meta para los productos principales.
12:00 - 13:00	Impacto turístico: estrategias principales para el manejo y discusión del plan de contingencia para los días de alta visitación:
13:00 - 14:00	Almuerzo
14:00 - 14:30	Normativa: generalidades, a quienes van dirigidas y cómo aplicarlas y discusión de normativas prioritarias para el manejo, prevención de impacto y seguridad.
14:30 - 15:00	Mercadeo: propuestas generales
15:00 - 16:00	Aspectos administrativos: árbol de problemas para evaluar problemas, causas y soluciones.
16:00 - 16:15	Refrigerio
16:15 - 17:00	Metas: definir metas / objetivo para cada elemento del plan y proponer las acciones de implementación más importantes

De antemano agradecemos su valiosa participación. Rogamos confirmar su asistencia (a más tardar el viernes 11 de septiembre, indicar número de participantes) a la consultora a cargo: Licda. Irene Chávez; al teléfono 5707-0227 o al correo electrónico ireneich@yahoo.com.

Saludos cordiales.

Ing. David Samuel Estacuy Cojulum Director Regional Altiplano Occidental CONAP



TALLER PARTICIPATIVO DE SOCIALIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE LAS PROPUESTAS PARA LA GESTIÓN Y MANEJO DE VISITANTES, ZONA DE VEDA DEFINITIVA VOLCÁN CHICABAL. LISTADO DE PARTICIPANTES FECHA: 17/20/15 LUGAR: 03/00/2002

No.	NOMBRE	INSTITUCIÓN / CARGO	CONTACTO (Teléfono y/o correo)	FIRMA
A	Maria Juárez perez	Grupo de Mujeres de Aso	eko	
9.	Ana Lopez Juarez	Asaeco		
3	Byron Andrez Lofez	Asacco		
ч	Catalina perez	Asocco		
5	Catarina Eusman delega	Brupo demojeres asaeco		
6	Advisor Fabricio Garcio	Presidente Acación	30256142	
	Juana García García	Precidente ASAGLO	30	
	Pascual de León	ASaEco	31562553	dascual de Lei
	Juan Garcia Vasquez	Asaeco	48423091	Tuan Garcia Vasque
	July Carcia River	ASAFCO	31473955	Vigent
	Pascual Gomes Gamires	ASAECO	51909706	Punt on the
12	Mortan de tion Degussion	Asaeco	3356 7692	Math Stary
	Supertion Vasques garde	ASSACO		Section
	Martin somes love	ASAFCO		Haples "
16	13 (/	ASAECO	49575983	Matthew
17		ASACO	2	Juanos
13	Juan lope somes	ASAECO		200 bops
19	Morter Peres Ramore	ASAECO		MEZTIN P. R.



TALLER PARTICIPATIVO DE SOCIALIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE LAS PROPUESTAS PABA LA GESTIÓN Y MANEJO DE VISITANTES, ZONA DE VEDA DEFINITIVA VOLCÁN CHICABAL. LISTADO DE PARTICIPANTES FECHA: 17 Sept 2010 LUGAR: LOGU NO SECO.

No.	NOMBRE	INSTITUCIÓN / CARGO	CONTACTO (Teléfono y/o correo)	FIRMA
20	Andres Lapez Garcia	Guardinecuso Conap	4098 6032	Sait has from
54	Jose- San Tos Gome para	Guia espiritual.	51.50.63.89.	your Son long
220	Matro Lepez Gizman	Guardorecurzo	5165 9779	Mutertage 5 .
23	him kno lone	ASAECO	57063620	Quefiff
OH (Pedro Lasgua Em	ASAELC	46989430	Read De
05	An Mes Come Gumes	ASAFCO	30449478	Andrew Barrer
26	netina lasures	Chap Was	2003594	Misaul
27	Paniel Jandon	Comap 12 DRAD	41008782	The Char
28	FRILY Galvez	Conup- SPCE	5102-4846	of I s
29	Ana Virginia Cuellar	COUAP - GEF	55121269	Luginado
30	Pedro Merino	CERTIFICA	4471-7058	- Land
	Rajad Barria	-CONNP-DRAO-	55859800	70012
	Dieter Meli Jacom	CONTRAD	34001867	7-74_



Presentación de avances y Análisis de Viabilidad e integridad de los elementos de conservación naturales, culturales y económico-productivos de la Zona de Veda Definitiva Voicán Chicabal Esche; Lunes, 7 de Diciembre de 2015

Lugar: Salón H-201,	Universidad del	Valle de Guatemala	, Cluded Gueternels

No.	Nombre	Institución	Teléfono	email	Firms
١	Panel ALIANO	Const ler course	51160651	dencesterites	1/2
2	Rodrigo morales	646	41639776	good con	trus
3	Jennifer Hernández	VVG	41847044	profunction grant	Town !
4	Cambo Love A.	UVG	42183035	Cum 16 111 9 Kymola	Tours
٢	Dingl Junes	UVG	5756 4773	day 45 ragen	Sim
6	Janey Ruas Romero	Ecc. Bulajes Ul	NC 55584933	ja. Tr. pp7Gyulo	100
7	Irene Charez	Consultora	53030223	iend 6 yanu	· SB C
8	Michael Dix	CFAT	57000558	michaelwdix eg	me in ME
9	Leondo Margicio	CONAP	9930CETO	enavence	
10	Hejardo Marmel	UVG	4258 7190		

1de2



TALLER DE VALIDACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN Y MANEJO DE VISITANTES, ZONA DE VEDA DEFINITIVA VOLCÁN CHICABAL LISTADO DE PARTICIPANTES. FECHA: 17 de Marzo del 2016 LUGAR: LAGURA SECO.

Vo.	NOMBRE	INSTITUCIÓN / CARGO	CONTACTO (Teléfono y/o correo)	FIRMA
	Juan loper loper	ASAECO	57063620	Gefress
	Marcos pas perel	ASA ECO		110
	Julius Garcia Gpx	ASAECO		
	Martin perez Ramirez	ASQ ECO		ELANGE
		- St		Martin PiR-
	Mater lore 2 GUZZMAN	ASAECO	51659179	MIGHEOTEPEZE -
	Pascual de León	ASAECO	31569553 <	posicial defini
	Juan Garcio Vasquez	Asacco	4842 3091	JUAN GAYCIA MASPUS
	Antono Lopy lope	ASAECO	30961818	- And -
	Paseval Gomez R.	ASAECO	5190 9706	Photos Pro
	Juan Lopez Garcia	ASAFCO	119609314	Tecen of Jorcia
	Andres Loger Garcia	Guardeneurso	40986032	An Hiller
	Andres Guzman Guzmen	Asaeco	30449478	Ada Trick
	Juan Caraa Garao	A5.48.00	30956142 .	Merell
	onote de Jes Humain	ASSOC CO	3356 76 92	noted you was
	Tum Cope Camer	ASAGIO		20000000
	Juan deLecin Gusman	Asaeco	45158802	Juntele an From
	Pudrolagues Person	ASAFLO	4699 9430	Fedro VB

No.	NOMBRE	INSTITUCIÓN / CARGO	CONTACTO (Teléfono y/o correo)	FIRM
124	ked Alberto Barris de Lien	-CONKP- tránco	35859800 - Vafalbl@Johnson	Tot
In	feel Alberto Barron de León Eno Charez	Consultor Consider	ราอาจาว	THE STATE OF THE S
-				

	R DE VALIDACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN Y MANEI DO DE PARTICIPANTES. FECHA: 1/110/2022			
No.	NOMBRE	INSTITUCIÓN / CARGO	CONTACTO (Teléfono y/o correo)	FIRMA
	Falact Barries	CONAP - tecnia	55859800 Yofelble/sho	Tras
	Juan Cara's Leger	ASAGO		2000
	Padro Varago Pers	ASAFCO	46 98 94 30	Pe Con V
	Andre Gunnor Gurman	A64000	30449478	And Grand
	Just Carila Carris	A=A9.00	30956149	true
	Manyel de leon Gomes	Municipalidad	53800747	1 Marie
	Abraham Francisco Visques	Municipalided	47461362	deploy
				(1/-1

Consejo Nacional de Áreas Protegidas - CONAP -

Misión:

Asegurar la conservación y el uso sostenible de la diversidad biológica y las áreas protegidas de Guatemala, así como los bienes y servicios naturales que estas proveen a las presentes y futuras generaciones, a través de diseñar, coordinar y velar por la aplicación de políticas, normas, incentivos y estrategias, en colaboración con otros actores.

Visión:

El CONAP es una entidad pública, autónoma y descentralizada, reconocida por su trabajo efectivo con otros actores en asegurar la conservación y el uso sostenible de las áreas protegidas y la diversidad biológica de Guatemala. El CONAP trabaja por una Guatemala en la que el patrimonio natural y cultural del país se conserva en armonía con el desarrollo social y económico, donde se valora la conexión entre los sistemas naturales y la calidad de vida humana y en donde las áreas que sostienen todas las formas de vida persisten para las futuras generaciones.



Los fines principales del CONAP son:

- a. Propiciar y fomentar la conservación y el mejoramiento del patrimonio natural de Guatemala.
- b. Organizar, dirigir y desarrollar el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas, SIGAP.
- c. Planificar, conducir y difundir la Estrategia Nacional de Conservación de la Diversidad Biológica y los Recursos Naturales Renovables de Guatemala.
- d. Coordinar la administración de los recursos de flora y fauna silvestre y de la diversidad biológica de la Nación, por medio de sus respectivos órganos ejecutores.
- e. Planificar y coordinar la aplicación de las disposiciones en materia de conservación de la diversidad biológica contenidos de los instrumentos internacionales ratificados por Guatemala.
- f. Constituir un fondo nacional para la conservación de la naturaleza, nutrido con recursos financieros provenientes de cooperación interna y externa.

(Artículo No. 62 de la Ley de Áreas Protegidas, Decreto 4-89)

Nos gustaría reconocer al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (www.undp.org) y al Fondo para el Medio Ambiente Mundial (www.thegef.org) por su apoyo y contribución financiera a esta publicación a través del proyecto "Promoviendo el Ecoturismo para Fortalecer la Sostenibilidad Financiera del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP-".

