

# ASTILLERO MUNICIPAL DE SAN MARCOS

Parque Regional Municipal

Municipalidad de San Marcos



## Plan de Gestión y Manejo de Visitantes Astillero Municipal de San Marcos, Parque Regional Municipal

Documento técnico No. 03-2016 Febrero, 2016

#### DOCUMENTO ELABORADO POR EL CONSEJO NACIONAL DE ÁREAS PROTEGIDAS

#### **Consultora**

Luz Elena Reyes Mendoza Consultora CONAP - PNUD

#### Revisión

Dafne Domínguez

Directora de Departamento de Unidades de Conservación (DUC), CONAP

Leticia Cerritos Asesora legal. SECONAP

Luis Quiyuch

Asesor de Enlace con Municipalidades, DUC, CONAP

Samuel Estacuy

Director Regional Antiplano Central, CONAP

Teresa María Aguilar

Asesora de Jefatura de la Sección de Patrimonio Cultural y Ecoturismo (SPCE), CONAP

Sergio Pisquiy, Coordinador del Departamento de Áreas Protegidas y Medio Ambiente (DAPMA), CONAP

#### Diseño y diagramación

Hiliana Nuñez Aserora en Diseño Gráfico. CONAP

María Fernanda Orozco Técnica en Diseño Gráfico, PNUD

Se sugiere citar el documento de la siguiente manera:

Municipalidad de San Marcos-CONAP. 2015. Plan de Gestión y Manejo de Visitantes del Parque Regional Municipal Astillero Municipal de San Marcos. L. Reyes (editora). Municipalidad de San Marcos CONAP- PNUD. Documento técnico No. 03-2016

Municipalidad de San Marcos-CONAP Realizado con el apoyo financiero del GEF-PNUD

#### Consejo Nacional de Áreas Protegidas - CONAP -

5a. Avenida, 6-06 Zona 1, Edificio IPM, 5to., 6to., y 7mo., Nivel, Guatemala, C.A

PBX: +(502) 2422-6700 FAX: +(502) 2253-4141



conap.gob.gt

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







# RESOLUCIÓN 01/2016 SECRETARÍA EJECUTIVA CONSEJO NACIONAL DE AREAS PROTEGIDAS

Guatemala, cuatro de enero de dos mil dieciséis.

Se tiene a la vista para resolver el expediente administrativo número dos mil quince guión ochenta y seis mil trescientos sesenta (2015-86360) que contiene la propuesta de "Plan de Gestión y Manejo de Visitantes del Parque Regional Municipal de Astillero Municipal San Marcos".

#### 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 optimo desarrollo y manejo de los visitantes y para orientar la inversión de los recursos.

#### CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución 146/2006 fue inscrito en el libro para Legalizar Áreas Protegidas Privadas, Municipales y Áreas ya declaradas del Consejo Nacional de Áreas Protegidas el Parque Regional Municipal Astillero Municipal de San Marcos con la Categoría IV del CONAP que corresponde a Parque Regional Municipal.

#### CONSIDERANDO:

Que la presente propuesta ha sido objeto de estudio por las siguientes dependencias: a.) Dirección Regional Altiplano Occidental, Departamento de Unidades de Conservación y Departamento Jurídico de la Secretaría Ejecutiva del Consejo Nacional de Áreas Protegidas, mediante

0





Dictamen Conjunto DTG número cero ochenta y dos diagonal dos mil quince (DTG No. 082-2015) de fecha veintiocho de diciembre de dos mil quince; 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 del Parque Regional Municipal de Astillero Municipal San Marcos".
- II. El presente Plan de Gestión y Manejo de Visitantes tendrá vigencia indefinida a partir de la fecha de esta resolución, 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 Secretaria Ejecutiva del CONAP podr\u00e1 supervisar, revisar y actualizar el Plan de Gesti\u00f3n 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 Gesti\u00f3n y Manejo de las Actividades de Visita en el Sistema Guatemalteco de \u00e1reas Protegidas.





- IV. Certifiquese el Plan de Gestión y Manejo de Visitantes aprobado.
- ٧. 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.

SECRETARIA EJECUTIVA
Orsejo Nacional de Areas Protectione

#### LISTADO DE ACRÓNIMOS

AP Área Protegida

CAT Comité de Autogestión Turística

COCODE Consejo Comunitario de Desarrollo

CONAP Consejo Nacional de Áreas Protegidas

CONRED Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres

DAFIM Dirección Administrativa Financiera Integrada Municipal

DRN Dirección de Recursos Naturales

GIC Gestión Integral de Calidad

IARNA Instituto de Agricultura, Recursos Naturales y Ambiente

IDAEH Instituto de Antropología e Historia

INGUAT Instituto Guatemalteco de Turismo

INTECAP Instituto Técnico de Capacitación y Productividad

MARN Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales

PAVIM Protected Areas Visitor Impact Management

PGMV Plan de Gestión y Manejo de Visitantes

PRM Parque Regional Municipal

PRM AMSM Parque Regional Municipal Astillero Municipal de San Marcos

RUV Registro Unificado de Visitantes

SIGAP Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas

SMMI Sistema de Monitoreo y Mitigación de Impactos

UICN Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza

USAC Universidad de San Carlos de Guatemala

# Contenido

i.	Resumen Ejecutivo	1
ii.	Marco legal	2
iii.	Marco de políticas existentes	4
iv.	Instrumentos y estrategias	
٧.	Definición de la gestión y manejo de visitantes en el PRM AMSM	5
vi.	Ámbito geográfico de aplicación del PGMV	
vii.	Vigencia del PGMV	
l.	CONTEXTO LOCAL Y REGIONAL DEL ÁREA PROTEGIDA	
II.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	9
1.	Situación turística actual a nivel regional y/o local	9
2.	Servicios disponibles en los alrededores del área protegida	
а	a. Hoteles y hospedajes	9
b	o. Comedores y restaurantes	9
C	Servicio de transporte	10
3.	Situación actual de visitación del PRM AMSM	10
а	a. Descripción General	10
	o. Singularidad	
c	. Ubicación	10
С	d. Accesos	10
e	e. Conectividad	11
f	. Afluencia de Visitantes	11
g	g. Capacidad administrativa y financiera de manejo de visitantes	11
r	n. Servicios de atención al visitante	12
i.	. Mercadeo y comercialización	12
j.		
4.	Potencial turístico del PRM AMSM	13
5.	Caracterización de los visitantes actuales y potenciales	
6.	Análisis FODA	15
III.	FILOSOFÍA DE GESTIÓN	17
1.	Visión	17
2.	Objetivo general	17
3.	Objetivos específicos	18
IV.	SUB ZONIFICACIÓN PARA LA VISITACIÓN	18
1.	Zonificación	18
2.	Sub-zonificación	19
3.	Mapa de Sub- zonificación	22
V.	DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS	23
1.	Principios de desarrollo turístico sostenible	
2.	Criterios para un desarrollo turístico sostenible	
3.	Desarrollo turístico del PRM	
c	a. Producto turístico I: Canopy con vista a los volcanes	
	p. Producto turístico II: Recorridos de Caminata por el Bosque Nuboso	
C	Producto turístico III: Visita Educativa del Bosque Nuboso	
C	·	

e VI.	. Producto turístico V: <i>Área Recreativa</i>	
VI. 1.	Normativa General de Visitación del PRM AMSM	
	Normativa para personal del PRM	
2.	• •	
3.	Normativa para personal del canopy	
4.	Normativa Específica para visitantes	
5.	Normativa para los usuarios de canopy	
6.	Normativa para prestadores de servicios turísticos comunitarios	
7.	Normativa para operadores turísticos	
8.	Normativa para guías	46
9.	Normativa para investigadores	47
10.	Normativa para realización de eventos	47
11.	Normativa para acampar y realizar fogatas	47
12.	Normativa para uso del área de churrasqueras	
VII.	LINEAMIENTOS PARA LA DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA Y PLAN DE MERCADEO	
1.	Análisis de la competencia turística	
2.	Objetivos de mercadeo	
3.	Lineamientos para el desarrollo de estrategias de mercadeo	
VIII.	LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO ADMINISTRATIVO-FINANCIERO	
1.	Estrategias administrativas	
a.		
b		
C		
d		
е		
f.		
2.	Estrategias Financieras	63
a	. Estrategia de planificación financiera para el desarrollo turístico del PRM	63
b		
C	. Estrategia de establecimiento, aplicación y mecanismo de cobro de tarifas de uso turístico	67
d	. Estrategia de distribución de fondos	68
IX.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
1.	Lineamientos para el Desarrollo del Sistema de Gestión Integral de Calidad	69
a		
b		
C	, ,	
Χ.	SISTEMA PARA EL MANEJO Y MONITOREO DE IMPACTOS (SMMI)	
1.	Descripción general del SMMI	
2.	Identificación de impactos potenciales en los atractivos turísticos por la visitación	
3.	Selección de indicadores y diseño de la herramienta para la aplicación del SMMI	
4.	Aplicación del sistema de monitoreo y mitigación de impactos –SMMI	74
a	. Recolección de datos	74
b	,	
C	. Responsable de la implementación del SMMI	76

	d.	. Integración de Panel de Expertos	77
	e.	Consideraciones para la implementación del SMMI	77
XI.		PLAN DE ACCIÓN	
XII.		SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PGMV	91
		GRAFÍA	
ANI	XC	)S	94
Δ	ne	xo 1. Conceptos generales relacionados a la gestión y manejo de visitantes	94
Δ	ne	xo 2. Caracterización de la Flora del PRM AMSM	96
Δ	ne	xo 3. Caracterización de la Fauna del PRM AMSM	97
Δ	ne	xo 4. Análisis de impactos potenciales	98
Δ	ne	xo 5. Herramienta del Sistema de Monitoreo y Mitigación de Impactos	98
Δ	ne	xo 6. Herramientas para la implementación del SMMI- Encuesta para visitantes	104
Δ	ne	xo 7. Herramientas para la implementación del SMMI- Boleta de campo	105
Δ	ne	xo 8. Herramientas para la implementación del SMMI- Formato de registro de análisis periódico de	
iı	npa	actos del SMMI	107
Δ	ne	xo 9. Guía rápida para la implementación del SMMI	112

## i. Resumen Ejecutivo

El Parque Regional Municipal Astillero Municipal de San Marcos (PRM AMSM), ubicado en el departamento de San Marcos, Guatemala, es un área protegida que forma parte del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas de Guatemala (SIGAP) desde el año 2006. La conservación de esta área protegida es de gran importancia debido a su ubicación entre dos cuencas importantes del departamento de San Marcos y a la biodiversidad que alberga, dentro de la cual se encuentran especies emblemáticas y amenazadas como lo son aves tales como el pavo de cacho, el quetzal, la pasha, especies de anfibios y reptiles endémicos en peligro de extinción.

El PRM AMSM se encuentra ubicado a 5.7 km de la cabecera municipal y departamental de San Marcos. Su área total de 781.5 ha, de las cuales 25 ha corresponden a la Zona de Uso Público, destinada para la actividad de visitación. El Parque actualmente cuenta con infraestructura y facilidades básicas para visitantes que consisten en un centro de visitantes, un área recreativa familiar e infantil y dos senderos interpretativos (2.7 y 4.6 km) de dificultad moderada en los que se encuentran situados tres miradores con vistas panorámicas de los volcanes Tajumulco, Tacaná, parte de la cadena volcánica y altiplano guatemalteco. El parque es visitado principalmente por la población local y grupos escolares, ya que este ofrece la oportunidad de realizar caminatas de dificultad baja a moderada por el bosque nuboso, apreciar las vistas escénicas, la flora y fauna característica de área y conocer sobre la importancia de los recursos naturales por medio del material interpretativo encontrado a lo largo de los senderos.

El PRM AMSM forma parte de las áreas protegidas piloto priorizadas en el Proyecto GEF "Promoviendo el ecoturismo para fortalecer la sostenibilidad financiera del SIGAP", a partir del cual se busca el desarrollo turístico sostenible del SIGAP. Dentro del marco de este proyecto, en el año 2014 se actualizó, mediante un proceso participativo, el Plan Maestro del parque; documento rector para la ordenación territorial, gestión, y desarrollo del área protegida. En él se establece el turismo sostenible como una actividad compatible con los objetivos de conservación de los recursos naturales del parque, autosostenibilidad y beneficio a las comunidades vinculadas al área protegida.

En octubre del año 2014 inició el proceso de elaboración del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes (PGMV) del PRM AMSM con la participación del personal del Departamento de Recursos Naturales (DRN) de la Municipalidad de San Marcos, administradora del área protegida. El PGMV es un instrumento que plantea las directrices y normas para orientar y regular el desarrollo turístico del PRM AMSM con base en las oportunidades, necesidades y realidad del área protegida establecidas en la fase diagnóstico del proceso. En él se establece como visión de desarrollo turístico la siguiente:

El Parque Regional Municipal Astillero Municipal de San Marcos es un área natural protegida, reconocida por la población marquense y de la región, por ofrecer un espacio de interacción con la naturaleza a través de actividades de senderismo, aventura y recreación educativa, orientados al disfrute y creación de conciencia ambiental, buscando que la visitación contribuya a los esfuerzos de conservación, uso sostenible y puesta en valor del conocimiento tradicional de los recursos naturales y beneficie a la población.

El PGMV plantea el desarrollo de la actividad de visitación en dos subzonas: 1. la subzona de visitación de bajo impacto y 2. la subzona de visitación contemplativa. Estas fueron establecidas de acuerdo a la vulnerabilidad de los ecosistemas y la necesidad de protección de los recursos buscando que la actividad turística genere el menor impacto negativo en los recursos naturales del parque. Estas subzonas se encuentran localizadas en el Zona de Uso Público definida en el Plan Maestro.

El desarrollo turístico propuesto en el parque está basado en el potencial identificado para los atractivos turísticos durante la fase de diagnóstico, la visión de desarrollo turístico establecida de manera participativa y el interés de la Municipalidad de San Marcos, como administradora del área protegida. Se proponen el desarrollo o mejoramiento de cinco productos turísticos que son: 1. *Canopy* con vista a los volcanes, 2. Recorridos de caminata por el bosque nuboso, 3. Visitas educativas al bosque nuboso, 4. Área de acampar y 5. Área recreativa. Todos los productos propuestos responden a la visión de desarrollo turística del PRM. Así mismo se establecen los lineamientos de mercadeo, los cuales serán la base para el desarrollo de una estrategia y plan de mercadeo formal. En esta sección se definen en términos generales estrategias de segmentación de mercado, producto, precio, posicionamiento, promoción y comercialización.

A partir de la subzonificación planteada y el desarrollo de productos turísticos se establece el normativo general de visitación del parque y normativos específicos para cada tipo de usuario y tipos de actividad turística.

El plan establece estrategias para la implementación de un sistema administrativo y financiero para la gestión y manejo de visitantes. Dentro de las estrategias administrativas se propone la re-estructuración del Departamento de Recursos Naturales del PRM, los recursos humanos, materiales y financieros para el desarrollo turístico del parque, requerimientos de capacitación, registro de visitantes y seguridad turística. Así mismo se plantean estrategias financieras para lograr que el turismo colabore a la autosostenibilidad financiera del área protegida. Dentro de ellas se encuentran el establecimiento de tarifas, mecanismo de cobro y distribución de fondos.

Con el objetivo de asegurar que la visitación en el área protegida produzca el menor impacto negativo tanto al entorno natural como social el PGMV propone la implementación de un Sistema de Monitoreo y Mitigación de Impactos –SMMI-. Este fue desarrollado a partir de la metodología *PAVIM* (*Protected Areas Visitor Impact Management*) propuesta por Farrell en el año 2002, la cual responde a la realidad de las áreas protegidas de Latinoamérica. El SMMI se basa en una serie de indicadores establecidos a partir de un análisis de impactos potenciales. Su aplicación se lleva a cabo en dos fases: 1. Recolección de datos y 2. Análisis y toma de medidas de mitigación.

Finalmente el PGMV propone un plan de acción para la implementación de las acciones y estrategias propuestas en el documento y un presupuesto estimado.

## ii. Marco legal

La elaboración del Plan de Gestión y Manejo de Visitantes –PGMV- del PRM AMSM se fundamenta en el Plan Maestro, el cual fue recientemente actualizado. Así mismo se rige por el marco legal e institucional vigente para el manejo de áreas protegidas, el patrimonio natural y cultural y el desarrollo turístico.

La Constitución Política de la República de Guatemala:

- En su artículo 61 declara que los sitios arqueológicos, conjuntos monumentales y el Centro Cultural de Guatemala, recibirán atención especial del Estado, con el propósito de preservar sus características y resguardar su valor histórico y bienes culturales.
- En su artículo 64 declara de interés nacional la conservación, protección y mejoramiento del patrimonio natural de la Nación. Así mismo declara que el Estado fomentará la creación de parques nacionales, reservas y refugios naturales, los cuales son inalienables.

La Ley de Áreas Protegidas, Decreto número 4-89 del Congreso de la República de Guatemala:

- En su artículo 1 declara que la diversidad biológica es la parte integral del patrimonio natural de los guatemaltecos por lo tanto, se declara de interés nacional su conservación por medio de áreas protegidas debidamente declaradas y administradas.
- En su artículo 7 establece que son áreas protegidas, incluidos sus respectivas zonas de amortiguamiento, las que tienen por objeto la conservación, el manejo racional y la restauración de la flora y fauna silvestre, recursos conexos y sus interacciones naturales y culturales que tengan alta significación por su función o valores... escénicos, recreativos...
- En su artículo 8 regula la clasificación de las áreas protegidas para su óptima administración y manejo, dentro de las cuales se encuentra la de Parque Regional Municipal, y que el conjunto de las áreas protegidas integra el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas, creado dentro de esta misma ley.
- En su artículo 15 declara de urgencia y necesidad nacional la recuperación de las áreas protegidas existentes ya declaradas legalmente.
- En su artículo 58 establece que el INGUAT, IDAEH y CONAP, se coordinarán estrechamente a través de sus respectivas direcciones para compatibilizar y optimizar el desarrollo de las áreas protegidas y la conservación del paisaje, los recursos naturales y culturales con el desarrollo de la actividad turística.

La Ley para la Protección del Patrimonio Cultural de la Nación ampara la protección del patrimonio cultural tangible e intangible.

La Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) creada bajo Decreto número 1701 del Congreso de la República y sus reformas, declara:

- Que es de interés nacional la promoción, desarrollo e incremento del turismo e instituye al Estado como ente a quien compete dirigir estas actividades y estimular al sector privado para la consecución de estos fines para lo que se crea el INGUAT, una entidad estatal, con jurisdicción en todo el país, para regir y controlar la promoción, fomento y desarrollo de la industria turística en Guatemala.
- Que el INGUAT queda obligado a desarrollar las siguientes funciones: Inciso a) determinar cuáles son los lugares de atracción turística en el territorio nacional, con el objeto de evaluarlos y desarrollarlos, según su importancia y prioridades establecidas; inciso e) habilitar playas, jardines, parques, fuentes de agua medicinales y centros de recreación con sus fondos propios y colaborar con las municipalidades respectivas en la dotación de los servicios esenciales y en el embellecimiento y ornamentación de los mismos, cuando tales zonas estén bajo su custodia; entre varios otros incisos, es obligación del Instituto ejercer todas las funciones que tiendan a crear e incrementar atracción turística por nuestro país.

El Reglamento de la Ley de Áreas Protegidas, creado bajo Acuerdo Gubernativo 759-90, estipula:

- En el artículo 6, que todo lo que se refiere al manejo y conservación del patrimonio cultural en áreas protegidas se regirá por la legislación y las regulaciones vigentes para la materia.
- En el artículo 8, que los Parques Regionales son áreas protegidas de categoría de manejo tipo IV y son áreas donde es necesario adoptar medidas de protección para conservar los rasgos naturales, pero con

énfasis en su uso para fines educativos y recreativos. Este artículo establece sus objetivos de manejo y criterios de selección.

 En su artículo 15 instaura que para establecer Parques Regionales ubicados en terrenos municipales, únicamente se requiere la resolución del Consejo Municipal correspondiente, así como la identificación exacta del terreno para inscribirlos en los registros.

El Reglamento para la Aplicación de la Ley Orgánica del INGUAT creado bajo Acuerdo Gubernativo 33-69 establece:

 Que el INGUAT, dada la naturaleza de sus funciones, procurará coordinar sus planes de trabajo con la política y programas generales de desarrollo del gobierno.

La resolución 146/2,006 del Consejo Nacional de Áreas Protegidas, con fecha 26 de junio del 2006, declara el bosque municipal Astillero Municipal de San Marcos como Parque Regional Municipal Astillero Municipal de San Marcos.

## iii. Marco de políticas existentes

- Política Nacional y Estrategias para el Desarrollo del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas del 1999.
- Política de Conservación, Protección y Mejoramiento del Ambiente y los Recursos Naturales, Acuerdo Gubernativo 63-2007, instrumento que busca mejorar la competitividad y orientar el desarrollo sostenible.
- Política Nacional de Diversidad Biológica, Acuerdo Gubernativo 220-2011 de SEGEPLAN, instrumento que busca promover una gestión transversal y efectiva de la diversidad biológica guatemalteca, su conservación y uso sostenible, tomando como punto fundamental la actividad humana y su desarrollo. (CONAP, 2011).
- Política sobre la Actividad Turística en Áreas Protegidas del CONAP publicada en enero de 2000 y que actualmente se encuentra en proceso de actualización. Esta política establece lineamientos básicos y de referencia para el desarrollo turístico en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP- (CONAP, 2000).
- Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022, instrumento que busca consolidar el turismo como eje articulador del desarrollo del país en el marco de la sostenibilidad de forma que contribuya a generar las condiciones necesarias para mejorar la competitividad del país en el ámbito internacional y a favorecer el acceso de los guatemaltecos a una vida digna a través de 8 ejes: fortalecimiento institucional, desarrollo turístico sostenible, consolidación y diversificación de la oferta turística, sistemas de información, competitividad del sector, mercadeo, seguridad y la participación integradora intersectorial e interinstitucional (GOBIERNO DE GUATEMALA, 2012).
- Política Nacional de Cambio Climático del año 2009 por Acuerdo Gubernativo No. 329-2009, instrumento que busca velar por reducir la pobreza y la vulnerabilidad de la población y apuntar a un ambiente saludable y ecológicamente equilibrado.

## iv. Instrumentos y estrategias

Para la gestión de turismo sostenible en las áreas protegidas, CONAP cuenta con varios instrumentos dentro de los cuales se encuentran:

- Guía para elaborar Planes de Gestión y Manejo de Visitantes.
- Normativo para la Gestión y Manejo de Actividades de Visita en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas - SIGAP-.
- Normativo de Concesiones de servicios para Visitantes en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas
   SIGAP-.
- Manual de Rotulación del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas SIGAP-, el cual se encuentra en proceso de actualización.
- Ficha de seguimiento y monitoreo de Planes de Gestión y Manejo de Visitantes.
- Código de Ética y Conducta para personal de áreas protegidas.
- Código de Ética y Conducta para Prestadores de Servicios Turísticos.
- Código de Ética y Conducta para Visitantes.
- Herramienta para la Evaluación, Prevención y Monitoreo de Impactos en Áreas Protegidas.
- Guía para la elaboración de programas de desarrollo ecoturístico.
- Reglamento de coadministración de Áreas Protegidas del Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas SIGAP-.
- Guía Práctica para el Establecimiento, Recolección y Uso de los Recursos Generados por el Cobro de Tarifas Según lo Establecido en el Normativo para la Gestión y Manejo de las Actividades de Visita y el Normativo de Concesiones de Servicios para Visitantes en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas
   SIGAP-
- Plan Maestro del Parque Regional Municipal Astillero Municipal de San Marcos, actualizado en el año 2014, indica la necesidad del ordenamiento de la visitación turística del área protegida y establece lineamientos generales de visitación.

## v. Definición de la gestión y manejo de visitantes en el PRM AMSM

El presente PGMV tiene como objeto establecer los lineamientos para el desarrollo de las actividades de visita al PRM con fines de turismo, recreación, educación ambiental e investigación científica llevadas a cabo tanto por personas locales como por visitantes según lo establece el Normativo para la Gestión y Manejo de las Actividades de Visita en el SIGAP. Esto incluye los programas, servicios, actividades y equipamiento que deben ser proporcionados por la administración del PRM con el objetivo que el visitante disfrute de la riqueza natural, cultural y escénica del área de manera ordenada, segura, y que garantice la conservación y valoración de los recursos mediante información, educación ambiental e interpretación, involucrando a los prestadores de servicios turísticos comunitarios locales (CONAP, 2013a).

## vi. Ámbito geográfico de aplicación del PGMV

El Plan Maestro del Parque Regional Municipal Astillero Municipal de San Marcos es el documento rector de planificación con el que cuenta el área protegida. El área geográfica aplicable para el Plan de Gestión y Manejo de Visitantes corresponde al área enmarcada dentro los límites geográficos establecidos en el Plan Maestro para realizar actividades de visitación (ver mapa en la sección de subzonificación de visitación ubicado en la página 16 del presente documento).

# vii. Vigencia del PGMV

El PGMV del PRM AMSM está vigente a partir de su aprobación de parte de CONAP. Se recomienda actualizarlo cada cinco años, si no es posible, el presente continúa vigente.

## I. CONTEXTO LOCAL Y REGIONAL DEL ÁREA PROTEGIDA

#### Contexto legal, político e institucional

El departamento de San Marcos ubicado en el suroccidente de Guatemala, colinda al norte con el departamento de Huehuetenango, al sur con el Océano Pacífico y el departamento de Retalhuleu, al este con el departamento de Quetzaltenango, y al oeste con el estado mexicano de Chiapas. Éste cuenta con una gran riqueza natural y cultural, dentro de la cual sobresalen atractivos de gran importancia como lo son los dos volcanes más altos de Centroamérica, el Tajumulco y el Tacaná, la cascada de La Igualdad en el municipio de San Pablo, el Refugio del Quetzal en el municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, los Parques Regionales Municipales Astilleros I y II de San Pedro y Astillero Municipal de San Marcos, la cabecera departamental de San Marcos y su cultura ancestral Maya Mam. A pesar de sus importantes atractivos, esfuerzos aislados para el desarrollo turístico y colindar con el territorio mexicano que es un mercado potencial importante para el turismo, el departamento de San Marcos no cuenta con un desarrollo turístico importante como otras regiones del territorio guatemalteco.

El municipio de San Marcos, departamento de San Marcos, se encuentra ubicado en el altiplano occidental del territorio guatemalteco. Éste tiene una extensión territorial de 108 km² y está localizado en la Latitud Norte 91º 54′ 00″ y Longitud Oeste 15º 04′ 41″. Está dividido en 17 aldeas, 9 caseríos y 11 cantones. Las colindancias del municipio son: al norte los municipios de Ixchiguán, Tejutla y Comitancillo, al sur los municipios de Esquipulas Palo Gordo, Nuevo Progreso, San Rafael Pie de la Cuesta y San Cristóbal Cucho; al este los municipios de San Lorenzo y San Pedro Sacatepéquez; y al oeste los municipios de San Pablo y Tajumulco (Helvetas, 2007).

En el momento de la inscripción del parque dentro del SIGAP, la municipalidad de San Marcos recibió el apoyo de Helvetas Swiss Intercooperation a través del Proyecto Bosques del Altiplano Occidental de Guatemala – ProBosques-. Este proyecto ha apoyado a municipalidades y comunidades de San Marcos en el fortalecimiento de la administración y manejo de bosques municipales y comunales. El proyecto se ha desarrollado en varias etapas apoyando inicialmente a las municipalidades para la creación y fortalecimiento de capacidades en Municipalidades a través del establecimiento de Parques Regionales Municipales y posteriormente enfocando sus esfuerzos hacia el fortalecimiento de procesos de Administración Forestal Municipal (Helvetas-Probosques-CONAP-FCA, 2011). Actualmente Helvetas, aunque tiene una fuerte presencia en el área y tiene relación con la Municipalidad de San Marcos, no tiene participación directa en el la gestión y manejo del PRM.

#### Contexto social, cultural y económico

El municipio de San Marcos cuenta dentro de sus atractivos más importantes, con su cabecera municipal, la cual es conocida por su importancia histórica, vida cultural, tradiciones populares y celebraciones de importancia como lo son la Feria Departamental de Primavera celebrada el 25 de abril y la celebración de la Virgen de Nuestra Señora de Concepción celebrada el 8 de diciembre. La cabecera municipal alberga edificaciones de gran importancia como lo son el Palacio Maya, obra del arquitecto Carlos Malau con esculturas del reconocido artista plástico guatemalteco Galeotti Torres. El atractivo natural más importante del municipio es el Parque Regional Municipal Astillero Municipal de San Marcos que ofrece a los visitantes, principalmente locales, la oportunidad de estar en contacto con la naturaleza, realizar caminatas y disfrutar de las vistas escénicas de los volcanes Tacaná y Tajumulco.

El PRM Astillero Municipal de San Marcos está rodeado por las comunidades El Rincón, Caxaque, San Rafael Soche, La Barranca de Gálvez, El Bojonal, Cantón La Montaña, El Dominante, mencionadas anteriormente en la sección de Poblaciones (Municipalidad de San Marcos-CONAP. 2014). En el momento en que el parque fue

inscrito dentro del SIGAP, miembros de las comunidades aledañas al parque se organizaron para prestar servicios turísticos de alimentación y paseos a caballo para acercar a los visitantes de la carretera departamental y la entrada del área protegida. Debido a no contar con un desarrollo formal de la actividad de visitación, el flujo de visitantes no fue como se esperaba y la organización de prestadores de servicios turísticos comunitarios se disolvió. A partir de ese momento, la administración del PRM no ha buscado el involucramiento de miembros de las comunidades para no crear falsas expectativas.

El municipio de San Marcos cuenta con un Comité de Autogestión Turística (CAT) el cual está conformado por pequeños y medianos empresarios que buscan el desarrollo y fortalecimiento de la oferta turística y su comercialización con el mercado nacional y mexicano. El CAT de San Marcos cuenta con el apoyo de los Grupos Gestores que trabajan en el occidente guatemalteco. Actualmente no existe relación entre la administración del PRM AMSM y el CAT de San Marcos debido a una falta de acercamiento e interés de ambas partes.

#### Contexto ambiental

El municipio de San Marcos cuenta con una precipitación media de 2,500 mm, con 140 días de lluvia por año; una temperatura media de 14ºC, humedad relativa entre el 70% y 80%, dos zonas de vida que son: Bosque Muy Húmedo Montano Bajo Subtropical (bmh-MB) y Bosque Muy Húmedo Montano Subtropical (bmh-M) y se encuentra inmerso en tres cuencas que son Río Cuilco, Naranjo y Suchiate (Municipalidad de San Marcos-CONAP, 2014).

El PRM Astillero Municipal de San Marcos se encuentra en un rango altitudinal entre los 2,100 y los 3,105 msnm, por lo cual tiene una gran importancia para la conservación de diversos pisos altitudinales y su diversidad biológica asociada. El origen geológico de la zona del parque son rocas ígneas y metamórficas bastante antiguas del período Terciario superior o Plioceno (Municipalidad de San Marcos-CONAP, 2014).

La cobertura forestal del parque regional es principalmente de bosque mixto con una composición florística dominada en el estrato arbóreo por especies latifoliadas y de coníferas. Así mismo cabe mencionar que el parque cuenta con plantaciones forestales de entre 15 y 25 años de ciprés (*Cupressus lusitanica*), pino blanco (*Pinus ayacahuite*) y pino colorado (*Pinus montezumae*) (Municipalidad de San Marcos-CONAP, 2014) (Ver Anexo 2. Caracterización de la Flora del PRM AMSM).

Con respecto a la fauna, el parque regional es hábitat de varias especies de anfibios y reptiles endémicos altamente amenzados característicos de los bosques montanos. El parque presenta una importante diversidad de especies de aves tales como la shara (*Cyanocitta stelleri*), tucaneta esmeralda (*Aulacorhynchus prasinus*), tecolote cornudo (*Bubo virginianus*), y pavo de cacho (*Oreophasis derbianus*). Esta última es una especie altamente amenazada alrededor de la cual se realizan grandes esfuerzos regionales para su conservación (Municipalidad de San Marcos-CONAP, 2014) (Ver Anexo 3. Caracterización de la Fauna del PRM AMSM).

## II. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

## 1. Situación turística actual a nivel regional y/o local

El Departamento de San Marcos cuenta, dentro de sus atractivos turísticos, con los dos volcanes más altos de Centroamérica, el Tajumulco y el Tacaná, la catarata más alta de Guatemala ubicada en la Reserva Natural Privada de La Igualdad, en el municipio de San Pablo, el Refugio del Quetzal de la Municipalidad de San Rafael Pie de la Cuesta, los Parques Regionales Municipales de Sibinal, Astilleros Municipales I y II de San Pedro Sacatepéquez, el Astillero Municipal de San Marcos y la Cabecera Municipal de San Marcos con su cultura viva y monumentos históricos. A pesar de sus atractivos únicos y su cercanía con el mercado potencial mexicano, el departamento de San Marcos cuenta con un desarrollo turístico incipiente y poco posicionado a nivel regional y nacional. El Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT), tiene poca presencia a nivel departamental y ha realizado esfuerzos aislados y limitados para el desarrollo turístico de la región. Dentro de estos esfuerzos están la creación de Comités de Autogestión Turística (CAT) en los municipios de San Marcos, San Rafael Pie de la Cuesta, Tejutla y Sibinal. Estos CATs tienen poca interrelación y el apoyo y acompañamiento por parte de la coordinación de los CATs de INGUAT es limitado, lo cual se refleja en el poco desarrollo turístico integral del departamento.

El mercadeo y comercialización del departamento del San Marcos es incipiente ya que a nivel departamental no contando con estrategias de mercadeo ni imagen desarrollada que posicione turísticamente la oferta del departamento de manera integral. Los productos turísticos del departamento de San Marcos son incluidos con un bajo perfil dentro de la oferta turística de tour operadores regionales con base en Quetzaltenango tales como *Adrenalina Tours* y *Quetzal Trekkers*. El CAT de San Marcos busca desarrollar acciones enfocadas a la comercialización de la oferta turística, no sólo del municipio de San Marcos sino de todo el departamento. A nivel departamental, la oferta de tour operadores receptivos está limitada a la empresa San Marcos Tour cuya oferta está enfocada a captar el mercado mexicano, específicamente de la ciudad de Tapachula.

## 2. Servicios disponibles en los alrededores del área protegida

## a. Hoteles y hospedajes

El municipio de San Marcos, según el Registro de INGUAT del 2014, cuenta con 12 hoteles registrados, 4 de los cuales tienen la categoría de recomendables. El precio por noche de los hoteles recomendables oscila entre Q150 a Q400 por habitación simple, Q220 a Q600 por habitación doble y Q300 a Q800 por habitación triple. Los criterios utilizados por INGUAT para esta clasificación son: seguridad, confort e higiene, pero existen otros criterios que se toman en cuenta tales como instalaciones, recurso humano y atención al cliente, entre otros. (INGUAT, 2014)

### b. Comedores y restaurantes

La cabecera municipal de San Marcos ofrece al visitante una variedad de comedores y restaurantes que ofrecen comida tradicional de la región e internacional.

#### c. Servicio de transporte

En la cabecera municipal de San Marcos se puede contratar el servicio de taxi privado, alquiler de vehículos, buses y microbuses.

#### 3. Situación actual de visitación del PRM AMSM

#### a. Descripción General

El parque es un área protegida que se encuentra a 5.7 km de la cabecera municipal y departamental de San Marcos. El área total del PRM es de 781.5 ha, de las cuales 25 ha corresponden a la Zona de Uso Público, destinada para la actividad de visitación. El parque cuenta con infraestructura y facilidades básicas para visitantes que consiste en: centro de visitantes, área recreativa con churrasqueras, mesas y bancas, área de juegos infantiles y letrinas para hombres y mujeres. Así mismo cuenta con 2 senderos interpretativos (2.7 y 4.6 km) de dificultad moderada, que cuentan con paradas interpretativas, 3 miradores y 1 torre de observación. El parque ofrece al visitante la oportunidad de realizar caminatas de dificultad moderada-difícil debido a la inclinación del terreno, apreciar vistas escénicas de los volcanes Tacaná, Tajumulco, Santa María y del altiplano occidental guatemalteco, apreciar la flora y fauna característica de área y conocer sobre la importancia de los recursos naturales por medio del material interpretativo encontrado a lo largo de los senderos.

#### b. Singularidad

Los aspectos que hacen singular al PRM como un atractivo turístico son:

- Senderos interpretativos de 2.7 y 4.6 km para la realización de caminatas, educación ambiental y apreciación de la naturaleza.
- Miradores con vistas escénicas de los volcanes Tacaná, Tajumulco y parte de la cadena volcánica guatemalteca.
- Bosques de montaña hábitat de especies emblemáticas y amenazadas de fauna y flora.
- Avifauna de interés para aviturismo.
- Área recreativa con infraestructura para visitantes

#### c. Ubicación

El PRM AMSM está ubicado en el municipio de San Marcos, departamento de San Marcos. El parque tiene una extensión total de 781.5 ha y su perímetro equivale a 17.14 km.

#### d. Accesos

La cabecera departamental de San Marcos, se encuentra a 253 km de la capital de Guatemala. Se llega por la carretera CA-1 hasta Cuatro Caminos y luego se transita por la Ruta Departamental 1, ambas transitables todo el año. La carretera hasta Cuatro Caminos se encuentra en buen estado y de este punto hasta San Marcos la carretera, se encuentra en regular estado.

El ingreso al PRM se encuentra a 5.7 Km de la cabecera municipal. Para llegar se toma la Ruta Departamental 1 hasta llegar al km 254.1 donde se encuentra un rótulo pequeño que indica la dirección hacia el parque. A partir del este cruce se recorre 850 m en una calle adoquinada y luego 1 km en calle de terracería en mal estado, no transitable en vehículo, hasta llegar a la entrada el PRM.

Para llegar al parque se puede utilizar vehículos privados, transporte público, bicicleta o llegar a pie. Debido a la mala condición del último km de terracería, los vehículos deben quedar estacionados sobre la calle en el punto donde termina el adoquín, un área no establecida como estacionamiento que tampoco cuenta con vigilancia. A partir de allí los visitantes deben caminar 1 km para llegar a la entrada del parque.

#### e. Conectividad

El PRM se encuentra ubicado 1.8 km de la Ruta Departamental 1, carretera que conecta la cabecera departamental de San Marcos, la boca costa marquense y la frontera con territorio mexicano El Carmen. Cercanos a esta ruta se encuentran ubicados dos atractivos turísticos de naturaleza importantes de la región que son: El Refugio del Quetzal de San Rafael Pie de la Cuesta y la Reserva Natural Privada La Igualdad. Así mismo el PRM AMSM se encuentra a aproximadamente 15 Km del PRM Astilleros Municipales de San Pedro Sacatepéquez I y II, el cual es un atractivo importante de visitación local y regional.

La ubicación, accesibilidad y cercanía a otros atractivos turísticos de naturaleza del departamento de San Marcos hacen que el PRM tenga un potencial de desarrollo turístico importante.

#### f. Afluencia de Visitantes

Según lo informado por el personal de la DRN y según los datos recolectados en el registro de visitantes del PRM, el parque es visitado aproximadamente en un 80% por personas de la cabecera municipal de San Marcos, un 98 % por personas del resto del país y un 2% por extranjeros. En el año 2013 llegaron aproximadamente 5,100 visitantes.

#### g. Capacidad administrativa y financiera de manejo de visitantes

La Dirección de Recursos Naturales –DRN- de la municipalidad de San Marcos cuenta con el Plan Maestro como documento rector en el cual basa su operación. A partir de este documento se elabora el Plan Operativo Anual - POA- como la herramienta de planificación anual en la cual se incluyen ciertas actividades relacionadas al manejo de visitantes, tales como el mantenimiento a senderos, material interpretativo e instalaciones para visitantes, registro y control de visitantes. Se cuenta con un total de 10 empleados para el manejo del parque los cuales son: 1 director de recursos naturales, 6 guardarecursos y 3 viveristas. Para la atención a visitantes, monitoreo de senderos, registro y control de visitantes se cuenta únicamente con un guardarecursos. Durante los fines de semana se asigna de manera rotativa un guardarecursos adicional para el apoyo en monitoreo y mantenimiento de senderos. La municipalidad de San Marcos asigna un presupuesto de Q800,000.00 anuales para el manejo del PRM, el cual no es suficiente para contratar suficiente personal para el manejo del parque y la realización de las actividades de conservación e investigación, monitoreo de recursos naturales, mantenimiento de senderos y del material interpretativo, y desarrollo de actividades orientadas a la mejora de la actividad turística en el parque.

En cuanto a herramientas para la gestión de visitantes se cuenta con el material interpretativo que se encuentra en las áreas para visitantes y senderos interpretativos y una copia digital de todo el material. Este material fue diseñado e instalado por Helvetas en el año 2007. No se cuenta, como tal, con un plan de interpretación de los senderos. Así mismo, desde febrero del presente año se implementa el Registro Unificado de Visitantes del Sistema Guatemalteco del Áreas Protegidas –RUV/SIGAP-.

#### h. Servicios de atención al visitante

El PRM ofrece a los visitantes el servicio de uso de la infraestructura y facilidades turísticas que consisten en: 1. área recreativa con juegos infantiles y área de churrasqueras con bancas y mesas ubicada en los alrededores del centro de visitantes 2. dos letrinas, una para hombres y otra para mujeres 3. dos senderos para la realización de caminatas, estaciones interpretativas para la apreciación de la flora y fauna, tres miradores, y una torre de observación con vistas escénicas a los volcanes Tacaná, Tajumulco y la cadena volcánica occidental 4. Centro de visitantes que ofrece información del parque, normativa y un mapa de los senderos. Las facilidades turísticas del área protegida, tanto del área del centro visitantes como de senderos, se encuentran en un estado aceptable a bueno debido a las acciones permanentes de limpieza y mantenimiento realizadas por el personal del PRM. Las facilidades turísticas son dañadas de manera regular por usuarios del parque; actos vandálicos difíciles de controlar debido al número limitado de personal y a la falta de implementación de una normativa.

El parque cuenta con personal escaso para la atención a visitantes, el cual consiste en un encargado de registro de visitantes y un guardarrecursos asignado rotativamente para atender a visitantes y monitorear el área de senderos y área recreativa. Se ofrece el servicio de visitas educativas a grupos de escolares realizadas mediante previa coordinación con la administración del PRM y facilitadas por guardarrecursos municipales.

## i. Mercadeo y comercialización

Actualmente no se realizan acciones ni se cuenta con un plan de mercadeo y promoción para la visitación del PRM AMSM por parte de la Dirección de Recursos Naturales -DRN- de la municipalidad de San Marcos. Los visitantes, en su mayoría provenientes de la cabecera municipal, visitan el parque porque tienen conocimiento de su existencia y es uno de los pocos espacios naturales y recreativos cercanos a San Marcos que ofrecen la oportunidad de estar en contacto con la naturaleza y que cuentan con infraestructura para su visitación en buen estado de mantenimiento. A nivel institucional del CONAP, el parque está incluido en material promocional del Sistema de Áreas Protegidas –SIGAP- accesible tanto en internet en su página web http://www.turismosigap.com/es/ruta-depaisaje-y-cultura/parque-regional-municipal-san-marcos, como en la publicación "Viaje por las áreas protegidas de Guatemala" (CONAP, 2010). A nivel de tour operadores locales y regionales, el parque únicamente forma parte de la oferta del Operador de Turismo San Marcos Tours, el cual está enfocado a comercializar la oferta turística del departamento de San Marcos al mercado mexicano, específicamente de Tapachula, Chiapas. El parque no se encuentra dentro de la oferta turística ofrecida por operadores de turismo de Quetzaltenango que operan en la región debido a los pocos esfuerzos de mercadeo y comercialización por parte de la administración del PRM y al pobre desarrollo turístico a nivel departamental.

El PRM está ubicado a pocos kilómetros de la cabecera municipal y departamental de San Marcos y de la Ruta Departamental 1, que conecta el altiplano guatemalteco con el territorio mexicano, el cual es un mercado potencial importante para la oferta turística del departamento de San Marcos. Así mismo por su accesibilidad y atractivos, el PRM puede también incluirse dentro de la oferta turística del altiplano occidental que actualmente promueven operadores turísticos de la región de Quetzaltenango.

#### i. Actores vinculados al PRM AMSM

La gestión de visitación del PRM Astillero Municipal de San Marcos está vinculada con los siguientes actores:

- CONAP: Ente rector de las áreas protegidas y quien actualmente está en proceso de desarrollar herramientas para el mejoramiento de la gestión y manejo de visitantes del PRM.
- Municipalidad de San Marcos: Administrador del Parque Regional Municipal-AMSM a través de la Dirección de Recursos Naturales.

- INGUAT: Ente rector del desarrollo turístico de Guatemala.
- HELVETAS: Institución de cooperación de Suiza que ha apoyado a la municipalidad de San Marcos en el proceso de creación del PRM AMSM y desarrollo de infraestructura turística y sendero interpretativo del parque.
- Comité de Autogestión Turística de San Marcos: Asociación civil reconocida por INGUAT, recientemente reorganizada con el apoyo de la Mesa Departamental de Competitividad y el Grupo Gestor de San Marcos cuyo objetivo es el desarrollo de la actividad turística del municipio.

## 4. Potencial turístico del PRM AMSM

A continuación se presenta una tabla del potencial turístico identificado en el PRM AMSM.

Tabla 1. Potencial turístico del PRM AMSM

Aspecto	Características			
El Valor del atractivo radica en:	<ul> <li>Puntos de observación/miradores de los volcanes más altos de Centroamérica.</li> <li>Biodiversidad.</li> <li>Estratificación vertical del bosque.</li> <li>Presencia de aves atractivas por ser emblemáticas y amenazadas.</li> <li>Nacimientos de agua.</li> <li>Atractivos geomorfológicos.</li> <li>Tradición oral relacionada al Bosque y sus recursos.</li> </ul>			
Estado de Conservación/ impacto potencial	<ul> <li>Zona de Uso Público con mayor intervención.</li> <li>Zona de Uso Público con fragilidad ecosistémica moderada.</li> </ul>			
Facilidades y capacidad instalada	<ul> <li>Accesible desde Ruta Departamental 1, último km previo a la entrada del parque inaccesible en vehículo.</li> <li>Centro de visitantes</li> <li>Área recreativa con juegos infantiles, área para preparación de alimentos y letrinas para hombres y mujeres.</li> <li>Senderos interpretativos (2.7 y 4.6 km)</li> <li>Vigilancia y guardarecursos</li> </ul>			
Potencialidad	Turismo de naturaleza para personas con condición física moderada, educación ambiental, turismo recreativo de bajo impacto, observación de aves y naturaleza, carrera a campo traviesa y caminatas de dificultad moderada.			

Fuente: elaboración propia con base en información generada en talleres participativos.

## 5. Caracterización de los visitantes actuales y potenciales

El perfil del visitante actual y del visitante potencial se estableció con base en lo planteado en la visión de desarrollo turístico del PRM y que se espera a partir de la implementación del PGMV. El perfil se completó con información obtenida por medio de 1. Conversaciones con personas clave y 2. Revisión de la oferta turística de operadores regionales a través de internet. Dentro de las personas con las que se conversó para conocer el perfil del visitante del PRM se encuentran: 1. El Coordinador del Departamento de Recursos Naturales (DRM) de la Municipalidad de San Marcos, 2. El presidente del CAT de San Marcos, quien a la vez es dueño de un tour operador de San Marcos, 3. Adrenalina Tours, tour operador con base en Quetzaltenango.

Tabla 2. Perfil del visitante actual y potencial del PRM AMSM

PERFIL DEL VISITANTE ACTUAL	PERFIL DEL VISITANTE POTENCIAL	
Procedencia	Procedencia	
Local: Municipio de San Marcos	Local: Municipio de San Marcos	
Regional: Departamento de San Marcos, principalmente del	Regional: Todo el Departamento de San Marcos	
municipio de San Pedro Sacatepéquez	Nacional e internacional	
Motivaciones	Motivaciones	
Recreación	Turismo de aventura y deportivo	
<ul> <li>Uso de áreas recreativas familiares e infantiles.</li> </ul>	Realizar caminatas por los senderos turísticos	
	Practicar senderismo y carrera a campo traviesa	
Turismo de aventura y deportivo	Realizar actividades de turismo de aventura tales como	
Realizar caminatas por los senderes turísticos, tener     actuales as a la maturales as a gracian los victos.	canopy (por desarrollar).	
contacto con la naturaleza y apreciar las vistas escénicas que el parque ofrece de los Volcanes	Acampar dentro del Área Protegida  Trainere de la contraction	
Tacaná, Tajumulco y parte de la cadena volcánica	Turismo de naturaleza	
guatemalteca.	<ul> <li>Realizar visitas guiadas y auto-guiadas de naturaleza por los senderos y miradores de los Volcanes Tacaná,</li> </ul>	
Educación Ambiental	Tajumulco y parte de la cadena volcánica guatemalteca.	
Realizar actividades de educación ambiental	Recreación	
	Uso de áreas recreativas infantiles	
Eventos grupales	Uso de áreas recreativas familiares	
Realizar eventos religiosos como retiros.	Educación ambiental	
	Realizar visitas educativas organizadas por el PRM.	
	Eventos grupales	
	Realizar eventos religiosos tipo retiro,	
	Realizar eventos grupales con fines recreativos y de	
	intercambio social respetuosos del entorno natural.	
Estadía Promedio	Estadía Promedio	
1 día	1.5 días	
Forma de transporte	Forma de transporte	
A pie, en bicicleta, por medio de transporte público y/o vehículo privado.	A pie, en bicicleta, por medio de transporte público y/o vehículo privado, shuttles (transporte turístico directo) y transporte de tour-	
verniculo privado.	operadoras.	
Rango de edad	Rango de edad	
1- 70 años	1- 70 años	
Nivel socioeconómico	Nivel socioeconómico	
Ingreso económico bajo - alto	Ingreso económico bajo - alto	
Nivel educativo	Nivel educativo	
Sin formación educativa a post-universitario	Sin formación educativa a post-universitario	
Organización del Viaje	Organización del Viaje	
Visitantes independientes para actividades de ocio.	Visitantes independientes para actividades de ocio.	
Visitas organizadas por la municipalidad y centros educativos	Visitas organizadas por municipalidad y escuelas para actividades de	

para actividades de educación ambiental.	educación ambiental.
Visitas organizadas por iglesias para la realización de retiros.	Visitas organizadas por iglesias para la realización de retiros.
	Visitas turísticas organizadas por el tour operadores que operan en
	la región.
	Visitas turísticas organizadas por tour operadores especializados en
	aviturismo.

Fuente: elaboración propia según datos obtenidos en taller participativo.

#### 6. Análisis FODA

Con el objetivo de conocer la situación actual de visitación del PRM AMSM, el equipo planificador local realizó el análisis FODA presentado a continuación.

## FORTALEZAS

- Voluntad política para el manejo y conservación del PRM.
- Se cuenta con presupuesto municipal para manejo del área protegida.
- El PRM cuenta con un 95% de cobertura boscosa original.
- Información sobre biodiversidad y recursos naturales presentes en el PRM.
- Facilidades y rotulación turística habilitadas y en buen estado de mantenimiento.
- El RUV se implementa.
- El PRM es valorado y visitado por la comunidad de San Marcos.
- El PRM cuenta con un tarifario autorizado por la Municipalidad para cobro de tarifa de ingreso al parque y uso de área de camping con el fin de generar fondos para apoyar a su sostenibilidad. Este aún no está siendo implementado.
- Se cuenta con el apoyo de CONAP para la realización de estudios técnicos y planificación del manejo, conservación de los recursos naturales y desarrollo turístico sostenible del AP.
- Promoción del PRM AMSM está incluida dentro de la promoción turística del SIGAP.

#### **DEBILIDADES**

- No se cuenta con un plan de manejo de desechos dentro del PRM.
- No existe una regulación para la captación de agua proveniente de nacimientos ubicados dentro del área protegida.
- Estructura organizativa del DRN no incluye una sección para el manejo del PRM AMSM.
- Recursos asignados por la municipalidad de San Marcos no son suficientes para el manejo del área protegida.
- Personal para manejo del parque insuficiente por lo que se pierden recursos naturales, biodiversidad, etc. por la incapacidad de atender las extracciones ilícitas (afecta directamente la calidad de los atractivos turísticos).
- No se cuenta con personal capacitado para atención a visitantes dentro del DRN.
- No obtienen ingresos por cobro de ingreso al parque.
- El último km de la ruta de acceso al parque se encuentra en mal estado, el camino es intransitable en vehículo, lo que limita su accesibilidad.
- La rotulación direccional desde la Ruta Departamental -1- hasta la entrada del PRM es insuficiente.
- No se cuenta con una oferta turística desarrollada.
- No se cuenta con un Plan de Seguridad Turística para el PRM, equipo ni personal capacitado.
- No existe normativa formal y aprobada por CONAP para la actividad de visitación en el PRM.
- Existe vandalismo a la infraestructura turística por parte de los usuarios del parque.

- Actualmente no existe un involucramiento de las comunidades en la gestión turística del parque.
- No hay un estudio de impacto de los visitantes en el PRM.
- No hay una oferta de servicios turísticos comunitarios dentro del área protegida.
- No se realizan acciones de mercadeo y comercialización del PRM por parte de la Dirección de Recursos Naturales –DRN-
- No se realizan actividades de sensibilización ambiental a las comunidades por parte de la municipalidad.

#### **OPORTUNIDADES**

- Se cuenta con interés de CONAP e INGUAT en la conservación de los recursos del PRM y en su desarrollo turístico sostenible.
- El PRM cuenta con bosque mixto de montaña conservado, hábitat de especies de fauna emblemáticas, amenazadas y endémicas como lo son el pavo de cacho, el chipe rosado, el quetzal y varias especies de anfibios y reptiles.
- El PRM ofrece vistas escénicas de los dos volcanes más altos de Centroamérica y de parte de la cadena volcánica.
- El PRM cuenta con 14 nacimientos de agua que abastecen a las comunidades del municipio.
- La biodiversidad característica del área y presencia de especies emblemáticas, amenazadas y endémicas en el PRM pueden ser utilizados para generar conciencia sobre la conservación de los recursos naturales y desarrollo de programas de rescate.
- El PRM tiene un potencial de visitación moderado-alto para el desarrollo turístico.
- Las actividades de educación ambiental promovidas por el PRM pueden influir positivamente en la conservación de los recursos del PRM.
- La realización de estudios biológicos, ecológicos y etno-biológicos pueden contribuir a la conservación de los recursos naturales del PRM.
- Las características naturales y belleza paisajística del PRM ofrece el potencial de realizar labores de mercadeo y promoción de esta área protegida, bajo estrictas normas de conservación, protección y manejo.
- Es el parque natural más cercano a la cabecera municipal donde se pueden realizar caminatas, apreciar las vistas panorámicas de los volcanes y realizar actividades recreativas en un entorno sano y natural.
- Cercanía con sitios de interés ecoturístico dentro del departamento de San Marcos como lo son el Parque Municipal Refugio del Quetzal en San Rafael Pie de la Cuesta, La Catarata de La Igualdad en San Pablo, el PRM Astillero Municipal de San Pedro.
- Cercanía a la cabecera municipal, a la Ruta Departamental 1 que conecta el altiplano como la costa marquense y el territorio mexicano y a la frontera Tecún Umán, una de las fronteras con mayor paso de turismo entre Guatemala y México.
- Existe una necesidad de generar de alternativas de desarrollo sostenible relacionadas al PRM por parte de la población local.
- Necesidad de las comunidades cercanas de contar con espacios aptos para la educación ambiental y desarrollo de conciencia de la conservación ambiental a nivel municipal.
- Existe un conocimiento tradicional sobre el uso y manejo de las especies de flora y fauna del bosque que está en riesgo de desaparecer si no se toman acciones concretas para conservarlo y difundirlo.
- Existen comunidades ubicadas en los alrededores del PRM que podrían prestar servicios turísticos complementarios dentro del área protegida.

#### **AMENAZAS**

- Desastres naturales tales como sismos y huracanes. El departamento de San Marcos fue fuertemente afectado por sismos de alta intensidad en el año 2013 y 2014. Así mismo fue uno de los departamentos más afectados por el huracán Stan en el 2005.
- Existen áreas de riesgo a erosión y deslaves.
- Cambio climático y cambio de ciclo de lluvias.
- Degradación de los recursos naturales por extracción ilícita de recursos naturales, tala ilegal de árboles, cacería, captación no regulada de nacimientos de agua, invasión de poblaciones.
- Cambio de gobierno municipal hace vulnerable el manejo del área.
- Cambio de personal hace vulnerable el manejo del área.
- Falta de sensibilización sobre el tema de conservación ambiental y turismo sostenible en las comunidades aledañas y cabecera municipal.
- Comunidades con mucha necesidad y pocas alternativas de desarrollo que acceden a depredar los recursos naturales por sobrevivencia.
- Riesgo de pérdida de la tradición oral relacionada al bosque y del conocimiento tradicional sobre el uso de los recursos naturales del bosque por falta de puesta en valor y de acciones de sensibilización a la población sobre su importancia cultural.
- Inseguridad nacional y local.

## III. FILOSOFÍA DE GESTIÓN

### 1. Visión

Como parte del proceso participativo para la elaboración del PGMV del Parque Regional Municipal Astillero Municipal de San Marcos, se estableció la filosofía de gestión para el desarrollo turístico que se presenta a continuación.

#### VISIÓN DE DESARROLLO TURÍSTICO

El Parque Regional Municipal Astillero Municipal de San Marcos es un área natural protegida, reconocida por la población marquense y de la región, por ofrecer un espacio de interacción con la naturaleza a través de actividades de senderismo, aventura y recreación educativa, orientados al disfrute y creación de conciencia ambiental, buscando que la visitación contribuya a los esfuerzos de conservación, uso sostenible y puesta en valor del conocimiento tradicional de los recursos naturales y beneficie a la población

## 2. Objetivo general

El presente PGMV tiene como objetivo normar y orientar las actividades de visita al PRM AMSM con fines de turismo, recreación, educación ambiental e investigación científica llevadas a cabo por visitantes locales, nacionales y extranjeros según lo establece el Normativo de Gestión y Manejo de la Actividad de Visita de CONAP.

## 3. Objetivos específicos

- Plantear un sistema administrativo/financiero viable para el manejo turístico del PRM AMSM que facilite la gestión administrativa y de sostenibilidad financiera del área protegida.
- Establecer los lineamientos para el diseño de un plan de capacitación permanente para el personal de atención a visitantes.
- Establecer los lineamientos para desarrollar un sistema integral de calidad turística para la oferta turística del PRM.
- Desarrollar productos turísticos identificados, que valoren la riqueza natural y paisajística, conocimiento tradicional relacionado al bosque con enfoque de sostenibilidad.
- Establecer un sistema de monitoreo y mitigación de impactos derivados de la visitación, limitando la actividad turística según la fragilidad de las áreas naturales.

## IV. SUB ZONIFICACIÓN PARA LA VISITACIÓN

#### 1. Zonificación

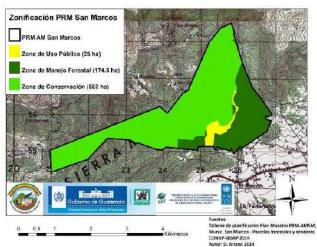
El Plan Maestro del PRM AMSM vigente establece tres zonas de manejo, las cuales fueron establecidas para garantizar el cumplimiento de la visión de manejo sostenible del área protegida. Así mismo en el Plan Maestro se describen las actividades que se pueden desarrollar en cada una de ellas y la normativa del área protegida (Municipalidad de San Marcos-CONAP, 2014).

La zonificación del PRM es la siguiente:

- Zona de Conservación (582 ha)
- Zona de Manejo Forestal (174.5 ha)
- Zona de Uso Público (25 ha)

La ubicación de las zonas de manejo del PRM AMSM se muestra a continuación.

Ilustración 1. Mapa de zonificación del PRM AMSM establecida en el Plan Maestro del PRM AMSM.



Fuentes: Talleres de planificación Plan Maestro PRM-AMSM; Municipalidad de San Marcos, 2014 – Parecelas forestales y senderos. CONAP-SIGAP 2014. Elaborado por Daniel Ariano para el Plan Maestro del PRMA-AMSM (CONAP-Municipalidad de San Marcos, 2014).

La zonificación establecida en el Plan Maestro es el marco de referencia para la sub-zonificación propuesta en el presente PGMV.

## 2. Sub-zonificación

La sub-zonificación de visitación propuesta en para el PRM AMSM consiste en dos sub zonas que son:

- Subzona de visitación de bajo impacto
- Subzona de visitación contemplativa

Esta sub-zonificación tiene como objetivo dar diferente nivel de protección y uso adecuado de acuerdo a la fragilidad y vulnerabilidad de los recursos con los que cada una cuenta. A continuación se describe cada una de ellas.

Tabla 3. Descripción de las sub-zonas de visitación

ZONA	SUBZONA	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES E INFRAESTRUCTURA PERMITIDAS	ACTIVIDADES E INFRAESTRUCTURA NO PERMITIDAS
USO PÚBLICO	VISITACIÓN DE BAJO IMPACTO	La subzona de visitación de bajo impacto abarca el área del centro de visitantes, el área recreativa y el área de camping del PRM AMSM.  En dicha área se encuentran las facilidades turísticas destinadas a la atención a los visitantes, recreación al aire libre de bajo impacto, preparación de alimentos, juegos infantiles, realización de campamentos.  También se tiene previsto que en esta área se vendan insumos y souvenirs por parte de la administración del PRM y comida y artesanías locales por parte de prestadores de servicios turísticos comunitarios.  El valor natural de	<ul> <li>Recreación de bajo impacto</li> <li>Educación ambiental</li> <li>Campamento (en área destinada para ello)</li> <li>Fogatas (en áreas destinadas para ello)</li> <li>Fotografía</li> <li>Preparación de alimentos</li> <li>Venta de alimentos y productos artesanales (autorizados)</li> <li>Mejoramiento de facilidades turísticas actuales (centro de visitantes, área de servicios sanitarios)</li> <li>Construcción facilidades del área de campamento</li> <li>Mejoramiento de facilidades del área recreativa (churrasqueras y juegos infantiles)</li> <li>Delimitación de áreas para fogatas.</li> </ul>	<ul> <li>Extraer fauna, flora, leña y/o minerales (salvo para fines de investigación científica mediante autorización de la administración del PRM)</li> <li>Realizar fogatas fuera de las áreas establecidas.</li> <li>Vender productos sin previa autorización.</li> </ul>

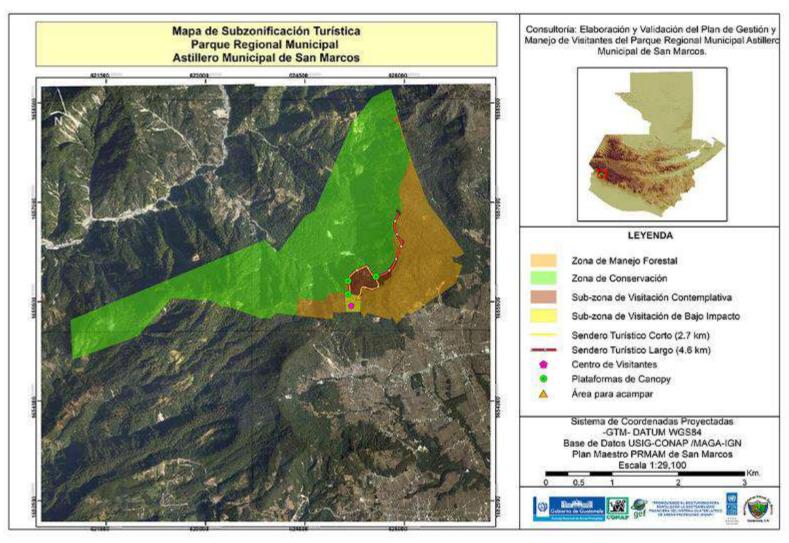
		esta subzona es baja debido a la intervención humana y que en ella se encuentran las facilidades turísticas principales del parque. La subzona de visitación de contemplativa		
USO PÚBLICO	VISITACIÓN CONTEMPLATIVA	abarca el área de los senderos turísticos de 2.7 km y 4.6 km y el área donde se propone el desarrollo del canopy.  Esta subzona de visitación presenta bosque nuboso de coníferas y mixto con un nivel de medio a alto de fragilidad debido a que se encuentra en un área de conectividad ecológica entre el bosque de la Zona de Conservación y el bosque de la Zona de Manejo Forestal. La subzona cuenta con la presencia de especies amenazadas, endémicas y emblemáticas de flora y fauna. Dentro de estas especies se encuentran el quetzal (Pharomachrus mocinno), el pavo de cacho (Oreophasis derbianus), la pasha (Penelopina nigra), especies endémicas de reptiles y anfibios, entre otras. Esta	<ul> <li>Caminata</li> <li>Canopy</li> <li>Observación de paisaje.</li> <li>Observación de del bosque y su biodiversidad</li> <li>Interpretación</li> <li>Visitas guiadas</li> <li>Fotografía</li> <li>Construcción de facilidades de bajo impacto para canopy</li> <li>Mejoramiento de facilidades turísticas actuales (miradores, torre, senderos)</li> </ul>	<ul> <li>Utilizar de bicicletas o vehículos de motor</li> <li>Utilizar de animales de carga</li> <li>Acampar y realizar fogatas</li> <li>Caminar fuera de los senderos y áreas destinadas a visitantes</li> <li>Utilizar facilidades de canopy sin dirección del personal a cargo</li> <li>Pernoctar</li> <li>Extraer fauna, flora, leña y/o minerales (salvo para fines de investigación científica mediante autorización de la administración del PRM)</li> </ul>

riqueza natural es la base del conocimiento ancestral tradicional del uso de los recursos y de la tradición oral relacionada al	
bosque.	

Fuente: elaboración propia.

## 3. Mapa de Sub-zonificación

Ilustración 2. Mapa de sub-zonificación turística del PRM AMSM



Fuente: información obtenida en talleres participativos para la elaboración del PGMV del PRM AMSM, Sistema de coordenadas proyectadas –GTM- DATUM WGS84, Base de Datos USIG-CONAP/ MAGA-IGN, Plan Maestro PRM AMSM.

## V. DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS

## 1. Principios de desarrollo turístico sostenible

Los lineamientos del desarrollo turístico del PRM AMSM presentados en este documento están basados en los principios de turismo sostenible y en los criterios y lineamientos de desarrollo turístico en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas –SIGAP- establecidos en la Política de la Actividad de Visita en Áreas Protegidas de Guatemala (CONAP, 2015a).

Toda actividad turística desarrollada en el PRM y su área de influencia debe estar basada en los cinco principios siguientes establecidos en la política anteriormente mencionada:

- Respeto a la vida en todas sus manifestaciones
- Mejoramiento de la calidad de vida humana
- El respeto y aprovechamiento de la vitalidad y diversidad de la tierra de manera sostenible
- El respeto a la pluriculturalidad y diversidad étnica.
- La responsabilidad intergeneracional con el desarrollo sostenible

## 2. Criterios para un desarrollo turístico sostenible

Para lograr que la actividad turística en el PRM Astillero Municipal de San Marcos se desarrolle como una actividad de bajo impacto negativo al medio ambiente y a la cultura local, que beneficie a la economía local actual y futura, y al auto sostenimiento del parque, la misma debe basarse en los criterios de desarrollo turístico sostenible que se presentan a continuación:

Tabla 4. Criterios para el desarrollo turístico sostenible del PRM AMSM

TURISMO DE BAJO IMPACTO	Que se desarrolle un turismo de bajo impacto ambiental y cultural que ponga en valor la riqueza natural y cultural del PRM.
ORDENAMIENTO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA	Que todas las actividades turísticas dentro del parque estén reguladas y que se busque como prioridad, que estas actividades sean una herramienta para la conservación del patrimonio natural y cultural del área protegida.
CALIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS	Que se busque desarrollar productos y servicios turísticos de calidad para el visitante basándose en las buenas prácticas de turismo sostenible.
CONCIENTIZACIÓN Y EDUCACIÓN	Que busque crear conciencia y educar sobre la importancia de la conservación de los recursos naturales del parque y del mundo a todos los usuarios del PRM.
SENSIBILIZACIÓN	Que se sensibilice a las personas de las comunidades locales sobre qué es el turismo sostenible y la importancia de la conservación de los recursos.
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	Que busque el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales, a través de su involucramiento proactivo en la gestión de la actividad de visita en el PRM AMSM.
MEJORAMIENTO DE CAPACIDADES	Que busque mejorar las capacidades tanto del personal del PRM, como de los prestadores de servicios turísticos comunitarios, incluyendo como punto importante la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible.
MERCADEO SOSTENIBLE	Que se promueva el parque como un destino turístico sostenible a nivel local, regional, nacional e internacional.

Fuente: Elaboración propia.

#### 3. Desarrollo turístico del PRM

La propuesta de desarrollo de productos turísticos del PRM AMSM responde a la visión de desarrollo turístico establecida en la filosofía de gestión. Este enunciado establece que la oferta turística del PRM debe consistir en productos ecoturísticos, aventura y recreación educativa enfocados en un mercado principalmente local y regional, poniendo en valor la riqueza natural del área, las vistas escénicas únicas que ofrece el PRM, la experiencia de aventura y contacto con la naturaleza, el conocimiento tradicional sobre el uso de los recursos naturales y las tradiciones orales relacionadas al bosque. Esta propuesta busca tomar ventaja del creciente interés en la realización de actividades turísticas y recreativas orientadas al contacto con la naturaleza y la necesidad de la población local y regional de contar con espacios naturales aptos para la visitación y recreación sostenible.

Para lograr el desarrollo turístico del PRM AMSM se proponen los 5 productos siguientes:

- 1. Canopy con vista a los volcanes Tajumulco y Tacaná
- 2. Recorridos de caminata por el bosque nuboso
- 3. Visitas educativas por el bosque
- 4. Área para acampar
- 5. Área recreativa

Esta propuesta de desarrollo de productos turísticos está basada en la gran riqueza natural, paisajística y cultural con la que cuenta el parque y el potencial para la diversificación de productos basados en los recursos naturales y culturales.

Los productos turísticos propuestos están basados en los atractivos presentes en el PRM y responden a mercados potenciales identificados, como se muestra en la tabla a continuación.

Tabla 5. Productos turísticos del PRM AMSM

PRODUCTO TURÍSTICO	ATRACTIVOS	TIPO DE TURISMO	MERCADO	SITUACIÓN ACTUAL
Canopy con vista a los volcanes Tajumulco y Tacaná.	<ul> <li>Vistas escénicas de los volcanes Tacaná y Tajumulco.</li> <li>Vista al bosque de montaña</li> <li>Experiencia de aventura y contacto con la naturaleza.</li> </ul>	Turismo de aventura moderada	<ul> <li>Grupos organizados de ecoturistas</li> <li>Visitantes locales, regionales y nacionales independientes.</li> <li>Visitantes internacionales independientes.</li> </ul>	Por desarrollar
Recorridos de caminata por el Bosque Nuboso	<ul> <li>Bosque de montaña</li> <li>Biodiversidad</li> <li>Contacto con la naturaleza</li> <li>Conocimiento tradicional de los recursos naturales</li> <li>Miradores con vista a los volcanes más altos de Centroamérica y parte de la cadena volcánica guatemalteca.</li> </ul>	Ecoturismo	<ul> <li>Grupos organizados de ecoturistas</li> <li>Visitantes, locales, regionales y nacionales</li> <li>Visitantes internacionales</li> </ul>	Por desarrollar

Visita educativa al bosque nuboso	<ul> <li>Bosque de montaña</li> <li>Biodiversidad</li> <li>Contacto con la naturaleza</li> <li>Conocimiento tradicional de los recursos naturales</li> <li>Miradores con vista a los volcanes más altos de Centroamérica y parte de la cadena volcánica guatemalteca.</li> </ul>	Ecoturismo     Educación     ambiental	Grupos de escolares locales y regionales.	Por mejorar
Área para acampar	<ul> <li>Bosque de montaña</li> <li>Experiencia de aventura y contacto con la naturaleza.</li> </ul>	Turismo de aventura moderado	<ul> <li>Grupos organizados de ecoturistas.</li> <li>Visitantes locales, regionales y nacionales independientes.</li> <li>Visitantes internacionales independientes.</li> </ul>	Por desarrollar
Área recreativa	<ul> <li>Experiencia de recreativa y de contacto con la naturaleza.</li> <li>Educación ambiental</li> </ul>	Recreación educativa	<ul> <li>Grupos organizados de estudiantes locales y regionales.</li> <li>Visitantes, locales, regionales y nacionales</li> </ul>	Por mejorar

Fuente: elaboración propia.

## a. Producto turístico I: Canopy con vista a los volcanes

## **ESTADO DEL PRODUCTO:**

Por desarrollar

#### **CONCEPTUALIZACIÓN:**



Ilustración 3. Canopy en el volcán Mombacho, Nicaragua. fotografía: Luz Elena Reyes

El canopy, según la definición planteada en la Guía de Recomendaciones Generales para el Desarrollo de canopy en la República de Argentina (2007), es una modalidad deportiva que consiste en el desplazamiento de las personas por las copas de los árboles, por el lecho de un río o cualquier accidente geográfico, a través de un sistema de cables de acero. Esta actividad turística se realiza suspendida en el aire a través de un equipo de arneses y poleas, recorriendo trayectos de diversa longitud y altura, con escalas en plataformas de despegue en árboles de gran escenarios naturales porte, pendiente o en medios artificiales mediante la instalación de torres (SECTUR, 2007).

El atractivo principal para el usuario del *canopy* es la velocidad, la sensación de volar y adrenalina. En el caso del PRM AMSM, la topografía del terreno cuenta con un desnivel considerable, lo cual es ideal para el desarrollo del producto. (SECTUR, 2007).

El desarrollo del *canopy* en el PRM AMSM es un producto turístico que busca ofrecer al usuario la experiencia de aventura con el valor agregado contar con la vista aérea del bosque nuboso, el paisaje de montaña y la vista panorámica de los volcanes Tacaná y Tajumulco.

A nivel de mercadeo, el *canopy* es un atractivo importante para visitantes locales, regionales y nacionales ya que es algo novedoso en la región y complementa la oferta turística regional. Los visitantes que lleguen al PRM atraídos por el *canopy*, tendrán la oportunidad de descubrir el resto de actividades turísticas que ofrece el área protegida y podrán conocer sobre la riqueza natural del área y la importancia de su conservación a través de los recursos educativos e interpretativos que ofrecerá el parque.

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA OPERACIÓN:**

El canopy contará con dos tramos de aproximadamente 400 m cada uno. Este estará ubicado cercano al área del sendero corto (2.7 km) en la cual se encuentran los miradores. Cada uno de los tramos contará con una plataforma inicial, donde será el punto de salida de los usuarios que realicen la actividad y otra final, donde serán recibidos por el personal a cargo. El usuario tendrá la opción de pasar por los dos tramos o uno solo.

El servicio de *canopy* está dirigido a un mercado principalmente local, regional y nacional. Debido a los requerimientos de la actividad, los usuarios deben ser adultos, o niños acompañados de adultos para poder realizar la actividad. El horario de atención recomendado es de martes a domingo, de 8 a 16 horas. Se recomienda dejar un día a la semana específicamente para desarrollar actividades de mantenimiento. El precio del servicio debe ser definido según los costos operativos, de inversión y el valor del servicio en el mercado.

A continuación se presenta un cuadro que presenta de manera esquemática la operación.

Tabla 6. Operación del producto turístico I

Facilidades turísticas		Capacidad máxima de soporte	Altitud	Actividades operativas	Personal requerido
Centro de visitantes	Taquilla	15 personas	2755 msnm	Registro de visitante, cobro de ingreso al parque y oferta de servicios turísticos del PRM.	Responsable de Taquilla  Guardarrecursos Turísticos  Municipales.
				Cobro por servicio de <i>canopy,</i> entrega de boleto. Firma de contrato de responsabilidad.  Indicaciones para llegar al	
				área de <i>canopy</i> , donde se encuentra el personal a cargo del servicio.	
Tramo I del canopy	Plataforma de embarque	5 personas	2889 msnm	Bienvenida.  Verificación de boleto de pago.  Explicación de la actividad, el	Responsable de canopy (guía principal)

				entorno natural en el que se	
				encuentra y las vistas	
				escénicas.	
				Recomendaciones de turismo responsable.	
				Instrucciones específicas para	
				el usuario y recomendaciones	
				de seguridad.	
				Colocación del equipo (arnés,	
				guante y casco).	
	Plataforma de	5 personas	2811 msnm	Recepción del usuario y	Guardarrecursos municipal
	desembarque	- p		traslado al segundo tramo.	turístico (Guía asistente de
	acsembarque			trasiado di segundo tramo.	canopy)
Tramo II del	Plataforma de	5 personas	2803 msnm	Recordatorio de instrucciones	Responsable de canopy
canopy	embarque			para el usuario y	(guía principal)
	·			recomendaciones de	
				seguridad.	
	Plataforma de	5 personas	2749 msnm	Recepción del usuario.	Guardarrecursos municipal
	desembarque			Retirar el equipo	turístico (Guía asistente de
	•			proporcionado.	canopy)
Centro de	Taquilla		2755 msnm	Solicitud de llenar la encuesta	Personal Registro de
Visitantes	,			de calidad de servicio.	visitantes y de Taquilla

Fuente: elaboración propia

#### REQUERIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE PRODUCTO

Debido a que el desarrollo de la actividad turística de *canopy* tiene requerimientos técnicos muy específicos, a continuación se detallan todos los aspectos más importantes que deben ser considerados para su implementación. Para ello se tomó como referencia la Norma Chilena Oficial para el desarrollo de *Canopy*, Tirolesa y Arborismo (Instituto Nacional de Normalización, 2006) y la Guía de Recomendaciones Generales para el Desarrollo de *canopy* en la República de Argentina (SECTUR, 2007).

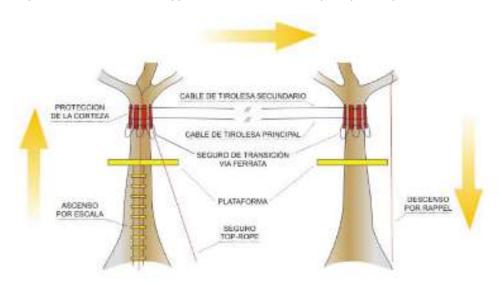
## **FACILIDADES TURÍSTICAS Y EQUIPAMIENTO**

## Facilidades

Según los requerimientos técnicos para el desarrollo la actividad de *canopy* se debe contar con las facilidades necesarias que consisten en:

FACILIDADES NECESARIAS PARA UN CANOPY
Puntos de anclaje (árboles o torres)
Cable de acero con alma de acero o polipropileno de 3/8 de pulgada o 9.5 mm o mayor o material
equivalente, de calidad certificada
Abrazaderas para el diámetro del cable, de calidad certificada
Plataformas
Tacones protectores
Colchonetas de protección en las plataformas
Anclajes para auto-asegurarse

Ilustración 4. Esquema de facilidades de canopy utilizando árboles como soporte para las plataformas



Fuente: Guía de Recomendaciones Generales para el Desarrollo de canopy en la República de Argentina (SECTUR, 2007)

Específicamente en el PRM AMSM, se propone construir dos tramos, cada uno con una plataforma de embarque y desembarque cada uno. Su construcción debe estar a cargo de expertos en el tema y se debe tomar en cuenta el listado anterior de facilidades necesarias, las normativas y recomendaciones para la construcción de facilidades de CONAP y requerimientos del MARN.

### **EQUIPAMIENTO**

El equipo móvil necesario para realizar la actividad, tanto para guías como para usuarios es el siguiente:

Tabla 7. Equipo necesario para canopy

EQUIPO REQUERIDO PARA CANOPY	GUIAS	CLIENTES
Mosquetones con seguro *	X	Χ
Estribo o Deysi *	X	
" Cordines" o cintas *	X	
Casco de montaña o adecuado para la actividad *	X	Χ
Arnés de montaña*	X	Χ
Polea para el cable del circuito*	X	Х
Cinta de autoseguro*	X	Х
Cinta de anclaje a la polea*	X	Χ
Mosquetón*	X	Х
Guantes adecuados para la actividad*	X	Χ
Equipo de comunicación con cobertura	X	

Fuente: Elaboración propia con base en la Norma Chilena Oficial para el desarrollo de canopy, tirolesa y arborismo (Instituto Nacional de Normalización, 2006)

<sup>\*</sup>Equipo especializado de calidad certificada

#### Ilustración 5. Equipo móvil para la actividad de canopy.



Fuente: Guía de Recomendaciones Generales para el Desarrollo de Canopy en la República de Argentina (SECTUR, 2007)

Equipo complementario del circuito de canopy

- Camilla de primeros auxilios;
- Botiquín de primeros auxilios;
- Cuerda estática de rescate de al menos 60 m de longitud y 9 mm de diámetro;
- Equipo de comunicación con cobertura en toda el área de la actividad.

Debido a la importancia de contar con facilidades y equipo en óptimas condiciones es necesario contar con:

- Plan de mantenimiento de equipo y facilidades.
- Registro de uso de equipo.

### Rotulación

Es necesario contar con rótulos direccionales e informativos relacionados a la actividad de canopy.

#### Rótulos direccionales:

Estos deben ser colocados para indicar la ruta de llegada al punto de inicio de la actividad. Estos deben ser de mínimo impacto visual para no quitar el sentido a la visita de un área natural.

### **Rótulos informativos:**

Estos deben proporcionar la siguiente información:

- Nombre de los diferentes componentes y estructuras.
- Información sobre embarque y desembarque de las plataformas.
- Longitud de los distintos recorridos del cable.
- Altura de cada plataforma con respecto al suelo.
- Enumeración de las plataformas de acuerdo al orden del recorrido.
- Identificación de los lugares de libre acceso y restringidos.
- Horarios de funcionamiento.

#### Rótulos de seguridad:

Estos deben ser colocados en las áreas donde se requiera reforzar la información proporcionada por los guías. Dentro de la información que deben ofrecer estos rótulos esta:

- Obligaciones y prohibiciones.
- Indicaciones que recuerden al usuario sobre acciones que debe realizar tales como:
  - o Procedimiento a seguir en el momento del embarque.
  - o Frenar antes de llegar a la plataforma de desembarque.
  - o Levantar los pies al momento de llegar a la plataforma de desembarque.
  - Despejar la zona de desembarque.

Los rótulos requeridos deben ser simples y prácticos, y deben ser elaborados tomando en cuenta los lineamientos establecidos por CONAP para la rotulación en áreas protegidas.

#### SEGURIDAD TURÍSTICA

#### Para el proveedor

Plan de Emergencias

La seguridad tanto de los usuarios, personal y terceros vinculados al *canopy*, es uno de los aspectos críticos de la actividad. Para ello se debe desarrollar un plan de emergencias que busque prevenir y responder ante las emergencias que se den. El Plan de emergencia debe incluir los siguientes elementos:

- Análisis de riesgos tanto naturales como accidentales a los que estén expuestos los clientes, personal y terceros.
- Planes de prevención y atención a todas las situaciones de riesgo identificadas
- Responsable del Plan de emergencia y brigada.
- Equipo de emergencias y primero auxilios.
- Medios de respuesta a emergencias.
- Planificación de simulacros de las situaciones de emergencia más probables.

#### Para el usuario

El PRM debe asegurarse que se minimicen los riesgos a los que se expone al usuario y que esté prevenido sobre el riesgo que conlleva la actividad turística y tome responsabilidad de ello. Dentro de los aspectos que se deben considerar en relación a seguridad del cliente están los siguientes:

- Contar con fichas de registro de datos de cada usuario del *canopy*.
- Desarrollar contratos de uso de servicio que incluyan la eximición de responsabilidades del PRM.
- Desarrollar normativa específica para usuarios del canopy y comunicarla eficientemente.
- Proporcionar al usuario toda la información de seguridad e indicaciones necesarias para minimizar los riesgos a los que se expone.

#### **RECURSOS HUMANOS**

Debido a los altos requerimientos técnicos y de seguridad para ofrecer este producto turístico, contar con personal capacitado y apto para la actividad es fundamental. En la tabla a continuación se muestra el personal necesario para llevar a cabo esta actividad turística.

Tabla 8. Recursos humanos necesarios para el producto turístico I

	·		Cantidad d	e personal	requerido
Área	Puesto	Funciones	1 a 4 clientes	5 a 8 clientes	9 a 12 clientes
Personal administrativo	Responsable de taquilla (ubicado en el centro de visitantes)	<ul> <li>Registrar a visitantes.</li> <li>Realizar el cobro específico.</li> <li>Proporcionar boleto de pago.</li> <li>Dar indicaciones para llegar al área de <i>canopy</i>.</li> <li>Pasar encuestas sobre opinión de los clientes.</li> <li>Apoyar en emergencias y logística.</li> </ul>	1	1	1
Personal operativo	Responsable de canopy (guía principal) y Guardarrecursos Turísticos Municipales (guías asistentes de canopy)	<ul> <li>Proporcionar instrucciones y recomendaciones al usuario.</li> <li>Colocar y recibir equipo del usuario.</li> <li>Controlar la salida y entrada de las plataformas.</li> <li>Controlar continuamente las condiciones climáticas.</li> <li>Monitorear el nivel de estrés de los clientes.</li> <li>Monitorear la actividad.</li> <li>Monitorear y dar mantenimiento al equipo y facilidades.</li> <li>Atender emergencias.</li> </ul>	2	3	4

Fuente: elaboración propia con base en la Norma Chilena Oficial para el desarrollo de *canopy*, Tirolesa y Arborismo (Instituto Nacional de Normalización, 2006)

## **GUÍAS DE CANOPY (principal y asistentes)**

Es fundamental contar con personal técnico capacitado y experimentado para ofrecer el servicio. Dentro de los requisitos con los que tienen que cumplir los guías según la Norma Chilena Oficial para el desarrollo de *canopy*, Tirolesa y Arborismo (Instituto Nacional de Normalización, 2006) son los siguientes:

• Formación

Haber cursado una capacitación de guía de *canopy*. Ese puede ser provisto por la empresa especializada a cargo del proyecto.

• Conocimientos y competencias

Tener conocimiento de los temas siguientes:

- a) Equipos, materiales e implementos (manejo de poleas, resistencia de arnés, entre otros).
- b) Manejo de cuerdas
- c) Trabajo de altura
- d) Primeros auxilios
- e) Comunicaciones
- f) Prácticas de seguridad

- g) Procedimientos de deslizamiento
- h) Procedimiento de manejo de accidentes y rescate
- i) Técnicas de rescate y evacuación
- j) Conocimiento de los aspectos legales relacionados al desarrollo de la actividad.
- k) Buenas prácticas de turismo sostenible
- I) Manejo de clientes
- m) Normativas para la visitación en el PRM y específica de la actividad.
- Experiencia

Antes de ser guía de canopy, la persona debe hacer completado una fase de entrenamiento.

#### Estado físico

El guía de canopy debe contar con una buena condición física para la actividad.

#### Desempeño

El guía de *canopy* debe respetar todos límites de la actividad y reconocer la condición física de sus clientes. Además debe asegurarse que se cuente con todas las condiciones de seguridad, que el equipo provisto a sus clientes se encuentre en perfecto estado y que use adecuadamente.

### Habilidades de liderazgo

Contar con las habilidades de liderazgo y manejo de grupos.

#### Primeros auxilios

Estar capacitado en primeros auxilios y tener experiencia en el manejo de emergencias.

#### CAPACITACIÓN

Contar con actividades para el mejoramiento de capacidades técnicas que formen parte del Plan de Capacitación del PRM es fundamental para llevar a cabo esta actividad de manera segura y satisfactoria para el cliente. A continuación se propone un listado de temas que deben ser incluidos en el Plan de Capacitación a desarrollarse anualmente según los lineamientos descritos en la sección de Estrategia de Capacitación de este documento.

Tabla 9. Temáticas de capacitaciones para el producto turístico I

TEMÁTICA GENERAL	TEMÁTICAS ESPECÍFICAS	
Operación y mejoramiento	Implementación de manuales operativos y herramientas de monitoreo y	
técnico	registro.	
	Técnicas de canopy, uso de cuerdas, uso de equipo y mantenimiento de	
	facilidades y equipo.	
Seguridad Turística	Implementación de Plan de Emergencias	
	Primeros auxilios.	
Gestión turística	Atención a visitantes y grupos.	
	Buenas prácticas de turismo sostenible.	
	Normativa para visitantes del PRM y específica para la actividad de canopy.	
	Sistema de Monitoreo y Mitigación de Impactos del PRM	
Temáticas ambientales	Recursos naturales del PRM y los esfuerzos de conservación.	
	Problemas ambientales mundiales.	
Temáticas sociales	Conocimiento tradicional sobre el uso de los recursos del bosque.	

Riqueza cultural de municipio de San Marcos.
Prevención de situaciones de prejuicio social.

Fuente: elaboración propia.

# Operación turística

Para el desarrollo de la actividad de *canopy* es necesario contar con herramientas operativas y de control de calidad que garanticen el óptimo funcionamiento del servicio y la satisfacción del usuario.

Dentro de las herramientas operativas a desarrollar se encuentran las siguientes:

- Estándares mínimos de calidad
- Manual operativo
  - Procedimientos básicos de atención a visitantes, registro y firma de contrato por servicio, preparación y colocación de equipo, operación de canopy, etc.
  - Herramientas de registro operativo
  - Plan de manejo y mantenimiento de facilidades y equipo que cuente con herramientas de registro.
- Plan de seguridad (mencionado anteriormente)

Y dentro de las herramientas de calidad y mejora continua se deben desarrollar:

- Encuestas a usuarios y procedimientos de análisis de opinión del cliente
- Procedimientos de manejo de quejas y fallas

## **MANEJO**

El Manejo de este producto turístico puede realizarse directamente por la Municipalidad de San Marcos como administradora del PRM o puede concesionarse a un tercero. La Municipalidad de San Marcos deberá establecer la manera más viable de Manejo de este producto turístico que, debido a su gran atractivo, puede atraer a muchos visitantes al área protegida.

### b. Producto turístico II: Recorridos de Caminata por el Bosque Nuboso

### **ESTADO DEL PRODUCTO:**

Por desarrollar

#### CONCEPTUALIZACIÓN:

Los recorridos por el bosque nuboso ofrecen al visitante la oportunidad de realizar una caminata por los senderos turísticos de 2.7 km y 4.6 km que atraviesan el bosque nuboso característico del área, conociendo y apreciando al mismo tiempo la riqueza natural, paisajes escénicos y conocimientos tradicionales relacionados al bosque. Los senderos turísticos cuentan con material interpretativo que busca informar y concientizar a los visitantes sobre la riqueza natural que alberga el PRM y la importancia de su conservación. Los visitantes tienen la opción de recorrer el sendero corto (2.7 km) de dificultad baja a moderada o el sendero largo (4.6 km) de dificultad moderada. La caminata puede recorrerse de manera auto-guiada o contratando el servicio de guiaje ofrecido por el PRM.

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA OPERACIÓN**

### **Recorridos auto-guiados**

Las visitas auto-guiadas en los dos senderos del bosque las realizará el visitante de manera independiente. El visitante podrá disfrutar del entorno que ofrece el bosque nuboso y las vistas escénicas, la información proporcionada en los rótulos interpretativos ubicados a lo largo del sendero y las facilidades turísticas consistentes en los miradores y torre de observación. Para realizar el recorrido de caminata de manera independiente el visitante debe únicamente registrarse llenando la boleta de Registro Unificado de Visitantes (RUV) del SIGAP y pagar la tarifa de ingreso al PRM en la garita de registro de visitantes ubicada en el centro de visitantes. En este momento el encargado de la taquilla le entregará el boleto y proporcionará información básica del PRM y la normativa de visitación.

### Recorridos guiados

Los recorridos guiados ofrecidos por el PRM se contratarán en el momento de registro y pago de la tarifa de ingreso, pagando la tarifa correspondiente al servicio. Posteriormente se asignará un guardarrecursos turístico para conducir a los visitantes y facilitar información, de manera amena, sobre la riqueza natural del bosque, el entorno geográfico, la biodiversidad y el conocimiento tradicional vinculado al uso de los recursos naturales del bosque. Esta información estará basada en un guion interpretativo y será complementaria a la encontrada en las paradas interpretativas localizadas a lo largo del sendero turístico.

El horario para la realización de los recorridos guiados y auto-guiados será de 8 a 16 horas. Tanto para los recorridos guiados como para los auto-guiados en los senderos, se permitirá el ingreso de un máximo de 15 personas por hora ya que los mismos están ubicados dentro de la Subzona de Visitación Contemplativa. El máximo de visitantes atendidos por cada guardarrecursos municipal turístico es de 10 personas.

### REQUERIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE PRODUCTO

### Facilidades turísticas

Para la realización de las caminatas por el bosque nuboso se utilizarán los senderos turísticos actuales que cuentan con facilidades turísticas como lo son los tres miradores, una torre de observación y 12 paradas interpretativas. Para la implementación del presente producto es necesario remozar las áreas de miradores y torre de observación.

Aunque se cuenta con rotulación direccional básica en el área de senderos, se recomienda que ésta sea mejorada tomando en cuenta los lineamientos establecidos por CONAP en el Manual de Rotulación del SIGAP. Es necesario remarcar que la rotulación debe ser acorde a los destinos de montaña, buscando que ésta provoque el mejor impacto visual cumpliendo con su función informativa.

#### Equipo

El personal de atención a visitantes y personal administrativo del PRM deberá contar con equipo de radiocomunicación, equipo de seguridad, de primeros auxilios y deberá estar debidamente uniformado.

### Seguridad turística

Debido a las características de la actividad y el lugar donde se lleva a cabo, la seguridad es un aspecto importante. Se deben tomar medidas para la prevención de accidentes y situaciones de riesgo. Para ello se recomienda la elaboración de un Plan de Emergencias aplicable a las áreas de visitación del parque y todas las actividades turísticas que se lleven a cabo, e incluir dentro de éste todo lo relacionado a la seguridad y prevención de accidentes específicamente de los recorridos de caminata por los senderos turísticos.

### Interpretación

La interpretación es el elemento más importante de este producto turístico. Actualmente los senderos turísticos del PRM cuentan con material interpretativo colocado a lo largo de los dos senderos, cumpliendo con el requerimiento de interpretación para las visitas autoguiadas. Para el recorrido guiado es necesario desarrollar un guion interpretativo que complemente la información proporcionada en las paradas interpretativas. Para ello se recomienda identificar los aspectos de interés, tanto naturales como culturales, no incluidos en el material interpretativo de los senderos para enriquecer la visita.

Dentro de los temas que se recomienda incluir están:

- Los recursos naturales que se observan a lo largo de los recorridos
- La biodiversidad, las especies importantes del área y esfuerzos de conservación.
- Las vistas escénicas.
- El uso tradicional de los recursos del bosque.
- Las plantas útiles y sus nombres en idioma Mam.
- La tradición oral relacionada al bosque.

#### **Recursos Humanos**

Los recursos humanos requeridos para el desarrollo del presente producto turístico consiste en: Tabla 10. Recursos humanos requeridos para el producto turístico II

			Cantidad de personal	
Área	Duocto	Funciones	requerido	
Aled	Puesto	ruilciones	1 a 10	11 a 20
			visitantes	visitantes
Personal administrativo	Responsable de y Taquilla (ubicado en el centro de visitantes)	<ul> <li>Dar la bienvenida a los visitantes</li> <li>Registrar a visitantes.</li> <li>Realizar el cobro específico.</li> <li>Entregar boleto.</li> <li>Comunicar la normativa de visitación del PRM</li> <li>Pasar encuestas sobre opinión de los clientes.</li> </ul>	1	1
		Apoyar en emergencias y logística.		
Personal operativo	Apoyar en emergencias y logística.      Dar la bienvenida a los grupos     Organizar a los grupos     Proporcionar instrucciones y recomendaciones a grupos.     Comunicar la normativa.     Realizar la visita guiada.     Monitorear la seguridad de todos los miembros del grupo.     Monitorear el estado de mantenimiento y limpieza del sendero.     Realizar actividades de mantenimiento cuando no estén atendiendo grupos.		1	2

Fuente: elaboración propia.

### Capacitación

La capacitación permanente será un aspecto clave para poder ofrecer un producto turístico de alta calidad. Los Guardarrecursos Turísticos Municipales del PRM que faciliten las visitas guiadas deben estar capacitados en temáticas generales relacionadas a la visitación, los recursos naturales del PRM y de manera específica en los siguientes temas:

- El guion interpretativo del recorrido.
- Atención a visitantes.
- Manejo de grupos.
- Plan de emergencias.
- Primeros auxilios.
- Buenas prácticas de turismo sostenible.

### Requerimientos operativos

Para el desarrollo de los recorridos guiados y auto-guiados es necesario contar con herramientas operativas y de control de calidad dentro de las cuales se encuentran las siguientes:

- Procedimientos de registro y cobro de tarifas.
- Estándares mínimos de calidad de guiaje.
- Guion de cada recorrido para uso de Guardarrecursos Turísticos Municipales.
- Registro operativo del servicio de guiaje.
- Plan de mantenimiento de facilidades turísticas
- Plan de seguridad (mencionado anteriormente)

Dentro de las herramientas de calidad y mejora continua se deben desarrollar:

- Encuestas a usuarios y procedimientos de análisis de opinión del cliente
- Procedimientos de manejo de quejas y fallas

#### **MANEJO**

El Manejo de este producto turístico será realizado por la administración del PRM.

c. Producto turístico III: Visita Educativa del Bosque Nuboso

### **ESTADO DEL PRODUCTO:**

Por mejorar

#### **CONCEPTUALIZACIÓN**

Las visitas educativas del bosque nuboso ofrecerán la oportunidad a grupos de escolares locales y regionales de experimentar la riqueza naturaleza presente en el bosque nuboso, aprender sobre las especies de flora y fauna que en el habitan y tomar conciencia sobre la importancia de proteger y hacer uso responsable de los recursos naturales. Estas se llevarán a cabo en el sendero corto (2.7 km) del PRM y tendrán una duración aproximada de 3 horas, en las cuales los Guardarrecursos Turísticos Municipales a cargo conducirán a los escolares por el bosque, explicando la naturaleza presente, especies importantes y contando leyendas tradicionales del bosque.

El desarrollo de visitas educativas es una de los productos más importantes en un área protegida ya que cumple con el objetivo de crear conciencia sobre la importancia de la conservación de los recursos naturales del PRM y del mundo y la responsabilidad de cada individuo en las grandes problemáticas ambientales a nivel local, regional y mundial.

### DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA OPERACIÓN

Las visitas educativas ofrecidas por el PRM estarán enfocadas a grupos escolares del municipio de San Marcos y de la región. Su realización se llevará a cabo de lunes a viernes en horario de atención a visitantes. Este servicio se ofrecerá únicamente por medio de una reservación previa con la administración del PRM. El personal a cargo de facilitar las visitas serán los Guardarrecursos Turísticos Municipales del PRM, quienes se basarán en un guion educativo para llevarlas a cabo.

La capacidad máxima de cada grupo será de 10 niños por guardarrecursos. En caso de contarse con una cantidad mayor de niños, se dividirán y se asignará un Guardarrecursos Municipales por grupo. Así mismo se espaciarán por 10 minutos las salidas al sendero.

El registro y cobro de tarifa de ingreso se realizará de manera grupal al encargado de registro de visitantes/taquilla. Así mismo se contará con una tarifa por visita educativa grupal.

## REQUERIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE PRODUCTO

#### Facilidades turísticas

Las visitas educativas se llevarán a cabo en el área de centro de visitantes y el sendero turístico corto (2.7km). Es necesario llevar a cabo actividades de mantenimiento y mejora continua a las facilidades de estas áreas. Así mismo, como se mencionó en el producto anterior, se requiere el mejoramiento de la rotulación direccional e informativa basándose en los lineamientos establecidos en el Manual de rotulación del SIGAP elaborado por CONAP.

### Equipo

Los Guardarrecursos Turísticos Municipales y el personal administrativo del PRM deberán contar con equipo de radiocomunicación, equipo de seguridad, de primeros auxilios y deberá estar debidamente uniformado.

### Interpretación

La interpretación ambiental será el aspecto más importante en el desarrollo de este producto. Para ello es necesario desarrollar un guion interpretativo tomando en cuenta la audiencia a la que está dirigido el producto, que en este caso es un público joven, y el objetivo principal de la actividad, que es la educación ambiental.

Dentro de las temáticas a tomar en cuenta en el momento de elaborar el guion interpretativo pueden estar:

- Características del bosque nuboso
- Especies de animales y plantas que habitan en el bosque.
- Qué es un ecosistema y cómo interactúan todos los habitantes del bosque.
- Especies emblemáticas del bosque.
- Especies amenazadas del bosque.
- Uso tradicional de los recursos naturales por las personas.
- Leyendas tradicionales sobre el bosque.
- Problemas ambientales y cómo somos parte de ellos.
- Importancia de la conservación de los recursos naturales.
- Qué puede hacer cada quien para ayudar a conservar los recursos naturales.

#### **Recursos Humanos**

Para el desarrollo de este producto turístico será necesario contar con el siguiente personal:

Tabla 11: Recursos humanos requeridos para el producto turístico III

			Cantidad	de personal	requerido
Área	Puesto	Funciones	1-10 escolares	11-20 escolares	21-30 escolares
Personal administrativo	Responsable de registro de visitantes y taquilla (ubicado en el centro de visitantes)	<ul> <li>Registrar a visitantes.</li> <li>Realizar el cobro específico.</li> <li>Pasar encuestas sobre opinión de los clientes.</li> <li>Apoyar en emergencias y logística.</li> </ul>	1	1	1
Personal operativo	Guardarrecursos municipales turísticos	<ul> <li>Dar la bienvenida a los grupos</li> <li>Organizar a los grupos</li> <li>Proporcionar instrucciones y recomendaciones a grupos.</li> <li>Comunicar la normativa.</li> <li>Realizar la visita guiada.</li> <li>Monitorear la seguridad de todos los miembros del grupo.</li> <li>Monitorear el estado de mantenimiento y limpieza del sendero.</li> <li>Atender emergencias.</li> <li>Realizar actividades de mantenimiento cuando no hayan grupos programados</li> </ul>	1	2	3

Fuente: elaboración propia.

### Requerimientos operativos

Para el desarrollo de las visitas guiadas es necesario contar con los siguientes documentos operativos:

- Procedimientos de reservaciones y coordinación operativa.
- Procedimientos básicos de atención a grupos.
- Herramientas de registro operativo.
- Guion de la visita educativa.
- Plan de manejo y mantenimiento de facilidades y equipo que cuente con herramientas de registro.
- Plan de emergencias

Dentro de las herramientas de calidad y mejora continua se deben desarrollar:

- Encuestas a usuarios y procedimientos de análisis de opinión del cliente
- Procedimientos de manejo de quejas y fallas

#### **MANEJO**

El encargado de manejar este producto turístico es la Municipalidad del PRM como administradora del área protegida.

## d. Producto turístico IV: Área de Camping

## **ESTADO DEL PRODUCTO:**

Por desarrollar

## **CONCEPTUALIZACIÓN:**

Acampar es una de las actividades más atractivas de alojamiento para los visitantes de las áreas protegidas debido a que el visitante convive con la naturaleza de una manera más intensa. El desarrollo de las áreas para acampar es muy flexible, adaptándose a las características del área donde esté ubicado.

El servicio de campamento en el PRM ofrece la posibilidad a todos los visitantes aventureros tener una experiencia de contacto con el entorno natural y de aventura, de manera segura y accesible. El área prevista para el desarrollo del campamento se encuentra situada cercana al centro de visitantes y a los servicios sanitarios ecológicos con los que cuenta el parque.

### **DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA OPERACIÓN:**

El área de campamento es un servicio dirigido a todos los visitantes del PRM que deseen pernoctar dentro del área protegida. Para ello el PRM contará con un área específica para el desarrollo de la actividad que contará con espacios delimitados para la colocación de carpas y para la realización de fogatas de manera segura y bajo supervisión del personal. La capacidad máxima del área será de 20 carpas pequeñas o 15 medianas, lo cual permitirá ofrecer el servicio a grupos y personas individuales.

Los visitantes que deseen utilizar el área de acampar deberán ingresar al PRM en horario regular, registrarse llenando la boleta del RUV, realizar el pago de ingreso al PRM y el pago respectivo por el servicio de camping. En el momento de ingresar al PRM a todos los usuarios del área de acampar se les comunicará sobre la normativa de visitación y la normativa de uso del área de camping. Los usuarios que deseen realizar fogatas deberán utilizar únicamente leña vendida por el PRM. Con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad y garantizar la seguridad de los visitantes y el cumplimiento de la normativa del área protegida, se asignará, de manera rotativa, a un miembro del personal operativo para monitorear y acompañar a los visitantes durante la noche.

### REQUERIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE PRODUCTO

### **Facilidades turísticas**

Para ofrecer el servicio de *camping*, el PRM debe contar con las facilidades turísticas básicas para realizar la actividad. Para ello es necesario considerar los lineamientos descritos a continuación.

### Lineamientos para el desarrollo de áreas de acampar:

- La zona para colocación de carpas debe estar situada en un claro del bosque para que las carpas puedan colocarse a una distancia de al menos 3 metros del árbol más cercano.
- Debe ser una superficie plana o con una pendiente menor a 7%.
- Si la superficie tiene una pendiente mayor a 7% se pueden realizar terrazas. Para consolidar estas terrazas se recomienda construir muros de piedra acomodada según se requiera.
- Se deben hacer zanjas para conducir el agua de lluvia y así evitar el estancamiento y la erosión.
- Delimitar espacios específicos para la colocación de cada carpa, considerando que se cuente con un espacio libre que le de privacidad al usuario.

### Lineamientos para las zonas de fogata

Con el fin de prevenir cualquier incendio o accidente relacionado a las fogatas se debe tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Ubicar las áreas para fogatas al menos a 3-5 m del árbol más cercano.
- El área del fuego debe estar hundida en el terreno y delimitada con piedras y concreto para disminuir los riesgos de incendio.
- Colocar un tambo de arena y una pala al alcance para apagar el fuego.

Además se debe contar con rotulación direccional desde el centro de visitantes hacia el área de camping y rotulación informativa que comunique al usuario aspectos de seguridad, límites del área, actividades permitidas y no permitidas, entre otros aspectos que se consideren necesarios. Toda la rotulación debe desarrollarse basándose en los lineamientos establecidos por CONAP.

### Equipo

Los guardarrecursos turísticos y personal administrativo del PRM, como para el resto de actividades turísticas desarrolladas en el PRM, deberán contar con equipo de radiocomunicación, equipo de seguridad, de primeros auxilios y deberá estar debidamente uniformado.

#### **Recursos Humanos**

Para el desarrollo de este producto turístico será necesario contar con el siguiente personal:

Tabla 12. Recursos humanos requeridos para el producto turístico IV

Área	Puesto	Funciones	Cantidad de personal requerido
Personal administrativo	Responsable de registro de visitantes y taquilla (ubicado en el centro de visitantes)	<ul> <li>Registrar a visitantes.</li> <li>Realizar el cobro específico.</li> <li>Entregar boleto.</li> <li>Dar indicaciones para llegar al área de campamento</li> <li>Comunicar normativa</li> <li>Pasar encuestas sobre opinión de los clientes.</li> <li>Apoyar en emergencias y logística.</li> </ul>	1
Personal operativo	Guardarrecursos Turísticos Municipales a cargo del área del centro de visitantes	<ul> <li>Comunicar normativa</li> <li>Monitorear la actividad.</li> <li>Atender emergencias.</li> <li>Realizar turnos rotativos para monitoreo y atención a visitantes en horario nocturno.</li> </ul>	1

Fuente: elaboración propia.

### **Requerimientos operativos**

Para el desarrollo del producto es necesario contar con los siguientes documentos operativos:

- Procedimientos de reservaciones y coordinación operativa.
- Procedimientos básicos de atención a grupos.
- Herramientas de registro operativo.
- Plan de manejo y mantenimiento de facilidades y equipo.
- Plan de emergencias

Y dentro de las herramientas de calidad y mejora continua se deben desarrollar:

- Encuestas a usuarios y procedimientos de análisis de opinión del cliente
- · Procedimientos de manejo de quejas y fallas

#### **MANEJO**

El encargado de manejar este producto turístico es la Municipalidad del PRM como administradora del área protegida.

## e. Producto turístico V: Área Recreativa

#### **ESTADO DEL PRODUCTO**

Por mejorar

#### CONCEPTUALIZACIÓN

El área recreativa del PRM tiene como objetivo ofrecer a todos los visitantes, principalmente los locales y regionales, un espacio de recreación sana, familiar y responsable en un entorno natural.

El área recreativa del PRM, ubicada a un costado del Centro de Visitantes, cuenta con un área de churrasqueras destinada a la preparación de alimentos y un área de juegos infantiles fabricados con materiales naturales. Esta área también cuenta con servicios sanitarios ecológicos separados para hombres y mujeres. En esta área se encontrarán ubicados los prestadores de servicios de alimentación comunitarios autorizados por la administración del PRM.

### **DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA OPERACIÓN**

El área recreativa está abierta a todos los visitantes del PRM en el horario de 8 a 16 horas. Todos los usuarios del PRM deberán registrarse mediante la boleta del RUV y pagar la tarifa de ingreso al PRM en la taquilla ubicada en el centro de visitantes. En el momento de registro, todos los visitantes serán informados de la normativa para visitantes. Los visitantes que deseen usar las churrasqueras deberán solicitar las parrillas en el área de taquilla al personal del PRM y realizar el pago respectivo. Se permitirá el ingreso de carbón para uso en las churrasqueras. Así mismo, el PRM ofrecerá en venta leña para los usuarios que no lleven carbón.

El servicio de alimentación y venta de artesanías en el área recreativa del PRM será concesionado a prestadores de servicios comunitarios.

### REQUERIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE PRODUCTO

#### Facilidades turísticas

Debido a que el PRM cuenta con facilidades para el área recreativa, será únicamente necesario realizar actividades de mantenimiento y mejoramiento de manera periódica.

### Equipo

Los Guardarrecursos Turísticos Municipales y personal administrativo del PRM, al igual para el resto de actividades turísticas desarrolladas en el PRM, deberán contar con equipo de radiocomunicación, equipo de seguridad, de primeros auxilios y deberá estar debidamente uniformado.

#### **Recursos** Humanos

Para el desarrollo de este producto turístico será necesario contar con el siguiente personal:

Tabla 13. Recursos humanos requeridos para el producto turístico IV

Área	Puesto	Funciones	Cantidad de personal requerido
Personal	Responsable de Taquilla (ubicado en el	Registrar a visitantes.	1
administrativo	centro de visitantes)	Realizar el cobro específico.	
		• Dar indicaciones para llegar al área	
		recreativa	
		Comunicar normativa	
		• Pasar encuestas sobre opinión de los	
		clientes.	
		<ul> <li>Apoyar en emergencias y logística.</li> </ul>	
Personal	Guardarrecursos Turísticos	Comunicar normativa	1
operativo	Municipales a cargo del área del	Monitorear la actividad.	
	centro de visitantes	Atender emergencias.	

Fuente: elaboración propia.

## Requerimientos operativos

Para el desarrollo de las visitas guiadas es necesario contar con los siguientes documentos operativos:

- Procedimientos de coordinación operativa.
- Procedimientos básicos de atención a grupos.
- Herramientas de registro operativo.
- Plan de mantenimiento de facilidades y equipo que cuente con herramientas de registro.
- Plan de emergencias

Dentro de las herramientas de calidad y mejora continua se deben desarrollar:

- Encuestas a usuarios y procedimientos de análisis de opinión del cliente
- Procedimientos de manejo de quejas y fallas

## **MANEJO**

El encargado de manejar este producto turístico es la Municipalidad del PRM como administradora del área protegida. Se propone ofrecer el uso de espacio, regulado por la administración del parque, de manera gratuita a prestadores de servicios de alimentación y venta de artesanías comunitarios como un mecanismo de apoyo a las comunidades vinculadas a la actividad turística del parque.

## VI. NORMATIVA

La normativa para la visitación del PRM es una de las herramientas más importantes para buscar el desarrollo turístico sostenible del parque y minimizar los impactos negativos provocados por la actividad turística. Su objetivo principal es que el PRM cuente con las normas y regulaciones necesarias que aseguren su sostenibilidad ambiental y social. Su adecuada socialización y aplicación, tanto al personal del PRM como a visitantes, prestadores de servicios, sector turístico y población de general es fundamental para su efectiva implementación del presente plan.

## 1. Normativa General de Visitación del PRM AMSM

Todos usuarios del PRM AMSM deben respetar la siguiente normativa:

- No cazar ni extraer ilícitamente especies fauna.
- No extraer ilícitamente especies de flora ni partes de ella como ramas, semillas o frutos.
- No extraer minerales, piedras, tierra, arena o broza de los suelos.
- No extraer ocote o ramas de los árboles;
- No colectar leña o madera para fogatas por parte de los visitantes.
- No introducir especies exóticas (no nativas del área protegida)
- No alimentar a la fauna silvestre.
- No ingresar instrumentos con motor tales como motosierras.
- No usar vehículos, tanto con motor o sin motor, en los senderos turísticos.
- No usar equipos de sonido y altoparlantes.
- No utilizar fuegos pirotécnicos dentro del área protegida.
- No hacer ruidos que alteren el equilibrio de la naturaleza.
- No ingerir bebidas alcohólicas dentro del PRM.
- No fumar dentro del PRM.
- No dejar desechos tanto orgánicos como inorgánicos en el parque. Todo lo que ingresa al PRM debe salir, por lo que los usuarios deben llevar consigo la basura generada.
- No usar utensilios desechables de duroport y plástico tales como platos, vasos y cubiertos de plástico dentro del PRM.
- Respetar las facilidades turísticas, rótulos, señalización, etc.
- Respetar al personal operativo y administrativo del PRM.
- Permanecer dentro de los senderos y áreas destinadas para el desarrollo de actividades de visitación.
- No se permite ingresar sin un guía (en el caso del canopy).
- Respetar los horarios de visita establecidos por el administrador del parque.
- Cualquier actividad no considerada en este reglamento debe ser consultada a la Municipalidad y al CONAP, previo a su ejecución.

# 2. Normativa para personal del PRM

Todo el personal operativo y administrativo del PRM AMSM debe:

- Utilizar uniforme y estar identificado como tal.
- Conocer la normativa vigente y cumplirla.
- Conducirse respetuosamente con los visitantes y demás usuarios del área protegida.
- Buscar el cumplimiento del sistema de manejo de desechos "lo que traigas, te lo llevas de regreso
  contigo", tanto por parte de los visitantes como de prestadores de servicios y personal.
- Participar en todas las capacitaciones programadas.
- Conocer y cumplir con todas sus atribuciones.
- Conocer el Plan de Seguridad, participar en las capacitaciones y participar en las brigadas de emergencia.
- No ingerir alcohol ni consumir sustancias con efectos psicotrópicos, antes ni durante el horario de trabajo.

# 3. Normativa para personal del canopy

Todo el personal del canopy del PRM debe:

- Cumplir con la normativa para personal del PRM.
- Comunicar a todo usuario las recomendaciones de seguridad establecidas.
- Seguir los procedimientos operativos y de seguridad a cabalidad.
- Evitar cualquier situación que ponga en riesgo a su persona, resto del personal, usuario y terceros.
- Informar inmediatamente al coordinador del PRM o técnico a cargo del *canopy* sobre cualquier situación de riesgo relacionada a los usuarios, fallas en las facilidades y el equipo.
- Conocer y saber implementar el Plan de Seguridad específico del canopy.
- Usar el uniforme y equipo para sus funciones.

# 4. Normativa Específica para visitantes

- Pagar la tarifa de ingreso al PRM en los centros de visitantes o taquillas.
- Registrarse en el momento de ingresar al PRM llenando la boleta del RUV-SIGAP.
- Llevarse todo lo que trae, no dejando basura orgánica ni inorgánica dentro del PRM.
- No usar utensilios desechables de duroport o plástico dentro del PRM, tales como platos, vasos y cubiertos.
- Respetar la fauna y flora del PRM.
- Respetar las facilidades turísticas del PRM.
- Mantenerse dentro de los senderos turísticos y las áreas destinadas para visitantes.
- Respetar las indicaciones del personal del área protegida.
- No usar bicicletas ni motocicletas en los senderos turísticos.
- Guardar silencio para no alterar el equilibrio de la naturaleza.
- No fumar e ingerir bebidas alcohólicas dentro del PRM.
- Mantener una actitud respetuosa con los otros usuarios del PRM.
- Respetar el horario de visita.
- Responsabilizarse por los daños ocasionados en el área.

# 5. Normativa para los usuarios de canopy<sup>1</sup>

- Pagar la tarifa correspondiente, previo a la utilización del servicio.
- Llenar la boleta de responsabilidad.
- Contar con buen estado de salud.
- Ser mayores de edad, para los menores entre 12 y 18 años se solicitará la autorización escrita de sus padres para hacer uso del *canopy*.
- Contar con un peso menor a 250 libras.
- Seguir todas las instrucciones y recomendaciones de seguridad dadas por el guía/personal de atención del canopy.
- Permanecer dentro de las áreas destinadas para los usuarios.
- Usar vestimenta y calzado adecuados para la actividad.
- Hacer buen uso del equipo provisto para realizar la actividad de canopy.
- Respetar las facilidades turísticas del PRM.
- No hacer uso del *canopy* si sufre de alto nivel de estrés, problemas cardiacos o consume medicamentos que alteren su sistema nervioso.
- Evitar emitir sonidos fuertes para no alterar el equilibrio de la naturaleza.
- Mantener una actitud respetuosa con los otros usuarios del PRM.

# 6. Normativa para prestadores de servicios turísticos comunitarios

Todos los prestadores de servicios turísticos comunitarios de alimentación, vendedores de artesanías y otros, deben:

- Contar con la autorización de la administración del parque para operar en el mismo y cumplir con los requerimientos establecidos.
- Conocer la normativa del PRM e implementarla.
- Participar en actividades de capacitación y sensibilización que requiera la administración del Parque Regional Municipal y atender sus requerimientos para poder prestar sus servicios.
- Respetar los espacios establecidos asignados por la administración del parque para prestar sus servicios.
- Aplicar el sistema de manejo de desechos del parque que es "lo que traigas, te lo llevas de regreso
  contigo", llevando consigo toda la basura generada por su actividad y recoger la que encuentren a su
  paso.
- Evitar totalmente el uso de utensilios desechables para la venta de comida dentro del parque, especialmente duroport (vasos y bandejas) y plásticos desechables como platos, cubiertos y botellas.
- Respetar la las facilidades turísticas y rótulos dentro del área protegida.
- Evitar totalmente el uso de animales carga dentro del PRM.
- Ser respetuosos con los visitantes y el resto de usuarios del área protegida.
- Cumplir con normas de higiene para la preparación de alimentos.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Normativa basada en normas internacionales para usuarios de *canopy* o tirolesa (norma chilena y recomendaciones argentinas)

# 7. Normativa para operadores turísticos

Todos los Operadores Turísticos deben:

- Contratar los servicios turísticos provistos por PRM AMSM.
- Solicitar información a la Administración sobre el área protegida para prestar sus servicios eficientemente dentro del parque Regional Municipal.
- Promover el uso de servicios turísticos comunitarios ofrecidos dentro del PRM AMSM (alimentación y venta de artesanías) para contribuir a las pequeñas economías locales.
- Cumplir con la normativa de visitación del Parque Regional Municipal.
- Promover el uso responsable de los recursos naturales, culturales y facilidades turísticas del Parque Regional Municipal.
- Dejar sus comentarios y opiniones sobre los servicios turísticos ofrecidos por el PRM.
- Comunicar recomendaciones de seguridad a sus clientes para evitar riesgos potenciales del PRM.
- Dar a sus clientes información sobre el Parque Regional Municipal, las comunidades, ecosistemas y
  especies vulnerables, equipo y vestimenta adecuada para el área y la temporada, nivel de dificultad,
  sistema de manejo de desechos, normativa sobre el uso de fogatas.
- Promover el respeto a las comunidades locales, minimizando los impactos negativos culturales, sociales y ambientales que pueden ser causados por los visitantes.

# 8. Normativa para guías

Todos los guías deben:

- Portar de manera visible su acreditación de guía.
- Conocer y respetar la normativa vigente del área protegida, aplicarla y promoverla con sus grupos sin excepción.
- Trabajar de manera coordinada con el personal del PRM.
- Respetar al personal operativo de atención a visitantes del PRM y sus funciones.
- Solicitar información a la Administración sobre el Parque Regional Municipal y sus programas de desarrollo sostenible, mejoramiento y reforestación del área protegida e informar a sus grupos para colaborar con la sostenibilidad del área.
- Promover la interacción respetuosa entre los usuarios del PRM.
- Hacerse responsables por el comportamiento y acciones de los turistas que ingresen bajo su cargo.
- Promover la conservación del patrimonio natural y cultural del Parque Regional Municipal y de las comunidades anfitrionas, proporcionando información veraz.
- Dar a sus clientes las indicaciones y recomendaciones adecuadas para evitar accidentes en el PRM.
- Comunicar recomendaciones de seguridad a sus clientes.

# 9. Normativa para investigadores

Todos los investigadores deben:

- Respetar la normativa del PRM.
- Contar con la autorización de la Administración del PRM AMSM para la realización de la investigación respaldada por la institución que avale la investigación.
- Presentar a la Administración los hallazgos producto de la investigación realizada.
- Entregar copia del informe final de la investigación a la Administración.
- Cumplir con la normativa general de visitación.

# 10. Normativa para realización de eventos

Todo evento abierto al público que se desee realizar dentro del Parque Regional Municipal debe:

- Contar con la autorización previa de la Administración para la realización del evento.
- Respetar la normativa de visitación del PRM.
- Respetar y garantizar el cumplimiento de todas las normas del área protegida.

# 11. Normativa para acampar y realizar fogatas

- Realizar el pago por el servicio de uso del área de acampar.
- Acampar únicamente en el área designada para este fin.
- Realizar fogatas únicamente en los lugares designados para ello en el área de acampar y en las churrasqueras del área recreativa del PRM.
- Usar únicamente leña provista por la administración del área protegida.
- Nunca se debe dejar el fuego desatendido ni hacer fogatas grandes.
- La fogata debe quedar perfectamente apagada con agua o arena.
- Evitar hacer ruidos ni usar equipos de sonido ni altoparlante que afecten el entorno natural del área de acampar.

# 12. Normativa para uso del área de churrasqueras

- Realizar el pago por el servicio de uso de churrasqueras provisto por el PRM.
- Respetar las facilidades y mobiliario provisto por el parque.
- Hacer uso del espacio designado por el personal del parque para hacer uso de las churrasqueras.
- Hacer fuego únicamente en los lugares designados para ello.
- Usar únicamente leña vendida por el PRM en caso de no llevar carbón.
- No se permite extraer ocote de los árboles.
- Atender en todo momento el fuego.
- Contar siempre con suficiente agua accesible o bien un recipiente para transportar arena.
- Dejar perfectamente apagado el fuego al finalizar su uso.
- Evitar hacer ruidos ni usar equipos de sonido ni altoparlante que afecten el entorno natural del área de acampar.

# VII. LINEAMIENTOS PARA LA DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA Y PLAN DE MERCADEO

En la presente sección se establecen los lineamientos de mercadeo que deben ser considerados en la elaboración del Plan de Mercadeo del PRM AMSM, por desarrollar como parte del Plan de Negocios en proceso de elaboración.

# 1. Análisis de la competencia turística

Se considera como competencia del PRM AMSM las reservas naturales con oferta turística del municipio y región del altiplano occidental.

A nivel municipal no existe ninguna reserva natural con oferta turística similar a la del PRM AMSM. A nivel regional se encuentran tres reservas naturales con una oferta turística desarrollada o en proceso de desarrollo que son:

- 1. El Refugio del Quetzal del municipio de San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos. Esta reserva natural de gestión municipal tiene como principal atractivo el avistamiento del ave nacional, el Quetzal. Esta se encuentra ubicada a 13 km de la cabecera departamental de San Marcos y es reconocida a nivel regional y nacional por la facilidad de observar el quetzal, la calidad y el buen mantenimiento de la reserva.
- 2. Reserva Natural Privada de la Igualdad, San Pablo, San Marcos. Esta reserva de gestión comunitaria tiene como principal atractivo la catarata más alta de Guatemala. Su oferta turística es incipiente y cuenta con el apoyo del INGUAT para desarrollo de producto y posicionamiento en el mercado nacional.
- 3. PRM Astilleros Municipales I y II de San Pedro, San Pedro Sacatepéquez, San Marcos. Esta área protegida de gestión municipal ubicada a 10 km de la cabecera departamental de San Marcos sobre la carretera tiene como principales atractivos el sendero turístico por el bosque para la realización de caminata, ecoturismo y educación ambiental. Actualmente, el PRM Astilleros I y II de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos forma parte de las áreas protegidas piloto del Proyecto GEF "Promoviendo el ecoturismo para fortalecer la sostenibilidad financiera del SIGAP", como el PRM AMSM, a partir del cual se busca fortalecer y desarrollar la actividad de visitación.

La oferta turística de cada reserva es diferente, a pesar de estar en la línea del turismo de naturaleza, por lo que más que una competencia para el parque, estas pueden ser vistas como aliadas para el posicionamiento de la oferta turística del área altiplano/boca costa marquense. A continuación se presenta una tabla comparativa entre la oferta turística de la competencia y la propuesta para el PRM AMSM.

Tabla 14. Comparación entre la oferta turística propuesta para el PRM AMSM y la competencia

Transit 14: comparation entre la oresta taristica propagation and a comparation of the co				
	OFERTA TURÍSTICA DE LA COMPETENCIA			
Sitios turísticos	Ubicación	Oferta turística		
Refugio del Quetzal	San Rafael Pie de la Cuesta, San Marcos	Avistamiento del quetzal		
		Senderos turísticos		
Reserva Natural Privada	San Pablo, San Marcos	Visita a la catarata más alta de		
La Igualdad		Guatemala		
		Visitas guiadas por sendero		
		turístico		
		Experiencia de turismo		
		comunitario		
Parque Regional	San Pedro Sacatepéquez, San Marcos	Senderos interpretativos por el		
Municipal Astilleros		bosque		
Municipales de San Pedro Visitas educativas				

Sacatepéquez			Avistamiento de fauna y flora
OFERTA TURÍS	TICA DEL PRI	M AMSM PROPUESTA EN EL PGMV	
Parque	Regional	San Marcos, San Marcos	Canopy con vista a los volcanes
Municipal	Astillero		Tajumulco y Tacaná
Municipal de S	an Marcos		Recorridos de caminata por el
			bosque nuboso
			Visitas educativas por el bosque
			Área de acampar
			Área recreativa familiar

Fuente: elaboración propia.

# 2. Objetivos de mercadeo

- Posicionar al PRM AMSM como un destino de turismo de naturaleza, recreación y aventura moderada a nivel local y regional.
- Desarrollar mecanismos de promoción y mercadeo sostenible con la finalidad de aumentar el flujo de visitantes al área protegida y así contribuir a la auto-sostenibilidad financiera del PRM AMSM.

# 3. Lineamientos para el desarrollo de estrategias de mercadeo

## Estrategia de definición de mercados para la oferta turística del PRM AMSM

La definición de los mercados meta hacia los cuales se desarrollarán las estrategias de mercadeo, deben ser los que generen mayores beneficios al PRM con base en la oferta turística, actual y por desarrollar, del PRM y estén alineados con los objetivos de desarrollo sostenible y conservación de los recursos, tanto naturales como culturales del PRM.

### Perfil de los mercados meta

MERCADO META 1

**GRUPOS FAMILIARES LOCALES Y REGIONALES** 

and of a raintiantes to cates i regionales		
	Características del mercado	
Procedencia	Municipio de San Marcos y municipios vecinos	
Motivaciones	Recreación	
	Uso de áreas recreativas infantiles	
	Uso de áreas recreativas familiares	
	Eventos grupales	
	Realizar eventos religiosos tipo retiro,	
	<ul> <li>Realizar eventos grupales con fines recreativos y de intercambio social respetuosos</li> </ul>	
	del entorno natural.	
Estadía promedio	Medio día a un día	
Rango de edad	1 a 70 años	
Nivel Socioeconómico	Nivel socioeconómico bajo a medio	
Nivel Educativo	Sin formación educativa a universitario	
Organización del viaje	Independientes	

## MERCADO META 2

# JÓVENES Y ESTUDIANTES LOCALES Y REGIONALES

JOVENES I ESTODIANTES E	OCKEES I REGIOTALES	
	Características del mercado	
Procedencia	Municipio de San Marcos y municipios vecinos	
Motivaciones	Motivaciones	
	Turismo de aventura y deportivo	
	Realizar caminatas por los senderos turísticos	
	Practicar senderismo	
	<ul> <li>Realizar actividades de turismo de aventura tales como canopy (por desarrollar).</li> </ul>	
	Acampar dentro del Área Protegida	
	lecreación	
	Uso de áreas recreativas familiares	
	Eventos grupales	
	<ul> <li>Realizar eventos grupales con fines recreativos y de intercambio social respetuosos</li> </ul>	
	del entorno natural.	
Estadía promedio	Un día a un día y medio	
Rango de edad	15 a 25 años	
Nivel Socioeconómico	Nivel socioeconómico bajo a medio	
Nivel Educativo	Sin formación educativa a universitario	
Organización del viaje	Independientes	

# MERCADO META 3

# **CENTROS EDUCATIVOS LOCALES Y REGIONALES**

	Características del mercado		
Procedencia	Municipio de San Marcos y municipios vecinos		
Motivaciones	Uso de áreas recreativas infantiles		
	Uso de áreas recreativas familiares		
	Educación ambiental		
	<ul> <li>Realizar visitas educativas organizadas por el PRM.</li> </ul>		
	Eventos grupales		
	Realizar eventos grupales con fines recreativos y de intercambio social respetuosos		
	del entorno natural.		
Estadía promedio	Medio día		
Rango de edad	6 a 18 años		
Nivel Socioeconómico	Nivel socioeconómico bajo a medio		
Nivel Educativo	Preprimaria a diversificado		
Organización del viaje	Por medio de organizaciones educativas		

#### **MERCADO META 4**

### **ECOTURISTAS REGIONALES Y NACIONALES**

	Características del mercado		
Procedencia	Región del altiplano occidental y todo el país.		
Motivaciones	Turismo de aventura y deportivo		
	Realizar caminatas por los senderos turísticos		
	Practicar senderismo.		
	Realizar actividades de turismo de aventura tales como <i>canopy</i> (por desarrollar).		
	Acampar dentro del Área Protegida		
	Turismo de naturaleza		
	Realizar visitas guiadas y auto-guiadas de naturaleza por los senderos y miradores de		
	los Volcanes Tacaná, Tajumulco y parte de la cadena volcánica guatemalteca		
	Aprender sobre la biodiversidad y la tradición oral relacionada a los recursos		
	naturales del bosque.		
Estadía promedio	Un día a un día y medio		
Rango de edad	20 a 50 años		
Nivel Socioeconómico	Nivel socioeconómico medio a alto		
Nivel Educativo	Diversificado a post-universitario		
Organización del viaje	Independientes y por medio de tour operadores regionales y nacionales		

## Estrategia de producto

La estrategia de producto debe reflejar las características que el mercado meta establecido requiere para comprar el servicio. En el caso del PRM se deben considerar las siguientes características:

- Desarrollar productos turísticos de calidad, buscando en todo momento exceder las expectativas que el visitante tiene de los servicios turísticos que ofrecen las protegida de gestión municipal.
- Seguridad turística, debido a la naturaleza del entorno y el riesgo de las actividades turísticas que se promueven.
- Implementación de las buenas prácticas de turismo sostenible, en sus tres ámbitos que son empresarial, ambiental y social.
- Desarrollar productos turísticos identificando los aspectos que diferencian al parque del resto de la oferta turística de la región y que lo hacen único.

## Estrategia de precio

Establecer tarifas de uso turístico competitivas y accesibles a los mercados meta a los que está enfocada la oferta turística del parque.

## Estrategia de posicionamiento

Esta estrategia debe considerar los siguientes aspectos:

- Construir una marca e imagen del parque, buscando reflejar la realidad de la oferta turística con honestidad y realismo sin crear al visitante potencial falsas expectativas.
- Poner en valor las características distintivas del parque y la importancia de la visitación un mecanismo para promover a la conservación de los recursos naturales del parque y apoyar el desarrollo de las comunidades vinculadas al parque.
- Buscar posicionar al PRM, tanto por una imagen y marca reconocida y distintiva, como por las experiencias de los visitantes basadas en la calidad de servicio ofrecido por el personal de atención al visitante del parque y la implementación prácticas sostenibles.

• Debido a que la oferta turística del PRM AMSM está orientada principalmente al mercado local y regional, se deben realizar acciones orientadas a la fidelización del visitante, buscando que éste visite el parque y utilice sus servicios periódicamente.

## Estrategia de promoción y comercialización

La estrategia de promoción y comercialización debe incluir los siguientes aspectos:

- Desarrollar material promocional digital o impreso tomando en cuenta las características del mercado objetivo al que se quiere llegar. Por ejemplo trifoliares, afiches, rótulos panorámicos para el área cercana al parque, entre otros.
- Desarrollar una página web propia del parque en la que se incluya toda la información y material promocional del parque.
- Abrir un perfil en las redes sociales tales como Facebook, Twitter, Instragram, entre otras, como medios para llegar, de manera gratuita, a mercados potenciales proporcionando información y material promocional actualizado.
- Establecer relaciones con el sector turístico organizado de la región, tal como el CAT, con el objetivo de integrar la oferta turística del parque a plataformas de comercialización de la región.
- Establecer relaciones formales para la comercialización de la oferta del parque con tour operadores nacionales que operan la región del altiplano occidental y tour operadores regionales, tanto de Quetzaltenango como del departamento de San Marcos.
- Establecer relaciones con medios de comunicación locales, regionales y nacionales tales como radios, periódicos, cadenas de televisión para promocionar la oferta turística del parque de manera masiva y que no represente un alto costo para la administración del parque.

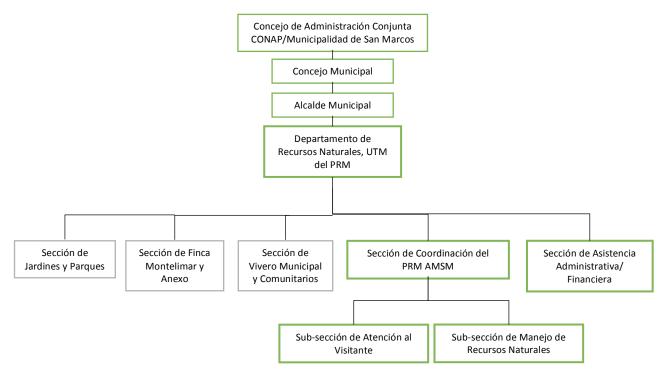
## VIII. LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO ADMINISTRATIVO-FINANCIERO

# 1. Estrategias administrativas

## a. Estrategia de re-estructuración organizativa

Para lograr la implementación de lo propuesto en el presente PGMV es necesario contar con una estructura organizativa apta para la gestión y manejo turístico sostenible del área protegida. Para ello se propone una reestructuración del Departamento de Recursos Naturales de la manera siguiente:

Ilustración 6. Propuesta de re-estructuración organizativa del DRN



Fuente: elaboración propia con base en información obtenida en talleres participativos.

#### La re-estructuración organizativa propone:

- La creación de secciones dentro del Departamento de Recursos Naturales de la Municipalidad de San Marcos con el objetivo de ordenar la estructura de dicho departamento.
- La sección de Asistencia Administrativa/Financiera funcionará para dar apoyo en temas administrativos y financieros al DRN, dentro de ello todo lo relacionado al PRM AMSM y la gestión y manejo de visitantes.
- La Sección de Coordinación del PRM AMSM se plantea como área dentro del DRN a cargo del manejo del PRM AMSM, y la implementación de las herramientas de gestión tales como el Plan Maestro, Plan de Gestión de Manejo de Visitantes, y el Plan de Negocios que se encuentra en proceso de elaboración, entre otros. Esta sección estará dirigida por un Coordinador del PRM, quien tendrá a su cargo dirigir al personal operativo de las dos sub-secciones propuestas.
- Dentro de la Sección de Coordinación del PRM AMSM se propone la creación de las Sub-Secciones de Atención al Visitante y Manejo de Recursos Naturales.

- La Sub-Sección de Atención al Visitante estará a cargo las actividades relacionadas a la visitación del PRM La Sub-Sección de Atención al Visitante estará a cargo las actividades relacionadas a la visitación del PRM y contará con personal operativo como: guardarrecursos municipales turísticos, responsable de taquilla y responsable del *canopy*, puestos que se describirán en la sección de Estrategia de Recursos Humanos, los cuales estarán bajo la dirección del Coordinador del PRM AMSM.
- La Sub-Sección de Manejo de Recursos Naturales estará a cargo las actividades relacionadas al monitoreo, manejo y conservación de los recursos naturales y mantenimiento del PRM y estará compuesto por los guardarrecursos municipales del PRM bajo la dirección del Coordinador del PRM AMSM.

## b. Estrategia de Recursos

#### **Recursos Humanos**

Para la implementación del PGMV es necesaria la creación de los siguientes puestos de trabajo.

- 1 Coordinador general del PRM AMSM
- 4 Guardarrecursos turísticos municipales
- 1 Encargado de taquilla
- 1 Responsable del canopy\*
- 1 Asistente administrativo/financiero del DRN

A continuación se describe el perfil y las funciones de cada puesto de trabajo propuesto PERSONAL TÉCNICO/ADMINISTRATIVO

Puesto	Coordinador del PRM AMSM
Perfil	Técnico universitario en Biología, Turismo sostenible, Manejo de Recursos Naturales u otra carrera afín.
	Experiencia en manejo de áreas naturales y/o protegidas.
	Conocimiento de manejo turístico.
	Conocimiento del área.
	Experiencia en planificación.
	Experiencia en coordinación y manejo de personal.
	Buenas relaciones personales.
	Responsable.
	Buena presentación.
	Actitud positiva.
Funciones	Implementar los programas propuestos en el Plan Maestro, el Plan de Gestión y Manejo de Visitantes y otras
	herramientas de gestión del área protegida.
	Gestionar apoyo técnico y financiero para implementar los diferentes programas propuestos en el PM y el PGMV.
	Elaborar el POA del PRM AMSM en conjunto con el Coordinador del DRN y Asistente Administrativo/ Financiero del
	DRN.
	Planificar e implementar el Plan de Capacitación Permanente de manera anual.
	Coordinar la implementación del Sistema de Registro de Visitantes.
	Coordinar la implementación de Sistema de Monitoreo y Mitigación de Impactos –SMMI
	Supervisar el manejo y asignación de fondos, provenientes tanto de la visitación como de fondos municipales.
	Trabajar de manera conjunta con el Coordinador del DRN todo lo relacionado al manejo del PRM, en caso el
	Coordinador del DRN no esté cumpliendo las funciones de Coordinador del PRM.
	Elaborar informes mensuales y anuales sobre el manejo del PRM y la actividad de visitación.
	Coordinar y supervisar al personal operativo del PRM.
	Promover la participación e involucramiento de las comunidades vecinas en las actividades de visitación del PRM.
	Representar al PRM AMSM ante CONAP, la Municipalidad de San Marcos, el Concejo Municipal, COCODEs, INGUAT,

<sup>\*</sup>En caso que el servicio turístico de *canopy* sea manejado por una empresa u organización externa a la Municipalidad de San Marcos, este puesto no será requerido como parte del personal del PRM AMSM.

	CAT de San Marcos, INTECAP, Operadores Turísticos, entre otras instancias.
	Otras funciones que se requieran.
Observaciones	El puesto de Coordinador del PRM AMSM inicialmente puede ser cubierto por el Coordinador del DRN, mientras se
	afianza el desarrollo turístico del PRM y se cuenta con los recursos económicos para el pago del sueldo.

Puesto	Asistente Administrativo/financiero del DRN	
Perfil	Técnico en administración de empresas, contabilidad o carreras afines	
	Experiencia en trabajo de asistencia administrativa	
	Conocimiento del área	
	Manejo de programas de computación (Word, PowerPoint y Excel) e internet	
	Buenas relaciones personales	
	Comunicativo	
	Responsable	
	Buena presentación	
	Actitud positiva	
Funciones	Asistir al Coordinador del DRN.	
	Llevar registros administrativos y financieros.	
	Llevar expedientes del personal del DRN.	
	Apoyar en la elaboración de informes administrativos y financieros que requiera el Coordinador del DRN.	
	Recibir ingresos por visitación generados en el PRM, llevar registro financiero, realizar depósitos en la tesorería	
	municipal y llevar control de boletas, según procedimientos establecidos.	
	Recibir y tabular información de las boletas RUV SIGAP llenas de manera mensual.	
	Apoyar en temas de comunicación y mercadeo del PRM.	
	Estar en permanente coordinación con el resto del personal de atención a visitantes del PRM.	
	Participar en actividades y capacitaciones requeridas por el DRN y la coordinación del PRM.	
	Otras funciones requeridas por la coordinación del PRM.	

## PERSONAL OPERATIVO

PERSONAL OPERATIVO			
Puesto	Responsable de <i>canopy</i>		
Perfil	Guía turístico autorizado, preferiblemente especializado en aventura.		
	Guía certificado de <i>canopy</i> .		
	Capacitado para manejo y mantenimiento de equipo de <i>canopy</i> .		
	Con conocimiento en primeros auxilios y seguridad turística.		
	Alto grado de responsabilidad y liderazgo.		
	Buena presentación.		
	Actitud positiva.		
Funciones	Llevar a cabo las actividades requeridas por el coordinador del PRM y mantener una comunicación permanente		
	con él.		
	Dirigir la actividad de <i>canopy</i> .		
	Cumplir la función de guía principal de c <i>anopy</i> y atender a visitantes.		
	Conocer y buscar la aplicación de la normativa del PRM y específicamente de la actividad de <i>canopy</i> .		
	Coordinar a los Guardarrecursos Turísticos Municipales(guías asistentes de canopy)		
	Dar mantenimiento regular a las facilidades y al equipo de <i>canopy</i> .		
	Llevar registros operativos y de mantenimiento de la actividad de <i>canopy</i> .		
	Desarrollar informes mensuales a la coordinación del PRM.		
	Estar en permanente coordinación con el resto del personal de atención a visitantes del PRM.		
	Participar en capacitaciones requeridas por la administración del PRM.		
	Participar en las actividades requeridas por la coordinación del PRM.		
	Otras funciones requeridas por la coordinación del PRM.		
observaciones	*En caso que el servicio turístico de <i>canopy</i> sea manejado por una empresa u organización externa a la		
	Municipalidad de San Marcos, este puesto no será requerido como parte del personal del PRM AMSM.		

Puesto	Guardarrecursos Municipal Turístico	
Perfil	Con educación primaria (mínimo)	
	Con experiencia en atención a visitantes.	
	Capacitado como guía turístico comunitario.	
	Capacitado como guía de <i>canopy</i> *	
	Con conocimiento en primeros auxilios y manejo de emergencias.	
	Comunicativo.	
	Responsable.	
	Buena presentación.	
	Actitud positiva.	
Funciones	Llevar a cabo las actividades requeridas por el coordinador del PRM y mantener una comunicación permanente con	
generales	él.	
	Atender a todos los visitantes y proveer información requerida.	
	Conducir las visitas guiadas tanto a público en general como a grupos de estudiantes de acuerdo a los manuales	
	operativos y guiones interpretativos de cada producto turístico.	
	Cumplir la función de guía asistente de <i>canopy</i> bajo la coordinación del Responsable de <i>canopy</i> .*	
	Conocer y comunicar la normativa del PRM y buscar su implementación.	
	Buscar garantizar la seguridad de los visitantes y resto de usuarios del parque.	
	Llevar registros operativos requeridos.	
	Estar en permanente coordinación con el resto del personal de atención a visitantes del PRM.	
	Participar en capacitaciones requeridas por la administración del PRM.	
	Participar en las actividades requeridas por la coordinación del PRM.	
	Otras funciones requeridas por la coordinación del PRM.	
Observaciones	Los Guardarrecursos Turísticos Municipales del PRM tendrán que pasar por la capacitación de Guías Comunitarios	
	avalada por INGUAT e impartida INTECAP y por una capacitación para Guía de <i>canopy</i> , en el momento que esta sea	
	impartida por la empresa a cargo del desarrollo de dicho producto.	
	*En caso que el servicio de <i>canopy</i> sea manejado por una empresa u organización externa a la Municipalidad de San	
	Marcos, los guardarrecursos turísticos no estarán relacionados su operación.	

Puesto	Encargado de Taquilla
Perfil	Con educación primaria (mínimo)
	Con experiencia en atención a visitantes.
	Con capacidades de manejo y registro de fondos.
	Comunicativo.
	Responsable.
	Buena presentación.
	Actitud positiva.
Funciones	Ofrecer información sobre el PRM y sus atractivos.
	Promover los productos y servicios turísticos del PRM.
	Aplicar la boleta de registro de visitantes –RUV SIGAP
	Realizar el cobro por ingreso al PRM y por servicios turísticos contra entrega de boletos.
	Comunicar la normativa del PRM a todos los visitantes.
	Entregar fondos y talones de boletos utilizados al asistente administrativo/ financiero del DRN.
	Estar en permanente coordinación con coordinador del PRM y asistente administrativo.
	Estar en permanente coordinación con el resto del personal de atención a visitantes del PRM.
	Participar en capacitaciones requeridas por la administración del PRM.
	Participar en las actividades requeridas por la coordinación del PRM.
	Otras funciones requeridas por la coordinación del PRM.

### **Recursos Materiales**

Para la implementación del PGMV del PRM AMSM será necesario contar con:

### Área Administrativa

- Oficina de la Coordinación del parque.
- Equipo, mobiliario, insumos operativos de oficina.
- Equipo informático que incluya computadora, impresora, cámara digital, cañonera, scanner, etc.
- Programas informáticos para uso administrativo tal como office.
- Servicio de internet
- Equipo de comunicación que incluya línea de teléfono o de celular y radiocomunicación.
- Botiquín, extintor y otro equipo para atención a emergencias que se requiera.

## Área Operativa

- Equipo, mobiliario e insumos operativos para la taquilla/ centro de visitantes y área de campamento.
- Equipo para mantenimiento de senderos y facilidades turísticas.
- GPS
- Equipo de radiocomunicación.
- Equipo de canopy (si el servicio es provisto por la administración del PRM)
- Equipo de seguridad y primeros auxilios.
- Uniformes para personal operativo que considere las condiciones climáticas del área.

#### **Recursos Financieros**

Para la implementación de PGMV del PRM AMSM será necesario contar inicialmente con los rubros económicos siguientes, cuyo presupuesto estimado se detalla en el plan de acción del presente PGMV.

Tabla 15. Recursos financieros para el desarrollo turístico del PRM AMSM

RUBRO GENERAL	RUBROS ESPECÍFICOS	PERIODICIDAD
Gastos operativos y de	Pago de salarios de personal administrativo	mensual
mantenimiento	Pago de salarios de personal operativo	mensual
	Gastos de insumos administrativos	mensual
	Gastos de insumos de mantenimiento	mensual
	Gastos de gasolina y transporte	mensual
	Compra de equipo de oficina	anual
	Compra de equipo operativo (incluyendo del <i>canopy</i> si este servicio es provisto por la administración del PRM)	anual
	Compra de uniformes de personal operativo	anual
	Diseño y elaboración de material promocional	Anual o según se
	Bisens y classification de material promocional	requiera
	Diseño y mantenimiento de la página web del PRM.	anual
Desarrollo de programas turísticos	Gastos de elaboración de los documentos de los programas	Una vez y
	siguientes:	actualizaciones
	<ul> <li>Programa de Calidad Turística Integral (estándares</li> </ul>	anuales o según se
	mínimos de calidad, manuales operativos y	requiera.
	herramientas de registro de cada producto turístico),	
	como se específica en la sección del Sistema de Calidad	
	Turística Integral.	
	<ul> <li>Programa de Seguridad Turística (análisis de riesgos,</li> </ul>	
	planes de prevención y atención a emergencias,	
	conformación de brigada de emergencias, etc.), basados	

	en lo establecido en la sección de Estrategias de Desarrollo Turístico.  Plan de Capacitación  Planes de Interpretación Ambiental para las visitas guiadas.  Plan de Mercadeo y Comercialización.	
	Gastos para el desarrollo de actividades de cada uno de los programas. (Talleres, viáticos, contratación de facilitadores, etc.)	Mensual y anual
Inversión en facilidades turísticas	Diseño y construcción de las facilidades turísticas del <i>canopy</i> y la rotulación direccional, informativa y de seguridad requerida.  Diseño y construcción del área de campamento.  Mejoramiento y desarrollo de rotulación direccional e informativa general.  Diseño y desarrollo de rotulación direccional fuera del PRM.	Una vez
	Otros	

Fuente: elaboración propia.

## c. Estrategia de Capacitación

La capacitación permanente del personal de atención a visitantes es un aspecto fundamental para el desarrollo turístico del PRM. Para ello es necesario desarrollar un plan de capacitación permanente, que busque mejorar las capacidades específicas del personal del parque en temas de atención a visitantes.

Este plan debe realizarse de manera anual y debe estar desarrollado con base en un análisis de necesidades de capacitación. Este debe contar con una estructura formal en la que se establezcan:

- Objetivos y metas del Plan de Capacitación Permanente
- Listado temático de capacitaciones y audiencias objetivo, con base en el análisis de necesidades.
- Planificación por Capacitación
  - o Tema
  - o Objetivo de la capacitación
  - Audiencia a la que está dirigida
  - Estructuración de contenidos
  - o Actividades que se llevarán a cabo
  - Recursos necesarios
  - Evaluación
- Cronograma mensual y anual de actividades de capacitación.
- Mecanismos de evaluación de la implementación efectiva del Programa. (STPS, 2008)

Para la elaboración del Plan de Capacitación Permanente del PRM AMSM se debe tomar como referencia los documentos: *Turismo y Áreas Protegidas: Manual de Capacitación para Administradores y Técnicos* (CONAP, 2014a) y *la Guía para Facilitadores de Turismo en Áreas* Protegidas (CONAP, 2014b).

Basándose en la propuesta de desarrollo turístico del presente PGMV y tomando como referencia el documento *Turismo y Áreas Protegidas: Manual de Capacitación para Administradores y Técnicos* (CONAP, 2014a), se presenta a continuación un listado de los temas de capacitación que se recomienda incluir dentro del Plan de Capacitación Permanente a desarrollar y las audiencias a las que deben estar dirigidas.

# TIPOS DE AUDIENCIA PARA PLAN DE CAPACITACIÓN

Tabla 16. Tipos de audiencia para capacitaciones

AUDIENCIA	Descripción de la audiencia	Personal del PRM AMSM vinculado a la actividad turística
Nivel Administrativo	Entes administradores y/o directores de áreas protegidas encargados de aspectos administrativos y de manejo general que tienen acceso a tecnología y cuentan con un nivel de escolaridad variable, normalmente superior al diversificado.	<ul> <li>Coordinador del PRM AMSM</li> <li>Asistente         Administrativo/Financiero     </li> </ul>
Nivel Técnico	Encargados principalmente de aspectos operativos y ciertos aspectos administrativos en el área turística, con nivel de escolaridad variable (secundaria), pero con experiencia y con acceso limitado a tecnología.	Responsable de canopy
Nivel Operativo	Personal de campo (Guardarrecursos Municipales y vigilantes) que se encargan de aspectos operativos dentro del área protegida, con nivel bajo de escolaridad y sin acceso a tecnología.	<ul><li>Guardarrecursos Turísticos Municipales</li><li>Encargado de Taquilla</li></ul>

Fuente: Elaboración propia con base en (CONAP, 2014a)

# PROPUESTA DE TEMÁTICAS QUE DEBEN INCLUIRSE EN EL PLAN DE CAPACITACIÓN

Tabla 17. Propuesta de temáticas para el Plan de Capacitación

Temática general: FORMACIÓN GENERAL	Audiencias
Temáticas específicas	
Áreas Protegidas del SIGAP y el turismo	Personal técnico, administrativo y
	operativo
Marco Legal y normativo para el desarrollo turístico de la actividad	Personal técnico, administrativo y
turística en áreas protegidas	operativo
Marco político para el desarrollo de la actividad turística en áreas	Personal técnico, administrativo y
protegidas.	operativo
Planificación para la gestión y manejo turístico en las áreas protegidas.	Personal técnico y administrativo
Temática general: ADMINISTRACIÓN Y MERCADEO	
Temáticas específicas	
Sistema de manejo administrativo- financiero del PRM AMSM	Personal técnico y administrativo
Registro Unificado de Visitantes –RUV- del SIGAP	Personal técnico, administrativo y
	operativo
Mercadeo, su importancia y las estrategias de mercadeo establecidas	Personal técnico y administrativo
para el PRM AMSM	
Temática general: MONITOREO Y MITIGACIÓN DE IMPACTOS	
Temáticas específicas	
Los impactos generados de la actividad de visitación y la importancia de	Personal técnico, administrativo y
su manejo y mitigación.	operativo
Sistema de Monitoreo y Mitigación de Impactos del PRM AMSM,	Personal técnico, administrativo y
contenido, herramientas e implementación.	operativo
Temática general: MANEJO TURÍSTICO Y ATENCIÓN A VISITANTES	
Temáticas específicas	
Guía Comunitario de INGUAT	Personal operativo
Infraestructura turística y rotulación, desarrollo y mantenimiento	Personal técnico, administrativo y
	operativo

Atención a visitantes, tipos de visitantes y necesidades específicas de atención y manejo	Personal técnico y operativo	
Educación e interpretación ambiental y cultural y su implementación en la oferta turística el PRM AMSM	Personal técnico y operativo	
Zonificación y normativa para la visitación del PRM AMSM	Personal técnico y operativo	
Buenas prácticas de turismo sostenible y su implementación en el PRM	Personal técnico, administrativo y	
AMSM	operativo	
Temática general: OFERTA TURÍSTICA DE AVENTURA/ CANOPY		
Temáticas específicas		
Turismo de aventura y ecoturismo, oferta turística del PRM AMSM	Personal técnico, administrativo y operativo	
Manejo de turismo de aventura	Personal técnico y operativo	
Implementación de manuales operativos y herramientas de monitoreo y registro para <i>canopy</i>	Personal técnico y operativo	
Técnicas de <i>canopy</i> , uso de cuerdas, uso de equipo y mantenimiento de facilidades y equipo	Personal técnico y operativo	
Implementación de Plan de Seguridad Turística y Emergencias para canopy	Personal técnico, administrativo y operativo	
Atención a visitantes de <i>canopy</i> , tipos de visitante y su manejo	Personal técnico, administrativo y operativo	
Normativa para visitantes de la actividad de <i>canopy</i>	Personal técnico, administrativo y operativo	
Temática general: SEGURIDAD TURÍSTICA		
Temáticas específicas		
Seguridad turística en áreas protegidas	Personal técnico, administrativo y operativo	
Plan de seguridad y emergencias del PRM AMSM, contenido e implementación	Personal técnico, administrativo y operativo	
Primero auxilios	Personal técnico, administrativo y operativo	
Temática general: CALIDAD TURÍSTICA		
Temáticas específicas		
La calidad turística como base fundamental de la oferta turística del PRM	Personal técnico, administrativo y	
AMSM	operativo	
Estándares de calidad y procedimientos para manejo turístico del PRM	Personal técnico, administrativo y	
AMSM y su oferta turística, contenido e implementación	operativo	
Franks alsh and the angle	•	

Fuente: elaboración propia.

## d. Estrategia de Registro de Visitantes

El Registro Unificado de Visitantes – RUV -, desarrollado por la Sección de Patrimonio Cultural y Ecoturismo del CONAP, es un sistema de recopilación de datos que tiene como finalidad establecer el perfil de los visitantes de las áreas protegidas. Sus objetivos son:

- Obtener datos estadísticos de forma rápida y efectiva sobre los visitantes de las Áreas Protegidas que ayuden 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 AP (CONAP, 2015b).

La implementación obligatoria del RUV, según lo establece el artículo 25 del Normativo para la Gestión y Manejo de Actividades de Visita del SIGAP, es requerimiento del CONAP como mecanismo de registro y control de los visitantes de las Áreas Protegidas (CONAP, 2013a).

El personal del PRM AMSM, quien ha sido capacitado y actualmente implementa el RUV, tiene la responsabilidad de:

- Registrar a todas las personas que ingresan al área.
- Digitalizar la información en el programa para la captura de datos.
- Enviar los archivos generados a CONAP Central, para que se realice el análisis estadístico y se construya el perfil del visitante.
- Gestionar la mejora en el área y los destinos turísticos a partir del análisis estadístico del PRM.

El procedimiento para la implementación del RUV en el PRM AMSM es el siguiente:

Tabla 18. Procedimiento para la implementación del RUV

Acciones	Personal a cargo	Periodicidad
Proporcionar boleta del RUV a cada visitante	Encargado de Taquilla	Permanentemente
que ingresa al PRM		
Entregar boletas llenas a la coordinación del	Encargado de Taquilla	Semanalmente
PRM		
Ingresar datos obtenidos por medio de las	Asistente Administrativo/Financiero del DRN	Mensualmente
boletas y enviarlos por vía electrónica a CONAP		
CENTRAL.		
Analizar datos	SPCE del CONAP	Según lo establezca la SPCE
Establecer el Perfil del Visitante del PRM	SPCE del CONAP	Según lo establezca la SPCE
AMSM		

Fuente: elaboración propia basada en la Guía para Elaborar Planes de Gestión y Manejo de Visitantes (CONAP, 2015b)

## e. Estrategia de Seguridad Turística

La seguridad del visitante es un aspecto de gran importancia para el desarrollo turístico del PRM AMSM debido a riesgos potenciales que presenta el área y las actividades de aventura moderada que se plantea implementar como parte de su oferta turística.

Se propone la elaboración e implementación de un Plan de Seguridad Turística del PRM el cual estará a cargo de la Administración del PRM y deberá contemplar como mínimo los siguientes aspectos:

- Análisis de riesgos
- Medidas para la prevención de emergencias
  - o Procedimientos para la prevención de accidentes y situaciones de riesgo.
  - Normativas que incluyan la prevención de accidentes y otras situaciones de riesgo.
- Procedimientos para todas las situaciones de riesgo identificadas
- Equipamiento para emergencias
- Brigadas de emergencias
- Directorio de emergencias
- Plan de capacitación sobre la implementación del Plan de Seguridad Turística

El Plan de Seguridad Turística debe contemplar a los visitantes, personal del parque, prestadores de servicios turísticos comunitarios y externos, y terceros. Para su elaboración deben estar involucrados actores locales tales como la Municipalidad de San Marcos, DRN, Bomberos Voluntarios, Policía Municipal, COCODEs e instituciones de gobierno como CONRED, INGUAT y organizaciones no gubernamentales que trabajan en el área.

Se debe dar especial atención a la prevención de accidentes debido a que las condiciones topográficas del parque, la poca accesibilidad vehicular del último tramo de carretera de acceso y la poca accesibilidad a recursos hacen difícil las acciones de atención a emergencias. Dentro de las acciones de prevención de emergencias deben estar la colocación de rótulos direccionales, informativos de la normativa del parque y de medidas de prevención de accidentes, la implementación de manera rigurosa de comunicación de la normativa e indicaciones de seguridad por parte del personal de atención a visitantes, en particular en el momento que se ofrezca el servicio de *canopy* y monitoreo permanente a los visitantes para que estas medidas sean respetadas.

## f. Estrategia de alianzas

La creación de alianzas estratégicas entre la administración del PRM y actores externos es de vital importancia para el éxito del desarrollo turístico sostenible del parque, según lo propuesto en el presente plan. Dichas alianzas deben responder al fortalecimiento de la cadena de valor del turismo y buscar posicionar la oferta turística del PRM dentro de la oferta turística local, regional y nacional.

- Alianza Administración del PRM / Comunidades locales orientada a involucrar grupos organizados para la prestación de servicios turísticos comunitarios de alimentación, venta de artesanías y otros servicios turísticos complementarios en el PRM y al mejoramiento de sus capacidades.
- Alianza Administración del PRM/ Instituciones educativas de San Marcos orientada al desarrollo y
  colaboración para el desarrollo de actividades de educación ambiental como parte de la oferta de
  visitación del PRM.
- 3. Alianza Administración del PRM AMSM/ CAT de San Marcos orientada a 1) la inclusión formal del PRM dentro de la oferta turística a nivel municipal y departamental y 2) su participación en fortalecimiento de desarrollo turístico del departamento de San Marcos como un destino turístico integral.
- 4. Alianza Administración del PRM AMSM/ Operadores de Turismo de la Región orientada a buscar la inclusión de la oferta turística del PRM dentro de la oferta turística de la región.

#### **ENTES COADMINISTRADORES**

CONAP Y la Municipalidad de San Marcos

- Velar por el cumplimiento de la normativa del PRM y seguridad de los visitantes.
- Velar por gestionar la visitación del PRM con alto nivel de calidad y bajo prácticas sostenibles.
- Aprobar la re-estructuración organizativa del DRN y asignar recursos para su funcionamiento.
- Aprobar y ejecutar mecanismos de administrativos/financieros.
- Velar por la implementación de las estrategias y programas propuestos.
- Promover la participación del sector comunitario, turístico y científico en la gestión de visitación del PRM.
- Promover la gestión de fondos tanto municipales, gubernamentales como no gubernamentales para el desarrollo turístico del PRM.

## **ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES**

- Apoyar a la gestión de recursos financieros provenientes de la cooperación internacional para el desarrollo turístico sostenible.
- Apoyar al desarrollo de capacidades locales comunitarias para la participación en el desarrollo turístico del área protegida.
- Ejecutar acciones para el desarrollo turístico según lo establecido en el presente PGMV.
- Dar acompañamiento técnico y financiero para el desarrollo turístico sostenible del parque.

Se ha identificado como organización que trabaja activamente en el área a HELVETAS. Dicha organización trabaja como socio de CONAP en proyectos de la región y ha apoyado el desarrollo turístico del PRM anteriormente.

#### **ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES**

- Promover políticas que favorezcan el desarrollo turístico sostenible del PRM y de la región.
- Apoyar a la gestión de recursos y fondos requeridos para el desarrollo del PGMV del parque.

Se ha identificado como organización de gobierno que deben participar en el proceso de implementación del PGMV del PRM a: INGUAT, INTECAP, MARN.

### **COMUNIDADES**

- Cumplir con la normativa del PRM AMSM.
- Participar en la prestación de servicios turísticos comunitarios.
- Brindar servicios turísticos de calidad según las normas y requerimientos del PRM.
- Coordinar con la administración del PRM los términos de la prestación de servicios dentro del área protegida.
- Participar en las actividades promovidas por la administración del PRM relacionadas a la gestión y manejo de visitantes.

### SECTOR TURÍSTICO DEL MUNICIPIO Y DEPARTAMENTO

- Participar en el desarrollo y mejoramiento de la oferta turística del PRM.
- Integrar de manera formal al PRM AMSM dentro de la oferta turística del municipio y del departamento.
- Promocionar la oferta turística del PRM con base en la estrategia de mercadeo del parque que se establezca.

Se ha identificado al CAT de San Marcos como sector turístico organizado del municipio.

# 2. Estrategias Financieras

El desarrollo turístico sostenible del PRM AMSM depende de un sistema financiero capaz de captar el máximo de ingresos por visitación y asignarlos eficientemente para el manejo del área protegida. El efectivo funcionamiento del sistema financiero es fundamental para que la actividad de visitación apoye en un corto a mediano plazo a la auto-sostenibilidad financiera del área protegida y se favorezca el aumento de los ingresos para los prestadores de servicios turísticos comunitarios vinculados a la oferta turística del PRM. Actualmente, la actividad de visitación del PRM AMSM no genera ingresos para el manejo del PRM ni para prestadores de servicios comunitarios vinculados al PRM.

### a. Estrategia de planificación financiera para el desarrollo turístico del PRM

La elaboración un presupuesto anual para el desarrollo de la actividad de visitación del PRM es la base del sistema financiero del parque. Este debe contemplar todos los recursos económicos necesarios tanto para cubrir los gastos operativos, de desarrollo de producto y de gestión de los programas propuestos en el presente plan y debe estar ligado directamente con el desarrollo de un Plan Operativo Anual (POA) del PRM AMSM que incluya la gestión y manejo de visitantes.

Para su elaboración se deben considerar los siguientes aspectos:

- Pago de salarios del personal
- Gastos operativos y administrativos
- Compra de equipos e insumos.
- Inversión para el desarrollo de producto y facilidades turísticas.
- Costos de gestión y desarrollo de los programas de calidad integral, capacitación permanente, seguridad turística, mercadeo y comercialización, entre otros.

#### b. Estrategia asignación e implementación de Tarifas de Uso Turístico

La asignación e implementación de Tarifas de Uso Turístico (TUT) es la base para la generación de fondos provenientes de la visitación del PRM AMSM. Según la Guía Financiera de Conservación (*Conservation Finance Guide*) desarrollada por la *Conservation Finance Alliance*, un pequeño porcentaje de los ingresos generados globalmente por el turismo de naturaleza es captado por las áreas protegidas, que en muchos casos son la parte más importante de las experiencias turísticas de los destinos de naturaleza. Para poder captar ingresos significativos de las actividades turísticas ofrecidas por las áreas protegidas y luego poder destinarlas a los esfuerzos de manejo turístico y conservación, se deben implementar las Tarifas de Uso Turístico (TUT). Estas tarifas deben reflejar parte de los costos de la prestación de los servicios turísticos, la demanda de los recursos naturales y el valor que los visitantes le dan a la experiencia de sitio (Conservation Finance Alliance, 2003).

#### Mecanismos de generación de fondos en el PRM AMSM

La administración del PRM debe establecer e implementar sus tarifas de uso turístico. Entre las tarifas que se deben establecer se encuentran:

Tabla 19. Propuesta de tarifas de uso turístico para el PRM AMSM

Tipo de TUT	Tarifas para el PRM AMSM
Tarifa de Ingreso	Tarifa de ingreso al PRM AMSM
Tarifa por servicios	Servicio turístico de <i>canopy</i> (en caso de no ser concesionada)
turísticos	
	Recorrido guiado de caminata por el bosque nuboso por el sendero corto
	Recorrido guiado de caminata por el bosque nuboso por el sendero largo
	Paquete de recorrido guiado de caminata por el bosque nuboso y canopy
	Visitas educativas por el bosque
Tarifa de uso de servicios	Uso de área de acampar
	Uso de churrasqueras
Venta de productos	Leña para fogatas
	Insumos básicos para visitantes.
	Recuerdos (souvenirs) del parque.
Concesiones	Prestador de servicio de canopy (en caso se opte por concesionar el servicio a una empresa u
	organización externa)
Donaciones	Donaciones voluntarias por parte de organizaciones y/o individuos.

Fuente: elaboración propia.

#### Criterios a considerar para el establecimiento de Tarifas de Uso Turístico

- COSTOS: Costos operativos y administrativos requeridos para cada uno de los productos y servicios turísticos propuestos para de esta manera garantizar inicialmente la rentabilidad de la actividad turística.
- PRECIOS DE MERCADO: Precio de las Tarifas de Uso Turístico de la competencia y servicios turísticos similares, en este caso:
  - Servicios turísticos ofrecidos por Parques Regionales Municipales de la región, tal como el PRM Astilleros Municipales de San Pedro I y II, PRM Sibinal y otros del altiplano central.
  - Oferta de *canopy* a nivel a nivel nacional tanto privada como de gestión municipal, por ejemplo, Antigua *Canopy* Tours y el Parque Ecológico Cerro Chuiraxamoló en Santa Clara La Laguna.
  - Servicios turísticos de parques naturales de la región como la Reserva Natural Privada la Igualdad y el Refugio del Quetzal en San Rafael Pie de la Cuesta.
- INCENTIVO PARA VISITACIÓN LOCAL Y CON FINES EDUCATIVOS: Diferenciación de tarifas buscando incentivar la visitación de la población local y de grupos de escolares con fines educativos.
- INCENTIVO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS DENTRO DEL PARQUE: Exoneración de pago a prestadores de servicios comunitarios de alimentación y venta de artesanías para promover del desarrollo económico de las comunidades vinculadas al parque. La prestación de los servicios turísticos comunitarios debe realizarse de acuerdo a las disposiciones del administrador del área.
- EXONERACIÓN DE PAGO: Exoneración de pago a niños menores de 6 años, adultos mayores de 65 años e investigadores científicos (mediante previa solicitud a la administración).
- REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN PERIÓDICA: Revisión y actualización periódica (idealmente anual) de la tarifas según los resultados de su implementación tales como:
  - o Incremento o disminución de la visitación del PRM.
  - Quejas o comentarios sobre las tarifas.

#### Tarifas de Uso Turístico de Referencia

A continuación se proponen las Tarifas de Uso Turístico, como referencia para la asignación de tarifas por parte de la administración del PRM AMSM. Estas tarifas están basadas en los criterios descritos en la sección anterior.

#### TARIFAS DE INGRESO AL PRM AMSM

Tabla 20. Propuesta de tarifas ingreso al PRM AMSM

Visitantes	Tarifa
Extranjeros	Q30.00*
Nacionales/ Residentes/ Centroamericanos	Q10.00*
Locales y Estudiantes	Q5.00*
Niños menos de 6 años, adultos mayores de 65	Exonerados de pago
años, investigadores científicos (autorizados por la	
administración del PRM)	

Fuente: elaboración propia con base en el ejercicio realizado como proceso de elaboración de la Guía Práctica para el Establecimiento, Recolección y Uso de los Recursos Generados por el Cobro de Tarifas

\*Tarifas generadas como parte del proceso de elaboración de la Guía Práctica para el Establecimiento, Recolección y Uso de los Recursos Generados por el Cobro de Tarifas según lo Establecido en el Normativo para la Gestión y Manejo de las Actividades de Visita (CONAP, 2013a) y el Normativo de Concesiones de Servicios para Visitantes en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas - SIGAP- (CONAP, 2013b).

#### TARIFAS POR SERVICIOS TURÍSTICOS

Tabla 21. Propuesta de tarifa por servicios turísticos

	Tarifas por persona			
Servicio Turístico	Visitante nacional/ Residente / Centroamericano	Visitante extranjero		
canopy*	Q.80.00	Q. 120.00		
Recorrido guiado de caminata por el bosque nuboso (sendero largo o corto)	Q.30.00	Q. 45.00		
Paquete de recorrido corto guiado de caminata por el bosque nuboso y <i>canopy</i>	Q. 100.00	Q 150.00		
Visita educativa por el bosque	Q.10.00			

Fuente: elaboración propia.

#### **TARIFAS POR USO DE SERVICIOS**

Tabla 22. Propuesta de tarifa por uso de servicios

	Tarifas por persona		
Servicio	Visitante nacional/ Residente / Centroamericano	Visitante extranjero	
Uso de área de acampar	Q.10.00	Q.20.00	
Uso de churrasquera	Q.10.00	Q.10.00	

Fuente: elaboración propia

#### **TARIFAS POR VENTA DE PRODUCTOS**

Tabla 23. Propuesta de tarifa por venta de productos

Producto	Precio
Unidad de leña	Q.1.00
Otros	Por establecer

Fuente: elaboración propia

<sup>\*</sup> La Tarifa de *canopy*, en caso que se concesione el servicio, deberá ser aprobada por la Administración del PRM.

#### Concesión

#### Servicio de canopy

La Municipalidad de San Marcos, como administradora del PRM AMSM, debe establecer si el desarrollo y manejo del servicio de *canopy*, propuesto en el presente documento, se en concesión a una organización o empresa privada o se maneja por parte de la administración del parque. Para la toma de esta decisión la municipalidad debe analizar los costos de inversión, manejo y mantenimiento del producto, retorno de inversión y capacidad de manejo del producto turístico.

Según el Normativo para Concesiones de Servicios para Visitantes en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas la concesión de servicios para visitantes se define como un acto de derecho público, mediante el cual el Estado delega en una persona individual o jurídica la administración y prestación de servicios turísticos para los visitantes de un área protegida en particular (CONAP, 2013b). Los contratos de concesión celebrados por los concesionarios y las autoridades correspondientes incluyen disposiciones específicas que estipulan la fijación de precios de la tarifa, el mecanismo de cobranza y otros detalles logísticos, financieros y legales. Así mismo se debe requerir el cumplimiento de la normativa específica y la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible. Es importante que la administración del área protegida mantenga control sobre las operaciones del concesionario para asegurar que no se sobre exploten los recursos (Conservation Finance Alliance, 2003).

En caso de optar por la concesión del servicio de *canopy*, la administración del PRM AMSM deberá establecer las responsabilidades, derechos, obligaciones y prohibiciones del concesionante y de los concesionarios, así como la tarifa de concesión. Para ello se recomienda utilizar de referencia el Normativo para Concesiones de Servicios para Visitantes en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas (CONAP, 2013b) que aunque no aplica para Parques Regionales Municipales, se puede utilizar como referencia para la implementación de concesiones propuestas en el presente documento.

#### c. Estrategia de establecimiento, aplicación y mecanismo de cobro de tarifas de uso turístico

El PRM AMSM cuenta con tarifas de ingreso aprobadas por el Concejo Municipal de San Marcos, pero estas no fueron establecidas tomando en cuenta la visión de desarrollo turístico actual. Por ello se recomienda la revisión de las tarifas existentes y el establecimiento y aprobación de las tarifas de los productos turísticos en la medida que estos se desarrollen.

Para el establecimiento y aplicación de tarifas, la administración del PRM AMSM debe seguir el procedimiento establecido en el documento *Ruta Administrativa de Gestión de Ingresos por Cobro de Tarifas Diseñado para Cada Una de las Siete Áreas Piloto* (CONAP, 2015c), descrito a continuación:

- El administrador de Área Protegida presenta al Alcalde Municipal una propuesta de las tarifas que pueden cobrarse por el ingreso al Área Protegida y resto de tarifas de uso turístico, justificando el valor de cada una de ellas.
- 2. El Alcalde solicita opinión a la Dirección Administrativa Financiera Integrada Municipal (DAFIM) y a la Asesoría Legal sobre la procedencia de las tarifas.
- 3. El Alcalde, si la opinión de la DAFIM y de la Asesoría Legal es favorable, presenta al Concejo Municipal la propuesta y la somete a su consideración para su aprobación.
- 4. El Concejo Municipal, si lo considera conveniente, aprueba las tarifas según fueron presentadas o con las modificaciones que según su opinión son necesarias.
- 5. Una vez que el Concejo Municipal haya aprobado las tarifas, estas deben publicarse en el Diario Oficial (Diario de Centro América), para garantizar que todos los habitantes del municipio estén enterados de la

- aprobación de las tarifas. Sin embargo, es recomendable que, además del Diario oficial, se utilicen medios de información masiva existentes en el municipio, como las radios comunitarias o los periódicos locales, por ejemplo para dar a conocer la información.
- 6. Después de que las tarifas hayan sido publicadas en el Diario Oficial, esta pueden entrar en vigencia, para lo cual la DAFIM deberá solicitar a la Contraloría General de Cuentas (Delegación Departamental) la autorización correspondiente para emitir los recibos de tesorería respectivos en la forma 31B que contiene todos los valores posibles de cobrar. Si la Municipalidad ya cuenta con la autorización de la Contraloría General de Cuentas y se tiene disponibilidad de los mismos, la Tesorería de la Municipalidad procederá a entregar al administrador del área protegida mediante conocimiento 20 o 30 talonarios para que se proceda al cobro de las trifas.
- 7. El Asistente Administrativo del DRN, entregará al Responsable de Taquilla 3 o 5 talonarios para que realice el cobro a los turistas extendiendo los mismos según sea el valor de la tarifa.
- 8. El Asistente Administrativo del DRN hace diariamente un corte de caja para recibir lo recaudado y registra los pagos en una tarjeta *kardex* de control.
- 9. El Asistente Administrativo del DRN rinde cuentas en forma semanal mediante liquidación, entrega del monto recaudado, reporte de lo cobrado y codos de los recibos; a la Dirección de Administración Financiera Municipal.
- 10. La DAFIM firma y sella el reporte como constancia que lo cobrado en el área protegida ya fue recibido por el Departamento de Tesorería.
- 11. La DAFIM llevará una cuenta auxiliar de los ingresos y gastos correspondientes al Parque Regional Municipal.

#### d. Estrategia de distribución de fondos

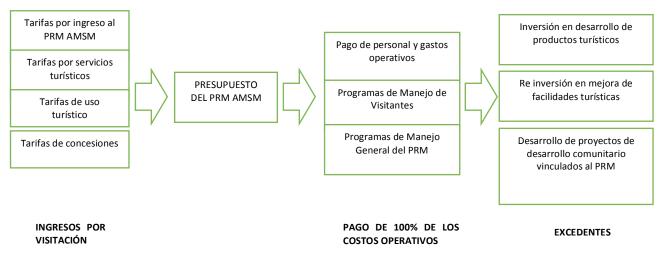
Los fondos generados por la visitación de cada uno de los sectores turísticos del PRM deben ser utilizados para cubrir los gastos establecidos en el presupuesto del PRM AMSM como se muestra en el esquema presentado a continuación. Partiendo del enfoque empresarial con que debe ser manejada la actividad turística del PRM, la prioridad número uno es que la visitación genere suficientes fondos para los gastos operativos y de personal. También debe cubrir los costos de desarrollo e implementación de los programas a partir de los cuales se desarrollará la oferta turística del área protegida. Dentro de ellos se debe considerar como prioritario el programa permanente de capacitación, el programa de seguridad turística y la implementación del Sistema de Monitoreo y Mitigación de Impactos. Los fondos generados deben apoyar los programas de conservación implementados por la Coordinación del PRM AMSM.

Inicialmente el reto será que los ingresos generados por las actividades de visitación logren cubrir los costos operativos y administrativos y la implementación de programas para el manejo turístico del PRM. La administración del área protegida debe estar consciente que todo proceso de desarrollo turístico requiere de una planificación, seguimiento, esfuerzos y una buena gestión para llegar a punto de madurez del producto en el que se logra un equilibrio económico. En este momento se obtienen excedentes, los cuales deben reinvertirse en el desarrollo de productos turísticos nuevos, mejoramiento de facilidades turísticas y desarrollo de proyectos comunitarios.

Es de alta prioridad que la municipalidad de Sibinal, como administradora del PRMS (CTLT), analice la propuesta de desarrollo turístico planteado en el presente documento y que se aumente el presupuesto asignado al área protegida, asignando fondos específicamente para la actividad de visitación. Esto con el objetivo de cubrir los gastos operativos y administrativos mínimos para empezar a echar a andar los productos turísticos planteados. Así mismo se deberán establecer mecanismos para la gestión de fondos externos con el apoyo de ONGs e instituciones del estado para el desarrollo de programas y proyectos específicos. En la medida en que avance el

desarrollo turístico en el área protegida y aumente la visitación, los ingresos generados por dicha actividad podrán cubrir de manera progresiva el presupuesto del parque.

llustración 7. Esquema de distribución de fondos de visitación del PRM AMSM



Fuente: elaboración propia con base en (Conservation Finance Alliance, 2003)

#### IX. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para lograr el desarrollo turístico sostenible del PRM AMSM se debe implementar mecanismos de gestión de calidad que garanticen la óptima implementación de las estrategias propuestas en el presente Plan. Se propone la elaboración un Sistema de Gestión de Calidad tomando como base el modelo de Gestión Integral de Calidad (GIC) de Destinos Turísticos Rurales (*Integral Quality Management (IQM) of Rural Tourist Destinations*) propuesto por la Comisión Europea (1999) adaptado a las condiciones del PRM AMSM (European Commission, 1999).

Los dos elementos claves del abordaje de calidad del GIC son:

- 1. Se enfoca en los visitantes, en mejorar la calidad de lo que se ofrece, satisfacer sus necesidades e influenciar sus actividades, para que regresen o recomienden el área a otros.
- 2. Involucra a los proveedores locales de servicios turísticos en el manejo del destino, como participantes y como clientes del proceso de manejo (European Commission, 1999).

### 1. Lineamientos para el Desarrollo del Sistema de Gestión Integral de Calidad

A continuación se presentan los lineamientos para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad del PRM AMSM basado en el modelo GIC.

Este modelo propone un esquema para su implementación abarcando tres áreas que son:

- 1. Desarrollo participativo de una estrategia de turismo sostenible del destino.
- 2. Ofrecer calidad en todos los niveles de la experiencia del visitante.
- 3. Fortalecer los procesos de manejo y monitoreo de calidad.

#### a. Desarrollar una estrategia de turismo sostenible del destino

Elaboración y revisión periódica de la filosofía de gestión de visitación del PRM en la que participen la administración del PRM, las organizaciones comunitarias vinculadas a la actividad turística del PRM, el sector turístico del municipio, las ONGs que trabajan en la región y otras instituciones vinculadas al desarrollo turístico del PRM y la región. La Filosofía de Gestión es la base del Sistema de Gestión Integral de Calidad (European Commission, 1999).

#### Acciones a desarrollar:

- Revisar periódicamente de manera participativa la filosofía de gestión del PRM y analizar si se están cumpliendo los objetivos propuestos.
- Fortalecer la organización turística local relacionada al PRM
- Establecer alianzas y acuerdos de colaboración entre los diferentes actores relacionados al desarrollo turístico del Área Protegida.

#### b. Ofrecer calidad en todos los niveles de la experiencia del visitante

#### MERCADEO Y COMUNICACIÓN

La experiencia del visitante a un destino empieza antes de su llegada finalizando con los recuerdos y la planificación de futuras visitas. La comunicación debe estar enfocada en mantenerse cerca del visitante y ofrecer imágenes y mensajes convincentes pero también apegados a la realidad para no crear falsas expectativas (European Commission, 1999).

#### Acciones a desarrollar:

• Elaborar un Plan de mercadeo y comunicación sostenible que se enfoque en un cuidadoso manejo de la imagen que se quiere proyectar al visitante potencial y los métodos de comunicación a utilizar, para que se transmita información detallada y realista de la oferta turística del área protegida. Para la elaboración del Plan de mercadeo y comunicación se recomienda tomar en cuenta lo planteado en la sección de Lineamientos para la definición de la estrategia y plan de mercadeo del presente documento.

#### **BIENVENIDA, ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN**

Ofrecer al visitante una bienvenida amigable, asegurando que tiene toda la información que requiere es vital para la calidad de la experiencia. Información efectiva también puede alentar que el visitante regrese y así ayudar a mantener un flujo de visitantes (European Commission, 1999).

#### Acciones a desarrollar:

- Capacitar y dotar de material informativo al personal operativo encargado de atención al visitante.
- Comunicar al visitante sobre normativas para visitantes y otras recomendaciones que lo guíen para actuar respetuosamente con las comunidades locales y el ambiente.
- Diseñar y elaborar material informativo de calidad para el centro de visitantes, senderos y resto de facilidades turísticas.

#### MEDIO AMBIENTE E INFRAESTRUCTURA

Una de las razones por las que los visitantes escogen destinos rurales es para poder disfrutar de la calidad de los paisajes, naturaleza y vida rural, por lo que los esfuerzos de conservación ambiental son fundamentales para el desarrollo turístico. La provisión de transporte y otros servicios turísticos comunitarios también deben suplir los requerimientos de los visitantes y los requerimientos ambientales (European Commission, 1999).

#### Acciones a desarrollar:

- Comunicar efectivamente la normativa de visitación del PRM.
- Sensibilizar a las comunidades sobre las buenas prácticas de turismo sostenible y las prácticas ambientalmente amigables para el manejo de los recursos naturales del área.
- Planificar y diseñar facilidades turísticas e infraestructura dentro del área protegidade acuerdo con los lineamientos establecidos por CONAP y el MARN.
- Implementar el Sistema de Monitoreo y Manejo de Impactos propuesto en el presente documento.

#### c. Fortalecer los procesos de manejo y monitoreo de calidad

#### COMPRENDER LO QUE EL VISITANTE NECESITA Y BUSCAR QUE SE CUMPLA:

Un requerimiento fundamental para cualquier destino que busque implementar la gestión integral de calidad es entender los requerimientos del visitante y asegurarse que estos se cumplan (European Commission, 1999).

#### Acciones a desarrollar:

- Desarrollar un Plan de Mercadeo que tome en cuenta los lineamientos establecidos en el presente documento.
- Desarrollar un sistema de recopilación de opiniones de los visitantes que incluya:
  - Procedimientos para manejo de quejas y fallas que lleve a la rectificación pronta. Puede utilizarse el mismo para el SMMI.
  - Herramientas para recopilar la opinión del visitante tales como encuestas, libros de sugerencias, entre otros. Puede utilizarse las mismas herramientas para el SMMI.

#### **ESTABLECER, VERIFICAR Y COMUNICAR ESTÁNDARES**

El proceso de establecer y verificar estándares tanto del área operativa y administrativa del PRM como de los prestadores de servicios turísticos vinculados directamente a la operación dentro del PRM es elemental y debe ser bien planificado (European Commission, 1999).

#### Acciones a desarrollar:

- Establecer los estándares de calidad para la operación turística del PRM, tanto específicos de la operación turística del área protegida como de los prestadores de servicios vinculados directamente con la operación turística del PRM.
  - Desarrollar herramientas operativas tales como manuales, procedimientos y herramientas de registros para la implementación de los estándares.

#### ENTRENAMIENTO Y MEJORA CONTINUA DE CALIDAD DE PERSONAL Y PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

El proceso de mejorar la calidad acorde a los estándares identificados requiere un trabajo cercano con todos los involucrados en la actividad turística del destino, un programa de capacitación y un programa de asistencia (European Commission, 1999).

#### Acciones a desarrollar:

 Diseñar e implementar el Programa de Capacitación basado en las necesidades del personal del área protegida. Dentro de los temas en los cuales se debe capacitar están los siguientes: el desarrollo de habilidades técnicas, atención al cliente, conocimiento local, sostenibilidad y manejo turístico.

#### MONITOREO DEL IMPACTO EN LA ECONOMÍA LOCAL, COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Así como es importante conocer la opinión del visitante, es importante monitorear los impactos del turismo en la comunidad y de esta manera poder plantear ajustes en el manejo, esto con el objetivo de contribuir al desarrollo sostenible del turismo (European Commission, 1999).

#### Acciones a desarrollar:

- Establecer un mecanismo para obtener la opinión regular de prestadores de servicios turísticos relacionados al área protegida. Para ello se propone diseñar e implementar anualmente una encuesta a prestadores de servicios turísticos comunitarios a cargo de la administración el área protegida.
- Establecer un mecanismo permanente para conocer la opinión de las comunidades locales sobre la actividad turística de ambos sectores del PRM. Para ello se propone diseñar e implementar anualmente una encuesta dirigida a las comunidades cercanas al PRM AMSM.
- Implementar de manera rigurosa el Sistema de Monitoreo y Manejo de Impactos –SMMI-, planteado dentro de este documento.

## X. SISTEMA PARA EL MANEJO Y MONITOREO DE IMPACTOS (SMMI)

## 1. Descripción general del SMMI

El Sistema para el Manejo y Monitoreo del Impactos (SMMI) del PRM AMSM es una herramienta que tiene como objetivo que la actividad turística desarrollada dentro del área protegida cumpla con los principios de sostenibilidad, generado el menor impacto negativo a los recursos naturales del área protegida, buscando mejorar la calidad de vida de las poblaciones locales y ofreciendo al visitante productos y servicios de calidad.

Para el diseño del SMMI se utilizó la metodología PAVIM (Protected Area Visitor Impact Management), previamente mencionada, ya que esta fue desarrollada pensando en las condiciones y limitaciones de manejo de las áreas protegidas de Latinoamérica (Farrell, 2002). El sistema tal como se presenta en este documento fue desarrollado para el PGMV del PRM Sibinal (Canjulá, Tocapote, Los Maijones y Tacaná) (en proceso de elaboración) y adaptado a las condiciones del PRM AMSM. En su elaboración se tomó como referencia el Sistema para el Manejo y Monitoreo de Impactos propuesto en el PGMV del PRM Astillero Municipal Volcán Acatenango (Municipalidad de Acatenango-CONAP, pendiente de aprobación). No se utilizó una metodología de capacidad de carga debido a que esta es de difícil implementación ya que requiere de muchos fondos, tiempo y

recursos humanos, con lo cual no se cuenta en el PRM. Así mismo se ha comprobado que con la determinación de un "número mágico" de visitantes no implica la reducción necesariamente de los impactos no deseables (Farrell, 2002).

# 2. Identificación de impactos potenciales en los atractivos turísticos por la visitación

La identificación de impactos potenciales de la visitación en el PRM AMSM se realizó de manera participativa como lo establece la metodología PAVIM utilizada para la elaboración del Sistema de Monitoreo y Manejo de Impactos. Se realizó un ejercicio con el equipo planificador local para establecer el listado de impactos potenciales en los tres ámbitos que abraca el desarrollo turístico sostenible los cuales son el ambiental, sociocultural, económicos y de manejo/calidad (Ver Anexo 4. Análisis de impactos potenciales).

# 3. Selección de indicadores y diseño de la herramienta para la aplicación del SMMI

Derivado de los impactos potenciales identificados en el análisis participativo realizado y tomando como referencia la implementación de la metodología PAVIM en el desarrollo del PGMV del Astillero Municipal Volcán Acatenango (Municipalidad de Acatenango- CONAP, pendiente de aprobación), se desarrolló una herramienta para la identificación de impactos. En esta herramienta se establecieron 42 indicadores a partir de los cuales se pueden medir los impactos derivados de la actividad de visitación en el PRM AMSM. Estos indicadores fueron clasificados en tres ámbitos y diecisiete principios, para facilitar su compresión e implementación. A partir de la medición de indicadores se puede conocer si la actividad de visitación está cumpliendo con el objetivo de usar sosteniblemente los recursos del área protegida, apoyar a la conservación de los recursos, a la economía local y a la sostenibilidad financiera del PRM. Tomando como base este objetivo se desarrolló una herramienta para la implementación del Sistema de Monitoreo y Mitigación de Impactos –SMMI- para el PRM AMSM (Ver Anexo 5. Herramienta del Sistema de Monitoreo y Mitigación de Impactos) que incluye los siguientes aspectos:

- Impactos negativos potenciales.
- Indicadores para la medición de los impactos potenciales, clasificados por ámbitos y principios para su mayor compresión.
- Indicadores de cambio aceptable.
- Medios de recopilación de datos.
- · Periodicidad de análisis.

## 4. Aplicación del sistema de monitoreo y mitigación de impactos –SMMI-

La implementación del SMMI consiste en dos fases que son: 1. Recolección de datos, 2. Análisis de datos y toma de medidas de mitigación, las cuales serán descritas a continuación. Este deberá empezar a aplicarse una vez se haya consolidado la gestión y manejo de visitantes para que cumpla con su objetivo.

#### a. Recolección de datos

La base de la implementación del SMMI es una efectiva y sistemática recolección de datos de impactos generados por la visitación. Para ello se diseñaron las siguientes herramientas de registro: encuesta para visitantes y boleta de campo (Ver Anexo 6. Herramientas para la implementación del SMMI- Encuesta para visitantes- y Anexo 7. Herramientas para la implementación del SMMI- Boleta de campo-). Ambas fueron desarrollas a partir de los indicadores de impactos de la herramienta del SMMI.

Se establecieron, por medio del análisis de los indicadores seleccionados, cinco diferentes medios de recolección de datos descritos en la siguiente tabla.

Tabla 24. Recolección de datos del SMMI

Tabla 24. Recolección de datos del SMMI							
Medios de recolección de datos	Descripción	Responsable de implementar	Periodicidad de aplicación y análisis				
Boleta de campo SMMI (Ver Anexo 7. Herramientas para	Hojas diseñadas para colectar periódicamente datos establecidos en la herramienta SMMI	Guardarrecursos (llenado en el campo)	2 veces al mes				
la implementación del SMMI- Boleta de campo-).	relacionados con la medición de indicadores de impacto por visitación. Estas contienen listado de aspectos a verificar a lo largo de las áreas de visitación a las cuales corresponden. Estas hojas deberán ser llenadas por el guardarrecursos a cargo de su implementación. Las hojas de campo completas deben ser entregadas al personal administrativo de manera semanal, quien estará a cargo de la tabulación de los datos para posterior análisis.	Personal administrativo (tabulación y análisis preliminar)	Trimestral y anual				
Encuesta a visitantes (Ver Anexo 6.	Esta herramienta consiste en un formulario con una serie corta de aspectos específicos que el	Personal de registro de visitantes (pasar encuesta a visitantes)	Permanentemente				
Herramientas para la implementación del SMMI- Encuesta para visitantes-)	visitante debe evaluar basándose en su experiencia de visita al PRM.  La encuesta debe ser proporcionada al visitante en el momento de salir del PRM por el personal de atención y registro de visitantes. La encuesta cumple con el objetivo de recolectar datos para la implementación del SMMI y como una herramienta de control de calidad.	Personal administrativo (tabulación y análisis)	Trimestral y anual				
1	Las encuestas completadas deben						

Libro de comentarios y sugerencias	ser entregadas al personal administrativo del PRM, quien estará a cargo de tabular la información obtenida para el posterior análisis.  Este consiste en un libro de comentarios, quejas y sugerencias a colocarse en la taquilla para el uso de los visitantes del PRM.	Personal de registro de visitantes (proporcionar el libro de comentarios y sugerencias a visitantes)	Permanentemente
	La información obtenida por medio de este medio será tabulada por el personal administrativo asignado para su posterior análisis.		
		Personal administrativo (tabulación y análisis)	Trimestral
Registros administrativos	Este consiste en los registros administrativos relacionados con quejas/ opiniones de usuarios del PRM, reportes operativos, datos administrativos, datos relacionados a la relación con prestadores de servicios turísticos comunitarios y comunidades vinculadas a la visitación del PRM.  Los datos requeridos por la herramienta del SMMI deben ser documentados y analizados según lo establecido.	Personal administrativo	Trimestral y anual
Registro de taller anual con actores comunitarios	Este consiste en el registro de un taller anual con actores comunitarios vinculados al manejo turístico del PRM. Este taller tendrá como objetivo analizar el impacto (tanto positivo como negativo) de la actividad de visitación en las comunidades, establecer participativamente mecanismos de mitigación de impactos negativos y estrategias para que las comunidades obtenga beneficios de la actividad	Personal administrativo	Anual

Fuente: elaboración propia.

#### b. Análisis de datos y medidas de mitigación de impactos

A partir de los datos obtenidos de los cinco medios establecidos en la herramienta del SMMI, se debe realizar un análisis sistemático y periódico para que la implementación del sistema sea efectiva. La herramienta desarrollada propone que se analicen los datos de la siguiente manera:

Tabla 25. Análisis de datos del SMMI

Análisis trimestral	Reporte trimestral de análisis de impactos, marcando en la parte superior
	del formato el tipo de análisis que se está realizando (trimestral) y llenando
	con los datos que corresponden a análisis mensual.
Análisis anual	Reporte anual de análisis de impactos, marcando en la parte superior del
	formato el tipo de análisis que se está realizando (anual) y llenando con los
	datos correspondientes a la totalidad de los indicadores.

Fuente: elaboración propia

Este debe ser realizado por el coordinador del PRM. Con respecto a los datos recolectados por medio de las hojas de campo, cuando un parámetro sea calificado como "Falso" tres veces seguidas, se debe evaluar las causas que lo provocan para seleccionar una acción de mitigación. De la misma manera con respecto a los datos obtenidos por la encuesta a visitantes, cuando un problema sea reportado tres veces seguidas se debe investigar su causa y así establecer las acciones de mitigación a tomar.

A partir del análisis mensual y anual se deben establecer las problemáticas a ser consultadas al Panel de Expertos, descrito en el inciso "d" de la presente sección. Se debe dejar registro del análisis realizado y las acciones de mitigación de impactos a implementarse utilizando el formato propuesto en el presente documento (Ver Anexo 8. Herramientas para la implementación del SMMI- Formato de registro de análisis periódico de impactos del SMMI-).

A partir del análisis periódico se debe establecer los impactos negativos que deben ser consultados al Panel de Expertos. Estos deben ser seleccionados de acuerdo al requerimiento de conocimiento especializado que no pueda resolverse por los responsables locales del análisis de impactos.

#### c. Responsable de la implementación del SMMI

La implementación del SMMI está a cargo del DRN de la Municipalidad de San Marcos como administradora del área protegida. Dentro de las actividades que debe realizar para su implementación están:

- Capacitar a todo el personal, tanto operativo como administrativo, sobre su correcta implementación.
- Coordinar las actividades de recolección de datos de manera directa con el personal operativo del PRM a cargo.
- Proporcionar el material necesario para su implementación (boletas impresas, encuestas y un libro de comentarios y sugerencias para los visitantes).
- Conformar el equipo local para el análisis periódico de impactos del SMMI.
- Conformar el Panel de Expertos, descrito en el inciso "d" de la presente sección.
- Convocar a reuniones y actividades relacionadas a la implementación del SMMI.
- Dejar registro documental de los resultados de análisis periódico del SMMI.
- Dar seguimiento a las acciones de mitigación de impactos a implementarse.

### d. Integración de Panel de Expertos

La metodología utilizada para la elaboración del SMMI sugiere la conformación de un Panel de Expertos como apoyo a la administración del área protegida en la toma de acciones preventivas y de mitigación de impactos derivados de la actividad de visitación.

Este Panel debe estar conformado por un grupo de profesionales especializados en temáticas relacionadas al manejo de recursos naturales, ecología, manejo de desastres, turismo sostenible y otros que la administración del PRM considere importantes. La participación de este grupo de expertos debe ser voluntaria y comprometida para lograr resultados favorables de la implementación del SMMI.

La participación del Panel de Expertos se realizará de la manera siguiente:

- La coordinación del área protegida establecerá los aspectos a ser consultados al Panel de Expertos a partir de la realización del análisis de impactos trimestral y anual propuesto por la herramienta.
- Los miembros del Panel de Expertos serán consultados individualmente o grupalmente, según se considere necesario por la coordinación del PRM. Las consultas se realizarán de manera personal, electrónica y/o telefónica, asegurando dejar registro de las mismas.
- Los resultados de las consultas serán implementados por la coordinación del PRM, en la medida de las posibilidades administrativas y operativas.

#### e. Consideraciones para la implementación del SMMI

El SMMI es una herramienta que tiene como objetivo la identificación sistemática de los impactos de la actividad de visitación y la toma de medidas de mitigación. Para su implementación efectiva se recomienda tomar en cuenta las siguientes consideraciones.

- El coordinador general del PRM debe revisar y conocer a profundidad la herramienta para poder realizar revisiones periódicas y modificaciones según sus criterios basados en su conocimiento de la situación del área protegida. Esto debe tomarse en cuenta principalmente en caso de cambio de personal.
- El SMMI debe ser implementado a la mayor brevedad posible poder contar con una línea base a partir de la cual se planteen acciones en pro del desarrollo turístico del área protegida.
- El personal a cargo de la implementación del SMMI debe ser sensibilizado sobre la importancia del uso de la herramienta y su importante papel para la obtención de resultados efectivos.
- Talleres de capacitación sobre la implementación del SMMI deben ser incluidos anualmente dentro del Plan de Capacitación del PRM.

# XI. PLAN DE ACCIÓN

	Establecimiento del sister	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		nejo de visitantes del	PRM AMSM	
LÍNEAS DE ACCIÓN	ACCIONES	PLAZO DE EJECUCIÓN	PRESUPUESTO ESTIMADO	RESPONSABLE	ENTES QUE INTERVIENEN	INDICADORES DE GESTIÓN
Reformar la estructura organizativa para el manejo turístico del PRM AMSM	Evaluar y aceptar la propuesta de reforma a la estructura organizativa del DRN por parte de la Municipalidad de San Marcos	Año 1	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Municipalidad de San Marcos	CONAP	Reuniones para evaluación de la propuesta de la estructura organizativa. Acta de aceptación de la reforma de la estructura organizativa del DRN.
	Priorizar las reformas propuestas en el PGMV factibles para su implementación a corto plazo.	Año 1	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Municipalidad de San Marcos	CONAP	Acta de reunión con información sobre priorización de reformas.
Implementar Estrategia de Recursos Humanos, Materiales y Financieros del PGMV	Asignar funciones del puesto de Coordinador del PRM AMSM al Coordinador del DRN de la Municipalidad de San Marcos y asignar recursos para el funcionamiento de la Coordinación del PRM AMSM	Año1	Q.20,000.00 ( anuales)	Municipalidad de San Marcos	CONAP	Acta de asignación de funciones de Coordinador del PRM AMSM al Coordinador del DRN
	Crear y asignar recursos, como mínimo, para los puestos Asistente Administrativo del DRN y 50% del personal operativo para iniciar la implementación del PGMV.	Año 1	Q 100,000.00 (anuales)	Municipalidad de San Marcos	CONAP	Puesto de Asistente Administrativo/ Financiero del DRN y 50% de los puestos del personal operativo para la actividad de visitación del PRM creados.
	Crear puestos y asignar recursos para por el 50% restante de los puestos operativos propuestos para el manejo turístico del PRM.	Año 2	Q90,000.00 (anuales)	Municipalidad de San Marcos		50% restante de los puestos del personal operativo para la actividad de visitación del PRM creados.
	Contratación de Coordinador del PRM AMSM	Año 3	Q42,000.00 (anuales)	Municipalidad de San Marcos		Asignación de presupuesto al puesto de Coordinador del PRM AMSM
Presupuesto total estimado:			Q252,000.00			

Establecimiento del sistema financiero para la gestión y manejo de visitantes del PRM AMSM							
LÍNEAS DE ACCIÓN	ACCIONES	PLAZO DE EJECUCIÓN	PRESUPUESTO ESTIMADO	RESPONSABLE	ENTES QUE INTERVIENEN	INDICADORES DE GESTIÓN	
Implementar el sistema financiero para la actividad de visitación del PRM AMSM	Revisar, consensuar y aprobar el sistema financiero con sus procedimientos y herramientas para aplicación	Año 1	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Concejo Municipal de San Marcos	Coordinación del PRM AMSM	Sistema financiero del Sector II aprobado	

	Elaborar el Plan Operativo Anual y el Presupuesto del PRM AMSM con base en la propuesta de desarrollo turístico del PGMV	Todos los años	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Coordinación del PRM AMSM		Plan Operativo Anual y Presupuesto
	Establecer y aprobar las tarifas de uso turístico del PRM AMSM.	Año 1	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Concejo Municipal de San Marcos	DAFIM	Tarifas de uso turístico del PRM AMSM aprobadas.
	Socializar las tarifas actualizadas de ingreso y las tarifas de uso turístico del PRM AMSM	Año 1	Q200.00 (cada vez que se actualicen las tarifas)	Municipalidad de San Marcos		Publicación de las tarifas de ingreso y uso turístico del PRM AMSM en el diario oficial.
	Desarrollar y aprobar los boletos de ingreso y cobro de tarifas de uso turístico del PRM AMSM	Año 1	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Municipalidad de San Marcos	Tesorería de la Municipalidad de San Marcos	Boletos de ingreso y uso de servicios turísticos diseñados y aprobados.
	Imprimir los boletos de ingreso y cobro de tarifas de uso turístico del PRM AMSM	Todos los años	Q.1500.00 (anuales)	Municipalidad de San Marcos	Tesorería de la Municipalidad de San Marcos	Boletos de ingreso y de usos turístico impresos.
	Capacitar al personal involucrado en el manejo del sistema financiero para su efectiva aplicación.	A partir del año 1, todos los años	Q. 500.00 (anuales)	Coordinación del PRM AMSM		Talleres de capacitación de la implementación del Sistema de Financiero llevados a cabo anualmente.
	Evaluar la implementación del Sistema Financiero	Todos los años	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Coordinación del PRM AMSM		Registro de la evaluación de la implementación del Sistema de Cobro y manejo de tarifas de cada uno de los sectores
Presupuesto total estimado:	Actualizar tarifas de uso turístico y establecer tarifas de nuevos productos turísticos (si se han desarrollado)	A partir del año 2, todos los años	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos. Q2,200.00	Coordinación del PRM AMSM	Concejo Municipal de San Marcos	Tarifas de uso turístico del PRM AMSM actualizadas aprobadas.

	Desarro	ollo del sistema de ge	stión de calidad d	el PRM AMSM		
LÍNEAS DE ACCIÓN	ACCIONES	PLAZO DE EJECUCIÓN	PRESUPUESTO ESTIMADO	RESPONSABLE	ENTES QUE INTERVIENEN	INDICADORES DE GESTIÓN
Gestionar fondos para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad	Gestionar fondos para la elaboración y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad del PRM AMSM	Año 1	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Coordinador del PRM AMSM	Municipalidad de San Marcos CONAP ONGs	Propuesta para la gestión de fondos para el desarrollo del Sistema de Calidad del PRM AMSM
Desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad	Establecer los estándares de calidad para toda la operación turística del PRM AMSM y elaborar manual operativo con procedimientos, herramientas y planificación específica para cada una de las siguientes áreas:	Año 1 y 2	Q25,000.00	Coordinador del PRM AMSM	Consultor de turismo sostenible Municipalidad de San Marcos CONAP ONGs Prestadores de servicios turísticos comunitarios (cuando se hayan vinculado a la gestión de visitación del PRM)	Estándares de calidad y manual operativo de la actividad de visitación del PRM AMSM elaborado.
Capacitar al personal sobre el Sistema en las áreas que le corresponden	Incluir dentro del Plan de Capacitación las actividades de capacitación sobre los estándares de calidad, contenido de manuales operativos, procedimientos, uso de herramientas de registro y de gestión operativa para cada uno de las áreas de la operación turística del PRM.	Anualmente a partir de contar con las herramientas de gestión de calidad.	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Coordinador del PRM AMSM		Plan de capacitación anual incluye capacitaciones sobre gestión de calidad.
	Desarrollar las actividades de capacitación con todo el personal del PRM.	Anualmente a partir de contar con las herramientas de gestión de calidad.	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Coordinador del PRM AMSM	Facilitador de capacitaciones Municipalidad de San Marcos ONGs Personal del PRM AMSM	Registros de capacitaciones sobre gestión de calidad a personal del PRM.
	Desarrollar las actividades de capacitación para prestadores de servicios turísticos comunitarios involucrados en la actividad de visitación del área protegida.	Anualmente a partir de contar con las herramientas de gestión de calidad y contar con prestadores de servicios	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Coordinador del PRM AMSM	Facilitador de capacitaciones ONGs Municipalidad de San Marcos Prestadores de servicios turísticos comunitarios (cuando se hayan	Registros de capacitaciones sobre gestión de calidad a prestadores de servicios turísticos comunitarios involucrados con la actividad de visitación del PRM.

		turísticos comunitarios involucrados en la actividad de visitación del PRM.			vinculado a la gestión de visitación del PRM) Representantes del CAT de San Marcos	
Implementar el Sistema de Gestión Integral de Calidad	Poner en práctica el Sistema de Gestión de Calidad en el PRM AMSM.	Todos los años	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Coordinador del PRM AMSM	Personal del PRM AMSM Prestadores de servicios turísticos comunitarios (cuando se hayan vinculado a la gestión de visitación del PRM)	Registros operativos de la implementación del sistema de gestión de calidad.
Presupuesto total estimado:			Q25,00.00			

	Impleme	entación del Sistema d	de Registro y Cont	rol de Visitantes		
LÍNEAS DE ACCIÓN	ACCIONES	PLAZO DE EJECUCIÓN	PRESUPUESTO ESTIMADO	RESPONSABLE	ENTES QUE INTERVIENEN	INDICADORES DE GESTIÓN
Implementar el RUV-SIGAP	Capacitar al personal involucrado en la implementación del RUV_SIGAP, tanto operativo como administrativo, como parte del Plan de Capacitación.	Todos los años a partir del año 1	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Coordinador del PRM AMSM	CONAP	Registros de asistencia de talleres de capacitación sobre la implementación del RUV-SIGAP.
	Implementar el RUV-SIGAP	Año 1	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Coordinador del PRM AMSM	CONAP	Registro de Visitantes implementado.

		Establecimiento	o del Programa de Capac	itación		
LÍNEAS DE ACCIÓN	ACCIONES	PLAZO DE EJECUCIÓN	PRESUPUESTO ESTIMADO	RESPONSABLE	ENTES QUE INTERVIENEN	INDICADORES DE GESTIÓN
Desarrollar Plan de Capacitación	Elaborar el Plan de Capacitación Anual.	Todos los años a partir del año 1	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Coordinador del PRM AMSM	Personal del PRM AMSM	Plan de Capacitación anual elaborado.
Gestionar recursos para la implementación del Plan de Capacitación	Gestionar recursos, tanto municipales como externos, para la implementación del Plan de Capacitación del PRM AMSM.	Todos los años a partir del año 1	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Coordinador del PRM AMSM	Municipalidad de San Marcos CONAP ONGs	Propuestas para la gestión de recursos para la implementación del Plan de Capacitaciones elaboradas y entregadas.
Implementar el Plan de Capacitación	Desarrollar las actividades del Plan de Capacitación del PRM AMSM	Todos los años a partir del año 1	Q25,000.00	Coordinador del PRM AMSM	CONAP INTECAP INGUAT Municipalidad de San Marcos	Registros de asistencia de cada uno de los talleres de capacitación realizados.

Evaluar los resultados del	Evaluar los resultados de la	Todos los años	Presupuesto	Coordinador del	Personal del PRM	Informe de evaluación de la
Plan de Capacitación	implementación del Plan de Capacitación	a partir del año	operativo asignado	PRM AMSM	AMSM	implementación del Plan de
	y establecer mecanismos de mejora.	1	por la Municipalidad		Prestadores de	Capacitación anual y registro de las
			de San Marcos.		servicios turísticos	acciones de mejora continua
					comunitarios	establecidas con base en el análisis.
					(cuando se hayan	
					vinculado a la gestión	
					de visitación del	
					PRM)	
Presupuesto total estimado:			Q25,00.00			

	Est	ablecimiento del Pro	grama de Segurida	ad Turística		
LÍNEAS DE ACCIÓN	ACCIONES	PLAZO DE EJECUCIÓN	PRESUPUESTO ESTIMADO	RESPONSABLE	ENTES QUE INTERVIENEN	INDICADORES DE GESTIÓN
Gestionar recursos para la elaboración de un Plan de Seguridad Turística	Gestionar recursos, para la elaboración de un Plan de Seguridad Turística basado en un análisis de riesgos.	Año 1	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Coordinador del PRM AMSM	Municipalidad de San Marcos CONAP ONGs	Propuestas para la gestión de recursos para la elaboración del Plan de Seguridad Turística del PRM AMSM.
Elaborar el Plan de Seguridad Turística del PRM AMSM	Elaborar el Plan de Seguridad Turística del PRM AMSM en base un análisis de riesgos tomando en cuenta las recomendaciones incluidas en el presente PGMV.	Año 2	Q20,000.00	Consultor externo	Coordinación del PRM AMSM Municipalidad de San Marcos CONAP CONRED INGUAT Bomberos municipales Policía Municipal CAT de San Marcos Comunidades	
Gestionar fondos para implementación del Plan	Gestionar fondos para la implementación del Plan de Seguridad Turística del PRM AMSM	Año 2	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Coordinador del PRM AMSM	Municipalidad de San Marcos CONAP ONGs	Propuestas para la gestión de recursos para la implementación del Plan de Seguridad Turística del PRM AMSM.
	Comprar equipo e insumos de seguridad requeridos dentro del Plan de Seguridad Turística	Año 2	Q15 ,000.00	Coordinador del PRM AMSM		Equipo de seguridad requerido por el Plan de Seguridad Turística obtenido.
Implementar el Plan de Seguridad Turística	Socializar del Plan de Seguridad Turística del PRM AMSM	Año 2	Q1,000.00	Coordinador del PRM AMSM	Consultor externo a cargo de la elaboración del Plan de Seguridad Turística Personal del PRM AMSM Municipalidad de San	Registro de asistencia del taller de socialización del Plan de Seguridad Turística realizado.

	Desarrollar capacitaciones sobre la implementación del Plan de Seguridad Turística a personal del Parque y actores involucrados, como parte del Plan de Capacitación del PRM AMSM.	Todos los años a partir de que el plan esté elaborado.	Presupuesto del Plan de Capacitación	Coordinador del PRM AMSM	Marcos CONAP ONGS CONRED INGUAT Bomberos municipales Policía Municipal CAT de San Marcos Comunidades Consultor externo a cargo de la elaboración del Plan de Seguridad Turística Personal del PRM AMSM Municipalidad de San Marcos CONAP CONRED INGUAT Bomberos municipales Policía Municipal CAT de San Marcos	Registro de asistencia de talleres de capacitación del Plan de Seguridad Turística realizados
Evaluar los resultados del	Desarrollar simulacros con base en las situaciones de emergencia más probables conforme al análisis de riesgos del Plan de Seguridad Turística  Evaluar la implementación del Plan de	Todos los años a partir de que el plan esté elaborado.	Q2000.00  Presupuesto	Coordinador del PRM AMSM	Comunidades  Personal del PRM  AMSM  Municipalidad de San  Marcos  CONAP  CONRED  INGUAT  Bomberos municipales  Policía Municipal  CAT de San Marcos  Comunidades	Registro de asistencia de simulacros incluidos dentro del Plan de Seguridad Turística realizados
Plan de Seguridad Turística	Seguridad Turística y establecer acciones de mejora.		operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	PRM AMSM		implementación del Plan de Seguridad Turística y registro de las acciones de mejora continua establecidas con base en el análisis.
	Actualizar análisis de riesgos y Plan de Seguridad Turística del PRM AMSM	Anualmente a partir del año 2I	Q10,000.00	Consultor externo a cargo de la elaboración del Plan de Seguridad Turística	Coordinador del PRM AMSM	Análisis de riesgos y Plan de Seguridad Turística actualizado.
Presupuesto total estimado:			Q48,000.00			

	Establecimiento de acuerdos formale	es de colaboración co	n organizaciones (	externas para el desa	rrollo turístico del PRM	
LÍNEAS DE ACCIÓN	ACCIONES	PLAZO DE EJECUCIÓN	PRESUPUESTO ESTIMADO	RESPONSABLE	ENTES QUE INTERVIENEN	INDICADORES DE GESTIÓN
Establecer acuerdo de colaboración entre la Municipalidad de San Marcos y el CAT de San Marcos	Realizar reuniones para establecer compromisos de colaboración entre la Municipalidad de San Marcos y el CAT de San Marcos para fomentar el desarrollo turístico del PRM AMSM y su inclusión dentro de la oferta turística municipal y regional.	Año 2	Q1000.00	Municipalidad de San Marcos	CAT de San Marcos	Acta de reuniones para el establecimiento de compromisos de colaboración entre la Municipalidad de San Marcos y el CAT de San Marcos
	Firmar el acuerdo municipal	Año 2	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Municipalidad de San Marcos	CAT de San Marcos	Acuerdo municipal firmado.
	Establecer un plan de trabajo para el desarrollar acciones de colaboración establecidas.	Año 2	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Municipalidad de San Marcos	CAT de San Marcos	Plan de trabajo para implementar acciones de colaboración desarrollado.
Presupuesto total estimado:			Q1,000.00			

	Involucramiento de las cor	nunidades locales en	la actividad de vis	sitación sostenible de	I PRM AMSM	
LÍNEAS DE ACCIÓN	ACCIONES	PLAZO DE EJECUCIÓN	PRESUPUESTO ESTIMADO	RESPONSABLE	ENTES QUE INTERVIENEN	INDICADORES DE GESTIÓN
Socializar PGMV del PRM AMSM con grupos organizados de las comunidades / Prestadores de servicios vinculados al	Realizar taller de socialización del PGMV del PRM AMSM con grupos organizados comunitarios vinculados al Parque.	Año 1	Q500.00	Coordinador del PRM AMSM	Municipalidad de San Marcos CONAP Grupos organizados comunitarios vinculados	Taller de socialización del PGMV del PRM AMSM con grupos organizados comunitarios vinculados al Parque realizado.
PRM AMSM  Sensibilizar a las comunidades sobre el desarrollo turístico sostenible en el PGMV	Desarrollar actividades de sensibilización sobre el desarrollo turístico sostenible del PRM AMSM.	A partir del año 2	Q5,000.00	Coordinador del PRM AMSM	al Parque  Municipalidad de San  Marcos  CONAP  Grupos organizados  comunitarios vinculados  al Parque	Actividades de sensibilización sobre el desarrollo turístico sostenible del PRM AMSM realizadas.
Involucrar a prestadores de servicios turísticos comunitarios organizados en la gestión de visitantes del PRM	Realizar reuniones de acercamiento con prestadores de servicios turísticos comunitarios.	A partir del año 2	Q1,000.00	Coordinador del PRM AMSM	Grupos organizados comunitarios vinculados al Parque	Reuniones de acercamiento con prestadores de servicios turísticos comunitarios realizadas.
	Elaborar proyectos para el mejoramiento de capacidades de prestadores turísticos	A partir del año 3		Coordinador del PRM AMSM	CONAP Grupos organizados	Proyectos para el mejoramiento de capacidades de prestadores

	comunitarios de manera participativa.				comunitarios vinculados al Parque	turísticos comunitarios elaborados.	
	Gestionar recursos para el desarrollo de proyectos dirigidos al mejoramiento de capacidades de prestadores turísticos comunitarios vinculados con el PRM AMSM	A partir del año 3  A partir del año 3	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos. Q20,000.00	Coordinador del PRM AMSM	Municipalidad de San Marcos CONAP Grupos organizados comunitarios vinculados al Parque ONGs Municipalidad de San	Propuestas de gestión de recursos para el desarrollo de proyectos dirigidos al mejoramiento de capacidades de prestadores turísticos comunitarios vinculados con el PRM AMSM del PRM AMSM.  Proyectos para el mejoramiento de	
	mejoramiento de capacidades de prestadores turísticos comunitarios vinculados con el PRM AMSM			PRM AMSM	Marcos CONAP Grupos organizados comunitarios vinculados al Parque ONGs	capacidades de prestadores turísticos comunitarios vinculados con el PRM AMSM implementados.	
Evaluar proyectos para el mejoramiento de las capacidades de prestadores turísticos comunitarios	Evaluar la implementación del proyectos de mejoramiento de prestadores turísticos comunitarios y establecer acciones de mejora	A partir del año 3	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Coordinador del PRM AMSM	Grupos organizados comunitarios vinculados al Parque Municipalidad de San Marcos CONAP	Informe de evaluación de proyectos de mejoramiento de prestadores turísticos comunitarios y registro de las acciones de mejora continua establecidas con base en el análisis.	
Presupuesto total estimado:			Q26,500.00	Q26,500.00			

		Desarrollo de Produc	tos Turísticos Sost	enibles		
LÍNEAS DE ACCIÓN	ACCIONES	PLAZO DE EJECUCIÓN	PRESUPUESTO ESTIMADO	RESPONSABLE	ENTES QUE INTERVIENEN	INDICADORES DE GESTIÓN
Evaluar propuesta de desarrollo de productos turísticos	Revisar la propuesta de desarrollo de productos turísticos del presente PGMV y establecer su prioridad de desarrollo.	Año 1	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Coordinador del PRM AMSM	Municipalidad de San Marcos	Minuta de la reunión para análisis de la propuesta de productos turísticos y su priorización.
Gestionar fondos para diseño de productos turísticos	Gestionar fondos para la elaboración de planes de desarrollo específico de productos	Año 1	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Coordinador del PRM AMSM	Municipalidad de San Marcos CONAP ONGs	Propuestas para la gestión de fondos para la elaboración de planes de desarrollo de producto del PRM AMSM.
Elaborar de Planes de Diseño de Productos Turísticos	Elaborar plan de desarrollo de producto turístico: Recorrido guiado de caminata por el bosque nuboso de manera participativa, que incluya el desarrollo conceptual, guion interpretativo para guardarrecursos municipales turísticos, recursos necesarios y propuesta financiera para ejecución.	Año 1	Q15,000.00	Consultor externo	Coordinador del PRM AMSM Personal del PRM AMSM	Plan de desarrollo de producto turístico: Recorrido guiado de caminata por el bosque nuboso elaborado.

	Elaborar plan de desarrollo de producto turístico: Visita educativa por el bosque nuboso de manera participativa, que incluya el desarrollo conceptual, guion interpretativo para guardarrecursos municipales turísticos, recursos necesarios y propuesta financiera para ejecución.  Elaborar plan de desarrollo de producto turístico: Servicio de camping, que incluya el desarrollo conceptual, recursos necesarios para su desarrollo, construcción y mantenimiento, procedimientos operativos y propuesta financiera para	Año 1	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San	Consultor externo  Coordinador del PRM AMSM	Coordinador del PRM AMSM Personal del PRM AMSM  Personal del PRM AMSM	Plan de desarrollo de producto turístico: Recorrido guiado de caminata por el bosque nuboso elaborado.  Plan de desarrollo de producto turístico: Recorrido guiado de caminata por el bosque nuboso elaborado.
	ejecución.  Elaborar el estudio técnico para el desarrollo del Producto Turístico <i>Canopy</i> , de manera participativa, y propuesta financiera.	Año 1	Marcos. Q10,000.00	Empresa experta en desarrollo de Producto Turístico <i>Canopy</i>	Coordinador del PRM AMSM Personal del PRM AMSM Municipalidad de San Marcos CONAP	Estudio técnico de pre-factibilidad para el desarrollo del Producto Turístico <i>Canopy</i> y propuesta financiera elaborada.
Gestionar fondos para desarrollo de productos turísticos	Gestionar fondos para el desarrollo de los productos propuestos con base en los planes de diseño previamente realizados.	Año 1 y 2	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Coordinador del PRM AMSM	Municipalidad de San Marcos CONAP ONGs	Propuestas para la gestión de fondos para desarrollo de producto del PRM AMSM.
Desarrollar productos turísticos	Comprar equipo e insumos necesarios para el desarrollo de producto: Recorrido guiado de caminata por el bosque nuboso	Año 1 y 2	Q5,000.00	Coordinador del PRM AMSM	Municipalidad de San Marcos	Equipo e insumos necesarios para el producto turístico comprados.
	Comprar equipo e insumos necesarios para el desarrollo de producto: Visita educativa por el bosque nuboso	Año 1 y 2	Q5,000.00	Coordinador del PRM AMSM	Municipalidad de San Marcos	Equipo e insumos necesarios para el producto turístico comprados.
	Construir facilidades turísticas del área de camping.	Año 1 y 2	Q10,000.00	Coordinador del PRM AMSM	Municipalidad de San Marcos	Facilidades turísticas del área de camping construidas.
	Construir facilidades turísticas del Producto Turístico <i>Canopy</i> , incluyendo rotulación y otros requerimientos y elaboración de manuales operativos.	Año 2	Q200,000.00	Empresa experta en desarrollo del Producto Turístico <i>Canopy</i>	Municipalidad de San Marcos	Facilidades turísticas del Producto Turístico <i>Canopy</i> construidas.
	Comprar equipo e insumos necesarios para el Producto Turístico <i>Canopy</i>	Año 2	Q20,000.00	Empresa experta en desarrollo del Producto Turístico <i>Canopy</i>	Municipalidad de San Marcos	Equipo e insumos necesarios para el producto turístico comprados.
Implementar productos turísticos	Capacitar al personal del PRM sobre la implementación de los productos turísticos con base en el Plan de Capacitación.	Año 1 y 2	Presupuesto del Plan de Capacitación	Coordinador del PRM AMSM	Municipalidad de San Marcos Consultores externos a cargo de los planes de desarrollo de productos	Registro de capacitaciones realizadas.

	1		ı		T	,
					Empresa experta en	
					desarrollo de Producto	
					Turístico Canopy	
	Implementar los productos turísticos	A partir de su desarrollo.	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Coordinador del PRM AMSM	Municipalidad de San Marcos	Productos turísticos funcionando.
Evaluar y establecer acciones	Evaluar la implementación de los productos	Cada año a partir	Presupuesto	Coordinador del	Municipalidad de San	Informe de evaluación de
para la mejora continua	turísticos y establecer acciones para la mejora continua	de su desarrollo.	operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	PRM AMSM	Marcos	funcionamiento de productos turísticos y registro de las acciones de mejora continua establecidas con base en el análisis.
Presupuesto total estimado:			Q280,000.00			
	EN CASO I	EL PRODUCTO TURÍST	ICO <i>CANOPY</i> SE D	E EN CONCESIÓN:		
Diseñar de Productos Turísticos	Revisar y aprobar la propuesta de desarrollo del Producto Turístico <i>Canopy.</i>	Año 1	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Municipalidad de San Marcos	Coordinador del PRM AMSM CONAP MARN	Propuesta de desarrollo de producto aprobada.
Desarrollar productos	Supervisar del desarrollo de Producto	Año 1 y 2	Presupuesto	Municipalidad de	Coordinador del PRM	Informe de supervisión de
turísticos	Turístico Canopy.		operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	San Marcos	AMSM	desarrollo de producto.
Implementar productos turísticos	Supervisar de la implementación de Producto Turístico <i>Canopy</i> .	Todos los años a partir de su implementación	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San	Municipalidad de San Marcos	Coordinador del PRM AMSM	Informe de supervisión funcionamiento con base en los términos de concesión.
Evaluar y establecer acciones para la mejora continua	Evaluar de la implementación del Producto Turístico <i>Canopy</i> y propuestas de mejora continua.	Todos los años a partir de su implementación	Marcos.  Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Municipalidad de San Marcos	Coordinador del PRM AMSM	Informe de evaluación de funcionamiento de producto concesionado y registro de acciones de mejora identificadas.

LÍNEAS DE ACCIÓN	1.00101150	01.470.05				
	ACCIONES	PLAZO DE EJECUCIÓN	PRESUPUESTO ESTIMADO	RESPONSABLE	ENTES QUE INTERVIENEN	INDICADORES DE GESTIÓN
Elaborar términos de concesión de producto turístico <i>Canopy</i>	Elaborar los términos de concesión del producto turístico <i>Canopy</i> .	Año 2	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Municipalidad de San Marcos	Departamento jurídico de la Municipalidad de San Marcos CONAP	Términos de concesión elaborados.
Licitar públicamente el producto turístico Canopy	Realizar una licitación pública de la concesión del producto turístico <i>Canopy</i> .	Año 2	Q.1000.00	Municipalidad de San Marcos		Licitación pública para dar en concesión el producto turístico Canopy realizada.
Seleccionar organización o empresa para el desarrollo y manejo del producto turístico Canopy	Seleccionar la empresa u organización que reúne las características deseadas para dar en concesión el producto turístico <i>Canopy.</i>	Año 2	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Municipalidad de San Marcos	Empresas u organizaciones que apliquen a la concesión.	Empresa u organización a quien se concesionara el producto turístico <i>Canopy</i> seleccionada.
Firmar contrato de concesión del producto turístico Canopy	Firmar de contrato de concesión con la empresa u organización seleccionada.	Año 2	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Municipalidad de San Marcos	Empresas u organizaciones que apliquen a la concesión.	Contrato de concesión del producto turístico <i>Canopy</i> firmado.
Supervisar la implementación del producto turístico concesionado  Presupuesto total estimado:	Supervisar periódicamente el producto turístico concesionado en cuanto a calidad y cumplimiento de los términos de concesión.	A partir del año 2	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos. Q1,000.00	Municipalidad de San Marcos	Empresas u organizaciones que apliquen a la concesión.	Registros de supervisión a la empresa u organización concesionaria y a la calidad del producto turístico.

	Establecimiento del sistema de sub-zonificación de visitación									
LÍNEAS DE ACCIÓN	acción acciones		PRESUPUESTO ESTIMADO	RESPONSABLE	ENTES QUE INTERVIENEN	INDICADORES DE GESTIÓN				
Divulgar el sistema de sub-	Imprimir y colocar los mapas de zonificación	Año 1	Q200.00	Coordinador del	Municipalidad de San	Mapas de zonificación y sub-				
zonificación de visitación	<b>ón</b> y subzonificación de visitación en la oficina		PRM AMSM		Marcos	zonificación de visitación impresos y				
	de coordinación del PRM AMSM.					colocados.				
	Socializar el sistema de sub-zonificación de	Año 1	Q500.00	Coordinador del	Municipalidad de San	Taller de socialización del sistema de				
	visitación con personal y actores vinculados			PRM AMSM	Marcos,	sub-zonificación de visitación (al				
	al PRM (al mismo tiempo que la Normativa				Personal del PRM AMSM	mismo tiempo que la normativa de				
	de visitación y el SMMI)				CONAP	visitación y el SMMI)				

Identificar físicamente la	Solicitar a CONAP la instalación de Año 1			Coordinador del CONAP		Oficio de solicitud de instalación de	
zonificación y subzonificación	cación y subzonificación rotulación sub-zonificación en el área			PRM AMSM		rotulación de sub-zonificación	
en el área protegida	protegida protegida, por medio de un oficio de					enviado a CONAP.	
	solicitud.						
	Elaborar y colocar los rótulos de	Año 1	Q 1,000.00	Coordinador del	Personal del PRM AMSM	Rótulos de sub-zonificación	
	zonificación y sub -zonificación.			PRM AMSM		colocados.	
Presupuesto total estimado:	Q1,700.00						

	Implementar el normativo para la actividad de visitación.									
LÍNEAS DE ACCIÓN	ACCIONES	PLAZO DE EJECUCIÓN	PRESUPUESTO ESTIMADO	RESPONSABLE	ENTES QUE INTERVIENEN	INDICADORES DE GESTIÓN				
Divulgación y socialización del normativo para la actividad de visitación.	Socializar el sistema de sub-zonificación de visitación con personal y actores vinculados al PRM (al mismo tiempo que la sub-zonificación de visitación y el SMMI)	Año 1	Mismo del de socialización de la sub- zonificación de visitación	Coordinador del PRM AMSM Marcos		Taller de socialización del sistema de sub-zonificación de visitación con personal y actores vinculados al PRM realizado.				
	Solicitar a CONAP la instalación de rotulación de normativa en el área del centro de visitantes, área de camping y área del producto turístico <i>Canopy</i> (cuando estén desarrolladas) del PRM, por medio de un oficio de solicitud.	Año 1	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Coordinador del PRM AMSM	CONAP	Oficio de solicitud de instalación de rotulación de normativa de visitación enviado a CONAP.				
	Elaborar y colocar rótulos de normativa.	Año 1	Q1,000.00	Coordinador del PRM AMSM	Personal del PRM AMSM	Rótulos de normativa colocados.				
Implementar la normativa de visitación	Capacitar a todo el personal del PRM para la correcta implementación y cumplimiento del normativo como parte de las acciones del Plan de Capacitación.	A partir del año 1	Presupuesto del Plan de Capacitación	Coordinador del PRM AMSM	Personal del PRM AMSM	Talleres de capacitación para la implementación del sistema de subzonificación de visitación realizado.				

	Implementación del Sistema de Monitoreo y Mitigación de Impactos –SMMI-							
LÍNEAS DE ACCIÓN	ACCIONES	PLAZO DE EJECUCIÓN	PRESUPUESTO ESTIMADO	RESPONSABLE	ENTES QUE INTERVIENEN	INDICADORES DE GESTIÓN		
Divulgar el Sistema de Monitoreo y Mitigación de Impactos –SMMI-	Socializar el SMMI con personal del PRM AMSM y actores vinculados a la visitación del PRM AMSM (al mismo tiempo que la Normativa de visitación y el SMMI)	Año 1	Q500.00	Coordinador del PRM AMSM	Personal del PRM AMSM Municipalidad de San Marcos CONAP	Taller de socialización del SMMI llevados a cabo.		
Preparar     la implementación     Capacitar al personal a cargo de aplic       del SMMI     SMMI del PRM AMSM sobre contenion       correcta implementación.		Año 2	Presupuesto del Plan de Capacitación	Coordinador del Personal del PRM AMSM PRM AMSM		Talleres de capacitación sobre la implementación del SMMI llevados a cabo.		
	Conformar el Panel de Expertos	Año 2	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Coordinador del PRM AMSM	Municipalidad de San Marcos CONAP Expertos en temáticas requeridas por el SMMI	Panel de Expertos conformado		
	Implementar el SMMI	A partir del año 2	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Coordinador del PRM AMSM	Personal del PRM AMSM Municipalidad de San Marcos CONAP Panel de Expertos	SMMI implementado.		

Evaluar la implementación del	Evaluar la implementación del SMMI y	A partir del	Presupuesto	Coordinador del	Informe de evaluación de la
SMMI	establecer acciones de mejora continua.	año 3	operativo	PRM AMSM	implementación del SMMI y registro
			asignado por la		de acciones de mejora identificadas.
			Municipalidad		
			de San Marcos.		
Presupuesto total estimado:	Q500.00				

	De	esarrollo de una e	strategia y plan de	mercadeo			
LÍNEAS DE ACCIÓN	ACCIONES	PLAZO DE EJECUCIÓN	PRESUPUESTO ESTIMADO	RESPONSABLE	ENTES QUE INTERVIENEN	INDICADORES DE GESTIÓN	
Elaborar Plan de Mercadeo	Elaborar plan de mercadeo como parte del plan de negocios con base en los lineamientos estratégicos planteados en el PGMV	Año 1	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Consultor a cargo de la elaboración del Plan de Negocios (Proyecto GEF- CONAP)	CONAP Coordinador del PRM AMSM	Plan de Mercadeo del PRM AMSM elaborado.	
Gestionar recursos para la implementación del Plan de Mercadeo	Gestionar recursos para implementar el Plan de Mercadeo del PRM AMSM.	Año 2	Presupuesto operativo asignado por la Municipalidad de San Marcos.	Coordinador del PRM AMSM	Municipalidad de San Marcos CONAP ONGs	Propuestas para la gestión de recursos para la implementación del Plan de Mercadeo del PRM AMSM.	
Implementar Plan de Mercadeo del PRM AMSM	Implementar Plan de Mercadeo	A partir del año 2	Q20,000.00	Coordinador del PRM AMSM	Municipalidad de San Marcos CONAP	Plan de Mercadeo del PRM AMSM implementado.	
Presupuesto total estimado:			Q20,000.00				

# XII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PGMV

El alcance de las estrategias y las acciones propuestas en el Plan de Gestión y Manejo de Visitantes del PRM AMSM hace necesario un sistema de seguimiento e indicadores que garanticen el cumplimiento de los objetivos fijados y que sea capaz de readaptar las estrategias y las acciones propuestas e incorporar otras, media vez no se pierda el sentido de los objetivos del Plan.

Los mecanismos para la evaluación y seguimiento del PGMV se basarán prioritariamente en la comprobación periódica de los indicadores de cumplimiento establecidos dentro del Plan de Acción. Se propone la revisión anual del Plan de Acción por parte de la Coordinación del PRM AMSM para evaluar los indicadores de cumplimiento, analizar los resultados de la revisión y definir acciones y proponer cambios para la implementación del Plan. La documentación de los resultados del análisis de implementación del PGMV se hace necesaria. Para ello se propone la utilización de la tabla presentada a continuación.

#### Ficha para monitoreo y evaluación anual del Plan de Acción del PGMV del PRM AMSM

Porcentaje de ejecución:
Actividades realizadas:
Actividades que aún están pendientes:
Acciones a seguir para completar el resultado:
Observaciones:

## **BIBLIOGRAFÍA**

Ariano, D. (2010). Identificación de vacíos de conservación y priorización de un portafolio de áreas protegidas potenciales en bosques de montaña de Guatemala utilizando a las lagartijas arborícolas del género Abronia (Sauria: Anguidae) como modelo. Tesis de Maestría en Espacios Naturales Protegidos. Universidad Complutense de Madrid-Universidad Autónoma de Madrid-Universidad de Alcalá de Henares, 47pp.

Ariano, D. y L. Meléndez. (2009). Arboreal Alligator lizards in the genus Abronia: Emeralds from the cloud forests of Guatemala. Reptiles and amphibians: conservation and natural history 16(1): 25-27.

Burgos, C., F. Guzmán, C. Dallies y G. Mendizabal. (2008). *Observación del quetzal en Guatemala*. INGUAT-OEA, Guatemala. 93pp.

Castañeda L. y M. Samayoa. (2002). Bases para el Diseño del Sistema de Monitoreo Ambiental para Guatemala: Identificación Preliminar de Indicadores Ambientales. Guatemala: IARNA/URL, Instituto de Incidencia Ambiental, Guatemala.

CONAP. (2003). Normativo para el Desarrollo de Ecoturismo en el SIGAP. Guatemala.

CONAP. (2004). Instrumentos de Gestión Ecoturística en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas. Documento de Reglamentos, Normativos y Procedimientos No. 38. . Guatemala.

CONAP. (2005). Ley de Áreas Protegidas y su Reglamento. Guatemala

CONAP. (2007). *Reglamento Coadministradores*. Guatemala: Consejo Nacional de Áreas Protegidas Resolución 13/2007/SC.

CONAP. (2010). Viaje por las Áreas Protegidas de Guatemala. Consejo Nacional de Áreas Protegidas. Guatemala. 132pp.

CONAP. (2011a). Política Nacional de Diversidad Biológica. Guatemala: Gobierno de la República.

CONAP. (2011b). Plan de Uso Público. Parque Nacional Mirador- Río Azul, Biotopo Naachtun – Dos Lagunas y sus Accesos. Documento técnico No. 98 (01-2011)

CONAP. (2013a). Normativo para la gestión y manejo de las actividades de visita en el SIGAP. Guatemala.

CONAP. (2013b). Normativo de Concesiones de Servicios para Visitantes en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas - SIGAP-. Guatemala.

CONAP. (2014a). Turismo y Áreas Protegidas: Manual de Capacitación para Administradores y Técnicos. Guatemala.

CONAP. (2014b). Guía para Facilitadores de Turismo en Áreas Protegidas. Guatemala

CONAP. (2015a). *Política sobre la actividad de visita en áreas protegidas de Guatemala*. Guatemala: Gobierno de la Republica.

CONAP. (2015b). Guía para elaborar de Planes de Gestión y Manejo de Visitantes. Guatemala.

CONAP. (2015c). Ruta Administrativa de Gestión de Ingresos por Cobro de Tarifas Diseñado para Cada Una de las Siete Áreas Piloto. Guatemala.

Conservation Finance Alliance. (2003). Conservation Finance Guide, Environmental Trust Funds (Section 1.4). Washington, D.C.: Conservation Finance Alliance.

Duellman W.E. y J. A. Campbell. (1992). *Hylid frogs of the genus Plectrohyla: sistematics and phylogenetic relationships*. Miscellaneus Publications of the Museum of Zoology, University of Michigan (8):1-32.

European Commission. (1999). *Towards Quality Rural Tourism, Integrated Quality Mangement in Rural Tourist Destinations*. European Commission (RTC) Enterprise Directorate General, Tourism Unit, Brussels, Belgium.

Farrell, T. (2002). The Protected Area Visitor Impact Management (PAVIM) Framework: A Simplified Process for Making Management Decisions. Journal of Sustainable Tourism.

Gobierno de Guatemala. (2012). *Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022*. Guatemala: Gobierno de Guatemala.

HELVETAS. (2007). Plan Maestro 2007-2011 Área Protegida Parque Regional Municipal San Marcos, San Marcos. Guatemala. Helvetas Swiss Intercooperation, Guatemala. 85pp.

HELVETAS-PROBOSQUES-CONAP-FCA. (2011). Plan de monitoreo de la biodiversidad y conectivida de existente en áreas del proyecto PROBOSQUES-FCA. Ver. 3 21.09.11. HELVETAS-CONAP, 16pp.

Howell, S. y S. Webb. (2000). *A guide to the birds of Mexico and northern Central America*. Oxford University Press, California. 456p.

INGUAT. (2014). Registro de hoteles inscritos en INGUAT en junio del 2014. Guatemala.

Instituto Nacional de Normalización. (2006). *Norma Chilena Oficial para el desarrollo de Canopy, Tirolesa y Arborismo (Norma Chilena 3025, Of 2006)*. Chile.

Ministry of Northern Development and Mines. (2002). *Ontario Resource-Based Tourism Diversification Opportunities Report*. Canada.

Municipalidad de Acatenango- CONAP. (Pendiente de aprobación). Plan de Gestión y Manejo de Visitantes del Parque Regional Municipal Astillero Municipal Volcán Acatenango. L. Zea (editora). Municipalidad de Acatenango-CONAP-CATIE.

Municipalidad de San Marcos-CONAP. (2014). Plan Maestro del Parque Regional Municipal Astillero Municipal de San Marcos- primera actualización-. D. Ariano (editor). Municipalidad de San Marcos-CONAP-PNUD-HELVETAS-USAC, 136pp.

SECTUR. (2007). Guía de Recomendaciones Generales para el Desarrollo de Canopy en la República de Argentina. Argentina.

STPS. (2008). Guía de capacitación "Elaboración de programas de capacitación". México

UNWTO y UNEP. (2005). *Making Tourism More Sustainable: A Guide for Policy Makers*. UNWTO. Madrid and UNEP. Paris

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Conceptos generales relacionados a la gestión y manejo de visitantes

Área Protegida: Según el artículo 7 de la Ley de Áreas Protegidas, un área protegida tiene por objeto la conservación, el manejo racional y la restauración de la flora y fauna silvestre, recursos conexos y sus interacciones naturales y culturales, que tengan alta significación por su función o sus valores genéticos, históricos, escénicos, recreativos, arqueológicos y protectores, de tal manera de preservar el estado natural de las comunidades bióticas, de los fenómenos geomorfológicos únicos, de las fuentes y suministros de agua, de las cuencas críticas de los ríos, de las zonas protectoras de los suelos agrícolas, de tal modo de mantener opciones de desarrollo sostenible (CONAP, 2005).

Atractivo turístico: Cualquier punto o elemento del patrimonio natural o cultural de un sitio que sea capaz de motivar la visita por parte de los turistas. Punto o elemento atractivo para el turista (CONAP, 2011b).

Canopy: Modalidad deportiva que consiste en el desplazamiento de las personas por las copas de los árboles, por el lecho de un río o cualquier accidente geográfico, a través de un sistema de cables de acero. Esta actividad turística se realiza suspendida en el aire a través de un equipo de arneses y poleas, recorriendo trayectos de diversa longitud y altura, con escalas en plataformas de despegue en árboles de gran porte, en escenarios naturales con pendiente o en medios artificiales mediante la instalación de torres (SECTUR, 2007).

Caracterización de Visitantes: Describe los visitantes actuales y/o potenciales para el área protegida. Esta debe incluir características de los visitantes y compradores actuales y potenciales de los productos y servicios turísticos que ofrece el PRM (CONAP, 2014b).

Desarrollo sostenible: El desarrollo sostenible es un proceso a través del cual se busca satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades. El desarrollo sostenible tiene tres dimensiones o pilares: sostenibilidad económica, sostenibilidad social y sostenibilidad ambiental (UNWTO & UNEP, 2005).

*Ecoturismo:* Es un turismo que tiene el propósito de entender la historia cultural y natural al mismo tiempo de salvaguardar los ecosistemas y asegurar los medios de vida sostenibles. El ecoturismo tiene un enfoque científico, estético y filosófico con un alto nivel de interpretación (Ministry of Northern Development and Mines, 2002).

Educación ambiental: Proceso permanente en el que los individuos y la colectividad cobrean conciencia de su medio y adquieren los conocimientos, los valores, la competencia, la experiencia y la voluntad capaces de hacerlos actuar para resolver problemas del medio ambiente. Normalmente es intensiva y progresiva. Propone cambios de actitud de las poblaciones (CONAP, 2011b).

Gestión y manejo de visitantes: Es el conjunto de programas, servicios, actividades y equipamiento que, independientemente de quien los gestione, deben ser provistos por la administración del área protegida. Ello, con la finalidad de acercar a los visitantes a los valores naturales y culturales del área, de forma ordenada, segura y que garantice la conservación, comprensión y valoración del patrimonio a través de la información, educación e interpretación ambiental (CONAP, 2013a).

Interpretación ambiental: Un proceso de comunicación en el cual una persona traduce el lenguaje técnico a términos e ideas que otras personas puedan comprender. Es un método educativo que tiene como

propósito revelar los significados y las relaciones mediante el uso de objetos originales, experiencia de primera mano y medios que ilustren, en lugar de sólo comunicar información de hechos. Debe provocar y estimular a los visitantes a pensar y a llegar a conclusiones sobre su relación con el ambiente (CONAP, 2011b).

Parque Regional Municipal: Categoría de Manejo IV de un área protegida que corresponde a las áreas en donde es necesario adoptar medidas de protección para conservar los rasgos naturales, sean comunidades bióticas y/o especies silvestres, pero con énfasis en su uso para fines educativos y recreativos. Generalmente poseen cualidades escénicas y cuentan con grandes atractivos para la recreación pública al aire libre, pudiendo ajustarse a un uso intensivo. En el caso de los parques regionales usualmente serán de propiedad municipal, pudiendo incluir terrenos bajo degradación de propiedad. Los objetivos de manejo son la recreación al aire libre y educación, mantenimiento de una porción o de la totalidad del camino, sendero, canal o río y de su panorama en un estado natural o seminatural, calidad del paisaje y prevención de la degradación de los recursos naturales (CONAP, 2005).

Plan de gestión y manejo de visitantes: Se entiende por Plan de Gestión y Manejo de Visitantes -PGMV- al 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. Incluye 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 (CONAP, 2013a).

*Producto turístico:* Es el conjunto de bienes y servicios que son utilizados para el consumo turístico por grupos determinados de consumidores (CONAP, 2013a).

Tarifa de ingreso o entrada: Monto que se cobra a visitantes por entrar a un área protegida (CONAP, 2013a).

Turismo de aventura: Es una actividad recreativa que tiene lugar en un destino inusual, exótico, remoto o de naturaleza y tiende a estar asociado a altos niveles de actividad por sus participantes llevándose a cabo principalmente en exteriores. Los turistas de aventura esperan experimentar grados de riesgo variables, emoción y tranquilidad y estar personalmente a prueba (Ministry of Northern Development and Mines, 2002).

- Turismo de aventura extremo: Es el que combina una experiencia única en un escenario de exteriores con un grado de riesgo y emoción. Este frecuentemente demanda un esfuerzo físico como un nivel de destreza (Ministry of Northern Development and Mines, 2002).
- Turismo de aventura moderado: Se enfoca en ofrecer experiencias únicas en exteriores y aventura.
   Aun así solo implica riesgo mínimo, actividad física baja y no requiere de destrezas especiales.
   (Ministry of Northern Development and Mines, 2002).

Turismo sostenible: Según la Organización Mundial del Turismo, el turismo sostenible es aquel que se basa en los siguientes principios: 1. Los recursos naturales y culturales se conservan para su uso continuado en el futuro, al tiempo que reportan beneficios; 2. El desarrollo turístico se planifica y gestiona de forma que no cause serios problemas ambientales o socioculturales; 3. La calidad ambiental se mantiene y mejora; 4. Se procura mantener un elevado nivel de satisfacción de los visitantes y el destino retiene su prestigio y potencial comercial; y 5. Los beneficios del turismo se reparten ampliamente entre toda la sociedad (UNWTO & UNEP, 2005)

Turismo y recreación: La definición de turismo y recreación en áreas protegidas corresponde a la definición de Ecoturismo adoptada por CONAP para todo el SIGAP: Ecoturismo es 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; causa bajo impacto ambiental y cultural y propicia un involucramiento activo y socio-económicamente benéfico para las poblaciones locales (CONAP, 2004).

### Anexo 2. Caracterización de la Flora del PRM AMSM

A continuación se muestra un listado de las especies de flora características del bosque montano mixto y de coníferas, encontrado en el PRM AMSM.

Coníferas	
Nombre común	Nombre científico
Ciprés	Cupressus lusitanica
Pinabete	Abies guatemalensis
Pino colorado	Pinus hartwegii
Pino colorado	Pinus montezumae
Pino blanco	Pinus ayacahuite
Pino Triste	Pinus pseudostrobus
Árboles Latifoliados	
Aguacatillo	Ocotea salvinii
Canac	Chiranthodendron pentadactylon
Madrón	Arbutus xalapensis
Palo colorado	Alfaroa guatemalensis
Laurel de montaña	Litsea glaucescens
Mano de León	Oreopanax xalapensis
Aceituno	Symplocos hartwegii
Escabitzé	Saurauia oreophila
Encino	Quercus spp.)
Arbustos	
Arrayán	Baccharis vaccinioides

Tabla de elaboración propia basada en (Municipalidad de San Marcos-CONAP, 2014)

## Anexo 3. Caracterización de la Fauna del PRM AMSM

A continuación se encuentra el listado de las especies de fauna reportadas para el PRM AMSM.

Aves	
Nombre común	Nombre científico
Pavo de cacho	Oreophasis derbianus
Shara	Cyanocitta stelleri
Tucaneta esmeralda	Aulacorhynchus prasinus
Tecolote cornudo	Bubo virginianus
Quetzal	Pharomachrus mocinno)
Chipe Rosado	Ergaticus versicolor
Pasha	Penelopina nigra
Anfibios	
Salamandra	Bolitoglossa lincolni
Salamandra	Bolitoglossa morio
Salamandra	Dendrotriton bromeliacius
Reptiles	
Víbora cheta	Cerrophidion godmani
Zumbadora	Drymarchon corais
Mazacuata de tierra fría	Pituophis lineaticolis
Cutete espinozo	Sceloporus smaragdinus
Lagartija escorpión	Abronia matudai
Mamíferos	
Ardilla vientre amarillo	Sciurus aureogaster),
Venado	Odocoileus virginianus
Armadillo	Dasypus novemcinctus
Micoleón	Potos flavus
Guay o cacomiztle	Bassariscus sumichrasti
Tacuazín	Didelphis marsupialis
Pizote	Nasua narica
Coyote	Canis latrans
Comadreja	Mustela frenata
Zorra grís	Urocyon cinereoargenteus

Tabla de elaboración propia basada en (Duellman y Campbell 1992, Köhler 2011), (Ariano y Meléndez, 2009; Ariano, 2010) (Howell y Webb, 2002)

# Anexo 4. Análisis de impactos potenciales

A continuación se muestra la tabla de análisis de impactos potenciales generados a partir de la actividad de visitación en el PRM AMSM.

	<ul> <li>Deforestación</li> </ul>
	Ruido
	Tala ilegal
	Basura
luca esta e Austria utalea	• Incendios
Impactos Ambientales	Vandalismo a la vegetación
	Cacería
	Extracción ilícita de fauna y flora
	Contaminación de fuentes de agua
	Contaminación del aire
	Basura dejada por visitantes en el camino de acceso al PRM.
Impactos	<ul> <li>Comportamiento irrespetuoso a los diferentes usuarios del PRM (visitantes, personas de</li> </ul>
Socio/económicos	las comunidades, prestadores de servicios turísticos y personal del PRM)
	<ul> <li>La actividad turística del PRM no genera beneficios significativos a las comunidades locales</li> </ul>
	Servicios turísticos de mala a regular calidad
	<ul> <li>Falta de mantenimiento a las facilidades turísticas, senderos y rótulos</li> </ul>
Impactos de Manejo	<ul> <li>Vandalismo a facilidades turísticas</li> </ul>
Turístico	Inseguridad turística
	Incumplimiento de la normativa
	<ul> <li>Los ingresos generados por la visitación no contribuyen al manejo del PRM</li> </ul>

# Anexo 5. Herramienta del Sistema de Monitoreo y Mitigación de Impactos

Tabla 26. Herramienta del Sistema de Monitoreo y Mitigación de Impactos

	ÁMBITO AMBIENTAL									
IMPACTO	CRITERIOS PARA	LA DE MEDICIO	ÓN DE	IMPACTOS	LÍMITE	MEDIO(S) DE	PERIODICIDAD			
POTENCIAL IDENTIFICADO	PRINCIPIO	CRITERIO	No	INDICADOR	ACEPTABLE DE CAMBIO	RECOPILACIÓN DE DATOS	DE ANÁLISIS			
Deforestación	BOSQUES	Cobertura boscosa	1	Número de reportes de deforestación dentro del PRM	No hay indicios de pérdida de cobertura boscosa por deforestación.	Hoja de campo del SMMI Reportes de guardarrecursos	Mensual y anual			
			2	Número de Reportes de incendios dentro del PRM	No se ha perdido cobertura boscosa por incendios.	Hoja de campo del SMMI Reportes de guardarrecursos	Mensual y anual			
Vegetación dañada por vandalismo, extracción de leña y ocote		Árboles dañados por actividad humana	3	Número de reportes de evidencia de árboles con evidencia de impactos negativos provocados por el hombre.	La vegetación del parque se encuentra intacta.	Hoja de campo del SMMI Reportes de guardarrecursos	Mensual y anual			
Cacería	BIODIVER- SIDAD	Cacería	4	Número de reportes de evidencia de cacería.	No hay indicios de cacería en el PRM.	Reportes de guardarrecursos Hoja de campo del SMMI	Mensual y anual			
Extracción ilícita de fauna		Extracción ilícita de	5	Número de reportes de evidencia de extracción	La fauna y flora es respetada por	Hoja de campo del SMMI	Mensual y anual			

y flora		fauna y		de plantas o partes de	los usuarios del		
		flora		plantas.	PRM.		
						Reportes de	
						guardarrecursos	
			6	Número de reportes de		Hoja de campo	Mensual y
				personas aprehendidas		del SMMI	anual
				extrayendo especies de			
				flora o fauna.		Reportes de	
Contaminació	AGUA	Contaminac	7	Número de reportes de	Las fuentes del	guardarrecursos Hoja de campo	Mensual y
n de fuentes	AGOA	ión de	,	fuentes de agua	agua se	del SMMI	anual
de agua		fuentes de		contaminadas con basura	encuentran	<b>30.5</b>	aa
		agua		u otros contaminantes	libres de		
					contaminación y		
					basura		
Basura en los	DESECHOS SÓLIDOS	Basura	8	Número de reportes de	Las áreas de	Hoja de campo	Mensual y
senderos	SOLIDOS			basura encontrada en áreas de visitación	visitación del PRM se	del SMMI	anual
			9	Número de quejas de	encuentran	Libro de	Mensual y
			,	visitantes por basura	limpias.	comentarios y	anual
				dentro del PRM	·	sugerencias	
Ruido	CONTAMI-	Nivel de	10	Reportes de ruido en	En el PRM no se	Hoja de campo	Mensual y
	NACIÓN	Ruido		senderos	perciben ruidos	del SMMI	anual
	AUDITIVA				que alteren el		
			11	Número de quejas de	equilibrio del entorno natural.	Encuestas a	Mensual y
				visitantes por ruidos generados por otros	entorno natural.	visitantes	anual
				usuarios dentro del PRM			
Contaminació	CONTAMINAC	Contaminac	12	Reportes de personas	No se percibe	Hoja de campo	Mensual y
n del aire	IÓN	ión en el		aprehendidas quemando	humo.	del SMMI	anual
	ATMOSFÉRIC	aire		plásticos y otros desechos			
	Α			tóxicos en fogatas		Reportes de	
						guardarrecursos	

AMBITO SOCIO-ECONÓMICO													
IMPACTO POTENCIAL IDENTIFICAD O	CRITEF	RIOS PARA LA DE MI	EDICIÓN	LÍMITE ACEPTABLE DE	MEDIO(S) DE RECOPILACIÓN DE	PERIODIC IDAD DE							
	PRINCIPIO	CRITERIO	NO.	INDICADOR	CAMBIO	DATOS	ANÁLISIS						
Falta de respeto entre visitantes y comunidades	INTERACCIÓN SOCIAL RESPETUOSA	Relación entre visitantes y comunidades	13	Reportes de quejas por comportamiento irrespetuoso de visitantes hacia personas de las comunidades	La relación entre visitantes y comunidades es respetuosa.	Registro Administrativo de reportes de quejas Libro de comentarios y sugerencias	Mensual y anual						
			14	Reportes de quejas por comportamiento irrespetuoso de miembros de la comunidad hacia visitantes.		Encuestas a visitantes	Mensual y anual						
Generación de basura en áreas			15	Reportes de quejas de las personas de las comunidades por		Registro Administrativo de reportes de quejas	Mensual y anual						

pobladas circundantes al PRM por parte de visitantes		Deleción entre	16	basura dejada por visitantes del PRM.	La valanića	- Francisco	Manage
Falta de respeto entre visitantes y personal del PRM		Relación entre visitantes y personal de PRM	16	Reportes de quejas por comportamiento irrespetuoso del personal del PRM hacia el visitante	La relación entre el personal del PRM y los visitantes es	Encuestas a visitantes	Mensual y anual
			17	Reportes de comportamiento irrespetuoso de visitantes hacia personal del PRM	respetuosa.	Registro Administrativo de reportes de quejas	Mensual y anual
Falta de respeto entre visitantes y prestadores de servicios turísticos comunitarios		Relación entre visitantes y guías comunitarios / prestadores de servicios comunitarios de alimentación	18	Reportes de quejas de por comportamiento irrespetuoso parte de guías y/o prestadores de servicios de alimentación dentro del PRM hacia visitantes	La relación entre el personal del PRM y los visitantes es respetuosa.	Encuesta a visitantes	Mensual y anual
						Libro de comentarios y quejas	
			19	Reportes de quejas de guías y/o prestadores de servicios de alimentación dentro del PRM por faltas de respeto de parte de visitantes		Registro Administrativo de reportes de quejas	
Prestadores de servicios turísticos comunitarios no se ven beneficiados por el desarrollo turístico del PRM	BENEFICIOS PARA LAS COMUNIDADES	Prestadores de servicios turísticos comunitarios	20	Número de prestadores de servicios comunitarios registrados y autorizados para operar dentro del PRM	La gestión turística del PRM promueve la participación de prestadores de servicios turísticos comunitarios.	Registro Administrativo	Anual
		Mejoramiento de capacidades de prestadores de servicios comunitarios	21	Número de prestadores de servicios turísticos comunitarios capacitados anualmente por programa de capacitación municipal	La gestión turística del PRM promueve el mejoramiento de capacidades de los prestadores de servicios turísticos	Registro Administrativo	Anual

					comunitarios vinculados al Parque.		
La comunidad local no percibe los beneficios del turismo		Satisfacción de las comunidades locales en relación al desarrollo turístico del PRM	22	Grado de satisfacción por parte de las comunidades locales en relación a la actividad turística del PRM	Las comunidades vinculadas a la actividad turística del parque perciben los beneficios de la misma.	Encuesta a comunidades vinculadas al turismo	Anual
Desarrollo turístico no genera trabajo local	EMPLEO	Contratación de personal local	23	Número de personal local contratado por el PRM	Se generan puestos de trabajo locales por parte del PRM.	Registro Administrativo	Anual
Turismo no contribuye al desarrollo local	DESARROLLO LOCAL	Proyectos de desarrollo local	24	Número de proyectos implementados anualmente de desarrollo local vinculados a la actividad turística del PRM	El PRM promueve proyectos de desarrollo local en las comunidades vinculadas al PRM.	Registro Administrativo	Anual
	SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS	Proyectos turísticos comunitarios	25	Número de proyectos turísticos comunitarios en el municipio implementados en el municipio vinculados al desarrollo turístico del PRM	El PRM promueve el desarrollo de proyectos turísticos comunitarios a nivel municipal.	Registro Administrativo	Anual

		GESTIÓN Y CALIDAD TUI				
		ÓN DE		LÍMITE ACEPTABLE DE CAMBIO	MEDIO(S) DE RECOPILACIÓN DE DATOS	PERIODICIDAD DE ANÁLISIS
		No				
SERVICIOS TURÍSTICOS	Atención a visitantes	26	Porcentaje de visitantes satisfechos	La calidad de atención a visitantes es satisfactoria.	visitantes	Mensual y anual
		27	Número de quejas por mala calidad de servicios turísticos del PRM		Libro de comentarios y sugerencias	Mensual y anual
FACILIDADES TURÍSTICAS	Facilidades turísticas	28	Número de reportes por mal estado de facilidades turísticas	Las facilidades turísticas del PRM se encuentran en buen	Hoja de campo del SMMI	Mensual y anual
				estado.	Encuesta a visitantes	
		29	Número de reportes de facilidades turísticas dañadas por vandalismo		Hoja de campo del SMMI	Mensual y anual
	Rotulación	30	Número de reportes de rótulos dañados	Los rótulos del PRM se encuentran en buen estado.	Hoja de campo del SMMI	Mensual y anual
	Senderos	31	Número de reportes de mal estado de sendero	Los senderos turísticos del PRM se encuentran en buen estado.	Hoja de campo del SMMI	Mensual y anual
SEGURIDAD TURÍSTICA	Seguridad de usuarios	32	Número de reportes de usuarios (visitantes, personal, prestadores de servicios turísticos) del PRM accidentados	Los servicios turísticos del PRM son seguros.	Registro Administrativo	Mensual y anual
		33	Número de reportes de usuarios (visitantes, personal, prestadores de servicios turísticos) del PRM extraviados		Registro Administrativo	Mensual y anual
		34	Número de reportes de actos delictivos dentro del PRM		Registro Administrativo de reportes de quejas	
NORMATIVA	Implementación de la normativa	35	Número de reportes de no cumplimiento de normativa por parte de visitantes	Los usuarios del PRM respetan la normativa que les corresponde.	Reportes de guardarrecursos	Mensual y anual
		36	Número de reportes de no cumplimiento de normativa por parte de personal del PRM		Reportes administrativos de quejas	
					Encuesta a visitantes	
	PRINCIPIO  CALIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS  FACILIDADES TURÍSTICAS  SEGURIDAD	PRINCIPIO CRITERIO  CALIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS  FACILIDADES TURÍSTICAS  Facilidades turísticas  Rotulación  Senderos  SEGURIDAD TURÍSTICA Seguridad de usuarios  NORMATIVA Implementación	PRINCIPIO CALIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS Visitantes 26  FACILIDADES TURÍSTICAS Facilidades turísticas 28  Rotulación 30  Senderos 31  SEGURIDAD TURÍSTICA Seguridad de usuarios 32  NORMATIVA Implementación de la normativa 35  Implementación de la normativa 35	CALIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS  Atención a visitantes  26 Porcentaje de visitantes satisfechos  27 Número de quejas por mala calidad de servicios turísticos del PRM  FACILIDADES TURÍSTICAS  Facilidades turísticas  28 Número de reportes por mal estado de facilidades turísticas de facilidades turísticas de facilidades turísticas de rótulos dañadas por vandalismo  Rotulación  30 Número de reportes de rótulos dañadas por vandalismo  Senderos  31 Número de reportes de mal estado de sendero  SEGURIDAD TURÍSTICA  Seguridad de usuarios  SEGURIDAD TURÍSTICA  Seguridad de usuarios  Número de reportes de usuarios (visitantes, personal, prestadores de servicios turísticos) del PRM accidentados  Número de reportes de usuarios (visitantes, personal, prestadores de servicios turísticos) del PRM extraviados  Número de reportes de actos delictivos dentro del PRM  NORMATIVA  Implementación de la normativa  35 Número de reportes de no cumplimiento de normativa por parte de visitantes.  Número de reportes de no cumplimiento de normativa por parte de personal	PRINCIPIO CALIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS Visitantes Visitantes Servicios Unitationa Visitantes Servicios Unitational Servicios Unit	PRINCIPIO CALIDAD E CANDED  CALIDAD E Atención a SERVICIOS VISITANTES  CALIDADES TURISTICAS  FACILIDADES TURISTICAS  FACILIDADES TURISTICAS  FACILIDADES TURISTICAS  Promais a calidad de atención a visitantes a vis

			37	Número de reportes de no cumplimiento de normativa por parte de proveedores de servicios turísticos Número de reportes de no cumplimiento de normativa por parte de otros usuarios del PRM		Reportes de guardarrecursos  Reportes de guardarrecursos	Mensual y anual Mensual y anual
Mala calidad de servicios turísticos comunitarios vinculados al PRM	PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS	Calidad de servicios turísticos comunitarios vinculados al PRM	39	Grado de satisfacción los visitantes con relación a los servicios turísticos comunitarios vinculados a la oferta turística de PRM	Los servicios turísticos comunitarios que operan en el PRM son de buena calidad	Encuesta a visitantes	Mensual y anual
Ingreso por visitación no aporta a la auto- sostenibilidad del PRM	MANEJO ADMINISTRATIVO/ FINANCIERO	Generación de ingresos por visitación	40	Cantidad de ingresos generados por visitación	Los ingresos generados por la visitación al PRM apoyan a su auto- sostenibilidad	Registro Administrativo	Anual
			41	Porcentaje de presupuesto de manejo del PRM cubierto por fondos generados por visitación	financiera.	Registro Administrativo	Anual
			42	Cantidad fondos reinvertidos en proyectos de mejoramiento de la oferta turística del PRM	Los ingresos generados por la visitación al PRM reinvertidos para el proyectos de mejoramiento del Parque.	Registro Administrativo	Anual

Fuente: elaboración propia.

## Anexo 6. Herramientas para la implementación del SMMI- Encuesta para visitantes-

## ENCUESTA PARA VISITANTES PARQUE REGIONAL MUNICIPAL ASTILLERO MUNICIPAL DE SAN MARCOS

#### AYÚDENOS A MEJORAR LLENANDO LA SIGUIENTE ENCUESTA

Coloque una 'X' en la opción que usted considere correcta con respecto a los servicios turísticos del parque

		Mala	Regular	Buena	Excelente
1	Calidad de los servicios turísticos del parque				
	Comentario:				
2	Calidad de las facilidades turísticas				
	Comentario:				
3	Calidad de atención al visitante por parte de personal del parque				
	Comentario:				
4	Calidad de los servicios de comunitarios de alimentación y otros				
4	Comentario:				
	Comentano.				
5	Conservación de los recursos naturales				
	Comentario:				
6	Observó contaminación por basura en senderos y facilidades	SÍ		NO	
U	Comentario:	31		NO	
	comentano.				
7.	Observó algún comportamiento no respetuoso de la normativa del	SÍ		NO	
	parque				
	Comentario:				
8.	Tiene alguna queja que reportar, comentario o sugerencia en cuanto	a la calida	d de servi	ios turíst	icos del
	PRM				

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 7. Herramientas para la implementación del SMMI- Boleta de campo-

BOLETA DE CAMPO SISTEMA DE MONITOREO Y MITIGACIÓN DE IMPACTOS –SMMI-PARQUE REGIONAL MUNICIPAL ASTILLERO MUNICIPAL DE SAN MARCOS

Guardarrecursos evaluador:	Fed	cha:

**Instrucciones de Ilenado**: Leer los indicadores detenidamente. Escribir V si el enunciado es verdadero o F si es falso. Escribir observaciones en caso el enunciado sea calificado como falso y según lo considere el evaluador. La sección de análisis de hallazgos será utilizada únicamente por el personal a cargo del análisis de resultados.

No.	Indicador en su límite aceptable de cambio	VoF	Observaciones
Área de	l centro de visitantes, área recreativa y área de acampa	ir	
1	El área de ingreso al PRM se encuentra en buen		
	estado de mantenimiento y limpieza		
2	El centro de visitantes se encuentra en buen estado		
	de mantenimiento y limpieza		
3	Las instalaciones, mobiliario y rotulación del centro		
	de visitantes se encuentran libres de daños por		
	vandalismo		
4	El área recreativa se encuentra en perfecto estado		
	de mantenimiento y limpieza		
5	Las churrasqueras, mesas y bancas se encuentran en		
	perfecto estado de mantenimiento y libres de daños		
	por vandalismo		
6	No hay evidencia de uso de utensilios desechables		
	tales como plásticos y duroport en el área recreativa		
7	Las letrinas se encuentran en perfecto estado de		
	mantenimiento y limpieza		
8	El área de acampar se encuentra en perfecto estado		
	de limpieza y mantenimiento		
9	No se observan evidencia de realización de fogatas		
	fuera de las áreas destinadas para ello		
10	No hay evidencia de quema de plásticos en las áreas		
	de fogatas		
11	No se escuchan sonidos fuertes que afecten el		
	entorno natural (gritos, uso de equipos de sonido y		
á 1	amplificadores)		
	Senderos	1	T
12	Los rótulos direccionales del área de senderos se		
	encuentran en perfecto estado y libres de daños por		
12	vandalismo.		
13	Los rótulos interpretativos ubicados en los senderos		
	se encuentran en perfecto estado de mantenimiento		
14	y libres de daños por vandalismo.  El mirador 1 se encuentra en perfecto estado de		
14	mantenimiento, libre de basura y daños por		
	vandalismo.		
15	El mirador 2 y la torre de observación se encuentran		
13	en perfecto estado de mantenimiento, libres de		
	basura y daños por vandalismo.		
16	El mirador 3 se encuentra en perfecto estado de	<del>                                     </del>	
10	mantenimiento, libre de basura y daños por		
	vandalismo.		

17	Los senderos se encuentran en perfecto estado de mantenimiento.		
No.	Indicador en su límite aceptable de cambio	VoF	Observaciones
18	No hay basura a lo largo de los senderos turísticos.		
19	No se observa ningún incendio durante el monitoreo.		
20	No hay evidencia de fogatas ni colillas de cigarrillos.		
21	Los troncos de los árboles no muestran evidencia de daños por vandalismo.		
22	No hay evidencia de cacería (plumas de aves).		
23	No hay evidencia de extracción de ocote, plantas, ramas y plantas epífitas tales como helechos y orquídeas.		
24	No percibe humo en el aire.		
25	Se percibe la presencia de aves y fauna silvestre.		
Cumplin	miento de normativa		
26	Los visitantes encontrados durante el monitoreo cumplen con la normativa de visitación.		
27	El personal del PRM encontrado durante el monitoreo cumple con sus funciones y con la normativa		
28	Hay prestadores de servicios turísticos comunitarios ofreciendo sus servicios en el PRM		
29	Los prestadores de servicios turísticos comunitarios autorizados cumplen con la normativa		

#### ÁREA DE ANÁLISIS DE HALLAZGOS

Número de indicador calificado como Falso	Descripción breve del problema	Acciones correctivas	Responsable	Fecha de corrección del problema

Fuente: elaboración propia con base en (Municipalidad de Acatenango-CONAP, pendiente de aprobación) e información generada en talleres participativos.

# Anexo 8. Herramientas para la implementación del SMMI- Formato de registro de análisis periódico de impactos del SMMI-

RE	GISTRO DE ANÁLISIS DEL SMMI						
PΑ	RQUE REGIONAL MUNICIPAL AS	STILLERO MUNICIPAL DE SAN	MARCOS				
	ENSUAL ANUAL				AÑO:	М	ES:
	- 1136/12/1146/12				7110	<sup>'</sup> '''	
ΛΝΛΟΙ	TO AMBIENTAL						
	adores	Límite de cambio aceptable	Hallazgos	Análisis	Acciones correctivas a	Responsable	Fecha límite de
		and ac cample acceptable	identificados	7	implementar	. responsable	implementación
PRIN	CIPIO: BOSQUES			•			
Criter	rio: Cobertura boscosa						
1	Número de reportes de deforestación	No hay indicios de pérdida de					
	dentro del PRM	cobertura boscosa por deforestación.					
2	·	No se ha perdido cobertura boscosa					
	del PRM	por incendios.					
	terio: Arboles dañados por actividad humana		T T	1			1
3	Número de reportes de evidencia de	La vegetación del parque se					
	árboles con evidencia de impactos	encuentra intacta.					
DDINI	negativos provocados por el hombre.  CIPIO: BIODIVERSIDAD						
	rio: Cacería						
	Número de reportes de personas	No hay indicios de cacería en el PRM.	I	1			1
•	aprehendidas cazando	The may mareres at eacerta en er r min.					
Crit	terio: Extracción ilícita de fauna y flora						
5	Número de reportes de evidencia de	La fauna y flora es respetada por los					
	extracción de plantas o partes de plantas.	usuarios del PRM.					
6	Número de reportes de personas						
	aprehendidas extrayendo especies de						
	flora o fauna.						
PRIN	CIPIO: AGUA						1
	rio: Contaminación de fuentes de agua						
7	Número de reportes de fuentes de	Las fuentes del agua se encuentran					
	agua contaminadas con basura u otros	libres de contaminación y basura					
	contaminantes						
PRI	NCIPIO: DESECHOS SÓLIDOS		l				

Las áreas de visitación del PRM se

Criterio: Basura

Número de reportes de basura

	encontrada en áreas de visitación	encuentran limpias.			
9	Número de quejas de visitantes por				
	basura dentro del PRM				
PR	INCIPIO: CONTAMINACIÓN AUDITIVA				
Cri	terio: Nivel de ruido				
10	Reportes de ruido en senderos	En el PRM no se perciben ruidos que alteren el equilibrio del entorno natural.			
11	Número de quejas de visitantes por ruidos generados por otros usuarios dentro del PRM				
PR	INCIPIO: CONTAMINACIÓN AUDITIVA				
Cri	terio: Nivel de contaminación por humo				
12	Reportes de personas aprehendidas quemando plásticos y otros desechos tóxicos en fogatas	Se respira aire puro.			

ÁMB	ITO SOCIO-ECONÓMICO						
	Indicadores	Límite de cambio aceptable	Hallazgos identificados	Análisis	Acciones correctivas a implementar	Responsable	Fecha límite de implementación
PRIN	CIPIO: INTERACCIÓN SOCIAL RESPETUOSA						
Crite	rio: Relación entre visitantes y comunidade:	S					
13	Reportes de quejas por comportamiento irrespetuoso de visitantes hacia personas de las comunidades	La relación entre visitantes y comunidades es respetuosa.					
14	Reportes de quejas por comportamiento irrespetuoso de miembros de la comunidad hacia visitantes.						
15	Reportes de quejas de las personas de las comunidades por basura dejada por los visitantes del PRM en áreas situadas en los alrededores del Parque.						
Crite	rio: Relación entre visitantes y personal de I	PRM					
16	Reportes de quejas por comportamiento irrespetuoso del personal del PRM hacia el visitante	La relación entre el personal del PRM y los visitantes es respetuosa.					
17	Reportes de comportamiento irrespetuoso de visitantes hacia personal del PRM						
Crite	rio: Relación entre visitantes y guías comun	itarios / prestadores de servicios comur	nitarios de alimentación				
18	Reportes de quejas de por	La relación entre el personal del					

	comportamiento irrespetuoso parte de	PRM y los visitantes es respetuosa.		1	ļ	ļ			
	guías y/o prestadores de servicios de			1	ļ	ļ			
	alimentación dentro del PRM hacia			1	ļ	ļ	1		
	visitantes				ļ ļ				
19	Reportes de quejas de guías y/o								
	prestadores de servicios de				ļ ļ				
	alimentación dentro del PRM por faltas			1	ļ	ļ	1		
	de respeto de parte de visitantes				ļ ļ				
PRIN	CIPIO: BENEFICIOS PARA LAS COMUNIDADE	S							
	rio: Prestadores de servicios turísticos comu								
20	Número de prestadores de servicios	La gestión turística del PRM	ANÁLISIS ANUAL ÚN	UCAMENTE					
20	comunitarios registrados y autorizados	promueve la participación de	AIVALISIS AIVOAL OIV	ICAMENTE					
	para operar dentro del PRM	prestadores de servicios turísticos			ļ ļ				
	para operar delitro del PKIVI	comunitarios.		1	ļ	ļ			
0 "									
	rio: Mejoramiento de capacidades de presta			uo i viene					
21	Número de prestadores de servicios	La gestión turística del PRM	ANÁLISIS ANUAL ÚN	ICAMENTE					
	turísticos comunitarios capacitados	promueve el mejoramiento de			ļ ļ				
	anualmente por programa de	capacidades de los prestadores de		1	ļ	ļ			
	capacitación municipal	servicios turísticos comunitarios			ļ ļ				
		vinculados al Parque.							
Crite	rio: Satisfacción de las comunidades locales	en relación al desarrollo turístico del Pl	RM						
22	Grado de satisfacción por parte de las	Las comunidades vinculadas a la	ANÁLISIS ANUAL ÚN	ICAMENTE					
	comunidades locales en relación a la	actividad turística del Parque							
	actividad turística del PRM	perciben los beneficios de la			ļ ļ				
		misma.							
PRIN	CIPIO: EMPLEO								
Crite	rio: Contratación de personal local								
23	Número de personal local contratado	Se generan puestos de trabajo	ANÁLISIS ANUAL ÚN	ICAMENTE					
-5	por el PRM	locales por parte del PRM.	7111112131371113712 311	TO THE TOTAL					
PRIN	CIPIO: DESARROLLO LOCAL	Total por parte del							
	rio: Proyectos de desarrollo local								
24	Número de proyectos implementados	El PRM promueve proyectos de	ANÁLISIS ANUAL ÚN	UCAMENTE					
24	anualmente de desarrollo local	desarrollo local en las comunidades	ANALISIS ANUAL UN	ICAIVIENTE					
1				1		1			
1	vinculados a la actividad turística del	vinculadas al PRM.		1		1			
	PRM			<u> </u>					
	PRINCIPIO: SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS								
Crite	Criterio: Proyectos turísticos comunitarios								
25	Número de proyectos turísticos	El PRM promueve el desarrollo de	ANÁLISIS ANUAL ÚN	IICAMENTE					
	comunitarios en el municipio	proyectos turísticos comunitarios a							
	implementados en el municipio	nivel municipal.		1		1			
	vinculados al desarrollo turístico del			1	1	1			
	PRM		ļ		i	l			

Tabla 27. Herramienta de análisis de impactos del SMMI

ÁMB	ÁMBITO GESTIÓN DE CALIDAD/MANEJO TURÍSTICO									
	Indicadores	Límite de cambio aceptable	Hallazgos identificados	Análisis	Acciones correctivas a implementar	Responsable	Fecha límite de implementación			
PRIN	CIPIO: CALIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS									
Crite	Criterio: Atención al visitante									
26	Porcentaje de visitantes satisfechos	La calidad de atención a visitantes								
27	Número de quejas por mala calidad de	es satisfactoria.								
	servicios turísticos del PRM									
	CIPIO: FACILIDADES TURÍSTICAS									
	rio: Facilidades turísticas		1	1			1			
28	Número de reportes por mal estado de	Las facilidades turísticas del PRM se								
	facilidades turísticas	encuentran en buen estado.								
29	Número de reportes de facilidades									
	turísticas dañadas por vandalismo									
	tansticus daniadus por tanadismo									
Crite	rio: Rotulación									
30	Número de reportes de rótulos dañados	Los rótulos del PRM se encuentran								
		en buen estado.								
Crite	rio: Senderos									
31	Número de reportes de mal estado de	Los senderos turísticos del PRM se								
	sendero	encuentran en buen estado.								
	CIPIO: SEGURIDAD TURÍSTICA									
	rio: Seguridad de usuarios									
32	Número de reportes de usuarios	Los servicios turísticos del PRM son								
	(visitantes, personal, prestadores de	seguros.								
	servicios turísticos) del PRM									
	accidentados									
33	Número de reportes de usuarios									
	(visitantes, personal, prestadores de									
24	servicios turísticos) del PRM extraviados									
34	Número de reportes de actos delictivos dentro del PRM									
DDIN	CIPIO: NORMATIVAS									
	rio: Implementación de la normativa									
35	Número de reportes de no	Los usuarios del PRM respetan la								
33	cumplimiento de normativa por parte	normativa que les corresponde.								
	de visitantes	normativa que les corresponde.								
36	Número de reportes de no									
	cumplimiento de normativa por parte									
	de personal del PRM									
	· ·									
37	Número de reportes de no									
L	cumplimiento de normativa por parte									

	de proveedores de servicios turísticos				
38	Número de reportes de no				
	cumplimiento de normativa por parte				
	de otros usuarios del PRM				
PRIN	CIPIO: PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTI	COS COMUNITARIOS			
Crite	rio: Calidad de servicios turísticos comunita	rios vinculados al PRM			
39	Grado de satisfacción los visitantes con	Los servicios turísticos comunitarios			
	relación a los servicios turísticos	que operan en el PRM son de			
	comunitarios vinculados a la oferta	buena calidad			
	turística de PRM				
PRIN	CIPIO: MANEJO ADMINISTRATIVO/ FINANCI	ERO			
Crite	rio: Generación de ingresos por visitación				
40	Cantidad de ingresos generados por	Los ingresos generados por la			
	visitación	visitación al PRM apoyan a su auto-			
41	Porcentaje de presupuesto de manejo	sostenibilidad financiera.			
	del PRM cubierto por fondos generados				
	por visitación				
42	Cantidad fondos reinvertidos en	Los ingresos generados por la			
	proyectos de mejoramiento de la oferta	visitación al PRM reinvertidos para			
	turística del PRM	el proyectos de mejoramiento del			
		Parque.			

Fuente: elaboración propia con base en insumos obtenidos en talleres participativos.

## Anexo 9. Guía rápida para la implementación del SMMI

#### Tabla 28. Recolección de datos para el SMMI

Medio de recolección	'	Encuesta a visitantes	Libro de comentarios y	Registros	Registro de taller	
de datos	del SMMI		sugerencias	administrativos	anual con actores	
					comunitarios	
Responsable	Guardarrecursos	Encargado de la	Encargado de la Garita	Personal	Personal	
		Garita del PRM AMSM	del PRM AMSM	administrativo	administrativo	
Periodicidad	Cada 15 días	Permanentemente	Permanentemente	Trimestral y anual	anual	

#### Tabla 29. Tabulación de datos del SMMI

Medio de recolección de datos	Hoja de Campo del SMMI	Encuesta a visitantes	Libro de comentarios y sugerencias	Registros administrativos	Registro de taller anual con actores comunitarios	
Responsable	Asistente Administrativo/financiero					
Periodicidad	mensual	mensual	mensual	Trimestral y anual	anual	

Fuente: elaboración propia

Tabla 30. Análisis periódico y toma de medidas de mitigación

Tabla 30. Alialisis periodico y tolila de illedidas de lilitigación						
Herramienta	para	Hoja de Campo del	Formato de Registro de Análisis periódico –	Formato de Registro de Análisis periódico –		
análisis		SMMI- sección de	sección trimestral-	sección anual-		
		análisis-				
Responsable		Coordinador del PRM		Coordinador del PRM		
				Panel de expertos para los aspectos que		
				requieran la opinión especializada de algún		
				tema no resuelto por el equipo local		
Periodicidad		mensual	trimestral	anual		

Fuente: elaboración propia.

## 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-".

