



Licenciada  
Rosa María Chan Guzmán  
Viceministra del Patrimonio Cultural y Natural  
Su Despacho.

Estimada Licenciada Chan:

De la manera más atenta, me dirijo a usted con el propósito de presentarle mi informe de actividades mensuales conforme a lo estipulado en el **Contrato administrativo por Servicios Profesionales Número 325-2013**, aprobado bajo el Acuerdo Ministerial Número 26 - 2013, correspondiente al mes de Agosto del presente año y para el cobro de mis honorarios estoy presentando la **factura Serie "B" número correlativo 0018**.

**Actividades realizadas:**

1. Ingreso de datos de registros diarios en la base de datos.
2. Creación del primer análisis trimestral de visitación y biodiversidad.
3. Compostura de vitrina del museo.
4. Reunión mensual con CONAP para la comparación de datos de ingresos al parque.
5. Reunión con equipo planeador de un evento.
6. Envío de carta a Sub-teniente del COC-Yaxha para solicitar su apoyo en el área arqueológica.
7. Envío de cartas y oficios para la llamada de atención de una guía que no cumplía las normas del PNYNN.
8. Impresión de registros de ingresos para vigilantes de parqueo y de registros diarios de vigilancia.
9. Impresión y ubicación de rótulos de no tocar para el museo.
10. Planeación de capacitación para la para la homogenización de los conocimientos de los vigilantes, con apoyo de la coordinación técnica del parque.
11. Visita a Nakum para la evaluación de infraestructura y planeación de proyectos.
12. Realización de capacitación para la homogenización de los conocimientos de los vigilantes.
13. Recibimiento de visitas del CIEP e INTECAP.
14. Recibimiento de grupo de 50 estudiantes de arquitectura.
15. Creación de material informativo sobre la Región de Yaxha y sus servicios para entregar a los Tour Operadores.
16. Recibimiento de 20 personas de Tour Operadoras enviadas por la mesa binacional de Belice-Guatemala
17. Creación, socialización y ubicación del calendario de uniformes para el equipo de vigilancia.
18. Asistencia a 2 talleres de la actualización del plan maestro de la RBM.
19. Análisis de boletos del mes, contabilización y envío de resultados a Guatemala.
20. Apoyo para grupos de visitantes.
21. Evaluación de infraestructura general, registros de limpieza y comportamiento de visitantes.
22. Evaluaciones de desempeño de equipo de vigilancia.
23. Análisis de evaluaciones por cada jefe de grupo de vigilancia.



## Resultados

1. Se ingresaron los datos de los registros de vigilancia diarios en la respectiva base de datos. Esta tarea se realiza al final de cada plan de vigilancia, cuando son entregados todos los registros juntos por el jefe de grupo. En esta base de datos se descarga la información recolectada diariamente sobre visitación y biodiversidad del área, para que posteriormente sea analizada trimestralmente.



Ingreso de registros de vigilancia diarios

Base de datos en proceso de actualización

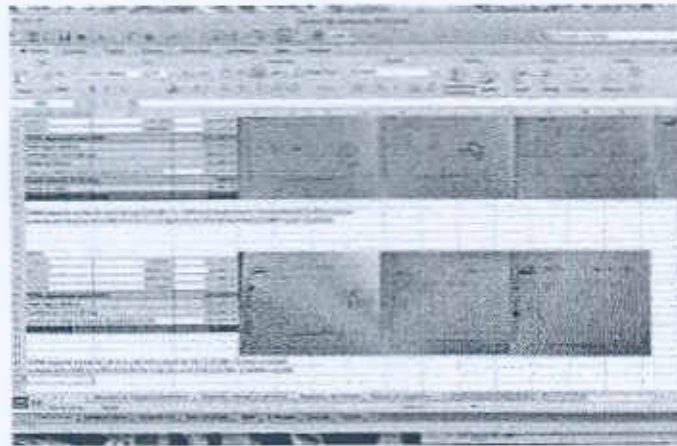
2. En base a los datos obtenidos con los registros de vigilancia diarios del trimestre anterior, se creó un informe con los resultados generales sobre los flujos de visitantes y la biodiversidad del área. Este informe incluye un análisis general por cada área principal de vigilancia, así como análisis comparativos entre áreas. Dicho documento se adjunta a este informe.
3. Se identificó una apertura en una de las vitrinas del museo. Para evitar el deterioro de las piezas se procedió a realizar una compostura inmediata. Tomando en cuenta que el quipo de conservación encargado de estos trabajos no estaba de turno, fue necesario utilizar los materiales disponibles. El trabajo fue realizado exitosamente.



Vitrina con apertura

Vitrina pegada después de compostura

4. Se realizó la respectiva reunión mensual con el encargado de la unidad de cobro de CONAP, para comparar ingresos económicos y de visitantes al parque. En la reunión se confirmó que los datos que se llevan en las dos instituciones sobre los ingresos son los mismos. En cuanto a los depósitos de efectivo, se concluyó que ellos han depositado la cantidad exacta hasta hacer su corte de caja. Eso significa que el resto de dinero faltante del último día, después que se cortara la caja, será depositado el próximo mes. Para llevar los registros de sus depósitos, se creó una hoja Excel donde se analizan las cantidades depositadas, las diferencias y otros detalles, entre ellos las fotos de los comprobantes de depósitos.



Proceso de análisis de depósitos y ubicación de copias digitales de los comprobantes

5. Se recibió al equipo de Villa Maya (Hotel de Sta. Elena, Pctén) para asesorarlos sobre las oportunidades que ellos tienen dentro del parque para realizar eventos VIP para sus clientes. Se les enseñaron las 3 áreas autorizadas para realizar eventos, se compartió con ellos la normativa y se acordó la próxima realización de algún evento.



Recorrido de reconocimiento con equipo del Hotel

6. A raíz de haber encontrado situaciones de falta de cooperación por parte de los visitantes, se decidió solicitar el apoyo de la autoridad militar en el área arqueológica. Este apoyo es principalmente de carácter estratégico, ya que según el equipo de vigilancia, los visitantes son más colaboradores cuando hay alguna autoridad presente, aparte de la del parque. Por esa razón se contactó al Sub-teniente del COC-Yaxha, por medio de un oficio, en el que se le hizo ver la necesidad de su apoyo. La respuesta de parte de ellos fue inmediata y positiva. Desde entonces se coordina la visita de dos elementos al área arqueológica para los días con mayor visitación de la semana.
7. El equipo de vigilancia en repetidas ocasiones se ha encontrado con guías poco cooperantes con las normas y la autoridad del parque. Por esa razón, se les entregó una carta a los vigilantes, la cual debían entregar a las personas irrespetuosas de parte de la administración del parque. Esta carta recordaba cordialmente las normativas del parque y cumplió la meta de informar a los guías y de regular su comportamiento. Exceptuando el caso de una guía, quien a pesar de la advertencia continuaba rompiendo las reglas del parque y faltando el respeto de los trabajadores. Como seguimiento se le mandó otra carta con un ultimátum, en el que se le aclaraba el porqué de la llamada de atención y que si continuaba su mal comportamiento se le iba a restringir el ingreso. Después de recibir esa carta, se disculpó con los trabajadores ofendidos y acató las normas del parque.



8. Se imprimieron 8 registros de ingresos para los vigilantes de las áreas de parqueo. Estos registros recopilan información sobre toda la gente que entra a el parque, información sobre sus carros, nacionalidad y sexo. Estas impresiones serán suficientes para 4 planes (2 meses). También se imprimieron 80 registros diarios de vigilancia para entregar diariamente a los encargados de velar por la supervisión del área arqueológica.



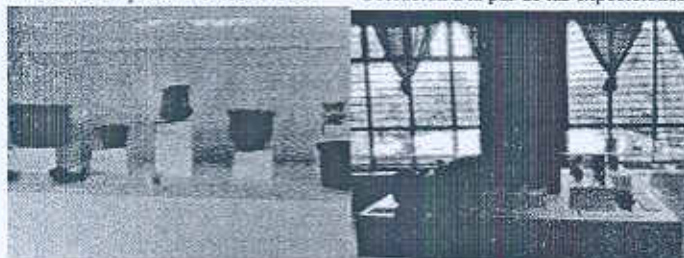
Impresión de registros

9. Se identificó que en el museo había un problema de cumplimiento de las normativas, principalmente porque las personas estaban acostumbradas a tocar las exposiciones y vitrinas. En base a este problema, se tomó la decisión de recordar las normas de no tocar en las áreas más obvias para que las personas tuvieran en cuenta la restricción durante todo el recorrido en el museo. Los rótulos fueron ubicados de una forma sutil cerca de las áreas con mayor incidencia.



Diseño e impresión de los rótulos

Ubicación a la par de las exposiciones



Ubicación de rótulos en vitrinas y columnas de información

10. Se planeó una capacitación para el personal de vigilancia que pretendía homogenizar la información arqueológica que ellos manejaban sobre el sitio, con el apoyo de la coordinación técnica del parque. Se identificó la necesidad de esta capacitación debido a que algunos vigilantes expresaron tener poco conocimiento del área, mientras otros manifestaban tener mucho. Como parte de la planeación, se realizó una convocatoria del personal por medio de un oficio. También se crearon hojas para tomar notas durante el recorrido, las cuales incluían el nombre de cada área y todos debían llenar la función, el nombre y número de referencia de las estructuras, así como otros detalles que les parecieran interesantes. En esta hoja se incluyó un mapa con los números y letras de cada estructura, incluyendo las vías que no todos manejaban anteriormente.



Oficio de convocatoria

Impresión de material para tomar notas

11. Se visitó Nakum con el objetivo de evaluar la infraestructura para proponer un plan de actividades a mediano y largo plazo. Este plan se concretó en un documento llamado: "Evaluación y propuestas para infraestructura de Nakum" el cual se adjunta en el presente informe.
12. Se llevó a cabo la capacitación del personal para la homogenización de los conocimientos de los vigilantes del sitio arqueológico. Esta capacitación fue liderada por el coordinador técnico y cada vigilante aportó sus conocimientos y experiencias en el área. Todos tomaron notas en las hojas que se les entregaron. La capacitación se realizó dos veces, una con cada grupo de vigilancia. De acuerdo con lo expresado al final de la capacitación, los participantes estaban satisfechos con la información compartida y con la experiencia que mezclaba lo técnico con lo práctico.



Recorrido de capacitación con 1er grupo

Recorrido de capacitación con 2do grupo

13. Se atendieron las visitas del CIAV e INTECAP. El CIAV es un instituto educacional de Ixlu, Petén que vino a solicitar apoyo con medicina, comida o dinero para realizar su seminario en la aldea La Máquina, ubicada en la entrada del Parque. Lamentablemente se les informó sobre las decadencias de medicina y la falta de disponibilidad para apoyarlos en otros insumos. El INTECP visitó para ofrecer sus servicios de capacitaciones y se creó un contacto directo para futuras necesidades del parque.
14. Se recibió un grupo de 50 estudiantes de arquitectura de Jalapa, al cual se le brindó apoyo para movilizar a sus catedráticos, quienes eran de mayor edad. Ellos ingresaron sin ninguna exoneración, sin embargo solicitaron el apoyo de traslados, el cual se les brindó. Así mismo se les asistió con la organización de su visita, debido a que entraron con un Pullman en un día de visitación alta.



Organización del parqueo para el ingreso del Pullman



Alumnos del bus



15. Se crearon materiales informativos sobre los servicios que ofrecen las comunidades alrededor del parque, para entregarlos a los tour operadores que visitan el área. Estos materiales incluyeron información general sobre los servicios que ofrecen los comunitarios, los contactos de las asociaciones que ofrecen dichos servicios y también se incluyó información sobre la página web y las redes sociales del parque.



Impresión de los materiales informativos Cortado y organizado de los materiales

16. Se apoyó con la bienvenida a las Tour Operadoras de Belice, El Salvador, Costa Rica y Guatemala, las cuales fueron enviadas por una iniciativa de la mesa binacional de Belice-Guatemala, que pretende promover el turismo entre ambos países y el resto de Centro América. Se les dio una introducción sobre el área y luego del recorrido en el parque guiado por un guía comunitario, se les recibió con un almuerzo preparado por una empresa comunitaria en el área de eventos del parque. EL propósito del evento fue enseñar las habilidades locales que complementan la oferta turística del PNYNN.



Bus del grupo de tour operadoras (TO)



Área de evento previo a la llegada de las TO

17. Se creó un horario de uniformes para el personal de vigilancia que se encuentra en el área arqueológica y que debe de cumplir con una buena imagen. Este horario se socializó con el objetivo de promover el uso de las mismas camisas y accesorios del uniforme los mismos días.



Calendario de uniformes

Ubicación de calendario junto a códigos de ética y objetivos del equipo

18. Se participó en dos talleres sobre productividad de la Zona de Amortiguamiento de la Reserva de la Biósfera Maya, en los cuales se participó como experta en el tema de turismo sostenible. En los talleres se discutieron el potencial del turismo, las posibles amenazas provocadas por esa actividad productiva y las ventajas que representan. El primer taller estuvo conformado por un pequeño

grupo de expertos en turismo del área y el segundó incluyó tour operadores y otros involucrados en el tema para validar las ideas propuestas en la reunión de expertos.



1er Taller ZAM de la RBM      2do Taller ZAM de la RBM

19. Se ingresaron los boletos del mes al registro digital. Se generaron las estadísticas respectivas, se corroboraron los datos con los registros escritos y se enviaron a Guatemala. El ingreso de los boletos se realiza semanalmente y se analiza mensualmente. Por igual, los envíos a Guatemala de la información generada son mensuales.
20. Se le brindó apoyo e información a los grupos de visitantes identificados con alguna necesidad. Principalmente estos grupos buscan información sobre área de camping, áreas de alimentación, el museo, el camino o brecha hacia Nakum, senderos principales y más. Esta necesidad de información nos indica que hay un déficit de señalización, así que se planea mejorar el sistema de información al visitante con la implementación de nuevos rótulos.



Grupo de visitantes al que se le brindó información



Ubicación de visitantes en área de camping

21. Se realizaron diferentes recorridos para evaluar la infraestructura en general, la cual sufrió algunos desperfectos con las lluvias. Principalmente se observan escalones y pasamanos de madera rotos. También se verificaron en los recorridos los llenados de registros de limpieza y obviamente la calidad de limpieza de los baños. Estos recorridos también sirven para comprobar el buen comportamiento de los visitantes y la efectividad de la infraestructura y señalización.



Pasamanos reemplazado



Registros de limpieza llenos





Visitantes usando apropiadamente las gradas



Infraestructura dañada por visitantes

22. Se realizaron evaluaciones de desempeño del personal de vigilancia en el área arqueológica. Estas evaluaciones incluyen los mismos indicadores que manejan los jefes de grupo (puntualidad, presentación, limpieza, seguimiento de normas generales y más), sin embargo son realizadas personalmente para complementar las evaluaciones de los jefes. El desempeño de los vigilantes en el área arqueológica es la cara que demuestra el parque, así que mantener un estándar de calidad es sumamente importante.



Personal en su horario haciendo limpieza Personal encargado de basura

23. Se analizaron las evaluaciones entregadas por cada jefe de grupo, se compararon con las evaluaciones realizadas personalmente y con los registros que deben llevar cada uno de los vigilantes para hacer un chequeo cruzado de su desempeño. Luego se les dio una calificación a cada uno y se ingresó a una base de datos que permite medir el desempeño general de los trabajadores con el objetivo de monitorear sus áreas de mejora y verificar la efectividad de sus trabajos.

Atentamente me despido de usted, deseándole éxitos en todos sus proyectos.

Vo. Bo.   
Nelson Carabeo  
**NELSON CARABEO CHAY**  
COORDINADOR ADMINISTRATIVO  
Parque Nacional Yaxhá - Nixum - Natzun  
DGPCN



  
Dorianne Sofia Anzueto Pellecer