

Licenciada
Gladys Elizabeth Palala Gálvez
Viceministra del Patrimonio Cultural y Natural
Su Despacho.

Estimada Licenciada Palala:

De la manera más atenta, me dirijo a usted con el propósito de presentarle mi **informe de resultados** de actividades conforme a lo estipulado en el **Contrato administrativo por Servicios Técnicos Número 1089-2017**, aprobado bajo el Acuerdo Ministerial **Número 34 - 2017**, correspondiente del 05 de enero al 31 de diciembre del 2017.

Resultados cuantitativos:

1. Supervisión de la vigilancia, atención de visitantes y verificación del cumplimiento de la normativa del Parque en diez sectores de la zona de uso público de los sitios arqueológicos Yaxha y Topoxte. Durante la semana santa se cubren catorce puestos de vigilancia en el sitio arqueológico Yaxha el fin de detectar cualquier situación que pueda poner en riesgo la integridad de los visitantes y el patrimonio. Durante la semana santa también se realizó una visita al sitio arqueológico Nakum para supervisar la atención al público



Fig.1: Registro de vehículos y atención de visitantes en Nakum durante semana santa.

2. Mantenimiento de infraestructura de uso público en los sitios arqueológicos Yaxha y Topoxte: durante el año se les dio mantenimiento a dieciocho escalinatas de madera. Las escalinatas de madera presentan desperfectos de manera frecuente, por estar expuesta a condiciones climáticas y el tiempo de uso.
3. Se verifica el estado de las cubiertas que protegen estructuras arqueológicas de nueve sectores del sitio arqueológico Yaxha y Topoxte, su deterioro representa exposición de los monumentos a condiciones que podrían ocasionar daños a los vestigios. Se definieron necesidades de mantenimiento y se plantearon alternativas de construcción.
4. Se verificó el funcionamiento y mantenimiento de los cinco servicios sanitarios de los sitios arqueológicos Yaxha y Topoxte. Además, se renovó la pintura del interior y exterior de los baños.
5. Colocación de seis rótulos direccionales en el sitio arqueológico Nakum, indicando los principales sectores del área: Sur, Norte, Plaza Central y Acrópolis Sur y el sitio arqueológico desde el campamento.



Fig.2: Rótulos direccionales en sitio arqueológico Nakum

6. Colocación de cinco rótulos en el camino de acceso al Parque indicando la presencia de fauna silvestre y los límites de velocidad dentro del área protegida.



Fig.3: Rotulación para la prevención de atropellamientos de fauna silvestre

7. Colocación de un rótulo indicador del inicio del sendero hacia el petrograbado, en el sitio arqueológico Yaxha.



Fig.4: Rotulo direccional hacia el petrograbado del sitio arqueológico Yaxha.

8. Colocación de dos rótulos de advertencia y número máximo de personas en las escalinatas de ascenso al templo 216 de la Plaza Este. El número máximo establecido es de 30 personas, número que permite un movimiento seguro en la plataforma del templo.
9. Elaboración de seis rótulos de prohibición de ascenso a estructuras arqueológicas.
10. Colocación de dos rótulos de precaución al caminar por la presencia de superficies resbalosas y raíces expuestas en los ingresos del sitio arqueológico Yaxha.
11. Elaboración de cuatro rótulos de prohibición de nadar en la laguna de Yaxha.

12. Dos rótulos del logo de la Convención Internacional de Humedales Ramsar para la laguna de Yaxha.
13. Colocación de diez hojas con la normativa y recomendaciones en el área de acampar. ~~Este se reemplaza ante su deterioro.~~
14. En el área de registro de visitantes del Parque del sitio arqueológico Yaxha, se realizó un mural que hace alusión al grafito de la procesión del palacio de la Acrópolis Sur y se le dio mantenimiento del rótulo con la representación del glifo representado en el logo del Parque.
15. Supervisión y coordinación de labores de mantenimiento de ocho áreas de tránsito o senderos con el fin de detectar daños o exposición a posibles riesgos en el sitio arqueológico Yaxha y en el sitio arqueológico Topoxte.



Fig.5: Visitantes extranjeros transitando por los senderos del sitio arqueológico Yaxha.

16. Diez registros de visitantes mensuales indicando el número de visitantes nacionales, extranjeros, exonerados y clasificadores temáticos.
17. Colocación de rótulos para el uso adecuado de los recipientes de basura y cierre de las puertas de los baños por presencia de fauna silvestre en cinco conjuntos de baños de hombres y mujeres de los sitios Yaxha y Topoxte.
18. Colocación de diez rótulos mostrando la prohibición de tocar las piezas y vitrinas de exposición en el museo.
19. Apoyo y asistencia a seis talleres de la Consultoría del Sistema de Gestión de la Calidad, además de giras a los sitios arqueológicos del Parque, reuniones y capacitación sobre avistamiento de cocodrilos en la laguna de Yaxha.
20. Cinco reuniones con el equipo del INTECAP de la consultoría que propone herramientas y documentos de Gestión de la Calidad Turística.

21. Coordinación de cuatro capacitaciones para los guardarecursos enfocadas en criterios del Sello Q proporcionadas por el INGUAT a través de capacitadores del INTECAP.

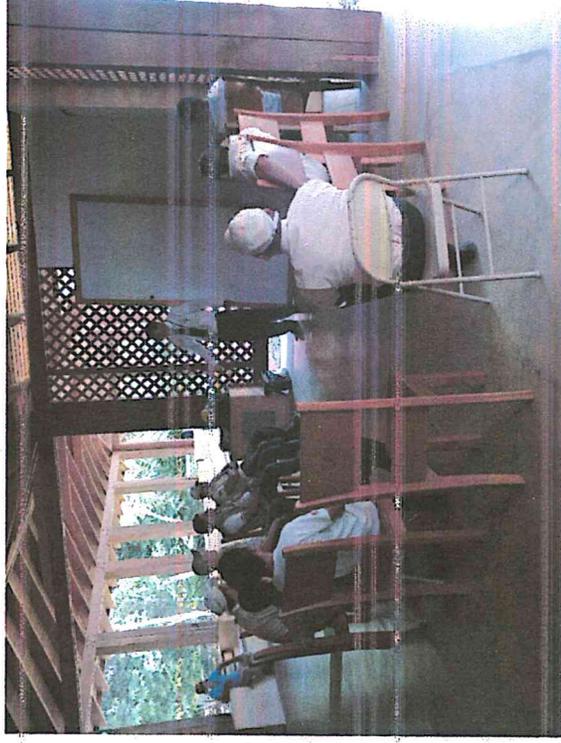


Fig.6: Capacitación sobre servicio al cliente brindado por el INTECAP.

22. Coordinación de diez capacitaciones del diplomado Seguridad Integral en Áreas Protegidas del SIGAP que organiza el Programa de Asistencia al Turista de Petén.
23. Elaboración de seis propuestas de mejoramiento o remodelación de infraestructura de uso público del Parque.
24. Revisión de registros de visitación de los sitios arqueológicos Nakum y Naranjo de cinco años (2012 a 2016).

Año	Sitio arqueológico	
	Nakum	Naranjo
2012	257	159
2013	430	285
2014	323	341
2015	465	230
2016	562	429

Cuadro 1: Visitación sitios arqueológicos Nakum y Naranjo del año 2012 al 2016

Resultados cualitativos:

1. Supervisión de actividades efectuadas por el grupo de vigilancia en la zona de uso público del sitio arqueológico Yaxha y Topoxte, atención al visitante y verificación del cumplimiento de la normativa de la zona. En el sitio arqueológico Nakum también se realizan actividades de vigilancia,

mantenimiento y limpieza del sitio arqueológico, ranchos de descanso y servicios sanitarios por el vigilante de turno. En algunas ocasiones los vigilantes realizan acompañamiento de grupos de estudiantes con el fin de brindar información y corregir comportamientos inadecuados.

2. ~~Identificación de deterioros en los senderos y posibles riesgos a la seguridad de los visitantes.~~ Se coordinan las actividades de mejoramiento con los encargados. Los riesgos más comunes en el área son los suelos y superficies resbalosas, ante la imposibilidad de corregir por completo este factor, se colocaron rótulos de precaución.



Fig.7: Colocación de rótulo de precaución al inicio del recorrido del sitio arqueológico Yaxha.

3. Seguimiento a las actividades de mantenimiento, corrección de daños o ~~desperfectos en las escalinatas, servicios sanitarios, coberturas que protegen~~ estructuras de valor arqueológico, senderos.
4. Atención de consultas que llegan al buzón de mensajes de la página oficial de Facebook del Parque. Se requiere servicio de internet en las oficinas dentro del Parque, para poderle dar seguimiento a este medio de comunicación de manera más frecuente.
5. Libros de registro y bases de datos de los visitantes que visitan los sitios Nakum, Naranjo y Topoxte.
6. Registros históricos de la visitación de los sitios arqueológicos Nakum y Naranjo.
7. Control cruzado de boletos de ingreso de visitantes nacionales y extranjeros con el coadministrador del Parque CONAP. Se lleva registro del ingreso de visitantes exonerados bajo distintas categorías. Se llevan registros de los centros educativos, ceremonias Mayas y usuarios del área de camping.

- Celebración del día internacional de los Parques Nacionales en el sitio arqueológico Topoxte junto a los niños de la escuela primaria del caserío Yaxha.



Fig.8: Explicación sobre Topoxte a niños de la escuela del caserío Yaxha

- Charla sobre el tapir y su hábitat en la Reserva de la Biosfera Maya por el programa de investigación del tapir del Centro de Estudios Conservacionistas, CECOM.
- Se colocaron rótulos que indican la prohibición de nadar en la laguna. Esta prohibición se debe a la presencia de cocodrilos, lo cual pone en riesgo la seguridad de los visitantes y de los mismos cocodrilos, especie protegida del Parque.
- Se colocaron rótulos de precaución en el ascenso y capacidad de carga recomendada para el templo 216. El número máximo recomendado es de 30 personas máximo, la plataforma del templo tiene capacidad de albergar a aproximadamente 150, pero la presencia de este número de personas resulta de alto riesgo por lo que se busca que los visitantes evalúen su propia seguridad advirtiéndoles que el ascenso es bajo su propio riesgo.



Fig.9: Rotulación de precaución y número máximo de personas en la plataforma del templo 216.

12. Se colocaron rótulos para prevenir que los visitantes suban o se sienten en estructuras arqueológicas como muros, altares o estelas. Se cuenta con reserva de rótulos para épocas de alta visitación debido a que en ocasiones estos han desaparecido de su sitio.
13. Se elaboraron rótulos con el fin de advertir a los conductores que ingresan y salen del área protegida de la presencia de fauna silvestre, principalmente vertebrados: aves, mamíferos, reptiles y anfibios; colocando los límites de velocidad establecidos en el Plan Maestro de la Reserva de la Biosfera Maya y el Plan de Gestión Ambiental del Centro de visitantes.
14. Se elaboraron rótulos con el logo de la Convención Internacional de Humedales Ramsar con el fin de dar a conocer y resaltar la importancia de la laguna Yaxha a los visitantes.
15. Se colocaron rótulos de advertencia al caminar en los ingresos del sitio arqueológico Yaxha, área de parqueo e inicio de la calzada del lago. Ante la dificultad de poder corregir las condiciones que crean las superficies resbalosas y la presencia de raíces, la mejor acción es prevenir a los usuarios para que tomen precauciones.
16. Se colocaron rótulos para solicitar a los visitantes el buen uso de los recipientes de basura de los servicios sanitarios y mantener cerradas las puertas, ante la presencia de animales silvestres que ingresan y tienen dificultades en encontrar la salida, algunas vces llegando a morir del estrés o golpes.
17. Se colocó la normativa y recomendaciones de uso del área de acampar del sitio arqueológico Yaxha.

18. En el área de museo se colocaron rótulos que indican la prohibición de tocar las piezas expuestas. También se colocó un rótulo que indica que el ingreso es libre.
19. Se le dio mantenimiento a la rotulación direccional del arqueológico Yaxha y del camino al sitio arqueológico Nakum.
20. Se colocó rotulación direccional en el sitio arqueológico Nakum indicando los principales sectores del área: Sur, Norte, Plaza Central y Acrópolis Sur y el sitio arqueológico desde el campamento.
21. Se le dio mantenimiento al rótulo del Parque en el área de registro de visitantes en el área de Parque. También se elaboró un mural alusivo a la procesión representada en el palacio de la Acrópolis Sur, gracias a la colaboración de un artista voluntario y el hotel El Sombrero.
22. Se le dio acompañamiento y apoyo al equipo consultor que elaboró el Sistema de Gestión de la Calidad, consultoría proporcionada por la cooperación alemana, GIZ. Esta consultoría también desarrolló capacitaciones en los temas de atención de visitantes, mantenimiento de infraestructura y seguridad ocupacional.
23. Elaboración de encuesta de satisfacción, motivación y percepción de los visitantes del Parque.
24. Se le ha dado seguimiento y apoyo al equipo consultor del INTECAP que elabora las herramientas y documentos de Gestión de la Calidad Turística. Se ha proporcionado documentación, se han realizado observaciones a las herramientas y se les ha ofrecido acompañamiento en campo, con el fin de recabar información.

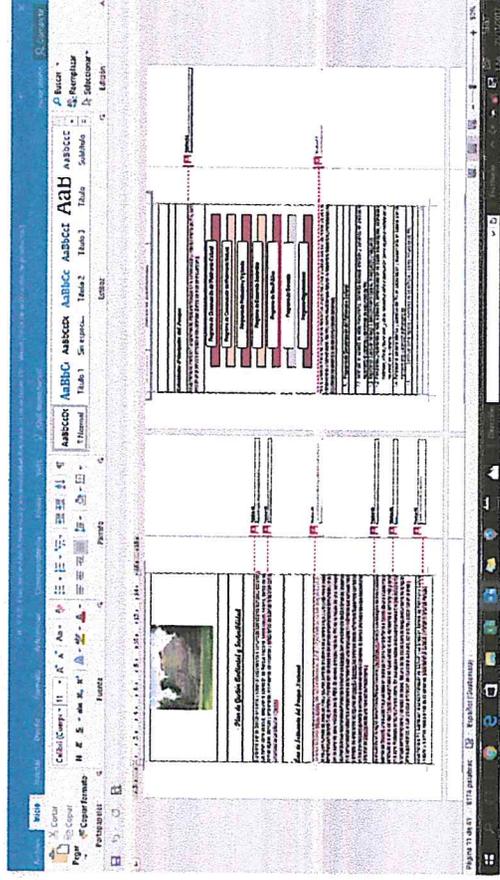


Fig 10: Revisión de documentos de la consultoría para el cumplimiento de los criterios del sello Q.

25. Apoyo a capacitación sobre monitoreo biológico para guardarecursos de CONAP de la Reserva de la Biosfera Maya
26. En coordinación con la codirección del Parque del CONAP y apoyo de AMPI-MARN se tomaron y analizaron muestras de agua de la laguna de Yaxha.

27. Se elaboraron propuestas para el mejoramiento y renovación de infraestructura de uso público del Parque: escalinatas de madera, áreas de descanso, coberturas, vidrios del museo y servicios sanitarios.
28. Apoyo a la consultoría del Sistema de Gestión de la Calidad, consultoría proporcionada por la cooperación alemana, GIZ. Esta consultoría también desarrolló capacitaciones en los temas de atención de visitantes, mantenimiento de infraestructura y seguridad ocupacional.
29. Se coordinaron las capacitaciones a guardarecursos de IDAEH y CONAP, del diplomado de Seguridad Integral en Áreas Protegidas del SIGAP que maneja el Programa de Asistencia al Turista, PROATUR y la consultoría del Sello Q que el INGUAT ha proporcionado a través del INTECAP.



Fig.11: Capacitación sobre conservación, tráfico ilegal y manejo de animales venenosos del diplomado a cargo de ARCAS.

30. Se desarrolló una propuesta de manejo de residuos sólidos a implementar en el Parque, la cual incluye sugerencias para la adquisición de herramientas y equipo básico para su manejo y almacenamiento.

[Handwritten signature]



Ana Lorena Lobo Morales

[Handwritten signature]
Sr. Bo. Nelson Carabeo
Coordinador Administrativo
Parque Nacional Yaxha-Nakum-Naranjo

Licenciada
Gladys Elizabeth Palala Gálvez
Viceministra del Patrimonio Cultural y Natural
Su Despacho.

Estimada Licenciada Palala

De la manera más atenta, me dirijo a usted con el propósito de presentarle mi **informe final** conforme a lo estipulado en el **Contrato administrativo por Servicios Técnicos Número 1089-2017**, aprobado bajo el Acuerdo Ministerial Número 34 - 2017, correspondiente del 05 de enero al 31 de diciembre del 2017.

Actividades realizadas:

1. Mantenimiento
2. Vigilancia
3. Registro y atención de visitantes
4. Rotulación
5. Coordinación y apoyo a ciclos de capacitación de guardarecursos
6. Apoyo a consultoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad Turística
7. Propuestas para el mejoramiento o renovación de infraestructura

Actividades realizadas:

1. Mantenimiento:

En conjunto con el grupo de mantenimiento y el apoyo de la vigilancia se llevan a cabo actividades de identificación de necesidades de reparación o mejoras, priorización y seguimiento al mantenimiento en la infraestructura de uso público y el campamento, principalmente de las escalinatas, áreas de descanso, coberturas, baños, senderos. También se realiza el manejo y clasificación de desechos sólidos del área. Se identifican fallas o desperfectos que puedan causar daños a la integridad del visitante. También se reportan posibles impactos en las estructuras arqueológicas a la coordinación técnica y el grupo de conservación.



Fig.1: Colocación de jaladores y chapas en puertas de Topoxte.



Fig.2: Identificación de daños en escalinatas

2. Vigilancia:

Se coordina y se supervisan actividades de vigilancia con apoyo de los encargados de grupo. Mediante recorridos se supervisa el trabajo del personal y la atención hacia los visitantes y el comportamiento de estos. En las áreas de entrada se registran los datos de las personas que ingresan al área, se lleva un registro de centros educativos, personas que hacen uso del área de acampar, ceremonias Mayas. Ante la visita de grupos educativos se asigna un

acompañante con el fin de supervisar el comportamiento del grupo y brindar información del área. Durante semana santa se le dio prioridad a la vigilancia y fueron asignados acompañantes para los grupos que realizarían ceremonias Mayas.

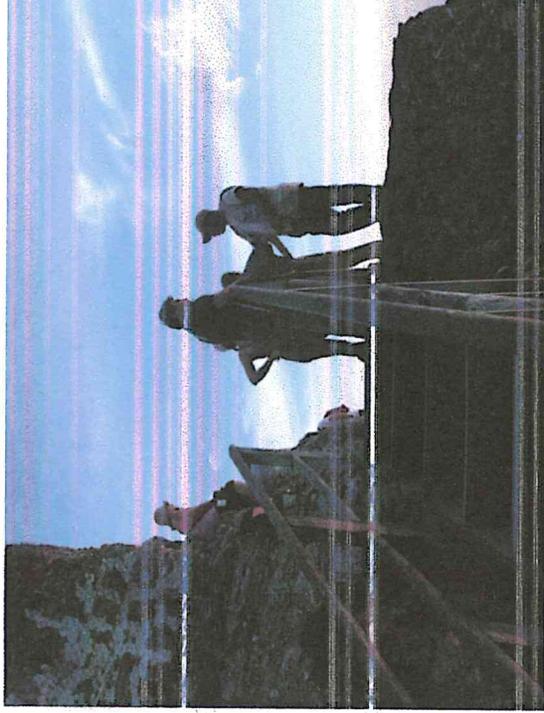


Fig.3: Atención de visitantes en templo 2'16.

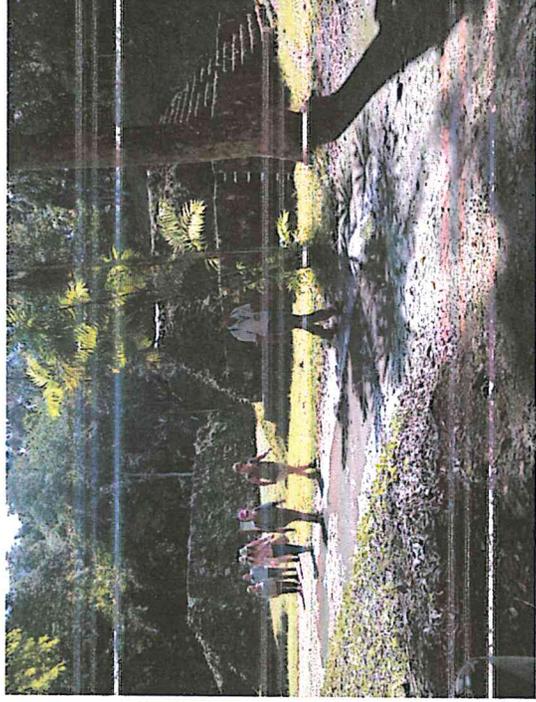


Fig.4: Visitantes del parque acompañados por guía local

3. Registros y atención de visitantes:

Se tiene registro los visitantes que ingresan a los sitios arqueológicos Yaxha, Nakum, Naranjo y Topoxte. En conjunto con la unidad de cobro de la coadministración del Parque, CONAP se lleva a cabo el conteo cruzado de boletos de visitantes nacionales, extranjeros y exonerados en las distintas categorías. La figura 7 resume el ingreso de visitantes durante el 2017.

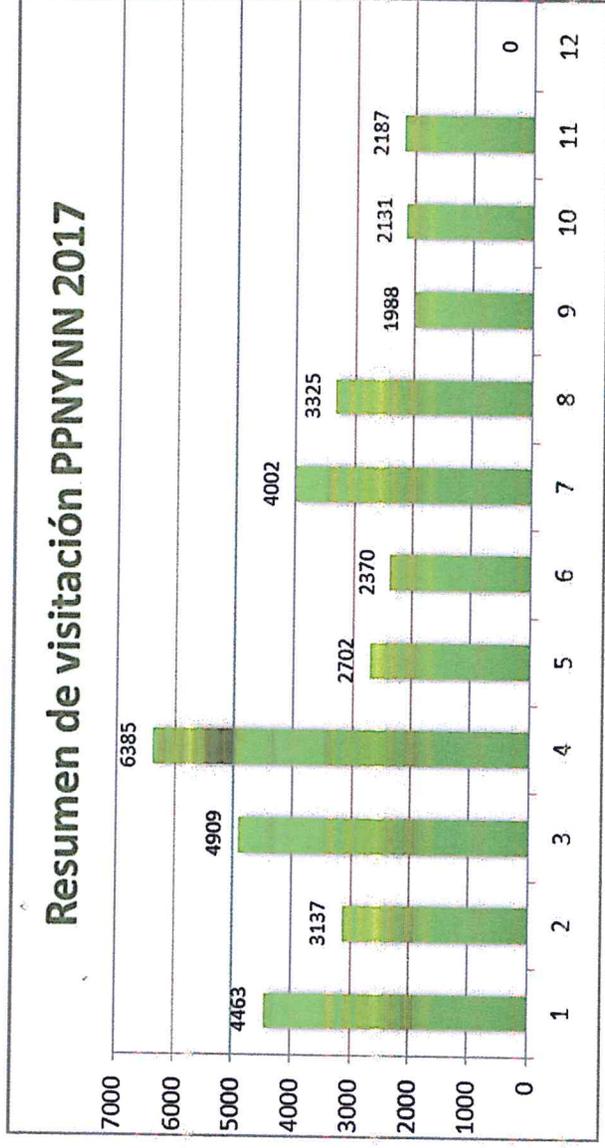


Fig. 5: Resumen de ingreso de visitantes 2017.

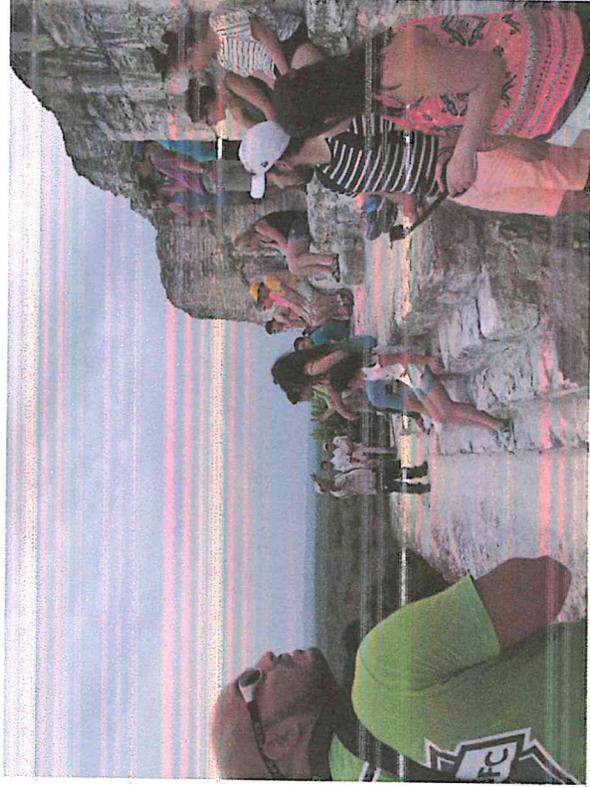


Fig.6: Vigilante brindando recomendaciones en Templo 216.

Se contestan consultas realizadas en la página de Facebook del Parque y se implementó una encuesta digital en línea para conocer la satisfacción de la visita y la percepción que los visitantes tienen sobre el área.

Gracias al apoyo de dos emprendedoras turísticas comunitarias del territorio Yaxha y a la coordinación técnica, se celebró el día internacional de los Parques Nacionales junto a los alumnos de la escuela del caserío Yaxha, con una visita al sitio arqueológico Topoxte.

4. Rotulación

Se le dio mantenimiento a la rotulación existente y se realizó rotulación nueva. Los rótulos nuevos se elaboraron el fin de prevenir impactos en la vida silvestre e integridad de los visitantes, y reforzar la normativa de uso público del área protegida: no nadar en la laguna, no subir a estructuras arqueológicas, prevención en la caminata por el área, capacidad de carga del templo 216, etc. Rotulación impresa en el área de baños. Se realizó rotulación básica para el sitio arqueológico Nakum con el fin de identificar los principales elementos arqueológicos del área. También en el área de camping se colocó rotulación impresa sencilla con el fin de recordar la normativa de uso. Se reforzó la rotulación normativa en el área del museo. También se elaboraron rótulos para identificar el reconocimiento internacional de los humedales del Parque.

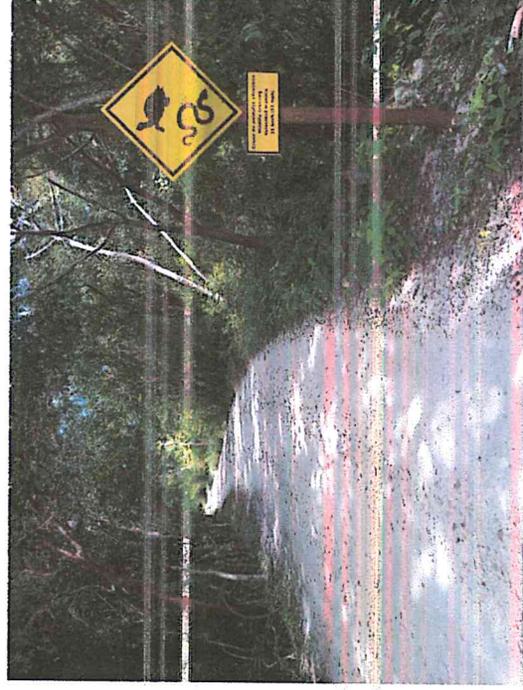


Fig.7.: Rótulos de precaución por el paso de animales silvestres



Fig.8: Rótulo que indica la prohibición de subir a estructuras arqueológicas

5. Coordinación y apoyo a ciclos de capacitación de guardarecursos

Se coordinaron capacitaciones para los guardarecursos del IDAEH y CONAP correspondientes a los proyectos del sistema de gestión de la calidad, Sello Q y el diplomado de Seguridad Integral en Áreas Protegidas del SICAP. Entre las capacitaciones que ha recibido el personal operativo se encuentran los temas de primeros auxilios, servicio al cliente, seguridad, gestión de riesgos, manejo de residuos sólidos, manejo de aguas residuales, manejo de fauna y tráfico ilegal, etc.

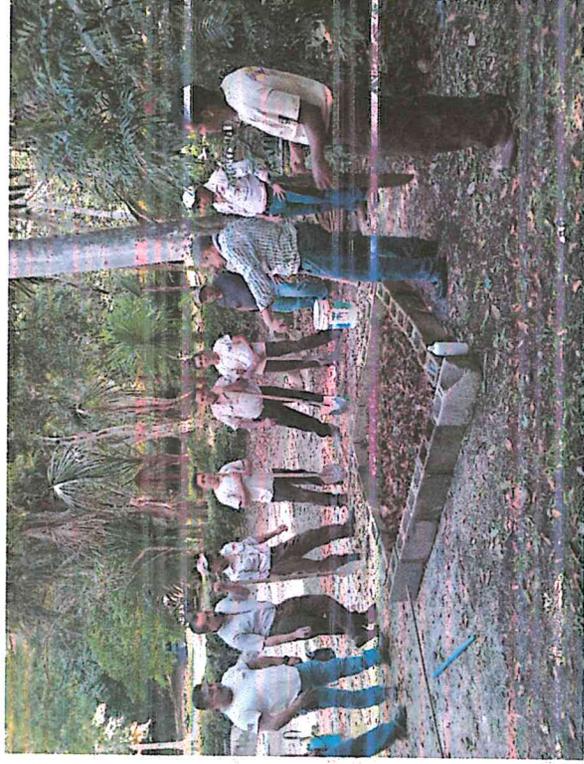


Fig.9: Capacitación sobre compostaje a cargo de INTECAP.



Fig.10: Capacitación sobre gestión de riesgo a cargo de CONRED.

6. Apoyo a consultoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad Turística

Apoyo a consultoría sobre el Sistema de Gestión de la Calidad, financiada por el programa Seiva Maya de la cooperación alemana GIZ. En esta consultoría se trabajó en conjunto con los consultores y personal del parque con el fin de definir las prioridades de trabajo y definir protocolos de acción. Para implementarse requiere recurso humano capacitado e inversiones. Esta consultoría ofreció capacitación al personal del parque en los temas de infraestructura, seguridad ocupacional y atención de visitantes.

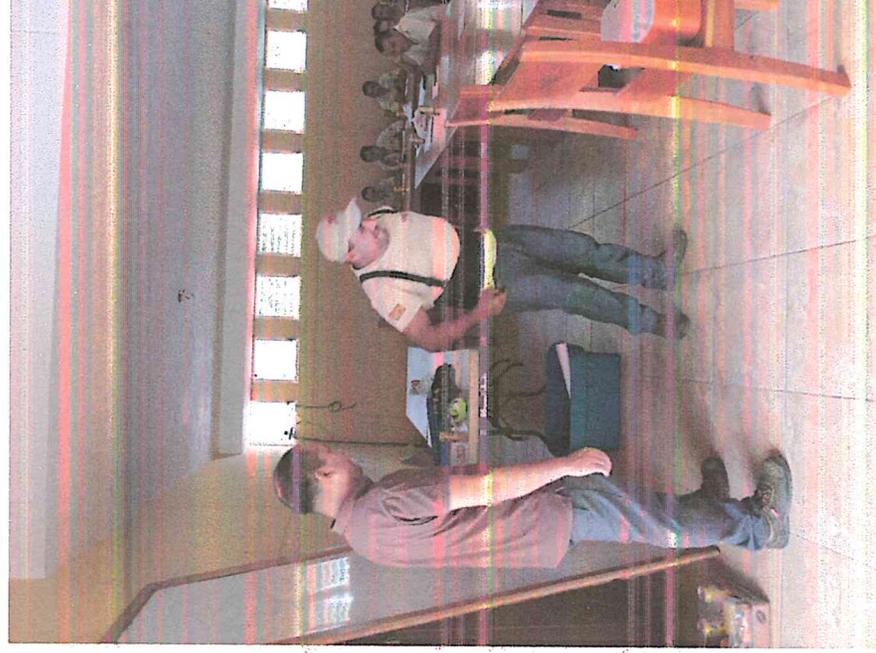


Fig.11: Capacitación sobre seguridad industrial parte de la consultoría del Sistema de Gestión de la Calidad.

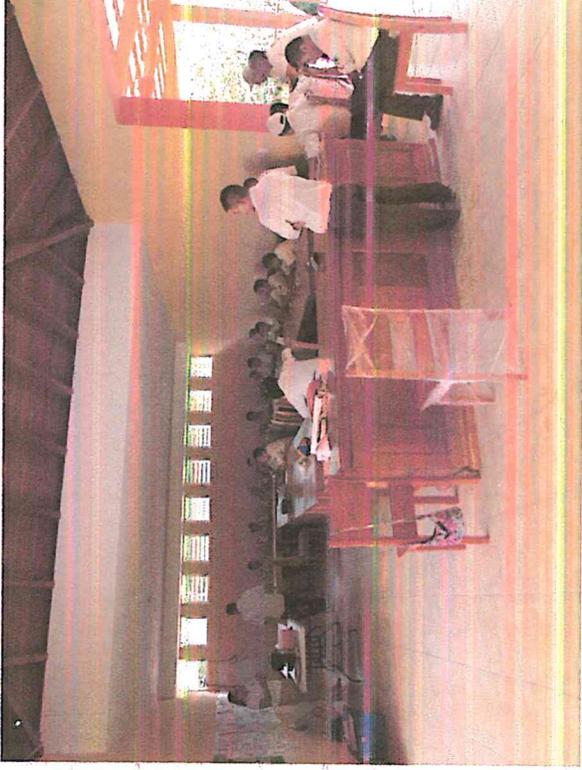


Fig.12: Taller de la consultoría del Sistema de Gestión de la Calidad con personal operativo

7. Propuestas para el mejoramiento o renovación de infraestructura

Se han elaborado propuestas para el mejoramiento de la infraestructura de uso público. Las propuestas elaboradas fueron: renovación de escalinatas, ampliación de baños, reemplazo de coberturas, coberturas para los vidrios del museo para prevenir la colisión de aves y daño a piezas por ingreso de luz solar, manejo de residuos sólidos. Actualmente se está adelantando la propuesta de manejo de residuos para incluirla dentro del proyecto Flores huella cero, que busca reducir las emisiones causantes

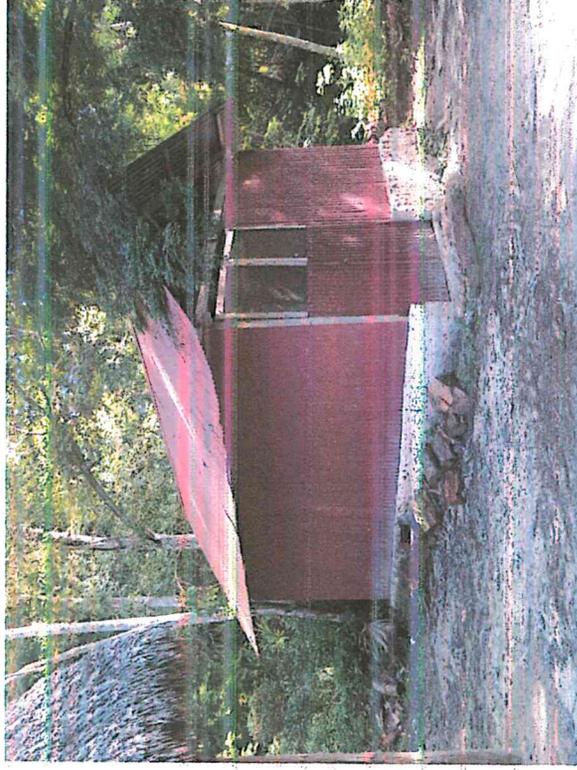


Fig.14: Bodega de almacenamiento de residuos sólidos.

8. Seguimiento a consultoría sobre el sello Q

Se le ha dado seguimiento y apoyo a la consultoría que ha propuesto documentos de gestión de la calidad turística para el logro del Sello Q que el INGUAT ha proporcionado a través del INTECAP. Se han revisado y realizado observaciones a las herramientas e instrumentos de registro propuestos. Y sosteniendo reuniones con el equipo consultor con el fin de asegurar los datos y propuestas a la realidad del área y que las herramientas sean aplicables. Este proyecto sigue en proceso.

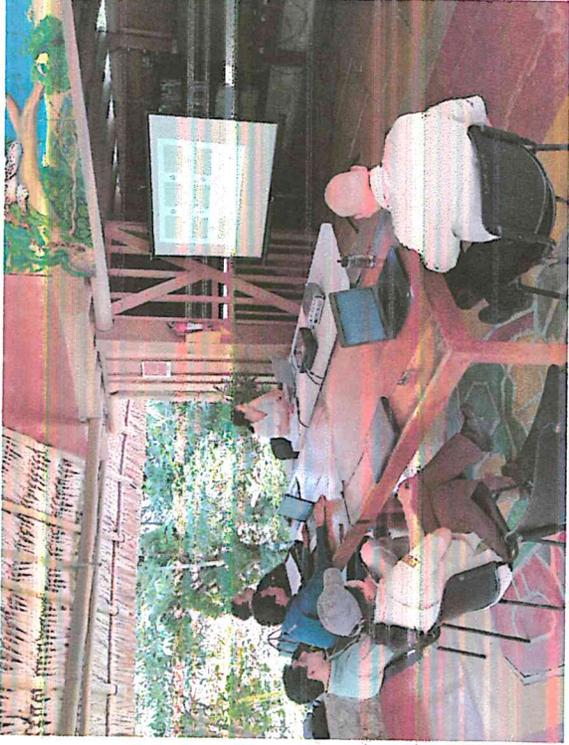


Fig 15. Jornada de revisión de herramientas propuestas por consultoría para el alcance de criterios del Sello Q en el PNYNN.

Ana Lorena Lobos Morales



Ve. Bo. Nelson Carabeo
Coordinador Administrativo
Parque Nacional Yaxha-Nakum-Naranjo