

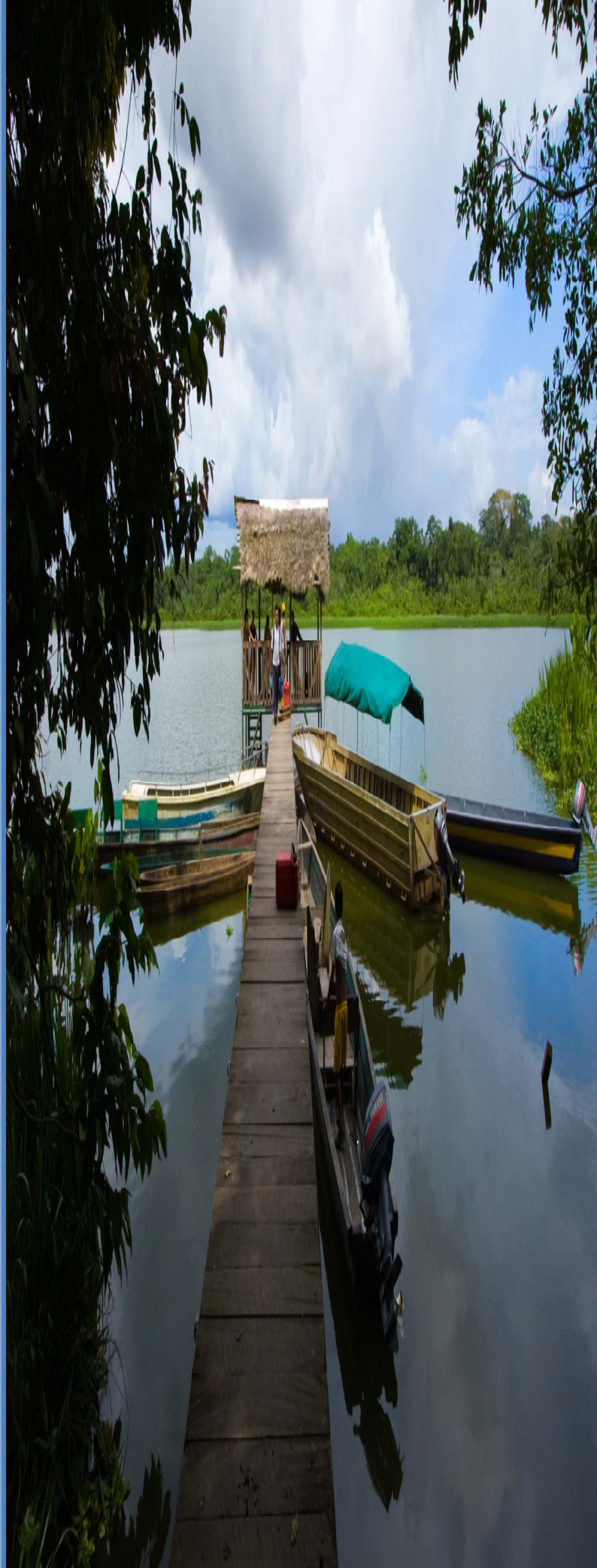
MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE TURISMO COMUNITARIO

Red Solidaria de Turismo
de la Ribera del Río
Napo - “REST”

2011



Diego Andrade Ubidia
William Aguas



Este Manual se realizó en el marco del proyecto *“Fortalecimiento de las capacidades de tres comunidades de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Río Napo (REST), y apoyo a la construcción de medios de vida sostenibles a través del turismo”*, correspondiente al proyecto UNWTO/MDG-F 1745/02, financiado dentro del componente 2.1.6. *“seis iniciativas productivas ambientalmente sostenibles en turismo sostenible”* del *“Programa para la Conservación y el Manejo Sostenible del Patrimonio Natural y Cultural de la Reserva de la Biosfera Yasuní”*, MDG-F 1745, ejecutado por Solidaridad Internacional.

Consultor: Diego Andrade U.
Técnico de Apoyo: William Aguas D.

Para mayor información comunicarse con:

Solidaridad Internacional:

Calle Últimas Noticias N39-127 y El Universo
5932 2520529
Quito - Ecuador
www.solidaridad.org

Organización Mundial de Turismo OMT

Programa para la Conservación y Manejo Sostenible del Patrimonio Natural y Cultural de la Reserva de Biosfera Yasuní Of. Coca: 06 2 882 - 326 Of.
Quito: 02 2 460 - 330 Ext. 1050
Ecuador
www.unwto.org

Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Río Napo

Nuevo Rocafuerte Ecuador

INDICE

1. INTRODUCCION	4
2. OBJETIVOS DE ESTE MANUAL.....	5
3. RED SOLIDARIA DE TURISMO DE LA RIBERA DEL RÍO NAPO - “REST”	7
4. APLICACIÓN DEL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS	11
5. CRITERIOS DEL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS	12
CRITERIO AMBIENTAL.....	13
I. MATERIALES E INSUMOS.....	17
II. AGUA.....	18
III. ENERGÍA.....	19
IV. USO Y MANEJO DE SUELOS	20
V. FLORA Y FAUNA	20
VI. MANEJO DE DESECHOS	21
VII. EDUCACIÓN AMBIENTAL.....	22
CRITERIO SOCIAL Y CULTURAL	23
I. COMUNIDADES LOCALES	24
II. REVALORIZACIÓN CULTURAL	25
CRITERIO ECONOMICO Y SERVICIOS	26
I. ADMINISTRACIÓN	30
II. PROMOCION	34
III. INFORMACION.....	34
IV. SEGURIDAD	37
V. LABORAL Y PERSONAL.....	38
VI. SEÑALIZACION	41
VII. COMUNICACIÓN	42
VIII. INTERPRETACION.....	42
IX. LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO	43
X. INFRAESTRUCTURA	45
XI. TRANSPORTE.....	49

1. INTRODUCCION

El Manual de Buenas Prácticas de turismo comunitario se ha desarrollado sobre la base de varios documentos y procesos que se llevan adelante en Ecuador. Se ha tomado en cuenta la Norma Técnica de Ecoturismo de Ecuador, el programa de mejores prácticas de la Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo y Aventura ASEC, la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica desarrollada por el SNV, Rainforest Alliance y Counterpart International.

También se tomo en cuenta los procesos y recomendaciones de REDTURS y de la Organización Internacional del Trabajo OIT, de la Organización Mundial de Turismo – OMT, del Programa de Pequeñas Donaciones de Naciones Unidas PPD. También se analizó los criterios globales de turismo sostenible y varios programas de certificación de turismo sostenible que operan en Ecuador y América Latina.

Este manual recoge en su mayor parte los criterios y estándares del **“MANUAL DE IMPLEMETACION DE BUENAS PRACTICAS PARA ECOTURISMO COMUNITARIO** *Una guía para Emprendimientos Comunitarios*” que es el resultado de proyecto “Fortalecimiento de los Proyectos de Ecoturismo con participación comunitaria financiados por PPD Ecuador” implementado por ASEC entre los años 2004 y 2007 en 12 comunidades en el país, financiado por el programa de Pequeñas Donaciones PPD, que forma parte del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD. Actualmente este manual está en proceso de publicación en un alianza entre e la Organización Mundial de Turismo en el marco de su Programa de Interculturalidad y del Programa Yasuní, de la Universidad de las Américas UDLA y del Programa de Pequeñas Donaciones de Naciones Unidas PPD.

Este Manual es una herramienta que puede ser utilizada por cualquier iniciativa de Turismo Comunitario ITC, miembro de la REST, que busque mejorar sus procesos internos de turismo en los criterios ambientales, sociales, culturales impactando positivamente también en la calidad de los servicios que se ofrecen.

Este Manual busca también que las ITC lo apliquen de manera voluntaria, en un marco de colaboración e intercambio de experiencias con otros ITC de la Amazonía, bajo un objetivo común, satisfacer las necesidades identificadas de la comunidad, de la operación de turismo comunitario así como de sus clientes.

El Manual puede ser implementado en todos los aspectos de la operación turística;

- ✓ Hospedaje (alojamiento con familias, cabañas ecológicas, hospederías comunitarias)
- ✓ Alimentos y Bebidas (restaurantes y comedores)
- ✓ Transporte (terrestre y marítimo)
- ✓ Interpretación (senderos y centros de interpretación ambiental)

2. OBJETIVOS DE ESTE MANUAL

- **Conocer e implementar buenas prácticas de manejo para turismo comunitario**

Tal vez el mayor reto de este manual es lograr que los ITC adopten buenas prácticas de manejo aplicándolas a sus operaciones y servicios, logrando así fortalecer la gestión de los ITC, mejorar constantemente la calidad y manejar la operación turística cada vez mejor y lograr a futuro replicar en otras ITC la implementación de este manual.

- **Mejorar continuamente la operación de turismo comunitario**

Todos los aspectos de la operación deben ser analizados, a nivel interno la implementación del manual permite que la administración de la operación de turismo comunitario sea más efectiva, que los recursos naturales y culturales se manejen de una manera sostenible y a nivel externo permite dar información veraz y satisfacer las expectativas de los clientes nacionales e internacionales de la operación de turismo comunitario.

El Manual busca que las Iniciativas de Turismo Comunitario fortalezcan los aspectos de su operación turística en:

- **Políticas del emprendimiento comunitario**

La Iniciativa de Turismo Comunitario debe tener un manual de procedimientos en el cual se refleje su política ambiental, económica y social. Debe también tener todos sus documentos en regla de acuerdo a las leyes nacionales, normas y reglamentos vigentes en el país.

- **Calidad en los Servicios y Responsabilidad con el Visitante**

La Iniciativa de Turismo Comunitario deberá dirigir sus esfuerzos a la satisfacción de sus visitantes y asegurarse de obtener sus percepciones para trabajar en la mejora de la operación. La ITC debe ser responsable con sus visitantes tanto en la información entregada, en el servicio ofrecido como en la seguridad del turista y visitante durante su estancia.

- **Conservación y manejo de los RRNN**

La Iniciativa de Turismo Comunitario debe apoyar los procesos de conservación del área en la que desarrolla sus actividades y de ser el caso, del área perteneciente al PANE, a través de una cooperación activa con los esfuerzos de conservación en el área que desarrolla sus actividades. En el caso de que la comunidad opere en zonas de amortiguamiento del PANE, deberá seguir los reglamentos del área protegida más cercana logrando el empoderamiento de conservación y manejo de los RRNN mediante la formación de parabiólogos.

- **Impactos ambientales y culturales**

Las actividades desarrolladas por La Iniciativa de Turismo Comunitario deben minimizar los posibles impactos causados sobre los recursos naturales del entorno y culturales de la comunidad. No se permitirá la colección ni tráfico de especie alguna, animal y/o vegetal, la única excepción es en por motivos de investigación, mediante un adecuado manejo de los protocolos de investigación por parte de la REST, siempre y cuando se cuente con los respectivos permisos y autorizaciones emitidos por las autoridades correspondientes.

- **Tratamiento de Basura y Desechos**
La Iniciativa de Turismo Comunitario debe manejar de forma adecuada los desechos orgánicos e inorgánicos, aguas grises y negras asegurando su cadena de manejo.

- **Tamaño de Grupos de Visitantes**
De acuerdo a las características de los sitios donde se desarrollen actividades de turismo comunitario, quienes sean responsables de la operación observaran recomendaciones técnicas sobre el tamaño y frecuencia de los grupos.

- ✓ **Calidad en los Servicios y responsabilidad con el Visitante**
- ✓ **Conservación y manejo de los RRNN**
- ✓ **Impactos ambientales**
- ✓ **Tratamiento de basura y desechos**
- ✓ **Tamaño de grupos de visitantes**
- ✓ **Respeto a grupos humanos**
- ✓ **Respeto a lugares históricos y restos arqueológicos**
- ✓ **Promoción**
- ✓ **Guías e interpretación**
- ✓ **Transporte**
- ✓ **Alojamiento**
- ✓ **Manejo de colecciones**
- ✓ **Desarrollo de eventos, ferias y convenciones**

3. RED SOLIDARIA DE TURISMO DE LA RIBERA DEL RÍO NAPO - “REST”¹

REST es una red de turismo con una marca colectiva, que aglutina a varias iniciativas de turismo comunitario en la provincia de Orellana que se comprometen libre y voluntariamente en el desarrollo sostenible de esta actividad en sus ámbitos natural, social y económico.

REST como marca colectiva nace como parte de una necesidad de las iniciativas de turismo comunitario de asociarse o agruparse para la oferta de productos o la prestación de servicios comunes y complementarios en el sector turístico. El uso de esta marca colectiva no sólo permitirá reducir costos en la protección y diferenciación de los productos o servicios, sino también aprovechar las economías de escala e incrementar la confianza de los consumidores. REST además implica que sus asociados se han sometido a un proceso para cumplir con estándares de calidad en la oferta del producto turístico, con lo que además son ellas mismas quienes se observan y se apoyan en un proceso continuo que busca la atención óptima a sus clientes. Todos estos indicadores son parte de la reglamentación y códigos de conducta a los cuales se han sometido voluntariamente los asociados de la red.

El desarrollo de REST requiere poner en marcha un proceso asociativo de envergadura en la ribera del Río Napo. Para ello se han trabajado con comunidades que desean aglutinarse en una entidad con personería jurídica independiente, como lo es REST.

Finalmente, REST da la bienvenida a todas las empresas públicas y privadas, a todas las organizaciones no gubernamentales y personas naturales que deseen incorporarse y trabajar por el cumplimiento de sus metas de sostenibilidad.

1.2 Objetivos y filosofía de la empresa. Definición de la misión, Visión y Valores

Visión

REST se concibe en el largo plazo como una red que se ha constituido con una marca que respalda la calidad y sustentabilidad de los asociados que la conforman, tanto a nivel comunitario, privado, público y académico.

A su vez REST es un referente de una RED LOCAL en base a un modelo participativo que sirve como directriz para experiencias similares a nivel nacional e internacional.

Misión

La misión de REST reside en su capacidad de mejorar las condiciones de vida de sus asociados donde la red actúa auspiciando normas y conductas que favorezcan la mejora de los entornos social, cultural, ambiental y económico de sus miembros.

Implementar compromisos de sustentabilidad inicialmente aplicados a las iniciativas turísticas, para que luego puedan ser trasladados a la vida diaria de las comunidades receptoras y emisoras.

¹ Datos tomados del informe final del Plan de Negocios de la REST, 2010

Objetivos de REST

- a) Representar a nivel local, nacional e internacional a las empresas y Microempresas de turismo comunitario que se adscriban a la REST, debidamente certificadas como tales por la comunidad.
- b) Apoyar, asesorar, defender, impulsar y tecnificar constantemente a los socios de la REST.
- c) Capacitar permanentemente, dar asistencia técnica y facilitar transferencia tecnológica a sus socios.
- d) Participar de forma autónoma y/o con las instituciones y organizaciones locales, nacionales e internacionales que estén relacionadas con temas de turismo, a través de la protección, conservación y promoción de los recursos naturales y culturales, para el “buen vivir” de la población.
- e) Participar en foros, seminarios, congresos, reuniones, y ferias que la REST considere conveniente a nivel Local, Nacional e Internacional.
- f) Apoyar en la búsqueda de mercados alternativos para facilitar el desarrollo turístico de los socios de la REST.
- g) Mantener al servicio de sus socios una base de datos actualizados, en referencia a producción, manejo, comercialización, del producto turístico y sus derivados.
- h) Promover procesos de autogestión, para el desarrollo y ejecución de los programas de la REST en beneficio del sector turístico.
- i) Gestionar y administrar los recursos técnicos y económicos conseguidos a través de cuotas, contribuciones, donaciones o legados de personas naturales o jurídicas, nacionales o internacionales, públicas o privadas.
- j) Certificar las operaciones turísticas de sus socios.
- k) Ser el lazo de unión, contacto, promoción y/o comercialización a nivel nacional e internacional de la oferta turística de sus socios.
- l) Suscribir convenios de cooperación con organizaciones e instituciones públicas o privadas, nacionales e internacionales para lograr los objetivos de la REST.

Conformación de la REST dentro de su marco legal:

Los socios pueden ser: Fundadores, Activos y Estratégicos.

SOCIOS FUNDADORES.- Son aquellos que han firmado el acta constitutiva de la REST.

SOCIOS ACTIVOS.- Son socios activos las comunidades, comunas, centros, instituciones, organizaciones y las asociaciones que se han comprometido libre y voluntariamente con los reglamentos y estatutos de la REST. Los socios activos tienen los mismos derechos y obligaciones que los socios fundadores, con derecho a voz y voto.

SOCIOS ESTRATÉGICOS.- Se establece la calidad de socios estratégicos, honorarios o fraternos, de conformidad con lo que establezca el reglamento interno, quienes tendrán derecho a voz y no a voto.

Composición, Organización y Recursos Humanos

REST está constituida por el siguiente organigrama:

ASAMBLEA GENERAL

(es la máxima instancia de la REST, cuyas funciones son las de dictar las correspondientes políticas y velar para el cumplimiento de las mismas)

DIRECTORIO

(es el órgano supervisor del Comité Técnico y de la Unidad Técnica de Comercialización constituido por los socios que han sido electos para conformarlos y es presidido por un/a presidente/a, quien ejerce la función de representante legal de la REST)

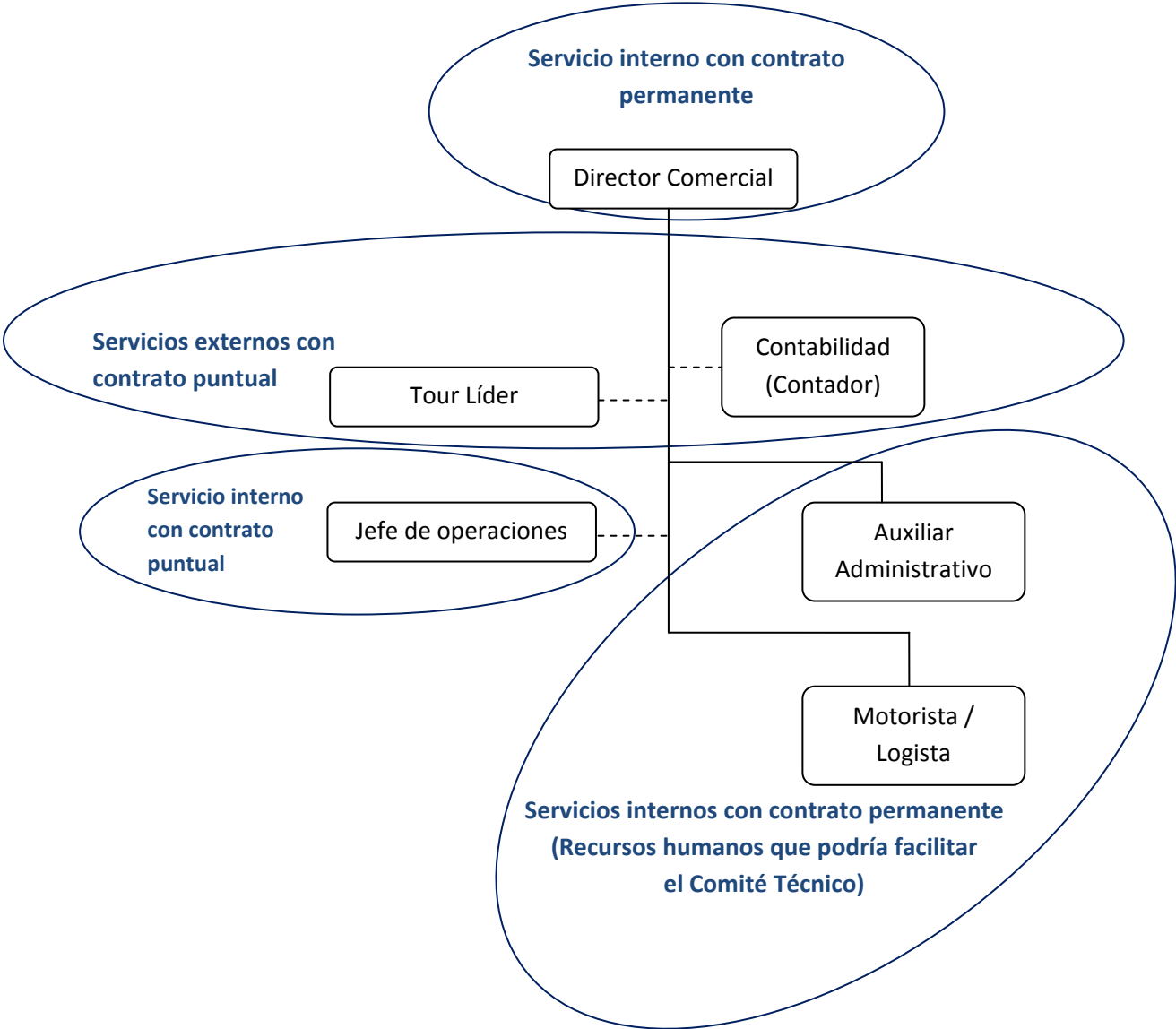
COMITÉ TÉCNICO

(está conformado por el/la director/a ejecutivo/a, el/la responsable administrativo y las demás personas que se integren en función del volumen de trabajo; es la estructura operativa de la REST encargada de apoyar a las comunidades socias en la mejora de los respectivos aspectos socio organizativos así como también de los productos turísticos y apoyar en la creación y consolidación de las Unidades Técnicas de Comercialización y/o Producción; el personal que conforma el Comité Técnico es seleccionado a través de una convocatoria pública; el financiamiento para el funcionamiento del Comité Técnico depende exclusivamente de la cooperación, la cual puede ser pública y/o privada, de carácter local nacional y/o internacional)

UNIDAD TÉCNICA DE COMERCIALIZACIÓN

(es la estructura de comercialización de la REST encargada de configurar la estructura de los productos turísticos de los socios, su encadenamiento y la correspondiente comercialización; a diferencia del Comité Técnico, la Unidad Técnica de Comercialización (UTC) se financia a través de las operaciones que realiza; si bien en el momento de su creación puede recibir subsidios para operar, para ello se debe contar previamente con un estudio de mercado que marque indicadores cuantificables respecto a la sostenibilidad de la misma UTC; al igual que para el Comité Técnico, el personal que la conforma es seleccionado a través de una convocatoria pública)

En cuanto a la estructura comercial la REST ha definido desarrollar de la siguiente forma:



La estructura orgánico funcional de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Rio Napo, obedece a la resolución de Asamblea General que determina las competencias de la parte Orgánica Institucional y lo técnico operativo, el mismo que será llevado de acuerdo a los procesos de funcionamiento, del cual este Plan de Negocios respetara sus últimas decisiones y se enmarcara a lo establecido por REST.

4. APLICACIÓN DEL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

El Manual de Buenas Prácticas para Turismo Comunitario puede ser aplicado en:

Alojamiento².- Todo establecimiento de alojamiento que se encuentra ubicado en un área de la comunidad y que pertenece a esta comunidad legalmente reconocida. La construcción del alojamiento y sus acabados debe utilizar materiales que provengan de fuentes con un manejo sostenible, en el caso que los materiales provengan de los bosques de la comunidad, se debe demostrar que fueron extraídos de manera sostenible en el marco de un plan aprobado por la asamblea general de la comunidad. Debe ser construido en armonía con el entorno natural y la cultura de la comunidad, buscando el menor impacto visual y ambiental.

Alimentación³.- Es el servicio de alimentos y bebidas dado por una persona natural, jurídica o comunitaria legalmente reconocida que apoya acciones encaminadas a mitigar impactos negativos ambientales, económicos y sociales en su área de influencia y que además concientiza a sus visitantes sobre aspectos naturales y culturales de la zona. El establecimiento que brinda este servicio, utiliza en su construcción y acabados, materiales que provengan de fuentes certificadas y/o con un manejo sostenible; y que incorpore “tecnologías limpias” tanto en su implementación como operación. Debe ser construido en armonía con el entorno natural buscando el menor impacto visual y ambiental, además la construcción debe reflejar los estilos arquitectónicos y respetar la cultura del área.

En el caso de la actividad de Restauración, debe tomarse en cuenta que la mayoría de alojamientos tienen este servicio para sus visitantes y también deben cumplir con las normas aplicadas a la actividad de alojamiento.

Transporte⁴.- Es el servicio prestado por una persona natural, jurídica o comunitaria legalmente reconocida, en el campo del transporte terrestre, fluvial, marítimo o aéreo, que cause o no cause o minimice los impactos negativos a nivel ambiental, económico y social, en su área de influencia; y que además concientice a sus pasajeros sobre aspectos naturales y culturales de la zona.

Interpretación⁵.- Es la actividad que educa y comunica los significados y relaciones de los recursos naturales y culturales del área natural visitada, sea ésta protegida o no, y que emplea medios audiovisuales, gráficos, por experiencia directa, o ilustrativos; y que se rige a los principios de la educación e interpretación ambiental. En ecoturismo la interpretación es una herramienta que apoya los procesos de conservación y es parte integral de una operación ecoturística.

² Norma Técnica de Ecoturismo, Ministerio de Turismo, 2004

³ IDEM

⁴ IDEM

⁵ IDEM

5. CRITERIOS DEL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS

Los criterios de acción de este Manual son:

- ✓ Ambiental
- ✓ Social y Cultural
- ✓ Económico y Servicios

Criterio Ambiental⁶

El turismo comunitario se desarrolla en zonas naturales con recursos biológicos sensibles a todo tipo de intervención, por lo que deben ser mantenidos, cuidados y protegidos por los responsables de la operación de turismo comunitario respondiendo de esta manera a uno de los principios básicos del ecoturismo que es la conservación del ambiente y el desarrollo sostenible del turismo.

Criterio Social y Cultural⁷

El ecoturismo privilegia y potencia las relaciones entre culturas, es por esto que se hace necesario que la relación de la empresa de ecoturismo con las comunidades o la relación intracomunitaria sea concertada entre todos los actores y se respeten las culturas propias. El ámbito socio-cultural pretende reafirmar el compromiso social de las empresas de ecoturismo.

Criterio Calidad en los Servicios⁸

Toda empresa de ecoturismo debe poner especial atención en el trato que ofrece a sus visitantes durante toda su cadena de valor, esto no solo involucra a la atención y los servicios que se ofrecen durante su estadía sino también a aquellos que la empresa subcontrata y que en gran medida están fuera de su control.

⁶ Norma Técnica de Ecoturismo, Ministerio de Turismo, 2004

⁷ IDEM

⁸ IDEM

CRITERIO AMBIENTAL**Lista de Chequeo en el Ámbito Ambiental****Lista de Chequeo en el Ámbito Ambiental****I. MATERIALES E INSUMOS**

1. ¿Dentro de la Iniciativa de Turismo Comunitario hay una persona encargada de la compra, inventario y catalogación de materiales e insumos necesarios para la operación?

SI

NO

2. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario cuenta con bodegas debidamente clasificadas?

SI

NO

3. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario cuenta con bodegas debidamente clasificadas?

SI

NO

4. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario comunitaria utiliza envases grandes para almacenar materiales e insumos?

SI

NO

5. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario comunitaria tiene un responsable de llevar una caracterización detallada de cada uno de los materiales e insumos para la operación?

SI

NO

II. AGUA

1. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario cuenta con medidores de agua?

SI

NO

2. ¿Está el personal de la operación informado y/o capacitado sobre formas de ahorro de agua?

SI

NO

3. ¿La operación comunitaria utiliza dispositivos que le permita ahorrar agua? Si es así, ¿Que tipo de

dispositivo?

SI

NO

4. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario opera algún sistema de tratamiento y/o separación de aguas residuales, para evitar su descarga directa en el ambiente?

SI

NO

5. ¿Informa a sus clientes sobre el programa de ahorro de agua?

SI

NO

6. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario tiene un sistema de tratamiento y potabilización de agua?

SI

NO

¿Qué tipo de sistema?

III. ENERGÍA

1. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario posee medidores de consumo de energía en sus instalaciones?

SI

NO

2. ¿Qué tipo de energía utiliza?

Electricidad

Gas

Motor a diesel

Energía solar

Otros

3. ¿Está el personal de la Iniciativa de Turismo Comunitario informado acerca del programa de ahorro de energía?

SI

NO

4. ¿Proporciona a sus clientes información que le permita a ellos ayudarle a ahorrar energía?

SI

NO

IV. MANEJO DE SUELOS

1. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario fomenta programas de reforestación dentro de su

operación y zonas aledañas a la misma?

SI

NO

2. ¿Dentro de la Iniciativa de Turismo Comunitario, se realiza la señalización adecuadamente y se documenta las áreas de uso específico para diferentes actividades?

SI

NO

5. FLORA Y FAUNA

1. ¿Fueron cortados arboles a fin de construir el establecimiento de la Iniciativa de Turismo Comunitario?

SI

NO

2. ¿Qué tipo de arboles se utilizo?

Nativos

Introducidos

3. ¿Mantiene animales silvestres en cautiverio?

SI

NO

4. ¿Provee información a sus visitantes acerca de las acciones desarrolladas en la región a fin de proteger el ambiente?

SI

NO

6. MANEJO DE DESECHOS

1. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario tiene un programa de manejo de desechos?

SI

NO

- a. Si su respuesta es SI, describa el programa de manejo de desechos que implementa en su emprendimiento.

2. ¿la Iniciativa de Turismo Comunitario que hace con los desechos orgánicos?

Quema.....%

Clasifica y Recicla%

Bota.....%

3. ¿Tiene recipientes para separar cada uno de los diferentes tipos de desechos sólidos? (Desechos orgánicos, vidrio, papel, plástico, metal)
- SI
NO
4. ¿Provee información a sus clientes sobre que deberían hacer con los desechos sólidos que ellos generan?
- SI
NO

I. MATERIALES E INSUMOS

Toda la materia prima, materiales e insumos para las diferentes actividades del emprendimiento de ecoturismo comunitario, deben ser manejados bajo ciertas normas de calidad ambiental. El adecuado manejo de materiales e insumos asegurara la salud ambiental del entorno y la salud humana de los pobladores locales y visitantes.

Manejo de Materiales e Insumos

CONSEJOS UTILES PARA LA INICIATIVA DE TURISMO COMUNITARIO

- ✓ Dentro del emprendimiento debe haber una persona responsable de los procesos de compra, inventario y catalogación, la cual debe ser capacitada en estos temas así como en temas ambientales.
- ✓ Elabore un programa de reducción en la compra de materiales, sustancias no biodegradables y productos desechables. Recuerde reducir, reutilizar, reciclar.
- ✓ Compre envases grandes que permitan el almacenamiento y/o reutilización y la fácil recarga de productos.
- ✓ Reduzca la compra de productos perecibles y ponga atención a la fecha de caducidad de productos, no utilice productos caducados.
- ✓ En el caso de material de construcción (madera, palma, paja, entre otros) estos deberán provenir de fuentes manejadas de manera sostenible y los materiales utilizados no deberán estar en peligro de extinción.
- ✓ Clasifique los materiales e insumos por tipo, envase y presentación.
- ✓ Codifique los productos de acuerdo a los sistemas de su operación.
- ✓ Mantenga un inventario actualizado de materiales e insumos.
- ✓ NOTA: En lo posible la Iniciativa de Turismo Comunitario seleccionara de una lista de proveedores calificados, la persona o empresa más conveniente a la operación y que garantice que sus productos no son nocivos al ambiente y de preferencia biodegradables, Ej.: jabón de tocador, shampoo, insumos de limpieza para baños y cocina, detergente para lavar vajilla y ollas, detergente para lavado de sabanas y toallas, uniformes.
- ✓ La Iniciativa de Turismo Comunitario deberá manejar un sistema de bodega donde se verifique los mínimos y máximos en los productos, sobre la base de esto proceda a la compra de dichos materiales o insumos según la frecuencia y cantidad de consumo
- ✓ Procurar que todo recipiente plástico y de vidrio sea utilizados nuevamente para el almacenaje de insumo de la operación, ej. Granos secos, agua, toallas, papel, arroz, azúcar.
- ✓ La administración del emprendimiento que utiliza papel de oficina deben buscar reducir el uso de papel, por ejemplo imprimir por los dos lados de la hoja. No olvide reutilizar el papel y reciclarlo.

II. AGUA

El recurso agua es fundamental para todo emprendimiento de turismo comunitario, y su manejo responsable es una obligación de la comunidad. Se debe garantizar un manejo racional de este recurso.

Todos los miembros de la Iniciativa de Turismo Comunitario deberán conocer la fuente de donde proviene el agua, y tener e implementar en el manejo diario un programa de uso y ahorro:

Programa de Uso y Ahorro de Agua

CONSEJOS UTILES PARA LA INICIATIVA DE TURISMO COMUNITARIO

- ✓ Constantemente identificar los elementos y/o accesorios que ocasionan fugas o pérdidas de agua, ej., llaves en mal estado, fugas de tubería, tanques de inodoros, etc.
- ✓ Implementar los dispositivos, elementos, mecanismos y/o accesorios que permitan el ahorro de agua, ej. Lavamanos con elementos de ahorro de agua.
- ✓ Implementar un programa de difusión sobre el uso y ahorro de agua en la Iniciativa de Turismo Comunitario, dicho programa será dirigido a personal de planta y visitantes.
- ✓ Evaluar los resultados del programa de uso y ahorro, a través de los registros y monitoreo de consumo de agua.
- ✓ Evaluar los resultados del programa de uso y ahorro, a través de los registros y monitoreo de consumo de agua.
- ✓ Conozca la fuente de agua, a fin de usarla dentro de la operación. En el caso que la fuente sea de aguas grises, estas deben ser filtradas y únicamente utilizarlas en la limpieza de exteriores, baños, jardines, cubiertas y cascos.
- ✓ Medir la eficiencia del programa de uso y ahorro de agua, a través del logro de los objetivos planteados.
- ✓ La tubería que transporta los desechos de esta agua deberá dirigirse a un pozo séptico técnicamente construido con el fin de evitar la contaminación de suelos y de aguas subterráneas.

Para el Consumo Humano y la Preparación de Alimentos

- ✓ La Iniciativa de Turismo Comunitario debe conocer la fuente de agua ej. Vertiente, red pública, y de darle el tratamiento que necesita para ser agua segura y destinar su uso dentro de la infraestructura.
- ✓ Utilice agua segura para el consumo de huéspedes y pasajeros.
- ✓ Implementar el programa de uso y ahorro de agua en la cocina; es importante que el plan sea de conocimiento de la comunidad, personal de planta y por los visitantes.

III. ENERGÍA

Las energías renovables se caracterizan porque los procesos de transformación y aprovechamiento se pueden dar por periodos relativamente largos sin que se consuman ni se agoten. Entre estas fuentes de energía están; la hidráulica, la solar, la eólica y la de los océanos. Además, dependiendo de su forma de explotación, también pueden ser catalogadas como renovables la energía proveniente de la biomasa y la energía geotérmica.

Las energías renovables suelen clasificarse en convencionales y no convencionales, dentro de las convencionales, la más difundida es la hidráulica a gran escala. Como energías renovables no convencionales se consideran la eólica, la solar, la geotérmica y la de los océanos.

A fin de garantizar un manejo racional de la energía, sea cual fuere su fuente, todo emprendimiento de ecoturismo comunitario deberá considerar lo siguiente:

CONSEJOS UTILES PARA LA INICIATIVA DE TURISMO COMUNITARIO

- ✓ Identifique los elementos y/o accesorios que ocasionan fugas o pérdidas de energía. Ej.: un cableado en mal estado.
- ✓ Implemente un proceso de difusión sobre el uso y ahorro de energía, dirigido a la comunidad, personal de planta y visitantes de Iniciativa de Turismo Comunitario.
- ✓ Si la fuente de electricidad es propia, es recomendable tener un medidor de energía para conocer el consumo en la operación.
- ✓ La Iniciativa de Turismo Comunitario tendrá un mayor impacto tanto ambiental como de mercado si toma la decisión de utilizar energías alternativas (solar, eólica, biodigestores, hidráulica, biogás)
- ✓ Evalúe los resultados del programa de uso y ahorro, a través de los registros y monitoreo de consumo de energía.
- ✓ Mida la eficiencia del programa de uso y ahorro de energía, a través del logro de los objetivos planteados.
- ✓ Implemente un proceso de difusión sobre el uso y ahorro de energía, dirigido a la comunidad, al personal de la operación y visitantes de su emprendimiento.

IV. USO Y MANEJO DE SUELOS

Toda Iniciativa de Turismo Comunitario deberá tener consideraciones de respeto al recurso suelo. Para el caso de aquellos emprendimientos que tengan su operación dentro o en la zona de amortiguamiento de un área natural protegida, deberán acogerse al plan de manejo vigente de su área.

En el caso de aquellos emprendimientos que operen en áreas naturales privadas, deberán seguir y documentar el uso de suelos a través de registros.

CONSEJOS UTILES PARA LA INICIATIVA DE TURISMO COMUNITARIO

- ✓ Identifique y documente las áreas de uso específico para las diferentes actividades como: alojamiento, senderos, reciclaje, parqueaderos, área recreativas, etc.
- ✓ Desarrolle e implemente un programa de reforestación con especies nativas en el área de su emprendimiento o apoye un proyecto o programa de reforestación local.
- ✓ Implemente un vivero forestal con especies nativas o apoye alguna iniciativa comunitaria y regístrelo dentro de su manual.
- ✓ Desarrolle actividades que contrarresten la degradación del bosque ocasionado por actividades extractivas e incluso por los senderos utilizados por visitantes de visita.

V. FLORA Y FAUNA

La flora y fauna presentes en estado silvestre dentro de la zona de operación, son la base del recurso natural y constituyen en elemento importante de imagen y promoción de cualquier emprendimiento de ecoturismo. El fin, es conservar y mejorar estos recursos naturales.

CONSEJOS UTILES PARA LA INICIATIVA DE TURISMO COMUNITARIO

- ✓ Tenga a disposición de sus visitantes y del personal de planta en general, información sobre las especies de flora y fauna existentes en el área de operación.
- ✓ El uso de plantas y animales de la zona será permitido únicamente si su producción es manejada de manera sostenible.
- ✓ Evite la introducción de especies animales y/o vegetales exóticas a la región.
- ✓ No tenga animales y/o aves en cautiverio, únicamente si es un centro de recuperación debidamente implementado y autorizado por la autoridad competente para este fin y que tenga como objetivo la recuperación y reproducción científica.
- ✓ La Iniciativa de Turismo Comunitario no ejecutara ni apoyara actividades que propendan a la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales.
- ✓ Evite visitar lugares donde sus visitantes pudieran adquirir artesanías, comida y otros elementos elaborados con materiales provenientes de especies tanto animales como vegetales, que se encuentren amenazados o en vías de extinción.

VI. MANEJO DE DESECHOS

Un manejo adecuado de los desechos sólidos y líquidos dentro de la Iniciativa de Turismo Comunitario no solamente impacta en la conservación del área, sino que contribuye a la educación de los visitantes. Es importante incentivar al personal y a los visitantes indicándoles la manera en que cada uno contribuye al buen manejo de desechos en el lugar.

Manejo de Desechos Orgánicos e Inorgánicos

CONSEJOS UTILES PARA LA INICIATIVA DE TURISMO COMUNITARIO

- ✓ Todos los basureros de la Iniciativa de Turismo Comunitario y/o establecimiento deben estar en un lugar visible, debidamente señalados e identificados.
- ✓ Los basureros deberán identificarse en orgánicos e inorgánicos. Los inorgánicos a su vez deberán dividirse en; papel, vidrio, lata, plástico, baterías y/u otros.
- ✓ Todos los basureros identificados en su emprendimiento deben estar ubicados en; habitaciones, baños de habitaciones, baños sociales, baños compartidos, cocina, comedor, áreas comunales o sociales, áreas de recreación y demás lugares donde se generen desechos.
- ✓ Tenga basureros generales para la división final de cada uno de los desechos orgánicos e inorgánicos.
- ✓ Limpie constantemente los recipientes y lugares de recolección final.
- ✓ Procure que la disposición final de los desechos no procesables localmente sea en el centro poblado más cercano, siempre y cuando cuente con las facilidades de recolección pública y se encuentre fuera del área de operación y/o protegida.
- ✓ Motive a sus visitantes a llevarse desechos inorgánicos no procesables en el Ecuador, por ejemplo las pilas no recargables.
- ✓ Elabore un programa de reutilización de desechos orgánicos según las condiciones del área ya que los desechos orgánicos pueden ser utilizados en abono o como alimento para el ganado porcino.

Manejo de Desechos Líquidos Peligrosos

- ✓ Separe el desecho de aceites, disolvente y materiales peligrosos y flamables; su almacenamiento puede ser en recipientes herméticamente cerrados, identificados como material peligroso.
- ✓ Transporte estos desechos al centro poblado más cercano, fuera del área del emprendimiento y/o área protegida que cuente con el servicio de recolección pública.
- ✓ Aguas Residuales
- ✓ Identifique el tipo de agua residual (gris o negra).
- ✓ Elabore un programa de recirculación de aguas grises para regar jardines y exteriores de la Iniciativa de Turismo Comunitario

- ✓ En la Iniciativa de Turismo Comunitario, la tubería que transporta aguas grises deber ser diferente de la tubería que transporta aguas negras. Las aguas grises pueden ser reutilizadas bajo tratamiento previo de filtración. Las aguas negras, deberán dirigirse a pozos sépticos u otros procesos, construidos e implementados técnicamente a fin de evitar la contaminación de suelos y de aguas subterráneas.
- ✓ Las aguas residuales (negras o grises) no pueden ser vertidas en ríos, lagos, lagunas o mares sin ser tratadas previamente.
- ✓ El tratamiento previo puede ser a través de filtros, cajas finales, infiltraciones sobre roca o arcilla, etc.

VII. EDUCACIÓN AMBIENTAL

En términos generales se puede decir que los fines de la educación ambiental se orientan hacia la formación de una población capacitada para gestionar su entorno, así como para desarrollar las capacidades (afectivo – valóricas) individuales y colectivas para establecer una nueva relación entre la humanidad y el medio ambiente.

La educación ambiental es, ante todo, educación para la acción. Actúa ampliando nuestros conocimientos y sobre el medio, pero con el objetivos ultimo de mejorar nuestras capacidades para contribuir a la solución de los problemas.

CONSEJOS UTILES PARA LA INICIATIVA DE TURISMO COMUNITARIO

- ✓ Fomentar el comportamiento responsable de los visitantes.
- ✓ Brindar información a los visitantes sobre las áreas protegidas cercanas y fomentar su visita.
- ✓ Realizar acciones concretas de educación ambiental y otros temas, enfocadas a la comunidad, personal de planta y visitantes.
- ✓ Brindar información a los visitantes sobre las regulaciones de las áreas protegidas.
- ✓ Informar y motivar a los visitantes a contribuir con la conservación y el uso racional del agua y la energía, así como con el manejo responsable de los desechos.
- ✓ Contar con rotulación que oriente y eduque, tanto a clientes como a empleados.

CRITERIO SOCIAL Y CULTURAL

Lista de chequeo en el Ámbito Social y Cultural

Lista de chequeo en el Ámbito Social y Cultural

Comunidades Locales

1. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario apoya o contribuye a eventos culturales, religiosos y benéficos de importancia de su comunidad?
SI
NO
2. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario en los proyectos sociales en la(s) comunidad(es)? Por ejemplo, contribución a un huerto orgánico o a un proyecto organizado por gente local.
SI
NO
3. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario apoya procesos de capacitación en comunidades aledañas a su comunidad?
SI
NO
4. ¿Cuántas personas de la comunidad trabajan como empleados permanentes en el emprendimiento?
5. ¿Los empleados de la comunidad y de fuera de la comunidad, reciben el mismo salario con beneficios de ley y seguro social?
SI
NO
6. ¿En qué posiciones trabajan las personas de la comunidad?
Puestos operativos
Puestos de mando
7. ¿Vende artesanías u otros productos que sean generados por personas o microempresas locales?
SI
NO
8. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario evita simulaciones culturales dentro de la operación?
SI
NO
9. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario dentro de su código de ética considera aspectos referentes a respeto a grupos humanos locales, lugares históricos y arqueológicos?
SI
NO
10. ¿Promociona el consumo de productos locales a sus visitantes? De ser así, ¿Cómo los logra?
SI
NO
11. ¿Cuántos hombres y mujeres trabajan en la iniciativa de Turismo Comunitario?

I. COMUNIDADES LOCALES

La participación local es base para el desarrollo del ecoturismo. En el trabajo realizado a lo largo de estos años, se ha puesto mucho empeño y uno de los logros es que de acuerdo al reglamento general de actividades turísticas, en su artículo 166, manifiesta que: se entiende como comunidad local a la “organización comunitaria organizada y capacitada, reconocida como tal, que ejecute actividades de ecoturismo en un área geográfica determinada para tal efecto”.

CONSEJOS UTILES PARA LA INICIATIVA DE TURISMO COMUNITARIO

- ✓ Participe voluntariamente en las actividades recreativas y benéficas manejadas por organizaciones comunales y/o empresas locales.
- ✓ Desarrolle programas de capacitación para pobladores locales involucrados con su emprendimiento:
 - El emprendimiento debe desarrollar programas de capacitación dirigidos hacia los pobladores locales que forman parte de la comunidad, a fin incentivarlos a apoyarla y sentirse comprometidos con ella.
 - Los programas de capacitación deben tratar temas de interés para el emprendimiento, pueden ser ambientales, culturales y/o de servicio al cliente.
- ✓ Apoye el Bienestar de las Comunidades Locales
- ✓ La relación entre la comunidad y el emprendimiento de ecoturismo se fortalece mediante acuerdos justos, un mecanismo efectivo es la compra de productos locales como alimentos, artesanías, etc. Para el consumo en la operación. El emprendimiento debe pagar precios justos por estos productos, de acuerdo al mercado.
- ✓ El emprendimiento de ecoturismo aportará al bienestar de las comunidades locales a través de la compra de servicios, de acuerdo a las necesidades de la empresa y cuyo pago se ajustará a la Ley Laboral vigente en el Ecuador.
- ✓ Cuando sea posible, contrate como parte de su personal de planta en diversas áreas y posiciones a pobladores de las comunidades locales (si las hubiera y si estuvieran dispuestas a laborar en los puestos generados).
- ✓ Prevenga y Amortigüe Impactos Sociales y Culturales
- ✓ El emprendimiento enmarcado en el código de ética de ecoturismo, debe considerar en su código de ética, aspectos referentes a respeto de grupos humanos locales, lugares históricos y arqueológicos.
- ✓ No debe presentar simulaciones culturales dentro del emprendimiento.

II. REVALORIZACIÓN CULTURAL

Esta sección trata la relación de la Iniciativa de Turismo Comunitario con comunidades locales y la forma de disminuir los impactos sociales negativos que se producen en la actividad turística. ¿Por qué? El turista viene a ver y experimentar ambiente y culturas diferentes.

El turismo irresponsable impacta negativamente el ambiente y cambia costumbres locales haciendo que los destinos pierdan su atractivo.

CONSEJOS UTILES PARA LA INICIATIVA DE TURISMO COMUNITARIO

- ✓ Informar a los turistas sobre los valores y tradiciones de la comunidad.
- ✓ Respetar los derechos, valore y costumbres, así como la visión del mundo de los pobladores locales. No llevar turistas a comunidades sin autorización.
- ✓ Contratar personal local, explicar la importancia de mantener y/o recuperar sus tradiciones.
- ✓ Evitar donaciones negativas para las costumbres locales como juegos modernos para niños, golosinas, dinero.
- ✓ Apoyar las iniciativas para la conservación de las costumbres, tradiciones, vestimenta y comida típica. Apoyar en la difusión del idioma nativo entre los niños y jóvenes de las comunidades donde se desarrolla el emprendimiento de ecoturismo comunitario.

CRITERIO ECONOMICO Y SERVICIOS

Lista de chequeo en el Ámbito Económico y Servicios

LISTA DE CHEQUEO CRITERIOS ECONOMICOS Y SERVICIOS

ADMINISTRACIÓN

1. Nombre de la Iniciativa de Turismo Comunitario:
2. Nombre del administrador de la Iniciativa de Turismo Comunitario:
3. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario cuenta con un plan administrativo estratégico?
SI
NO
4. ¿Lleva un registro de visitantes necesario para estadísticas de la Iniciativa de Turismo Comunitario?
SI
NO

PROMOCIÓN

1. ¿Tiene la Iniciativa de Turismo Comunitario una página Web y/o correo electrónico?
SI
NO
2. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario cuenta con material promocional (trípticos, brochures, folletos)?
SI
NO
3. ¿Qué otro tipo de publicidad y comunicación utiliza para la promoción de la Iniciativa de Turismo Comunitario?

INFORMACIÓN

1. ¿Cómo pueden los turistas hacer una reservación en la Iniciativa de Turismo Comunitario?
Teléfono
Fax
Correo electrónico
Tour operador
Otro: Cual?

SEGURIDAD

1. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario cuenta con algún plan de emergencias para el visitante?
SI

NO

2. ¿El personal está preparado para atender a los visitantes en casos de emergencia o desastres?

SI

NO

3. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario cuenta con un botiquín de primeros auxilios para atención a los visitantes? SI

NO

- a. ¿Cuenta con un manual informativo del contenido del mismo?

SI

NO

4. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario cuenta con un programa contra incendios y evacuación?

SI

NO

LABORAL/PERSONAL

1. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario dentro de sus políticas cuenta con normas de conducta para el personal y los visitantes?

2. SI

NO

3. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario cuenta con un sistema de repartición equitativa de propinas entre el personal?

SI

NO

4. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario cuenta con un área específica para el personal que trabaja en el establecimiento?

SI

NO

SEÑALIZACIÓN

1. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario cuenta con señalización externa?

SI

NO

2. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario cuenta con señalización interna ubicada estratégicamente?

SI

NO

3. ¿La señalización de la Iniciativa de Turismo Comunitario esta de acuerdo a la norma de señalización de la Reserva de Biosfera Yasuní?

SI

NO

COMUNICACIÓN

1. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario posee algún medio de comunicación con el centro poblado

más cercano y/o entidades de apoyo como policía nacional marina, cruz roja, bomberos?

SI

NO

2. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario cuenta con equipos que faciliten la comunicación entre el personal de planta como radios de comunicación, teléfono?

SI

NO

INTERPRETACIÓN

1. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario cuenta con senderos delimitados, periódicamente mantenidos e identificados?

SI

NO

2. ¿Todos los intérpretes o guías dentro de la Iniciativa de Turismo Comunitario están debidamente capacitados?

SI

NO

Como están capacitados?

3. ¿Todos los intérpretes o guías dentro de la Iniciativa de Turismo Comunitario cuentan con licencias de guía?

SI

NO

LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

1. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario utiliza productos de limpieza amigable con el ambiente que sean, no tóxicos, anticorrosivos y biodegradables?

SI

NO

2. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario cuenta con un responsable de limpieza, mismo que llevara registros de habitaciones, baños y demás áreas?

SI

NO

3. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario cuenta con un programa de control de plagas?

SI

NO

4. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario cuenta con un convenio de control de plagas con el Ministerio de Salud?

INFRAESTRUCTURA

1. ¿La Iniciativa de Turismo Comunitario cuenta con un área destinada para la recepción de visitantes?

SI

NO

2. ¿Todo el personal de cocina se mantiene con uniforme y cumple con normas de higiene en la preparación de alimentos?

SI

NO

3. ¿Todas las habitaciones en la Iniciativa de Turismo Comunitario cuentan con cama y colchón, mesa, silla y un basurero?

SI

NO

TRANSPORTE

1. ¿Todo transporte minimiza el contenido toxico de emanaciones que son vertidas al aire?

SI

NO

2. ¿Toda embarcación cumple con normas de seguridad establecidas por la DIGMER y bajo los códigos de OMI?

SI

NO

I. ADMINISTRACIÓN

La Iniciativa de Turismo Comunitario que desarrolla actividades de turismo debe tener muy clara su visión, misión y objetivos, y comunicarlos a todo el personal y colaboradores externos e internos. Se debe reflejar en la atención y los programas ofrecidos. También las políticas deben cubrir las expectativas del visitante por su cumplimiento e información.

La administración la Iniciativa de Turismo Comunitario debe desarrollar un manual de ecoturismo, el cual es la base y la prueba visible de que están cumpliendo todos los puntos de mejores prácticas de ecoturismo. Es también la memoria escrita del emprendimiento y el registro de sus actividades a lo largo del tiempo. El manual de ecoturismo debe contener básicamente:

- ❖ Políticas de ecoturismo de la Iniciativa de Turismo Comunitario.
- ❖ Programa de reciclaje de papel y cartón.
- ❖ Programa de utilización de desechos orgánicos.
- ❖ Programa de uso y ahorro de agua.
- ❖ Programa de uso y ahorro de energía.
- ❖ Documento de identificación de áreas de uso específico para las diferentes actividades.
- ❖ Programa de reforestación con especies nativas para el control de la erosión.
- ❖ Programa de manejo de desechos sólidos.
- ❖ Programa contra incendios y evacuación.
- ❖ Programa de prevención y mitigación de derrames de combustibles.
- ❖ Programa de control de plagas.

Cada uno de estos puntos puede ser tratado como un capítulo, que no necesariamente deben ser largos capítulos que contengan gran información de relleno. Lo importante es que sean precisos, que todo lo expresado en ellos sea de fácil cumplimiento para la empresa y sus colaboradores. Que el seguimiento y la evaluación no se convierta en un problema y sobre todo que contengan los puntos recomendados en este manual.

Todos estos programas están descritos en este manual, en cada una de las secciones correspondientes.

CONSEJOS UTILES PARA LA INICIATIVA DE TURISMO COMUNITARIO

- ✓ La administración debe llevar un control y ocuparse de las fichas de información de los visitantes y tener una hoja de descargo de responsabilidad.

Descargo de Responsabilidad

Este documento es un acuerdo de las responsabilidades del emprendimiento y de los deberes del visitante, puede incluir:

- ✓ Políticas de responsabilidad por cancelaciones, retrasos de servicios propios y subcontratados por el emprendimiento.
- ✓ Políticas de responsabilidad en el caso accidentes sufridos por el visitante.

- ✓ Políticas de responsabilidad sobre sucesos políticos, económicos u naturales que afecten la consecución del tour.
- ✓ Detalle de los riesgos a los que estará expuesto el pasajero durante su estadía.
- ✓ Políticas de comportamiento del pasajero durante su estadía con la comunidad, con el personal de planta y con la naturaleza.
- ✓ Pasajero y emprendimiento deberán estar asegurados contra accidentes.
- ✓ Esta forma deberá ser firmada por el pasajero y fechada.
- ✓ Entregue la ficha de descargo de responsabilidad al pasajero.
- ✓ Debe cubrir también programas de aventura de la operación de ecoturismo como cabalgatas, bicicletas, expediciones, buceo, etc.

Ficha de Registro de Visitantes

La Iniciativa de Turismo Comunitario debe tener una ficha de registro de visitantes la cual es muy útil para el control interno. La ficha de registro debe ser entregada al pasajero cuando su reservación ha sido confirmada y se proceda al pago o cuando el pasajero llegue a la operación.

La ficha de registro de visitantes debe contener información del visitante útil para estadísticas y para preparar el programa. Un modelo de ficha es el siguiente, que deberá ajustarse a cada emprendimiento/establecimiento.

Ficha de Registro de Visitantes	
<ul style="list-style-type: none"> • Nombres y Apellidos • Dirección de contacto • E-mail • Edad • No. De pasaporte • Masculino/Femenino • Estado Civil • Nacionalidad • Idioma Nativo • Peso en kg o en lb • ¿Si su idioma nativo no es inglés, usted lo habla y entiende? • Ocupación • Actividad especial que desea realizar 	
<p>Salud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información de alergias a medicinas. • Información de alergias a alimentos y/o bebidas • Tiene algún tratamiento médico actual que requiera atención especial • Nivel de exigencia física para la que Ud. Esta preparado <p style="text-align: center;">Fácil Moderado Fuerte</p>	

- Tipo de comida requerida
Normal Vegetariana Otra
- Intereses específicos
Observación de aves Fotografía Antropología
- Otros
- Talla de zapatos
- Talla de camiseta o chaquetas

Ficha de Perfil del Visitante

El objetivo de esta ficha es contar con datos estadísticos de posterior uso en la promoción venta de los servicios de la Iniciativa de Turismo Comunitario. El visitante deberá llenar la ficha de perfil del visitante durante su estadía o permanencia en la Iniciativa de Turismo Comunitario. Proporcionara datos sobre las preferencias de los visitantes, de igual manera detallaran información sobre temas a mejorar y herramientas de promoción para cada emprendimiento.

Cada Iniciativa de Turismo Comunitario debe llevar un modelo de perfil del visitante elaborado de acuerdo a sus necesidades. Recomendamos entregar el formulario de perfil del visitante al menos al 50% de los visitantes de la Iniciativa de Turismo Comunitario.

Encuesta de Satisfacción del Visitante

La Iniciativa de Turismo Comunitario debe desarrollar una péquela encuesta de satisfacción para que cada visitante la llene al momento de finalizar su estadía.

La encuesta debe tener preguntas cerradas y ser elaborada en una escala fácil que permita un ingreso ágil de datos y no complique al visitante.

Es una decisión del emprendimiento si pide o no el nombre del visitante en la encuesta, lo cual no es recomendable ya que un pasajero identificado podría no manifestar su inconformidad en algunos casos.

Los aspectos de satisfacción que se preguntan harán referencia a servicios, infraestructura, transporte, etc. Incluso puede incluirse un apartado en el que se pregunte al visitante si desea recibir información periódica sobre la empresa, como promociones, eventos o precios especiales.

Introducción al visitante			
Por favor evalúe los siguientes aspectos de su estadía			
	Bueno	Regular	Malo
Servicio			
Servicio entregado vs. Servicios Comprados			
Camareros			
Recepcionistas			

Guías			
Convivencia			
Limpieza			
Habitaciones			
Baños			
Comedor			
Áreas comunales			
Cuidado Ambiental			
Información al visitante			
Senderos			
Interpretación/Guianza			
Conocimientos del guía			
Fluidez en el lenguaje			
Atención al grupo			
Actividades varias (caminatas, Trekking, rafting)			
Seguridad			
Transporte hacia y dentro del emprendimiento			
Excursiones			
Higiene alimentos			
Experiencia de la visita			
Comentarios			
Registro de Datos (firma, sello, etc.)			

Contabilidad

La Iniciativa de Turismo Comunitario debe mantener una administración eficiente que le permita conocer el estado de su gestión y las características de sus visitantes con una contabilidad básica de ingresos y egresos. Además deberá tener al día todos los documentos legales de operación tales como: RUC, pagos de impuesto a la renta, declaraciones del IVA, patentes de operación, entre otros permisos exigidos por el Sistema de Rentas Internas, y los exigidos por el Ministerio de Ambiente, el Ministerio de Turismo y los GAD locales.

Estadísticas

Las estadísticas de visitantes se obtendrán de la ficha de registro, fichas de perfil del visitante y de las encuestas de satisfacción que deberán ser llenas por los visitantes antes, durante y al final de su estadía o permanencia en la Iniciativa de Turismo Comunitario.

II. PROMOCION

La Iniciativa de Turismo Comunitario debe enmarcar sus acciones de promoción en los principios generales de este manual, en el código de comportamiento de la REST y en su código de ética propio, donde se indique básicamente que toda información entregada al pasajero es veraz.

CONSEJOS UTILES PARA LA INICIATIVA DE TURISMO COMUNITARIO

- ✓ Elabore su material de promoción como folletos, sitio web. Material audiovisual en mínimo dos idiomas.
- ✓ Incluya en su información sobre el lugar, donde se encuentra su operación, con un mapa de cómo llegar.
- ✓ Describa las facilidades con las que cuenta como: habitaciones privadas, agua caliente, servicio de comida, transporte.
- ✓ Describa los programas que ofrece como cabalgatas, visitas a los principales atractivos del área protegida o su zona de amortiguamiento, tours guiados, etc.
- ✓ Incluya información sobre los principales naturales del área protegida.
- ✓ Utilice la maraca país del Ministerio de Turismo.
- ✓ Apoye su promoción en los planes de mercadeo realizados por el Ministerio de Turismo.
- ✓ Consulte con el municipio y la cámara de turismo locales sobre las estrategias de promoción.
- ✓ Todo texto, fotografía y/o material audiovisual deberá mostrar la realidad del lugar donde se desarrolla la operación.
- ✓ Tenga material específico para visitantes nacionales y para visitantes extranjeros.
- ✓ Imprima su material promocional en papel reciclado con tintas amigable con el ambiente.

III. INFORMACION

Información a Brindarse al Pasajero

El éxito de la Iniciativa de Turismo Comunitario está en la calidad de servicio al visitante, por favor, sea muy responsable en la distribución y cumplimiento de la información.

CONSEJOS UTILES PARA LA INICIATIVA DE TURISMO COMUNITARIO

Antes del viaje de su visitante:

- ✓ La información a brindarse al pasajero antes del viaje deberá constar en una página web o en material promocional escrito.
- ✓ Entregue información general del área donde se desarrolla la operación y/o donde se encuentra la Iniciativa de Turismo Comunitario (clima, altura, etc.).
- ✓ Informe del tipo y facilidades de alojamiento.
- ✓ Informe de las diferentes actividades que se puedan realizar dentro y fuera de la operación.
- ✓ Informe sobre el código de conducta para visitantes y las políticas de la Iniciativa de Turismo Comunitario respecto al turismo.
- ✓ Informe del tipo de ropa y equipamiento a traer.
- ✓ Informe la profilaxis de enfermedades tropicales en el área.
- ✓ Informe de programas que se ofrecen y nivel de dificultad.
- ✓ Informa sobre la cobertura en el caso de accidentes.
- ✓ Informe sobre la cobertura por cancelaciones de la operación.
- ✓ Informe a sus visitantes sobre el origen, idioma, costumbres, fiestas y demás características relevantes de la cultura local.
- ✓ Informa a sus visitantes sobre aspectos ambientales y culturales del área.

Cuando el visitante este en la Iniciativa de Turismo Comunitario:

- ✓ Elabore y entregue un cronograma de actividades previamente programado donde conste información sobre los tours, comidas y otras actividades previamente solicitadas por el pasajero.
- ✓ Entregue información acerca de atractivos naturales locales, noticias sobre ambiente y culturas en la región y grupos ambientalistas locales.
- ✓ Anuncie a sus visitantes charlas sobre temas ambientales y culturales.
- ✓ Informe sobre el código de conducta para visitantes y las políticas de la Iniciativa de Turismo Comunitario respecto al turismo.
- ✓ Destine un área específica a la lectura, con libros y material didáctico.

Después del Viaje:

- ✓ Refuerce el compromiso ambiental la Iniciativa de Turismo Comunitario y del visitante a través de una comunicación constante, previo consentimiento del visitante.

Información a entregarse al agente de viajes

Cuando la Iniciativa de Turismo Comunitario trabaje a través de agente de viajes, se recomienda que:

- ✓ Asegúrese que el agente de viajes cuente con información detallada del país, área donde se desarrolla la operación y/o donde se encuentra la Iniciativa de Turismo Comunitario (clima, altura, etc.)
- ✓ Asegúrese que el agente de viajes entrega información sobre vacunas necesarias antes de la llegada a Ecuador.
- ✓ Asegúrese que el agente de viajes entrega información de las diferentes actividades que se pueden realizar en y fuera de su operación.
- ✓ Asegúrese que el agente de viajes conoce el código de conducta para visitantes y las políticas de la Iniciativa de Turismo Comunitario respecto al turismo y que lo entrega a sus clientes.
- ✓ Asegúrese que el agente de viajes entrega información y profilaxis de enfermedades tropicales en el área de su operación.
- ✓ Asegúrese que el agente de viajes entrega información a detalle, de los programas que se ofrecen y el nivel de dificultad de cada uno de ellos.
- ✓ Asegúrese que el agente de viajes entrega información sobre el origen, idioma, costumbres, fiestas y demás características relevantes de la cultura local así como sobre aspectos ambientales y culturales de interés al visitante.

Se recomienda que parte de la relación con el agente de viajes, entregue a su o sus agentes de viajes:

- ✓ Precios desglosados de programas, actividades y/o determinados servicios, de tal manera que puedan leer claramente la comisión neta que le corresponde al agente, impuestos de la Iniciativa de Turismo Comunitario, impuestos gubernamentales y el precio neto de los programas, actividades y/o servicios.
- ✓ Información sobre lo que incluye y “no” incluye cada paquete, programa, actividades y/o determinados servicios.
- ✓ Información sobre las políticas de reservas, cambios de fecha y cancelación de grupos.
- ✓ Información sobre trámites para la entrada y salida de pasajeros del Ecuador, así como impuestos que no están incluidos en el tour.
- ✓ Información sobre cobertura por accidentes y cancelaciones por parte de su emprendimiento.

IV. SEGURIDAD

La seguridad es un elemento de importancia en cualquier empresa de servicios, mucho más cuando se encuentra en juego la integridad de un visitante y el prestigio de la actividad.

Es importante que el personal de planta, conozca todos sus detalles sobre las garantías de seguridad que su emprendimiento ofrece, que estén escritas como “Políticas de Seguridad” y que se revise su cumplimiento constantemente.

En el caso de los programas contra incendios y evacuación, se recomienda hacer simulacros de los desastres más probables a ocurrir, por lo menos 1 vez al año.

La Iniciativa de Turismo Comunitario debe tener un documento de descarga de responsabilidades referente a accidentes por tierras frágiles, picaduras, mordeduras, caídas, torceduras y lesiones.

CONSEJOS UTILES PARA LA INICIATIVA DE TURISMO COMUNITARIO

Pertenencias del Pasajero:

- ✓ Se debe brindar algún tipo de seguridad, donde cada pasajero pueda guardar objetos de valor.
- ✓ Las habitaciones deben contar con algún tipo de elemento para cerrarlas con llave.
- ✓ Mantener un lugar donde se depositen cosas encontradas fuera de las habitaciones (áreas comunales); lo mismo con los objetos olvidados por los visitantes.
- ✓ Informar a la agencia de viajes, tour operadores y otros clientes acerca de objetos olvidados por los pasajeros en la Iniciativa de Turismo Comunitario.

Dentro del parámetro seguridad se debe contar con:

Botiquín

- ✓ Personal capacitado para administración de medicamentos
- ✓ El emprendimiento debe contar con un botiquín básico de primeros auxilios, con material no expirado, situado en un lugar visible, debidamente señalado y de fácil acceso.
- ✓ El botiquín debe estar suficientemente equipado para atender las emergencias más corrientes, dependiendo del lugar donde se desarrolla la operación.
- ✓ Debe contar con una guía de aplicación de cada medicina según la emergencia.

Programa de Incendios y Evacuación:

- ✓ Analice las posibles emergencias que pudieran presentarse en el establecimiento, dependiendo del área.

- ✓ Determine lugares de alto riesgo y designe un número de extintores a cada lugar. Se recomienda hacerlo con el apoyo del cuerpo de bomberos de su localidad.
- ✓ Considere como riesgosos, los lugares donde se manipulan, transportan y/o almacenan materiales combustibles.
- ✓ Los extintores deberán ser ubicados en lugares visibles y debidamente señalizados y su carga no debe estar caducada.
- ✓ El personal de planta debe conocer los lugares donde se encuentran los extintores de incendios y serán capaces además de atender cualquier emergencia o desastre.
- ✓ Como parte de su plan de evacuación, señale con el rotulo de SALIDA y/o EXIT las salidas mas rápidas y seguras en caso de emergencia.
- ✓ Coloque mapas de evacuación para casos de emergencia en pasillos, habitaciones, áreas sociales, cocina, baños sociales, baños de habitaciones.

Manejo de combustibles

Se utiliza combustibles en la Iniciativa de Turismo Comunitario, estos merecen una atención especial y cuidados en su manipulación, transporte y almacenamiento, para lo cual se hace necesario el planteamiento de un programa de uso, manipulación y almacenaje de combustibles dentro de su operación.

En la compra de combustibles poner atención a los recipientes para que estos se encuentren en buen estado y sin fugas aparentes.

Mantener colores por cada una de las clases de combustible

Transporte hacia y dentro de la operación

- ✓ Los combustibles deben ser manipulados y transportados bajo estrictas normas de seguridad, utilizando algún mecanismo que los aisle de la electricidad, agua y calor principalmente.

V. LABORAL Y PERSONAL

Laboral/Personal

Es necesario que la Iniciativa de Turismo Comunitario brinde a su personal un ambiente de trabajo agradable donde se cumplan reglas de conducta. La Iniciativa de Turismo Comunitario debe cumplir con la ley laboral vigente en el Ecuador en cuanto a salarios y beneficios laborales.

CONSEJOS UTILES PARA LA INICIATIVA DE TURISMO COMUNITARIO

Normas de Conducta del Personal de Planta con el visitante

- ✓ Elabore normas de conducta y encárguese de que sean cumplidas.
- ✓ El personal de planta debe cumplir con los mismos requerimientos ambientales que se exigen a los visitantes.

Normas de Conducta entre el Personal de Planta

- El personal de planta debe mantener un trato amable entre sí.
- El personal de planta debe mantener conductas decentes con sus compañeros y que no incomoden a los turistas.
- El personal de planta debe trabajar en equipo y de manera coordinada.,
- El personal de planta no debe ingerir bebidas alcohólicas ni drogas en su horario de trabajo ni horas libres.
- El personal de planta no debe fumar en las instalaciones o sitios que molesten a los visitantes.
- El personal de planta debe evitar reuniones sociales y fiestas que molesten a los visitantes y no tengan la autorización debida por parte de los directivos de la empresa.
- El personal de planta deberá ser separado de su trabajo en el caso de que tenga comportamientos impropios o de acoso sexual hacia sus compañeros/as.

Normas de Conducta entre el Personal de Planta

A fin de comprobar el cumplimiento de las normas entre el personal y un ambiente de trabajo agradable, la Iniciativa de Turismo Comunitario deberá desarrollar técnicas de evaluación de la satisfacción a su personal.

Normas de Conducta con el Visitante

- El personal de planta deberá atender las necesidades del visitante con prontitud y amabilidad.
- El personal de planta deberá mantenerse fuera de las áreas destinadas para el descanso de los visitantes, excepto cuando sea requerido.
- El personal de planta deberá realizar las labores de limpieza y mantenimiento del establecimiento, sin molestar al visitante o importunarlo.
- El personal de planta debe abstenerse de ingerir bebidas alcohólicas u otras sustancias que le impidan su correcto desenvolvimiento.
- El comportamiento del personal de planta deberá ser respetuoso y profesional con el visitante.
- El personal de planta debe ser separado de su trabajo en el caso de que tenga comportamientos groseros, o de acoso sexual hacia los visitantes.
- El personal de planta deberá mantener una presencia impecable.
- EL personal de planta debe tener presente ciertos patrones culturales de los visitantes y respetarlos.
- El personal de planta debe evitar gritos, y comportamientos exagerados que puedan molestar al visitante.

Personal Capacitado

- ✓ El personal de planta debe estar capacitado en la tarea que desempeña y además en temas de importancia al emprendimiento, básicamente en:
 - Primeros Auxilios.
 - Servicio y atención al cliente y etiqueta.
 - Relaciones Humanas y normas de compañerismo.
 - Normas de Seguridad con el Visitante.
 - Programas de evacuación, incendios y emergencias.
 - Todos los programas internos desarrollados por el emprendimiento.
 - Parabiólogos

Sistema de Propinas

- ✓ Establezca en sus políticas, un sistema de división y recaudación de propinas voluntarias que deberá ser comunicado a todo el personal y a los visitantes.
- ✓ Si se incluye en la factura de consumo a sus visitantes el porcentaje de recargo por servicio; se debe distribuir este monto equitativamente entre el personal directamente involucrado en el servicio.

Identificación del Personal de Planta

El personal de planta deberá:

- ✓ Usar ropa discreta y en buenas condiciones.
- ✓ Llevar un distintivo del emprendimiento. (Escarapela, gorra, camiseta u otro distintivo)

Acomodación para Personal de Planta

El emprendimiento debe considerar un área específica para el personal que trabaja en su establecimiento con:

- ✓ Habitaciones suficientes para todo el personal.
- ✓ Considerar 1 baño para máximo 6 personas.
- ✓ Comedor o lugar destinado para ello y que no interfiera con los visitantes.
- ✓ EL guía local y/o intérprete compartirán la mesa con el visitante si este así lo requiere.
- ✓ Sala de trabajo e investigación (puede ser en la oficina de administración).
- ✓ Área destinada al lavado y secado de ropa, que se encuentre fuera del área de circulación de los visitantes.

VI. SEÑALIZACION

CONSEJOS UTILES PARA LA INICIATIVA DE TURISMO COMUNITARIO

La señalización sea esta externa o interna, debe seguir los siguientes lineamientos básicos.

- ✓ Debe ser clara y visible.
- ✓ Los rótulos de señalización deben ubicarse en lugares estratégicos del emprendimiento.
- ✓ El texto de cada rotulo de señalización deberá ser mínimo y específico.
- ✓ Los rótulos de señalización deberán ser elaborados con materiales de fácil mantenimiento, durables que causen el menos impacto visual y al entorno.

Señalización Externa

La señalización externa deberá básicamente incluir:

- ✓ Un rotulo la Iniciativa de Turismo Comunitario, ubicado de manera clara y visible en el desvío de la carretera principal más cercana, dicho rotulo deberá indicar:
 - ❖ Nombre completo de la Iniciativa de Turismo Comunitario.
 - ❖ Distancia aproximada en kilómetros y tiempos, desde el punto de letrero de desvío hasta el establecimiento del emprendimiento.
 - ❖ Plano de la carretera, caminos o ríos a seguir (si es aplicable).

Señalización Interna

La señalización interna permitirá al visitante manejarse dentro de la operación en un marco de seguridad y sin arriesgar su integridad física.

La señalización interna deberá básicamente incluir:

- ✓ Rótulos, carteleras, guías, papelógrafos u otros medios que muestre un mapa de las instalaciones y las áreas sociales, los dormitorios, los baños sociales, el comedor, red de sendero (en caso de tenerlos) y los principales atractivos turísticos dentro del establecimiento.
- ✓ Rótulos que indiquen zonas de alto riesgo y/o áreas restringidas.
- ✓ Rótulos que muestren la ubicación de extintores, bombas de agua y salidas de emergencia.
- ✓ La señalización es imprescindible en senderos guiados y autoguiados, de tal manera que el visitante pueda regresar por su cuenta al sitio de hospedaje.

En senderos guiados, se pueden incluir rótulos sobre especies nativas, especies en vías de extinción, etc. en los sitios de importancia como miradores.

Tenga cuidado de no sobrecargar las áreas con señalización innecesaria y procurar que todo letrero sea concordante con la imagen del emprendimiento y con el entorno.

VII. COMUNICACIÓN

La comunicación es un elemento vital en el buen funcionamiento operacional de cualquier Iniciativa de Turismo Comunitario.

CONSEJOS UTILES PARA EL LA INICIATIVA DE TURISMO COMUNITARIO

Comunicación Externa

- ✓ Se debe mantener algún tipo de comunicación con el sitio poblado más cercano.
- ✓ Se debe contar al menos con un sistema de comunicación con el exterior, por ejemplo; radio de larga frecuencia y/o teléfono.

Comunicación Interna

- ✓ Se debe contar con radios de onda corta, teléfonos celulares u otros que faciliten la comunicación entre el personal, brindando de esta manera un mejor servicio al visitante.
- ✓ Durante las excursiones los intérpretes deben llevar algún equipo móvil de comunicación con la operación sobre todo, para casos de emergencia.

VIII. INTERPRETACION

La interpretación es un elemento vital en la calidad de la prestación de servicios y debe contemplar la interpretación ambiental y cultural.

CONSEJOS UTILES PARA LA INICIATIVA DE TURISMO COMUNITARIO

Senderos

- ✓ Los senderos deberán estar claramente identificados y delimitados.
- ✓ La Iniciativa de Turismo Comunitario debe elaborar y entregar hojas volantes, trípticos o algún tipo de material que ayude al visitante a orientarse en los senderos existentes en la operación.
- ✓ Debe realizar un mantenimiento periódico de la red de senderos que forman parte de su operación (limpieza de vegetación caída, retiro de obstáculos, mantenimiento de letreros)
- ✓ Los senderos deben ser diseñados evitando atravesar áreas potenciales de peligro como carreteras, precipicios y/o sitios ecológicamente frágiles como lugares de anidación de especies.
- ✓ Diseñe los senderos de manera que permitan el retorno del visitante en el momento que él así lo desee.
- ✓ El material de interpretación colocado en los senderos (escrito/rotulo/grabaciones) debe ser claro y preciso.
- ✓ Establecer senderos alternativos dentro de los principales

Interpretes

- ✓ El intérprete o guía, debe tener conocimientos generales sobre la cultura, el arte, la historia y el entorno del país y/o el lugar donde se desarrolla la Iniciativa de Turismo Comunitario así como de la cultura kiwchua amazonica
- ✓ Deberá mostrar destrezas orales y escritas en su idioma nativos, español y/u otro idioma extranjero.
- ✓ Antes de iniciar la excursión por los senderos, deberá poner especial énfasis en el comportamiento que debe mantener el visitante y/o grupo durante el recorrido.
- ✓ Durante la excursión hará énfasis en la importancia de la conservación y protección de los recursos naturales, así como en la valorización de la cultura local.
- ✓ Mostrara puntualidad y cumplimiento con el horario planificado para el desarrollo de la excursión. En caso de no poder cumplir con el horario establecido lo debe poner a consideración con los visitantes.
- ✓ Durante la excursión deberá estar pendiente de todos los integrantes del grupo.
- ✓ Llevara una mochila/bolso con materiales que le sirvan durante el recorrido, dependiendo de la distancia programada (mapas, brújula, linterna, binoculares y alimentos de ser el caso), funda para recolección de basura y un equipo básico de primeros auxilios.
- ✓ El intérprete debe estar capacitado y preparado para atender casos de emergencia.

IX. LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

CONSEJOS UTILES PARA LA INICIATIVA DE TURISMO COMUNITARIO

- ✓ Utilice materiales biodegradables en la limpieza y mantenimiento del establecimiento.
- ✓ De al visitante la opción e recambio tardío de la ropa de cama y de las toallas utilizadas para el baño. Esta información deberá ser comunicada al pasajero en una charla de bienvenida o en la información del emprendimiento y reforzada con anuncios en las habitaciones.

Estimado huésped:

Las descargas de aguas grises, es decir aquellas que contienen grasas y jabones requieren de tratamientos complejos antes de su disposición final, es por esto que uno de los objetivos de la empresa es, disminuir el uso de agua y evitar el uso exagerado de jabones y detergente.

Dejamos a su criterio el recambio diario de ropa de cama y toallas de baño.

Por favor marque en el casillero de la decisión:

- Cambio diario
- Cambio cada dos días

Esta información puede ser colocada como anuncio impreso en la parte posterior de la puerta del baño o de la habitación.

Registro de Limpieza

- ✓ El responsable de limpieza debe llevar registros de limpieza en habitaciones, baños, áreas comunales y demás instalaciones.
- ✓ Los registros de limpieza deben estar diseñados de manera que cualquier empleado pueda acceder a los mismos y conocer sobre estos.

REGISTRO DE LIMPIEZA				
FECHA	HORA	ENCARGADO DE LIMPIEZA	FIRMA	SUPERVISOR

Horarios de Limpieza

- ✓ La limpieza de habitaciones y baños de habitaciones se debe realizar en horarios en que los huéspedes por lo general se encuentren fuera de las habitaciones y/o del establecimiento.
- ✓ La limpieza de los baños sociales se debe realizar una vez en la mañana y otra en la tarde y cada vez que sea necesario.
- ✓ La limpieza de áreas sociales se debe realizar en horarios convenientes y cada vez que sea necesario.
- ✓ La limpieza de la cocina se la hace cada vez que se haya concluido con los horarios habituales de servicio de alimentos (desayuno, almuerzo y cena) y cada vez que sea necesario.

Disposición de la Basura de Limpieza

El desecho de los materiales de limpieza utilizados debe ser clasificado y depositado en los basureros debidamente identificados y cumplir con el programa de manejo de desechos.

Control de Plagas

El establecimiento debe contar con un programa de acción inmediata en el caso de ataque de plagas. Dicho programa tendrá especial cuidado en la seguridad del personal de planta, visitantes; animales y plantas silvestres.

Mantenimiento

El mantenimiento de todos los materiales, objetos e instalaciones que formen parte del establecimiento y del emprendimiento, deberán ser revisados continuamente a través de registros de control que permitan observar cada cierto tiempo el nivel de desgaste de cada objeto y prever cambios de materiales inmediatos.

FECHA	HORA	ENCARGADO	FIRMA

Se considera como instalación limpia cuando:

- ✓ El lugar no despide malos olores.
- ✓ No existe polvo.
- ✓ Los objetos que forman parte de ella están arreglados, limpios y han sido cambiado y/o desinfectados, de ser el caso.
- ✓ Los basureros han sido vaciados.

X. INFRAESTRUCTURA

A continuación se destacan aspectos de infraestructura básica que debe implementar la Iniciativa de Turismo Comunitario que cuente con alojamiento.

CONSEJOS UTILES PARA EL EMPRENDIMIENTO

Toda la infraestructura así como los materiales e insumos que forman parte de esta, deberán estar en buenas condiciones (sin daño alguno), de tal manera que no implique un riesgo para el visitante.

Área Destinada para Recibir a los Visitante

- ✓ Todo emprendimiento debe contar con un área destinada a la recepción de los visitantes.
- ✓ Es recomendable que a la llegada de los visitantes se ofrezca una bebida de cortesía.

Baños Sociales

- ✓ la Iniciativa de Turismo Comunitario debe tener por lo menos 1 baño por cada seis personas.

Las condiciones mínimas de infraestructura que un baño social debe tener son las siguientes:

- ✓ Lavamanos con accesorios que permiten el ahorro de agua.
- ✓ Se recomienda implementar inodoros ahorradores de agua o composteros secos, todo inodoro y comorterero debe tener asiento y tapa en buen estado.
- ✓ Jabón biodegradable en dispensadores.
- ✓ Provisión constate de papel higiénico.
- ✓ Basureros con tapa y separados en orgánico e inorgánico.
- ✓ Toallas de mano elaborados con tela o papel.
- ✓ Todo baño social debe tener ventilación directa o forzada.
- ✓ Las paredes y pisos deben estar contruidos o recubiertos por materiales de fácil limpieza y desinfección.
- ✓ Los baños sociales deben estar claramente señalizados.
- ✓ Los baños sociales deben tener un registro de limpieza visible.

La infraestructura que un baño en la habitación debe tener son las siguientes:

- ✓ Ducha: La ducha puede utilizar cualquier medio para calentar el agua (solar, eléctrica, gas u otras).
- ✓ Lavamanos con mecanismos ahorradores de agua.
- ✓ Inodoro: Se recomienda implementar inodoros ahorradores de agua o composteros secos, todo inodoro y comorterero deberá tener asiento y tapa en buen estado.
- ✓ Artículos de aseo personal mínimo, jabón biodegradable en dispensadores.
- ✓ Provisión constante de papel higiénico.
- ✓ Toallas de mano de tela, o papel.
- ✓ Todos los artículos y limpieza de baño deberán ajustarse a un cronograma de limpieza establecido por el establecimiento.
- ✓ Ventilación: El baño debe tener ventilación directa o forzada.
- ✓ No pueden ser lugares cerrados.
- ✓ Las paredes y pisos deben estar contruidos o recubiertos por materiales de fácil limpieza y desinfección.
- ✓ Banco, mesón, colgador o repisa para que el visitante coloque sus efectos personales.
- ✓ Avisos de disposición de basura en lugares visibles para el visitante.
- ✓ Basureros con tapa, estar identificados.

- ✓ Todo baño de habitación deberá tener un registro de limpieza visible.
- ✓ Avisos de cambio de toallas en lugares visibles para el visitante.

Letrinas

Toda la Iniciativa de Turismo Comunitario que use letrinas, estas deberán tener asiento y tapa en buen estado, y además:

- ✓ Enterrar los desechos con aserrín, y arena a fin de evitar malos olores.
- ✓ Contar con suficiente ventilación.
- ✓ EL piso deberá ser de fácil limpieza.
- ✓ Para pasajeros de tercera edad o con problemas físicos, implementar mecanismos de seguridad como barandas o apoyos.
- ✓ Letrinas deben estar claramente señalizadas e indicar claramente que son letrinas y no baños comunes.
- ✓ Avisos de disposición de basura en lugares visibles para el visitante.
- ✓ Basurero con tapa.
- ✓ Deberá tener un registro de limpieza visible.

Cocina

Toda Iniciativa de Turismo Comunitario que cuente con una cocina deberá seguir normas de seguridad, manipulación de alimentos y limpieza.

- ✓ La cocina debe cumplir con las normas de seguridad y el programa contra incendios.
- ✓ Debe cumplir con los programas de uso y ahorro de energía y agua de la empresa.
- ✓ La cocina del establecimiento debe tener un extintor o los que sean necesarios según su tamaño. Los extintores deberán tener un control adecuado de funcionamiento abalizados por registros de mantenimiento.
- ✓ El personal debe controlar permanentemente el suministro de gas, electricidad o el combustible utilizado, a fin de evitar fugas y desabastecimiento.
- ✓ Los alimentos deberán almacenarse en lugares frescos y secos alejados de humedad y/o fuentes de contaminación.
- ✓ Colocar alimentos perecibles en ambientes fríos y/o congeladores.
- ✓ Envases de productos de cocina deberán estar perfectamente identificados con el producto que se encuentra en su interior y con la fecha de caducidad o de compra.
- ✓ En el caso de enlatados debe llevarse un control de rotación e inventario para evitar su caducidad.
- ✓ Revisar periódicamente fugas, válvulas y agarraderas
- ✓ Luego de la actividad de cocina cerrar la vía de acceso del tanque de gas

Higiene

- ✓ El personal de cocina debe mantenerse uniformado o identificado y utilizar gorro y delantal. Hombres y mujeres de cabello largo deberán mantenerlo recogido.
- ✓ El personal de cocina debe manipular y preparar los alimentos con normas de higiene tales como:
 - ❖ Lavar y desinfectar todas las hortalizas y frutas con productos biodegradables.
 - ❖ Los alimentos que hayan caído al suelo o sufrido alguna forma de contaminación deben desecharse.
 - ❖ Discriminar entre ollas para hervir agua y las de preparación de comidas.
 - ❖ Discriminar entre cucharas y cucharones de palo para comidas de sal y dulce.
 - ❖ Los recipientes para desechos orgánicos deben mantenerse tapados mientras no sean utilizados.
 - ❖ Los recipientes de basura deben vaciarse y limpiarse diariamente, para evitar plagas y malos olores.
 - ❖ La cocina debe limpiarse constantemente durante el día y llevar un registro de limpiezas.
 - ❖ Los insumos de limpieza utilizados en la cocina deben ser biodegradables y evitar el uso de cloros.
 - ❖ Preferiblemente mantener utensillos de cocina metálicos para facilitar su lavado y evitar de mejor manera la proliferación de bacterias

Implementos Básicos

- ✓ Vajilla, cubertería, cristalería y demás implementos necesarios para armar una mesa deberán existir de acuerdo a la capacidad máxima del establecimiento o capacidad máxima del comedor.

Todo servicio de alimentación debe considerar alternativas vegetarianas para ofrecer a los huéspedes.

Habitaciones

Las habitaciones del alojamiento dependerán de su infraestructura y condiciones del entorno, sin embargo el establecimiento.

- ✓ Camas con colchones o un lugar destinado para bolsa de dormir.
- ✓ Ventilación suficiente para el tamaño de la habitación.
- ✓ Agua apta para el consumo humano.
- ✓ Algún tipo de iluminación además de la natural.
- ✓ Silla, banco.
- ✓ Lugar para equipaje.

- ✓ Basureros identificados y con tapa.
- ✓ Toldos
- ✓ Información sobre las políticas ambientales, normas de conducta, normas y horarios de limpieza y otros.

XI. TRANSPORTE

El transporte en la Iniciativa de Turismo Comunitario es un servicio tan importante como el alojamiento, ya que por la ubicación de las operaciones, generalmente el visitante ocupa mucho tiempo en llegar y salir de ellas. Este será el primer contacto con la experiencia de turismo comunitario que debe ser coherente con las expectativas generadas en el visitante.

Si la Iniciativa de Turismo Comunitario como tal no presta el servicio de transporte y debe subcontratarlo, debe buscar un proveedor que cumpla estándares mínimos de calidad ambiental, y calidad de servicio detallados a continuación.

Consideraciones Ambientales

- ✓ Calibración y mantenimiento en general de los motores. Utilizar el combustible que asegure una menor contaminación. (si hay disponible)
- ✓ Uso de catalizadores en los vehículos.
- ✓ Uso de motores de cuatro tiempos en el caso de transporte acuático.
- ✓ Evitar la contaminación directa o indirecta de suelos y aguas ocasionadas por cambios e lubricantes y combustibles o fugas de estos materiales:
 - ❖ Cambios de aceites y otros lubricantes debe realizarse en instalaciones apropiadas en las que los desechos son reutilizados o su disposición final no implica riesgos de contaminación.
 - ❖ Cambios de aceites y otros lubricantes no se realizan cerca de fuentes de agua o suelos.
- ✓ Control y mantenimiento de motores y tanque de combustible del medio de transporte para evitar fugas.

Transporte Acuático (Fluvial)

Como transporte acuático se entiende todas las embarcaciones de diferente tamaño que brinden servicios turísticos en mares y ríos. Todo transporte acuático deberá cumplir con las normas de la Dirección General de la Marina Mercante y del Litoral (DIGMER) y además considerara los lineamientos básicos de esta norma.

Seguridad

- ✓ Chalecos salvavidas.
- ✓ Cobertor impermeable.
- ✓ Botiquín de primeros auxilios.
- ✓ Luces de bengala.
- ✓ Linterna.
- ✓ Extintores.
- ✓ Herramientas Básicas.
- ✓ Equipo mecánico de emergencia.
- ✓ Interior y exterior del transporte en buen estado es decir sin daño alguno que afecte la integridad del visitante.
- ✓ Medio de comunicación con la central de la empresa y/o la capitánía de puerto. (radio, teléfono, etc.)
- ✓ Toda embarcación debe tener un programa de evacuación que deberá ser indicado a los visitantes antes de abordar.
- ✓ Debe llevar un registro de zarpe.

Confort

- ✓ Dentro de las embarcaciones, fundas para basura o basureros.
- ✓ Antideslizantes en el piso.
- ✓ Agarraderas.
- ✓ Lugar destinado para equipaje o utilizar una embarcación independiente para equipaje.
- ✓ No se debe mezclar carga con pasajeros.

Fiabilidad

- ✓ El conductor del transporte debe tener licencia profesional vigente emitida por la autoridad correspondiente.
- ✓ Prever una alternativa en caso de falla del transporte.
- ✓ Puntualidad.
- ✓ Devolución de dinero o facilitación de otro transporte en caso de daño permanente.
- ✓ Incluir charlas explicativas sobre el recorrido y acerca del programa de emergencia y evacuación.
- ✓ Registro de mantenimiento de motor y/o motores.

Transporte Terrestre

Seguridad

- ✓ Extintores.
- ✓ Botiquín
- ✓ Salidas de emergencia marcadas y operativas.
- ✓ Cinturones de seguridad.
- ✓ Herramientas básicas.
- ✓ Llanta de emergencia.
- ✓ Triángulos.
- ✓ Llantas en buen estado.
- ✓ No vidrios rotos.
- ✓ Interior y exterior del transporte en buen estado, es decir sin daño alguno que afecte la integridad del visitante.
- ✓ Medio de comunicación con central de empresa (radio, teléfono, etc.).

Confort

- ✓ Basureros dentro del bus.
- ✓ Antideslizantes en el piso.
- ✓ Agarraderas.
- ✓ Compartimiento para equipaje.
- ✓ Ventilación y aire acondicionado y calefacción.

Fiabilidad

- ✓ El conductor del transporte debe tener licencia profesional vigente.
- ✓ Prever una alternativa en caso de falla del transporte.
- ✓ Puntualidad.
- ✓ Devolución de dinero o facilitación de otro transporte en caso de daño permanente.
- ✓ Incluir charlas explicativas sobre el recorrido y acerca del programa de emergencia y evacuación.

Bibliografía

- Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo. 1998. Propuesta de Políticas y estrategia para la participación comunitaria en el Ecoturismo. Quito, Ecuador.
- CODESPA, (2010), Manual de Buenas Prácticas Ambientales en la Actividad turística del Municipio de Copacabana, La Paz, Bolivia
- CORDTUCH, (2010), Manual De Turismo Comunitario, Copifull, Cuenca, Ecuador
- Corporación Provincial del Turismo Comunitario de Sucumbíos – CORTUS, Manual Operativo de los centros de Turismo Comunitario miembros de CORTUS, Lago Agrio, Ecuador
- Corporación Provincial del Turismo Comunitario de Sucumbíos – CORTUS, 2011. Plan de Manejo Sostenible de Centro de Turismo Comunitario CTC. Lago Agrio, Ecuador
- DUQUE, Saira, Mejores Prácticas para el turismo sostenible en el Destino Rurrenabaque, La Paz – Bolivia
- GONZALEZ (2008), Ricardo, Guía para Buenas Prácticas para un Turismo Sustentable SERNATUR, Santiago de Chile
- Ministerio Coordinador de Patrimonio. 2011. Agenda del Consejo Sectorial de Política Patrimonial. 2011-2013.
- Ministerio de Ambiente. Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas (RETANP)
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de Chile, SERNATUR, Cuestionario de Autoevaluación Estándares de Seguridad Obligatorios Actividades de Turismo de Aventura, Decreto 222 de 23/06/2011, Gobierno de Chile
- Ministerio de Turismo. 2008. Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador (PLANDETUR 2020). Quito, Ecuador.
- Ministerio de Turismo 2010. : Norma Técnica Ecuatoriana de Turismo de Aventura, Quito, Ecuador
- Ministerio de Turismo 2004. Norma Técnica de Ecoturismo. Quito, Ecuador
- Ministerio de Turismo S/F. Informe técnico políticas y programas para el desarrollo del turismo sustentable. Quito, Ecuador
- Oficina Internacional del Trabajo OIT (2006). Turismo y comunidades indígenas: Impactos, pautas para autoevaluación y códigos de conducta. Ginebra, Suiza.
- Oficina Internacional del Trabajo OIT-REDTURS: Declaración de San José sobre Turismo Rural Comunitario, San José, octubre 2003.

- Organización Mundial de Turismo 2011. Guías de Conducta para Agencias de Viajes Operadoras, Turistas y Centros Turísticos Comunitarios del Parque Nacional Yasuní, Ecuador.
- Organización Mundial de Turismo. 2004. Introducción al Turismo. Madrid.
- Organización Mundial de Turismo. 2002. Código Ético Mundial para el Turismo.
- PNUMA-OMT. 2006. Por un turismo más sostenible. Guía para responsables políticos. París.
- Programa de Pequeñas Donaciones PPD, Organización Mundial de Turismo, Universidad de las Américas, UDLA, 2011. Manual de implementación de buenas prácticas para ecoturismo comunitario Una guía para Emprendimientos Comunitarios. Quito, Ecuador
- Rainforest Alliance, Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible. San José, Costa Rica
- Reglamento para los Centros Turísticos Comunitarios. Registro Oficial 154 de 19 de marzo 2010.
- SENPLADES. 2009. Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013
- SNV, Rainforest Alliance, Counterpart International. Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica.
- WWF Internacional 2001. Directrices para el desarrollo del turismo comunitario. Gland, Suiza.