



Ministerio
del Ambiente



FLODM 
FONDO PARA EL LOGRO DE LOS ODM

**MANUALES
OPERACIONALES
PARA LA PRESTACIÓN
DE SERVICIO
TURÍSTICO Y MANEJO
ORGANIZATIVO DE 5
COMUNIDADES DE LA
REST (SINCHI CHIKTA,
SANTA TERESITA,
FRONTERAS DEL
ECUADOR, SANTA ROSA
Y ALTA FLORENCIA)**

MANUAL OPERACIONAL

INICIATIVA TURISMO COMUNITARIO CENTRO DE RESCATE ANIMAL ISLA DE LOS MONOS

2011



El Manual Operacional de la Iniciativa de Turismo Comunitario Centro De Rescate Animal Isla de los Monos, de la Comunidad Sinchi Chikta 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. Antecedentes	5
2. Objetivos del manual.....	6
Definiciones	6
3. Productos de la Iniciativa de Turismo Comunitario	7
Producto turístico Senderismo	7
4. Gestión de las actividades de turismo comunitario de la ITC.....	9
Funciones, requisitos y responsabilidades	9
De la Asamblea General	9
Del Directorio.....	9
Del Administrador/a – Jefe de Operaciones (Gerente)	10
Guía.....	11
5. Administración	12
Políticas de ecoturismo de la Iniciativa de Turismo Comunitario.	12
6. Actividades de turismo que se realizan en la ITC	17
7. Código de conducta para los visitantes.....	20
8. Programas.....	21
1) Programa de reciclaje de papel y cartón	21
2) Programa de utilización de desechos orgánicos.....	21
3) Programa de uso y ahorro de agua.....	21
4) Programa de Uso de y uso de energía	21
5) Programa de manejo de desechos sólidos.	22
6) Programa contra incendios y evacuación.	22
7) Botiquín de primeros auxilios	23
8) Programa de prevención y mitigación de derrames de combustibles.	24
9) Manipulación y Almacenamiento hacia y dentro de la operación	24
10) Programa de control de plagas.	24
11) Tamaño de grupos de visitantes	24
12) Materiales e insumos	24
13) Programa de uso y ahorro de agua	25
14) Programa de uso de energía	26
15) programa uso y manejo de suelos	26
16) Programa flora y fauna (lista de principales especies de LA ZONA)	26
17) Programa de manejo de desechos.....	27
18) Programa de Educación Ambiental.....	27

19) Comunidades locales	28
20) Acciones para revalorizar la cultura	28
Listas de chequeo para la ITC	29
9. Fichas y registros de la operación de la ITC.....	36
Formulario de descarga de responsabilidades	36
Registro de personal	38
Formato registro de proveedores.....	39
Control de entrada y salida del personal operativo	40
Control de facturas de venta	41
Formato de reservas	42
Control de inventarios	43
Listado de compras para la operación	44
Tarjeta de comentario de los turistas	45
Ficha de registro de visitantes	46
Registro de limpieza.....	47
Registro de mantenimiento	47
Ficha de registro fauna silvestre.....	48
10. ANEXO Condiciones para la operación de un Centro de Rescate	49

1. Antecedentes

La Isla de los Monos se encuentra dentro de la Comunidad Sinchi Chikta y fue conservada desde años atrás como un lugar especial para esta comunidad, a inicios del año 2003 se decidió en recuperar a la especie de los monos chorongos dentro de la isla porque estaba siendo amenazada por la cacería permanente de las comunidades indígenas que se encuentran en las orillas del río Napo dentro de la reservas de sus comunidades. La Isla fue un lugar ideal porque tiene una cobertura vegetal amplia y con mucha comida para los monos como higuerones, palmáceas entre otros que son sus principales fuentes alimenticias. E, en este lugar los monos no pueden salir y se encuentran a buen recaudo, pese que antes existió intento de matarlos por cazadores de otras comunas pero se logró tener el control para proteger de estos intentos de malos elementos dentro de la zona.

La comunidad al ver que existía mucho interés por visitar este lugar y no le generaba ningún ingreso el cuidado de esta especie, solicito el apoyo de ONG's que se encontraban trabajando con la Red Solidaria de Turismo de la Rivera del Río Napo (REST) para elaborar un proyecto en el año 2009 y aprovechar este recurso para beneficio de la comunidad, aquí se tuvo el aporte de las organizaciones locales como el del FEPP – CODESPA y ONG españolas como Solidaridad Internacional y CODESPA, con quien se inicia la construcción del sendero “La Isla de los Monos” con una interpretación sobre la vida de los monos y su sobrevivencia en la selva Amazónica.

La isla cuenta con una extensión aproximada de 60 hectáreas de territorio y es asignado por la comunidad como zona turística de la Comunidad de Sinchi Chikta.

2. Objetivos del manual

1. Establecer las funciones que se han confiado a cada área, a fin de crear responsabilidades, evitar duplicidades y detectar omisiones en cada puesto de trabajo del ITC
2. Orientar la correcta ejecución de las labores entregadas al personal y propiciar uniformidad en el trabajo.
3. Promover el aprovechamiento racional del talento humano y los recursos materiales, financieros y tecnológicos
4. Orientar a la ITC a la búsqueda de un mejoramiento continuo en la calidad de sus servicios.

Definiciones

La ITC “Centro de Rescate Animal Isla de los Monos”, es reconocida por la Comunidad Sinchi Chikta, la misma que socio activa de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Rio Napo –REST-, en el Cantón Aguarico provincia de Orellana.

- I. La ITC constituye un sendero de recorrido por la isla para la observación de monos chorongos *Laqothrix lagotrichia*.

3. Productos de la Iniciativa de Turismo Comunitario

La ITC “Centro de Rescate Isla de los Monos”, es reconocida por Comunidad Sinchi Chikta, registrada dentro de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Rio Napo –REST-, en el Cantón Aguarico provincia de Orellana.

El Sendero turístico “La Isla de los Monos” se encuentra Ubicado en la comunidad de Sinchi Chikta en la Parroquia Agosto Ribadenerira, cantón Aguarico, Provincia de Orellana.

Sinchi Chikta es una comunidad Kichwa localizada aproximadamente a 240km de distancia de Puerto Francisco de Orellana (El Coca) y a menos de 60km de la frontera con Perú. Su clima es húmedo tropical con una temperatura que varía entre 21º y 37º centígrados ya que está a una altura promedio de 200 m.s.n.m.

Tiene una topografía plana pantanos cerca de los ríos, en época más lluviosa es de abril a junio y los menos lluviosos de agosto a enero, el principal atractivo es el avistamiento de dos manadas de monos chorongos *Lagothrix lagotrichia*

Los productos turísticos que desarrollan son:

- ✓ Guianza

Producto turístico Senderismo

Recomendaciones

Señalética: Un plan de señalética debe permitir identificar los puntos de interés y evitar posibles confusiones.

El servicio de señalización sea ésta externa o interna, deberá seguir los siguientes lineamientos básicos.

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

Señalética Externa

- ✓ Ubicación plena (clara y visible) en los desvíos de las carreteras principales más cercanas, de rótulos de información, en los que deberá constar:
- ✓ Nombre completo de la ITC
- ✓ Distancia aproximada en kilómetros y tiempos, desde el PUERTO Nuevo Rocafuerte de desvío hasta el establecimiento de la Empresa.

Señalética Interna

- ✓ Rótulos, carteleras, guías, papelógrafos u otros medios donde se encuentre un mapa de las instalaciones, y se ubiquen las áreas recreacionales y sociales, los dormitorios, los baños sociales, el comedor, senderos autoguiados (en caso de tenerlos) y los principales atractivos turísticos dentro del establecimiento.
- ✓ Rótulos que indiquen zonas de alto riesgo, áreas restringidas.
- ✓ Rótulos que muestren la ubicación de extintores y salidas de emergencia.

Senderos

- ✓ Los senderos deberán estar claramente identificados y delimitados.
- ✓ La información de senderos guiados deberá dar importancia a la presencia de un guía o interprete, durante la excursión de los pasajeros.
- ✓ Mantenimientos periódicos al o los senderos que forman parte de la operación (limpieza de vegetación caída, retiro de obstáculos, mantenimiento de letreros)
- ✓ Los senderos que se diseñen en el futuro deberán evitar atravesar por áreas de potencial peligro (p.e. precipicios, ríos corrientosos sin puentes, etc.) y/o sitios ecológicamente frágiles (p.e. bordes de ríos corrientosos).

Guías

- ✓ Todo guía deberá tener conocimientos generales sobre: cultivos y manejo de los mismos, flora y fauna de la zona, historia y saber ancestral local.
 - ✓ Todo guía antes de iniciar la excursión por los senderos o antes de abordar cualquier medio de transporte, deberá poner especial énfasis en el comportamiento que debe mantener el visitante y/o grupo durante el recorrido.
 - ✓ El intérprete durante la excursión deberá destacar la importancia de la conservación y protección de los recursos naturales, así como la valorización de la cultura local y el trabajo de la granja.
 - ✓ El guía mostrará puntualidad y cumplimiento con el horario planificado para el desarrollo de la excursión.
 - ✓ Durante la excursión el guía deberá estar pendiente de todos los integrantes del grupo.
 - ✓ El intérprete estará capacitado y preparado para atender casos de primeros auxilios.
- La operación turística es la actividad que comprende las diversas formas de organización de viajes y visitas, en todas las modalidades turísticas que sean aceptadas por el Ministerio de Turismo.
- La operación turística se realizará por personas naturales o jurídicas, debidamente autorizadas, que se dediquen profesionalmente a esta actividad, directamente o en asocio con otros proveedores de actividades y/o servicios turísticos. Cuando las agencias operadoras provean su propio transporte, esta actividad se considerará parte de la operación¹.

¹ Operación turística Ecuador, Norma Técnica

4. Gestión de las actividades de turismo comunitario de la ITC

Este manual operacional de la ITC Centro de Turismo Comunitario Centro de Rescate Animal Isla de los Monos fue elaborado para fortalecer el buen funcionamiento de la operación de turismo comunitario que lleva adelante la ITC, buscando mejorar constantemente la calidad de los servicios turísticos que ofrecemos sobre la base del Manual de Buenas Prácticas de Turismo Comunitario adoptado por la REST.

Los objetivos específicos de trabajo de este manual son:

- ✓ **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**
- ✓ **Promoción**
- ✓ **Guías e interpretación**

Funciones, requisitos y responsabilidades

De la Asamblea General

Funciones

- Representa la institucionalidad de la ITC ante organismos locales, nacionales e internacionales
- Velar por el cumplimiento del Manual Operativo
- Estudiar el presupuesto de gastos y darle su aprobación

Requisitos

- Para ser miembro de la Asamblea debe cumplir con lo establecido en los estatutos de la ITC

Responsabilidades

- Aprobar los estados financieros y el balance general de operaciones de la vigencia anterior
- Autorizar enajenación de bienes del ITC
- Aprobar las reformas del manual operativo
- Las demás que señale la ley o se fijen en el presente manual operativo

Del Directorio

Funciones

- Designar y remover al Administrador o Jefe de Operaciones
- Crear los empleos que considere necesarios en función al buen funcionamiento y a la nueva inclusión de servicios turísticos

- Delegar al representante legal o cualquier otro asociado, las funciones que estime convenientes.

Requisitos

- Para ser miembro del Directorio debe cumplir con lo establecido con los estatutos de la ITC

Responsabilidades

- Autorizar al representante legal para comprar, vender, o gravar bienes, o grabar bienes y para celebrar contratos.
- Convocar a Asamblea General cuando no lo haga el representante legal a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue conveniente.
- Presentar a la Asamblea General los informes necesarios
- Examinar cuando lo tenga a bien los libro, documentos y caja de la entidad
- Tomar las decisiones que no correspondan a otro órgano del ITC.

Del Administrador/a – Jefe de Operaciones (Gerente)

Funciones

- Representar legalmente, judicial y extrajudicial a la ITC
- Apertura de las cuentas bancarias a nombre de la ITC, conjuntamente con el Tesorero o delgado de la Junta, manteniendo una firma compartida para girarlos cheques de acuerdo a lo estipulado por el reglamento.
- Elaborar POA, Planes presupuestarios y plan de gastos de la ITC
- Cumplir y hacer cumplir todo el contenido del manual Operativo.
- Ejecutar los negocios de la ITC; y velar por el buen uso de los bienes y servicios.

Requisitos

- Tener los conocimientos en Administración de negocios turísticos y presentar acreditación de por lo menos 40 horas.
- Manejo de Microsoft Office
- Experiencia en manejo y motivación de grupos
- Tener habilidades y destrezas en análisis y síntesis de documentos, elaboración de paquetes turísticos y una excelente comunicación oral y escrita.
- Poseer capacidad de negociación
- Tener iniciativa, creatividad e innovación para realizar una mejora continua de los productos de la ITC.

Responsabilidades

- Contratar el personal de la ITC y firmar los contratos
- Realizar pagos al personal, proveedores de bienes, insumos y de servicios externos a la ITC
- Vigilar la recaudación e inversión, así como el correcto uso de los bienes de la ITC
- Suscribir los convenios y contratos comerciales

- Firmar balances y demás informes financieros
- Rendimiento de cuentas

Guía

Funciones

- Recibe instrucciones del administrador
- Coordina los servicios que se presta durante el recorrido
- Asiste al turista en primeros auxilios y coordina su ingreso a la ITC
- Guiara a turistas en el sendero de la Finca
- Distribuye los tiempos entre los diferentes puntos del recorrido

Requisitos

- Tener licencia de guía local
- Presentar acreditación de capacitación mínimo 40 horas
- Ser miembro de la asociación
- Tener disponibilidad de tiempo
- Conocer sobre primeros auxilios
- Ser amable, respetuoso con los turistas
- Fluidez oral
- Tener conocimiento sobre la zona y sus recursos

Responsabilidades

- Registrar día y hora de llegada de los clientes (check in²), tipo de tour, órdenes de servicios, presupuesto para gastos del tour y salida (check out³)
- Elaborar un informe final del itinerario
- Acompañar a los turistas en las compras dentro de la finca
- Controla periódicamente el grupo de turistas que está bajo su responsabilidad
- Toma decisiones en situaciones especiales que afectan al turista y al recorrido dentro de la finca
- Guiar a los grupos de acuerdo al itinerario
- Registrar los acontecimientos e informar de alguna novedad de forma oportuna al Administrador

² CHECK IN: Entrada de los turistas/visitantes a la ITC

³ CHECK OUT: Salida de los turistas/visitantes la ITC

5. Administración

Políticas de ecoturismo de la Iniciativa de Turismo Comunitario.

Iniciativa de turismo comunitario Centro de Rescate Animal Isla de los Monos

Estructura organizacional

1. La Iniciativa de Turismo Comunitario Centro de Rescate Animal Isla de los Monos es una organización comunitaria debidamente autorizada por la Comunidad de Sinchi Chikta que posee autonomía en el área administrativa, técnica y financiera para desarrollar actividades de turismo comunitario en el área de la comunidad de Sinchi Chikta. Está ubicada en la parroquia Agosto Ribadeneira, del cantón Aguarico de la provincia de Orellana.
2. La ITC depende de la asamblea de la comunidad para las decisiones que se tomen en lo referente a las actividades de turismo incluyendo el desarrollo de nuevos productos, la implementación de alianzas con otros ITC, agencias de viajes, tour operadores y otros actores de turismo de Ecuador y del mundo, así como otros aspectos relacionados con la actividad de turismo en el ITC.
3. LA ITC tiene su sede en el centro de turismo comunitario, en el centro de recepción de turistas que se encuentra en la comunidad de Sinchi Chikta.
4. La ITC es miembro activo de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Río Napo - “REST”.
5. El nombre comercial de la Iniciativa de Turismo Comunitario es Sinchi Chikta.
6. La operación de turismo comunitario de la ITC se enmarca en los estatutos de la comunidad Sinchi Chikta, en los estatutos de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Río Napo - “REST, en las normas internas de la comunidad expresadas en este manual, en el código de conducta de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Río Napo – REST, en los lineamientos del turismo comunitario del Ministerio de Turismo, en los lineamientos, normas y actividades de turismo en el Patrimonio Natural del Estado PANE.
7. Las funciones de la ITC Sinchi Chikta son:
 - Operar las actividades de turismo comunitario ofertadas por la ITC Isla de los Monos
 - En un marco de equidad distribuir las visitas entre los prestadores/as de servicios turísticos miembros de la ITC
 - Elaborar cada mes un cronograma para rotar entre los prestadores/as de servicios existentes en la Comunidad las visitas de turistas y visitantes
 - Toda comida que se ofrezca a turistas o visitantes de la ITC se elaborará con los productos agrícolas, pecuarios, artesanales y culturales de la comunidad que reúnan las garantías de calidad y seguridad; si por razones logísticas o de producción interna de la comunidad esto no es posible, se podrá buscar los productos en otros ITC, comunidades vecinas o en los mercados locales de acuerdo a las necesidades que se presenten
 - Elaborar de manera semestral un cuadro que refleje la compensación de los valores acordados con cada prestador de servicio de la ITC. La compensación se hará de acuerdo al flujo de turistas o visitantes y se la entregará al prestador de servicios una vez que el turista, viajero o grupo de turistas haya terminado su visita a la comunidad.
 - Promocionar por igual los servicios que ofrecen los miembros de la ITC

- Promocionar por igual los atractivos de la comunidad
- Entregar un servicio de calidad a los turistas y visitantes de la ITC, trabajando en procesos de mejora continua de la calidad de los servicios turísticos con los prestadores locales de servicios, en el marco del programa de mejores prácticas de la REST o implementando un programa de mejores prácticas de manera directa.
- Gestionar y ejecutar el financiamiento de programas, proyectos y actividades que tiendan al mejoramiento del producto turístico de su oferta;
- Distribuir las ganancias económicas que se obtengan por la gestión turística, en la forma acordada con la Comunidad Sinchi chikta, tal como se especifica en el punto 11 de este Manual;
- Preparar cada semestre un informe de gestión y de el funcionamiento de la operación turística, para la rendición de cuentas a la asamblea general de la Comunidad
- En consulta con la Asamblea General tener medidas disciplinarias de corrección por actos que perjudiquen o lesionen los intereses del turismo que se ofrece en la Comunidad, estas medidas incluirán una multa;
- Tramitar los permisos administrativos y legales que exija la normativa de las instituciones públicas para el ejercicio del turismo comunitario;
- Obtener los permisos necesario para el funcionamiento de la ITC ante las autoridades públicas y,
- Las demás funciones administrativas y operativas propias de la actividad.

5. Está prohibido a la ITC:

- a) Direccionar a los turistas y visitantes hacia otros lugares u operaciones de turismo en perjuicio de los intereses de la ITC Centro de Rescate Animal Isla de los Monos”;
- b) Cambiar los precios de los servicios de turismo sin el previo acuerdo y autorización de la Comunidad
- c) Favorecer a prestadores de servicios por intereses personales, familiares o políticos
- d) Discriminar o segregar a los prestadores/as de servicios sin causa alguna
- e) Sancionar de cualquier forma a los miembros de la ITC, esta facultad corresponde a la asamblea general de la comunidad Sinchi Chikta;
- f) Desviar o defraudar los fondos y bienes institucionales para provecho personal, familiar o político; y,
- g) Asumir actitudes negativas ante los turistas o visitantes.

6. Siendo el Presidente/a el representante legal de la comunidad Sinchi Chikta, son sus funciones en materia turística a más de las contempladas en el estatuto:

- a. Convocar y presidir todas las sesiones, actos oficiales, administrativos y la rendición de cuentas la ITC
- b. Hacer cumplir de las obligaciones de la ITC y de la operación de turismo en un marco de calidad y responsabilidad.
- c. Vigilar la correcta prestación de servicios relacionados con la actividad de turismo por los miembros de la ITC y a los empleados/as de la operación de turismo comunitario
- d. Suscribir la correspondencia oficial;

- e. Firmar los convenios, acuerdos, alianzas relacionados con la operación de turismo comunitario
 - f. Proponer las modificaciones al presente Manual Operativo, las cuales serán presentadas a la asamblea general de la comunidad
 - g. Informar, al final de su período, de la gestión y marcha de la ITC; y,
 - h. Las demás que le otorgue la asamblea general o el directorio
7. El/a Tesorero/a, para desempeñar su cargo, cumplirá obligatoriamente los requisitos que serán determinados por la asamblea general. Será el responsable de:
- ✓ Miembro activo de la ITC es toda persona de la comunidad Sinchi Chikta que ha sido aceptado por la ITC y que está al día con todas las obligaciones tanto de la comunidad de Sinchi Chikta como de la ITC Centro de Rescate Animal Isla de los Monos

Régimen económico

1. Todo ingreso generado por la venta de paquetes, visitas, actividades de turismo o por la prestación de servicios turísticos, pagará los costos reales fijados previamente con los prestadores/as de servicios y con las personas que hayan entregado algún producto. La ITC Centro de Rescate Sinchi Chikta cuidará la venta de los servicios de turismo comunitario no genere pérdidas a los prestadores/as de servicios o a los proveedores/as de bienes miembros.
2. Todo paquete, visita, actividad de turismo, prestación de servicio de turismo tendrá un precio neto para la venta al público.
3. El 100 % del pago por paquete, visita, actividad de turismo, prestación de servicio de turismo ofrecido por la ITC debe ser realizado antes de la llegada de los turistas, visitantes o grupos a la ITC.
4. Constituyen ingresos que se destinarán al cumplimiento de sus objetivos, los siguientes:
 - Las cuotas ordinarias y extraordinarias de los socios/miembros de la ITC y el valor de las multas y sanciones que se fijen a los prestadores/as de servicios turísticos o proveedores/as de bienes;
 - Los aportes y donaciones que reciba por la celebración de convenios o contratos en materia turística suscritos con personas naturales o jurídicas; públicas, privadas o comunitarias; nacionales o extranjeras;
 - La ganancia que se obtengan de las actividades turísticas;
 - El producto que se obtenga de la gestión de proyectos de turismo y,
 - Cualquier otro ingreso que se adquiera lícitamente.
5. Para efectos tributarios, de conformidad con la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, reconócese que la ITC Centro de Rescate Animal Isla de los Monos es un emprendimiento de economía popular y solidaria integrada exclusivamente por indígenas del Pueblo Kichwa Amazónico de la Comunidad Sinchi Chikta.
6. La distribución de los excedentes, beneficios económicos, ganancias de la actividad de turismo comunitario, se realizará de acuerdo al POA anual y se regirá de la siguiente manera:
 - De existir una ganancia, luego del pago a los prestadores/as de servicios o a los proveedores/as de bienes, esta se destinara primero a cubrir los siguientes costos de la operación de turismo comunitario:
 - Cubrir los gastos administrativos (personal, impuestos, agua, luz, teléfono, materiales de oficina, aseo, etc.).
 - Cubrir los costos de mantenimiento de la infraestructura turística de la ITC (cabañas, comedor, canoas, motores, radios de comunicación, etc.)
 - Manejo y mantenimiento del sitio web de la ITC
 - Acciones de mercadeo de la ITC sola o en alianza con otros ITC's y/o la REST como Material promocional (afiches, postales, folletos, papelería y publicidad en general de su oferta turística), participación en rondas de negocio, ferias de turismo, nacionales o internacionales.
 - Promocionar y vender el producto turístico de la Comunidad Sinchi Chikta en nuevos mercados o a Operadores/as.
 - Realización de viajes de familiarización a potenciales compradores y de viajes de prensa.

- Capacitar en materia turística, calidad de servicio, guianza, manejo de grupos, idiomas y otras actividades relacionadas con la operación de turismo comunitario a los miembros activos de la ITC y a la población de la Comunidad Sinchi Chikta.
 - Cubrir los costos de implementación de un programa de calidad y/o de mejores prácticas
7. De quedar una ganancia luego de cubrir los costos mencionados en el punto anterior, se destinará a un fondo Promejoras de la comunidad Sinchi Chikta. Este fondo Promejoras servirá para cubrir ciertas actividades propuestas un Plan Operativo Anual POA GLOSARIO; presupuesto para invertir estos recursos en obras de interés prioritario que determine la asamblea general de la comunidad. Este particular será puesto en conocimiento de las autoridades públicas para los fines legales correspondientes.
8. La ITC Centro de Rescate Animal Isla de los Monos implementara un programa de calidad para los servicios turístico en el marco del programa de calidad de la REST. Los miembros proveedores de servicios que participen de este programa tendrán incentivos como:
- Prioridad para el envío de turistas a consumir sus servicios y/o productos;
 - Ser beneficiarios de los programas y proyectos que se desarrollaren en materia turística.
 - Sus servicios y/o productos estarán descrito en el sitio web de la ITC
 - Ser reconocidos/as públicamente en las asambleas generales por sus labores, méritos, iniciativas, etc.
 - Recomendar su nombre ante las instancias públicas, privadas y comunitarias, nacionales o extranjeras, para eventos de capacitación, fuentes de trabajo o de formación profesional.
 - Percibir otros beneficios que se establezcan.

6. Actividades de turismo que se realizan en la ITC

- ✓ Guianza

Información que se entrega a los clientes

Políticas de Reservación, pago y cancelación

Como usuario de la ITC Centro de Rescate Animal Isla de los Monos usted tiene el control de todos sus planes de viaje, por lo que comprendemos que también desee tener el control de su información personal, así que ganarnos y mantener su confianza es de vital importancia para nosotros y es una responsabilidad que tomamos muy en serio todos los días, razón por la cual recomendamos a los usuarios la importancia de leer el contenido de las políticas de reservación, pago, cancelación, privacidad, seguridad y de deslinde de responsabilidad.

1. Medios de comunicación validos

Toda solicitud de reserva, modificación, reconfirmación o anulación debe ser realizada vía correo electrónico o vía fax la vía telefónica solo sirve para informar sobre la disponibilidad. Las anteriores solicitudes (confirmaciones, listas de espera, anulaciones) serán respondidas únicamente por el Departamento de Reservas por los medios anteriormente mencionados en un máximo de 48 horas y serán los únicos documentos validos en caso de reclamos (fax o correos). Las anulaciones deben tener el conforme del Departamento de Reservas para ser validas. El correo electrónico del Departamento de Reservas es: _____

2. Tratamiento de las reservas como individuales o grupales

2.1. Reservas individuales (Foreign Individual Travelers –FITS -)

Se considera como reserva de FITs⁴ a un grupo entre 1 y 4 personas, pasado este número se tratará la reserva como GRUPAL

La **CONFIRMACIÓN** se debe enviar a 30 días antes del arribo de los pasajeros.

La **RECONFIRMACIÓN** se debe enviar a 15 días antes del arribo de los pasajeros y se debe enviar el recibo bancario del **PREPAGO** respectivo.

El incumplimiento de estas políticas puede causar la anulación de la reserva.

2.2. Reservas grupales

Se considera a una reserva como grupal desde 05 personas a más.

La **CONFIRMACIÓN** se debe enviar a 30 días antes del arribo de los pasajeros, con 04 nombres.

La **RECONFIRMACIÓN** se debe enviar a 15 días antes del arribo de los pasajeros, con ningún pasajero en NO NAME y se debe enviar el recibo bancario del **PREPAGO** respectivo.

El incumplimiento de estas políticas puede causar la anulación de la reserva.

⁴ **FIT: Foreign Individual Travelers:** Se refiere a aquellos viajeros que no forman parte de un paquete de turismo, sino que viajan de manera independiente.

2.3. Reservas de último minuto

Se considera como reservas de último minuto a aquellas reservas efectuadas a menos de 16 días, en este caso el tratamiento para FITS o GRUPOS es como se detalla:

2.3.1. Reservas de último minuto FITS

Para las reservas de FITS, se puede modificar el Lista de registro hasta 48 horas después de efectuar la reserva, pasado este tiempo la reserva quedará automáticamente reconfirmada sin posibilidad de anulación o reducción.

2.3.2. Reservas de último minuto grupos

Para las reservas de GRUPOS, se puede modificar el Lista de registro hasta 72 horas después de efectuar la reserva, pasado este tiempo la reserva quedará automáticamente reconfirmada sin posibilidad de anulación o reducción.

3. Política de cobro de no show y procedimiento para reclamar reembolsos

Se dará por anulada una reserva cuando tenga la conformidad de anulación enviada por nuestro departamento de reservas sólo por vía de correo electrónico o fax. Si la agencia solicitara anular una reserva ya reconfirmada, se cobrará el 100% de la tarifa pactada en la factura de servicios por la totalidad de las noches reconfirmadas. El cobro de penalidades está sujeto a 10% de servicio y 12% de IVA

En caso de anulación de servicios, actividades, traslados y alimentación no se cobrará penalidad si la anulación se hace con un mínimo de 72 horas de lo contrario se cobrará el 100% de los servicios confirmados. Para los reembolsos, en caso de anulación y/o reducción de grupo: Cuando se haya recibido un pre-pago anticipado y se informara la anulación total o parcial del grupo, este se considerará 100% reembolsable siempre y cuando esté dentro del plazo de reconfirmación que le corresponde según el tipo de reserva, es decir reservas de FITS, reservas de Grupos o reservas de último minuto. Si se realiza la anulación o reducción después de la fecha límite establecida, no habrá derecho a reclamar reembolso. En el caso de servicios, actividades, traslados y alimentación, el reembolso será del 100% si se avisara con 48 horas de anticipación como mínimo.

4. Tratamiento de las reservas de almuerzos y cenas

Las reservas de almuerzos y cenas se deben solicitar con un mínimo de 48 horas de anticipación, las cuales quedan automáticamente reconfirmadas sin posibilidad de anulación.

5. Política de pasajeros liberados

En cada reserva se libera al pasajero número 16, es decir por cada 15 pasajeros hay un pasajero liberado, y las reservas no son acumulables entre sí. El criterio y orden de liberación para el Departamento de Reservas es primero liberar al tour conductor, luego a un guía y finalmente a un pasajero, en ese orden.

6. Datos de contacto, de facturación y los pagos a la ITC

Los datos de facturación a la empresa son los siguientes:

Razón social: Centro de Rescate Animal Isla de los Monos

RUC:

Dirección:

Las cuentas válidas para efectuar los depósitos para Centro de Rescate Animal Isla de los Monos son:

BANCO:

TITULAR DE LA CUENTA:

CUENTA DE AHORROS:

CUENTA CORRIENTE:

BANCO:

SWIFT CODE:

TITULAR DE LA CUENTA:

CUENTA DE AHORROS:

CUENTA CORRIENTE:

Los correos electrónicos válidos para enviar depósitos de pagos son:

Departamento de Reservas:

7. Código de conducta para los visitantes⁵

1. Disfruta tu estadía en las ITC de la REST respetando a sus habitantes, sus costumbres, actividades y su vida en general.
2. Considera las normas de visita de nuestras comunidades, los sitios turísticos y ayúdanos a conservar nuestro patrimonio.
3. Visita nuestras comunidades y consume los productos y servicios ofrecidos por nuestra población.
4. Para ahorrar el agua, la energía y realizar un manejo responsable de la basura, atiende las solicitudes que recibirás en todos los emprendimientos de la REST.
5. Evita el deterioro o destrucción de la señalización, áreas de uso público, instalaciones o equipamientos de las ITC
6. Acampa solamente en los lugares autorizados, no debes hacerlo en el interior de sitios arqueológicos, terrenos de los comentarios, zonas restringidas y sitios cercanos a los lagos, vertientes y ríos.
7. No perturbes la tranquilidad de otros visitantes, pobladores locales o de la fauna.
8. No quemes o realices fogatas
9. No laves ropa, utensilios ni uses detergentes en los lagos, ríos o vertientes.
10. Utiliza los basureros disponibles
11. Evita dejar evidencia de tu visita (pintar, grabar nombres, etc.) en los Territorios de las ITC, **no dejes rastro**
12. No laves armas de fuego, consumas bebidas alcohólicas o drogas ni portes productos tóxicos o pesticidas que puedan contaminar nuestro ambiente.
13. Evita abrir nuevas sendas o realizar desvíos en los senderos cuando realices caminatas.
14. No toques o te lleves los restos que se encuentran en los sitios arqueológicos
15. No captures, no caces ni depredes la fauna silvestre, así como no compres animales vivos o muertos o productos elaborados con éstos.
16. No perturbes la vida de los pobladores fotografiándolos o ingresando a sus viviendas y terrenos sin autorización.
17. A fin de producir la menor cantidad de basura, compra botellas de bebidas de 1 litro o más, evita el consumo de productos desechables como vasos, platos, cubiertos y otros, así como bolsas plástico en cantidades innecesarias.

Documento de identificación de áreas de uso específico para las diferentes actividades

Identificar áreas que son exclusivas para el personal y aquellas que son áreas para la visita de los turistas o visitantes

⁵ Manual de buenas prácticas en la actividad turística, municipio de Copacabana Bolivia, CODESPA - 2010

8. Programas

La ITC Centro de Rescate Animal Isla de los Monos, se encuentra ubicado en un área de alta sensibilidad y es un emprendimiento comunitario, por lo que es importante el trato de sus recursos naturales y culturales, por lo que es importante que se incorporen estos programas de manejo y uso sostenible, tanto en su implementación como en la operación. Debe buscarse en la ITC una armonía en el entorno buscando el menor impacto visual, ambiental y socio cultural

1) Programa de reciclaje de papel y cartón

- ✓ Reutilizar papel y cartón dentro de la ITC
- ✓ Utilizar para la elaboración de artesanías y papel reciclado para venta a los visitantes
- ✓ Imprima papel por los dos lados

2) Programa de utilización de desechos orgánicos

Aproveche los desechos orgánicos para la producción de abono

3) Programa de uso y ahorro de agua.

Este programa se refiere al uso racional del agua en el proyecto a través de sencillos sistemas o reglas de operación:

- ✓ Contar siempre con agua segura, de preferencia embotellada para el consumo de los turistas
- ✓ Instalar regaderas económicas
- ✓ Poner mensajes para el ahorro de agua en las regaderas y lavamanos
- ✓ Llevar un registro con la composición y calidad de aguas residuales
- ✓ Utilice sistemas de tratamiento de aguas residuales no descargue directamente a ríos
- ✓ Disminuya la generación de aguas residuales
- ✓ Las construcciones no perturban o desviación de cursos de agua
- ✓ Identifique elementos que ocasionan pérdidas de agua
- ✓ Informe y enseñe al personal de cómo comunicar al turista sobre el ahorro del agua
- ✓ Realice un programa de difusión de cuidado del agua

4) Programa de Uso de y uso de energía

- ✓ Utilización de energías alternativas
- ✓ Utilizar mecanismos y sistemas para el uso y consumo eficiente de energía
- ✓ Utilizar iluminación y ventilación natural para la reducción de energía
- ✓ Concienciar a los empleados y visitantes sobre la importancia de la energía y las medidas para conservarlo
- ✓ Realizar reportes de uso y consumo eficiente de energía

5) Programa de manejo de desechos sólidos.

- ✓ La basura es otro problema que se complica cada día. Residuos sólidos son todos los desechos que se generan. El movimiento internacional en favor del reciclaje intenta eliminar el concepto “basura”, pues cada desecho por separado —papel, vidrio, plástico, metal, materia orgánica— es reutilizable. En realidad, la basura se genera al revolver estos materiales

Acciones recomendadas

Se recomienda adoptar un sistema de separación de desechos en cuando menos tres grupos:

- ✓ Materia orgánica: restos de comida, hojarasca y desechos de jardín.
- ✓ Control sanitario: toallas sanitarias, pañales desechables, excrementos de mascotas, desechos del barrido de pisos (polvo y partículas inclasificables).
- ✓ Materiales reciclables: papel, cartón, metal, plásticos, tetrapacks, vidrio, restos de cerámica, barro, etcétera, que a su vez —y esto es lo ideal— pueden subclasificarse.

El manejo de residuos en estos tres grupos permitirá:

- ✓ Materia orgánica. Elaborar abono o composta de excelente calidad para jardines, hortalizas, frutales, etcétera. Existen varios sistemas de compostaje y la elección del que conviene utilizar depende del volumen de residuos y del clima del lugar
- ✓ Los contenedores deben permanecer tapados.

6) Programa contra incendios y evacuación.

- ✓ Analizar las posibles emergencias que pudieran presentarse en la operación y/o establecimiento, dependiendo del área.
- ✓ Debe tener un programa contra incendios elaborado sobre la base del análisis de suelos, ubicación de la ITC y riesgos naturales.
- ✓ Determinar lugares de alto riesgo y designar un número de extintores a cada lugar.
- ✓ El personal de planta deberá conocer los lugares donde se encuentran los extintores de incendios y serán capaces además de atender cualquier emergencia o desastre.
- ✓ Realizar simulacros de los desastres más probables a ocurrir por lo menos una vez al año

7) Botiquín de primeros auxilios

La ITC deberá contar con un botiquín básico de primeros auxilios, con material no expirado, situado en un lugar visible, debidamente identificado y de fácil acceso.

El botiquín debe estar suficientemente equipado para atender las emergencias más comunes, dependiendo del lugar donde se desarrolla la operación de la Iniciativa.

Debe contar con una guía de aplicación de cada medicina según la emergencia.

Detalle del Botiquín

- ✓ Jabón
- ✓ Analgésico, uso tópico
- ✓ Torniquete
- ✓ Pomada de quemaduras
- ✓ Bloqueador solar
- ✓ Gotas oftálmicas
- ✓ Linterna pequeña
- ✓ Guantes látex
- ✓ Barrera de protección facial

Suero de rehidratación	Vendas 5 x 5m y 5 x 10 m	Aspirina, diclofenaco y paracetamol
Gasa estéril	Rollo de gasa	Yodo
Toallitas de alcohol	vaselina	Pinza
Termómetro	Guantes de látex	Bolsas plásticas
curitas	Vendaje triangular	Compresas oculares
Compresas no adherentes	Venda elástica	Esparadrapo
Tiras adhesivas	Alcohol 90º	Ibuprofeno
Jeringas estériles	Agua oxigenada	

8) Programa de prevención y mitigación de derrames de combustibles.

- ✓ En la compra de combustibles poner atención a los recipientes para que estos se encuentren en buen estado y sin fugas aparentes.
- ✓ Evitar la exposición prolongada de combustibles al sol.
- ✓ Durante la transportación de combustibles, no manipular ningún tipo de material que pueda producir descargas eléctricas o que pueda generar fuego.
- ✓ Transportar combustibles lejos de fuentes de calor y tomar precauciones al transportarlos en canoas a motor a fin de prevenir derrames.

9) Manipulación y Almacenamiento hacia y dentro de la operación

- ✓ Lugar de almacenamiento debidamente identificado con un letrero que indique el acceso únicamente a personal autorizado y la prohibición de no fumar cerca de ese lugar.
- ✓ Ubicar el lugar de almacenaje lejos de los lugares frecuentados por los visitantes y lejos de la cocina.
- ✓ Mantenerlos a temperaturas adecuadas según la especificación de cada combustible, preferiblemente en lugares secos y ventilados.

10) Programa de control de plagas.

- ✓ La ITC deberá contar con un programa de acción inmediata en el caso de ataque de plagas a sus cultivos. Dicho programa tendrá especial cuidado en la seguridad del personal de planta, visitantes; animales y plantas silvestres.
- ✓ Los recipientes de basura deberán vaciarse y limpiarse diariamente, para evitar plagas y malos olores.
- ✓ Controlar plagas de manera periódica en base a procedimientos establecidos y con productos que no afecten a los turistas, usuarios, comunidad y medio ambiente, es decir con técnicas “amigables” al ambiente: controles biológicos, manejo de poblaciones, adopción de soluciones de diseño arquitectónico, etcétera.
- ✓ Prohibida la introducción de especies exóticas, las mismas que con el tiempo se convertirán en plagas
- ✓ Capacite a su personal sobre control de plagas

11) Tamaño de grupos de visitantes

- ✓ Realizar un estudio técnico de la capacidad de visita de la Granja y establecer tamaños de los grupos de visita a la misma.
- ✓ En la visita a la comunidad, se debe manejar grupos pequeños de visitantes y debe contratar a un guía nativo

12) Materiales e insumos

Proceso de Compra:

- ✓ Emplear una persona capacitada en temas ambientales y procesos de compra, inventario, catalogación.
- ✓ Seleccionar de una lista de productos calificados, elaborada por cada empresa de agro - ecoturismo, la persona o empresa más conveniente a la operación y que garanticen la compra de productos poco nocivos al ambiente (biodegradables),

- ✓ Elaborar un programa de reducción en la compra de materiales, sustancias no biodegradables y productos desechables.
- ✓ Preferir la compra de envases grandes que permitan el almacenamiento y fácil recarga de productos.
- ✓ Limitar la compra de productos perecibles y poner atención a la caducidad de productos.
- ✓ No utilizar productos caducados.
- ✓ Para el caso de material de construcción (madera, palma, paja, entre otros) éstos deberán provenir de fuentes manejadas de manera sostenible y los materiales utilizados no deberán estar en peligro de extinción.

Inventario y Catalogación:

- ✓ Clasificar los materiales e insumos por tipo, envasado y presentación.
- ✓ Codificar los productos.
- ✓ Inventariar los materiales e insumos.
- ✓ Manejar un sistema de bodega donde se verifiquen los mínimos y máximos en los productos, y sobre la base de estos se proceda a la compra de dichos materiales o insumos según la frecuencia y cantidad de consumo.

Uso y Reuso de Materiales e Insumos:

- ✓ Los lugares de la operación que manejen papel de oficina deberán reutilizar el papel y reciclarlo. De ser el caso deberán crear algún programa de utilización de papel en artesanías.
- ✓ Los materiales de construcción que no hayan sido utilizados, deberán estar almacenados en lugares alejados a la vista del visitante.
- ✓ Los escombros de los materiales de construcción deberán ser reutilizados en la construcción de caminos, puentes, etc., según la necesidad de la ITC.

13) Programa de uso y ahorro de agua

Para consumo humano y preparación de alimentos

- ✓ Conocer la fuente de agua, a fin de darle el tratamiento que necesita para ser agua segura y destinar su uso dentro de la operación o caso contrario tener botellones de agua purificada.
- ✓ Tratar el agua empleando técnicas poco nocivas al ambiente como ozonificación, filtración, ósmosis inversa, etc.
- ✓ Si no es posible emplear alguna de las técnicas mencionadas por lo menos deberá utilizarse agua hervida o agua certificada por el INEN.

Para usos en la operación y/o establecimiento (limpieza en exteriores e interiores, baños, jardines, cubiertas y cascos)

- ✓ Conocer la fuente de agua, a fin de usarlo dentro de la operación.
- ✓ En el caso que la fuente sea de aguas grises, éstas deberán ser filtradas para ser utilizadas en la limpieza de exteriores.
- ✓ Utilizar productos de limpieza biodegradables.

- ✓ La tubería que transporte 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.

14) Programa de uso de energía

Revisión y mantenimiento de instalaciones

- ✓ Minimice el ruido en el ITC, se debe utilizar velas, energía solar, evite la aceleración de motores; para expediciones pequeñas utilice bote a remo
- ✓ Utilice iluminación y ventilación natural
- ✓ Informe y motive a los visitantes sobre el uso adecuado de la energía
- ✓ Utilice técnicas de edificación para el uso de iluminación solar
- ✓ Llevar un registro mensual del consumo de energía por tipo (gas, gasoil, butano, electricidad) su utilización (iluminación, calefacción, cocinas) y su costo, con el fin de conocer la eficiencia en el consumo de energía.
- ✓ Establecer un programa de revisión/mantenimiento de las instalaciones.
- ✓ No sobrecargar la instalación eléctrica y evite usar extensiones.
- ✓ Limpie periódicamente focos/lámparas para no bloquear la luz emitida.
- ✓ Por la noche procure no dejar encendidas bombillas mayores de 50 W.

Reducción del consumo de energía

- ✓ Utilice focos ahorradores
- ✓ Controle que cada zona tenga una iluminación acorde a sus necesidades y aprovecha la luz natural.
- ✓ Use reguladores electrónicos de intensidad luminosa y detectores de presencia.
- ✓ Planifique el número de interruptores según las zonas de uso e instálalos conectados a detectores de luminosidad exterior.
- ✓ Siempre que sea posible recurra a fuentes de energía renovable, como el biogás, la energía eólica o la energía solar.

15) programa uso y manejo de suelos

- ✓ Identificar y documentar las áreas de uso específico para las diferentes actividades (zonificación y uso de suelos).
- ✓ Desarrollar un programa de reforestación con especies nativas, que contribuya al control de la erosión.
- ✓ Desarrollar un programa de reforestación con especies nativas, que contribuya a la recuperación de suelos.
- ✓ Desarrollar actividades que contrarresten la degradación del bosque ocasionado por el corte y recolección de leña para uso en la operación.

16) Programa flora y fauna (lista de principales especies de LA ZONA)

- ✓ Tener a disposición del visitante y del personal de planta en general, información sobre las especies de flora y fauna existentes en el área de operación.

- ✓ Las especies de flora característica de la zona, recolectada para consumo del pasajero no deberán estar en peligro de extinción y deberán provenir de invernaderos o huertos orgánicos.
- ✓ Se deberá evitar la introducción de especies animales y/o vegetales foráneas en ecosistemas frágiles que atenten el desenvolvimiento natural de los recursos involucrados.
- ✓ Se debe restringir el cautiverio de animales, a excepción de aquellos centros de recuperación debidamente implementados para este fin y que tengan como objetivos la recuperación y reproducción científica.
- ✓ No ejecutar ni apoyar actividades que propendan a la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos legales otorgados por las autoridades competentes.
- ✓ Evitar la visita a lugares donde los 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 y que no provengan de fuentes sostenibles de manejo.

17) Programa de manejo de desechos

- ✓ Contar con un programa de manejo y recolección de desechos
- ✓ Proporcionar de basureros y distribuirlos en la operación y/o establecimiento, en lugares visibles, debidamente señalados e identificados.
- ✓ Los basureros deberán identificarse básicamente en: Orgánicos e Inorgánicos.
- ✓ Los basureros identificados (orgánicos e inorgánicos) deberán encontrarse principalmente en áreas sociales y de recreación, cocina, comedores y en áreas de uso del personal de planta.
- ✓ Con el fin de agilizar el proceso de reciclaje, los basureros inorgánicos a su vez deberán dividirse en: papel, vidrio, lata, plástico, baterías y/u otros.
- ✓ Asignar un lugar donde se disponga de basureros generales para la división final de cada uno de los desechos, con el fin de facilitar el sistema de reciclaje que desarrolle la empresa.
- ✓ Limpiar y mantener los basureros generales y lugares de recolección final.
- ✓ Ocuparse 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, según corresponda.
- ✓ Registrar la cantidad de basura generada dentro de la operación.
- ✓ Motivar al visitante a llevarse las pilas no recargables que ha consumido en la operación y que no son procesables en el Ecuador y sí en el lugar de residencia del visitante.
- ✓ Sabiendo que los desechos orgánicos pueden ser utilizados en abono.

18) Programa de Educación Ambiental

- ✓ Participar y/o apoyar a programas de educación ambiental existentes o desarrollarlos
- ✓ Descubrimiento e interpretación del paisaje
- ✓ Itinerarios, excursiones y/o visitas de carácter educativo – ecológico
- ✓ Talleres sencillos de reciclaje y ejemplos de reutilización tradicional
- ✓ Charlas y exposiciones orales
- ✓ Cultivo orgánico de la tierra

- ✓ Difundir las Buenas Prácticas Ambientales mediante señalización y de forma audio visual
- ✓ Fomentar actividades de ocio respetando el medio ambiente

19) Comunidades locales

- ✓ La Iniciativa de Turismo Comunitario deberá desarrollar programas de capacitación dirigidos hacia los pobladores locales que forman parte de la ITC, a fin de incentivarlos a apoyarla y sentirse comprometidos con ella.
- ✓ Desarrollar programas de capacitación para pobladores locales involucrados con la ITC
- ✓ Los programas de capacitación deberán tratar temas particulares de interés a la operación, sean estos ambientales, culturales y/o de servicio al cliente.

Apoyar el bienestar de las comunidades locales:

- ✓ La ITC procurará la compra de productos locales (alimentos, artesanías, etc.) para la operación turística y efectuará un pago justo por éstos, de acuerdo a los precios del mercado.
- ✓ La ITC 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.
- ✓ La empresa de ecoturismo contratará como parte de su personal de planta y da preferencia en diversas áreas y posiciones a pobladores de las comunidades locales (si las hubiera y si estuvieran dispuestas a laborar en los puestos generados).

Prevenir y mitigar impactos sociales y culturales:

- ✓ La ITC deberá cumplir los puntos referentes a respeto a grupos humanos locales, lugares históricos y arqueológicos.
- ✓ Evitar las simulaciones culturales dentro de su operación.
- ✓ Manejar grupos pequeños de visitantes en comunidades.

20) Acciones para revalorizar la cultura

Valorar el modo de vida tradicional

Coordinar un programa de revalorización cultural con los Centros de Educación Intercultural de la comunidad.

Apoyar a microempresas que utilicen a la cultura como producto

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?

SI

NO

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

SI

NO

3. ¿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

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 Y GUIANZA

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?

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

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

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. ¿Existe un lugar apropiado para el almacenamiento de combustibles
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 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
4. ¿Informa a sus clientes sobre el programa de ahorro de agua?
SI
NO

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

7. MANEJO DE CULTIVOS

1. ¿La ITC cuenta con un área específica para la producción de semillas y plantines?

SI

NO

2. ¿Realizan compost, insecticidas naturales, etc. ?

SI

NO

3. ¿Existe un control de malezas, plagas y enfermedades?

SI

NO

4. ¿Tiene un programa de control de especies foráneas?

Si

No

Lista de chequeo en el ámbito social y cultural

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

9. Fichas y registros de la operación de la ITC

Formulario de descarga de responsabilidades

Contrato de descarga de responsabilidades ITC:
"CENTRO DE RESCATE ANIMAL ISLA DE LOS MONOS"

En la Ciudad de _____ a los ____ del mes _____ del 20____

Esta forma deberá ser llenada antes de tomar cualquier servicio de turismo comunitario de la ITC Centro de Rescate Animal Isla de los Monos, con su firma antes de comenzar el itinerario.

No se permitirá la entrada sin cumplir este requisito.

INFORMACIÓN LEGAL PERSONAL

Nombres y Apellidos:		Edad:	
Dirección:			
Teléfono	Móvil		
E – mail			
Limitaciones físicas o lesiones:			
Persona para notificar en caso de emergencia			
Nombres y Apellidos			
Teléfono	Móvil		
Dirección:			
Referencias:			

CONDICIONES:

Para la presente la persona turista acepta que al tomar cualquiera de los servicios turísticos de la ITC y esté identificada de riesgo como; navegar en ríos, caminatas por senderos ecológicos, realizar deportes de aventura y riesgo como: buceo, canopy, camping, navegar en quillas o canoas, kayak entre otras que el paquete turístico señalará como de riesgo, la persona turista tendrá que acatar las reglas establecidas por el ITC y la comunidad den a conocer sea verbal o por escrito. En caso de no cumplir con lo establecido en las normas o reglamentos de los establecimientos, el ITC se reserva el derecho de negar el ingreso o a que continúe en el circuito turístico en su caso, se pedirá retirarse del lugar turístico, cuya conducta sea reincidente y que afecte a las demás personas del grupo turístico.

DESCARGA DE RESPONSABILIDADES:

La persona turista abajo firmante reconoce que realizar las actividades turísticas dentro de la ITC, con plena responsabilidad suya y está plenamente consciente el nivel de dificultad por encontrarse dentro del bosque neo tropical húmedo en la Amazonía ecuatoriana y con un alto nivel de fuentes lacustres donde existen animales e insectos peligrosos. Para este efecto la ITC realizará sus actividades turísticas de acuerdo a las condiciones establecidas dentro del paquete turístico y en casos de accidentes en canoa, quilla, deslizadores no se responsabiliza de su vida integral, pero si es obligatorio estar con chaleco de salvavidas.

Para este efecto se detalla que si el turista toma a su cuenta y riesgo realizar actividades de aventura como caminata por la selva tropical con campamentos, buceo en aguas profundas y oscuras, kayak, canopy entre otros deportes

que sean identificados de alto riesgo, es de plena responsabilidad del turista y la comunidad no asumirá responsabilidad alguna sea legal o extrajudicial con dominio económica ante este tipo de turista que a cuenta y riesgo firma este documento.

El o la turista admite comprender la responsabilidad en este paquete turístico y no se extiende a los reclamos que él o la acreedor/a segundas o terceras personas en caso de sufrir algún percance en casa hasta de perder su vida.

Para su sustento legal de esta descarga se desprende del Código Civil Ecuatoriano Art. 1455.- *El Contrato es unilateral cuando una de las partes se obliga para con otra, que no contrae obligación alguna; y bilateral, cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente.* Los firmantes son capaces de comprometerse de libre y voluntariamente de acuerdo al contenido del presente contrato.

FIRMA LEGAL

FIRMA TURISTA

FECHA

Registro de personal

		ITC "CENTRO DE RESCATE ISLA DE LOS MONOS" COMUNIDAD SINCHI CHIKTA		
REGISTRO DE PERSONAL				
Nº	NOMBRE DEL EMPLEADO	ÁREA	CARGO	OBSERVACIONES
FIRMA DEL RESPONSABLE				

Formato registro de proveedores

		ITC "CENTRO DE RESCATE ISLA DE LOS MONOS" COMUNIDAD SINCHI CHIKTA REGISTRO DE PROVEEDORES			
NOMBRE	PROVEEDOR	PRODUCTO	TELEFONO	E-MAIL	OBSERVACIÓN
NOMBRE:				FIRMA	
PUESTO:					

Control de entrada y salida del personal operativo

CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DEL PERSONAL  OPERATIVO		ITC "CENTRO DE RESCATE ISLA DE LOS MONOS" COMUNIDAD SINCHI CHIKTA PERSONAL OPERATIVO			
ACTIVIDAD	ENTRADA	SALIDA	DATOS	FIRMA	OBSERVACIÓN
NOMBRE RESPONSABLE				FIRMA	

Control de facturas de venta

	ITC "CENTRO DE RESCATE ISLA DE LOS MONOS" COMUNIDAD SINCHI CHIKTA	
CONTROL DE FACTURAS		
FECHA		
TIPO DE PAGO		
TITULO		
DEPARTAMENTO		
Nº DE FACTURA	DETALLE DE GASTO	CANTIDAD
OBSERVACIONES		TOTAL

FIRMA DE RESPONSABLE

FECHA

Formato de reservas

	ITC "CENTRO DE RESCATE ISLA DE LOS MONOS" COMUNIDAD SINCHI CHIKTA
FORMATO DE RESERVAS	
FECHA	
NOMBRE DEL CLIENTE	
TELÉFONO DEL CONTACTO	
CELULAR	
E - MAIL	
DIRECCION	
Nº DE PAX	
PROCEDENCIA	
FECHA DE VISITA	
NOMBRE DEL RESPONSABLE O TOUR LEADER DEL GRUPO	
SERVICIOS A BRINDAR	
VALOR POR PAX	
ATENDIDO POR	
DETALLES ADICIONALES	
GRACIAS POR PREFERIRNOS	

Control de inventarios

		ITC "CENTRO DE RESCATE ISLA DE LOS MONOS" COMUNIDAD SINCHI CHIKTA CONTROL DE INVENTARIOS					
FECHA DE REPORTE							
ARTÍCULOS	FECHA DE ENTRADA	DE	FECHA DE CADUCIDAD	DE	CANTIDAD EN BODEGA	PROVEEDOR	FIRMA
NOMBRE RESPONSABLE						FIRMA	

Listado de compras para la operación

	ITC "CENTRO DE RESCATE ISLA DE LOS MONOS" COMUNIDAD SINCHI CHIKTA	
LISTADO DE COMPRAS PARA OPERACIÓN TURISTICA		
FECHA:	REGISTO N°	
DEPARTAMENTO		
ARTÍCULO	CANTIDAD	
	AUTORIZACION	
OBSERVACIONES		

Tarjeta de comentario de los turistas

	ITC "CENTRO DE RESCATE ISLA DE LOS MONOS" COMUNIDAD SINCHI CHIKTA	
TARJETA DE COMENTARIO DE LOS TURISTAS		
FECHA:		
1. COMO EVALUA LA COMODIDAD DE LAS VISITAS Y ACTIVIDADES REALIZADAS		
Pobre	Bueno	Excelente
2. EL TRATO DEL PERSONAL FUE:		
Pobre	Bueno	Excelente
3. LOS CONOCIMIENTOS DEL GUIA DE TURISMO FUERON		
Pobre	Bueno	Excelente
4. LA EXPERINCA Y RPRODUCTOS DENTRO DE LA GRANJA FUERON		
Pobre	Bueno	Excelente
Comentarios: 		

Ficha de registro de visitantes



Ficha de Registro de Visitantes

- 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

Salud

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

Registro de limpieza

		ITC "CENTRO DE RESCATE ISLA DE LOS MONOS" COMUNIDAD SINCHI CHIKTA		
REGISTRO DE LIMPIEZA				
FECHA	HORA	ENCARGADO DE LA LIMPIEZA	FIRMA	SUPERVISOR

Registro de mantenimiento

		ITC "CENTRO DE RESCATE ISLA DE LOS MONOS" COMUNIDAD SINCHI CHIKTA		
REGISTRO DE MANTENIMIENTO				
FECHA	HORA	ENCARGADO DE CONTROL DE MANTENIMIENTO	FIRMA	SUPERVISOR

Ficha de registro fauna silvestre

		ITC "CENTRO DE RESCATE ISLA DE LOS MONOS" COMUNIDAD SINCHI CHIKTA REGISTRO DE CONTROL DE VIDA SILVESTRE				
Avistamiento	()				Aparición	()
Fecha:		Hora:		Lugar:		
Área:		Especie:				
Descripción de lo ocurrido						
Acción Tomada						
Estado final del animal	Observación					
Normal	()					
Herido	()					
Mal Herido	()					
Muerto	()					
Rehabilitación				si	No	
Informado por						
Recibido por						

10. ANEXO Condiciones para la operación de un Centro de Rescate

CONDICIONES PARA LA OPERACIÓN DE CENTROS DE RESCATE

- ✓ Está provisto de los materiales y equipos que aseguran la aplicación de las normas de seguridad laboral con el fin de garantizar la protección del personal laboral.
- ✓ Cuenta con equipos para prevenir incendios
- ✓ Debe contar con agua potable abundante para la limpieza de los locales y abrevar a los animales
- ✓ Garantizar la privacidad y aislamiento de los animales admitidos en el centro
- ✓ Debe tener un congelador para almacenar órganos y cuerpos muertos debidamente etiquetados luego de haber realizado una necropsia
- ✓ Contar con un médico veterinario en vida silvestre
- ✓ Contar con personal dedicado al manejo de vida silvestre, un director, 2 funcionarios multifunciones y 2 responsables de la vigilia física.
- ✓ Constar de un plan de manejo
- ✓ El centro de rescate debe promover la divulgación de textos interpretativos
- ✓ Los centros de rescate no permitirán las visitas masivas.
- ✓ Debe tener un área de de oficinas administrativas y técnicas, así como sala de recepción y registro de animales
- ✓ Áreas de aislamiento, cuarentena, alojamiento y demás.
- ✓ Un área destinada al lavado y desinfección
- ✓ Contar con un crematorio
- ✓ Contar con torres de observación para la mejor observación del centro

Bibliografía

- Asamblea Nacional del Ecuador. 2010. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y descentralización –COOTAD.
- Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo. 1998. Propuesta de Políticas y estrategia para la participación comunitaria en el Ecoturismo. Quito, Ecuador.
- Carlos Maldonado: Códigos éticos de conducta. Tendencias internacionales e implicaciones para el turismo comunitario, SEED, OIT, 2005.
- 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
- DIAS, Antonio (2007), El Verdadero Ecoturismo ¿de qué depende? Universidad de Costa Rica, Costa Rica
- DUQUE, Rosa & OCHOA Freddy (2007). Guía para la elaboración de un plan de negocios con enfoque hacia la sostenibilidad. Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt, Bogotá, Colombia
- DUQUE, Saira, Mejores Prácticas para el turismo sostenible en el Destino Rurrenabaque, La Paz – Bolivia
- Federación Española de Municipios y Provincias, Secretaría General de Turismo. Modelos de Gestión Turística Local. Principios y prácticas, Madrid, España
- 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 Coordinador de Patrimonio. 2011. Boletín No. 06.
- Ministerio Coordinador de Patrimonio. 2009. Agenda del Consejo Sectorial de Política de Patrimonio. 2009-2010.
- 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 del Ecuador. 2010. Plan Integral de Marketing Turístico de Ecuador 2010 – 2014. Quito, Ecuador.
- 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 S/F. Informe técnico políticas y programas para el desarrollo del turismo sustentable. Quito, Ecuador
- Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad. Agenda para la transformación productiva, Consejo Sectorial de la Producción 2010 – 2013 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.
- República del Ecuador. 2008. Constitución Política de la República del Ecuador.
- 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.

MANUAL OPERACIONAL

INICIATIVA TURISMO
COMUNITARIO
MUSEO DEL BARRO

2011



El Manual Operacional de la Iniciativa de Turismo Comunitario Museo del Barro, de la Comunidad Santa Rosa 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. Antecedentes	5
2. Objetivos del manual	6
Definiciones	6
3. Productos de la Iniciativa de Turismo Comunitario	7
Producto turístico Senderismo	8
4. Gestión de las actividades de turismo comunitario de la ITC Museo del Barro.....	10
Funciones, requisitos y responsabilidades	10
De la Asamblea General	10
Del Directorio	10
Del Administrador/a – Jefe de Operaciones (Gerente)	11
Cocinero/a	12
Del mesero	12
Guía	13
5. Administración	15
Políticas de ecoturismo de la Iniciativa de Turismo Comunitario.	15
6. Actividades de turismo que se realizan en la iniciativa de Turismo Comunitario.....	20
7. Código de conducta para los visitantes	23
8. Programas	24
1) Programa de reciclaje de papel y cartón	24
2) Programa de utilización de desechos orgánicos	24
3) Programa de uso y ahorro de agua.	24
4) Programa de Uso de y uso de energía	24
5) Programa de manejo de desechos sólidos.....	24
6) Programa contra incendios y evacuación.....	25
7) Botiquín de primeros auxilios	26
8) Programa de prevención y mitigación de derrames de combustibles.....	27
9) Manipulación y Almacenamiento hacia y dentro de la operación	27
10) Programa de control de plagas.	27
11) Tamaño de grupos de visitantes.....	27
12) Materiales e insumos	28
13) Programa de uso y ahorro de agua	29
14) Programa de uso de energía	29
15) programa uso y manejo de suelos	30
16) Programa flora y fauna (lista de principales especies de LA ZONA).....	30
17) Programa de manejo de desechos.....	30

18) Programa de Educación Ambiental	31
19) Comunidades locales.....	31
20) Acciones para revalorizar la cultura	31
Listas de chequeo para la ITC	32
9. Fichas y registros de la operación de la ITC.....	39
Formulario de descarga de responsabilidades	39
Registro de personal.....	41
Formato registro de proveedores.....	42
Control de entrada y salida del personal operativo	43
Control del facturas de venta	44
Formato de reservas.....	45
Control de inventarios	46
Listado de compras para la operación.....	47
Tarjeta de comentario de los turistas.....	48
Ficha de registro de visitantes.....	49
Registro de limpieza	50
Registro de mantenimiento.....	50
10. Bibliografía.....	51

1. Antecedentes

El Museo del Barro se crea con el objetivo de revivir el proceso de elaboración de la artesanía del pueblo Kichwa Amazónico que tradicionalmente ha utilizado el barro para elaborar utensilios de cocina, para mantener fresco sus alimentos e incluso para elaborar tumbas donde colocaban a personajes importantes de su ayllu o clan.

La recuperación de las técnicas y diseños utilizados ancestralmente por el pueblo Napo Runa en la fabricación de utensilios, souvenirs entre otros objetos de barro, esta actividad principal que el turista participen en los diferentes procesos que se realiza durante su permanencia .

La recolección de la materia prima y su elaboración, en la cual los integrantes de la comunidad y los visitantes interactúan en las diferentes etapas que requiere la elaboración de souvenirs souvenirs de barro con decoraciones ancestrales y en base a materiales de la zona.

La pintura también es parte de este proceso, que no requiere de sustancias químicas artificiales, sino de elementos naturales extraídos del bosque.

2. Objetivos del manual

1. Establecer las funciones que se han confiado a cada área, a fin de crear responsabilidades, evitar duplicidades y detectar omisiones en cada puesto de trabajo del ITC
2. Orientar la correcta ejecución de las labores entregadas al personal y propiciar uniformidad en el trabajo.
3. Promover el aprovechamiento racional del talento humano y los recursos materiales, financieros y tecnológicos
4. Orientar a la ITC a la búsqueda de un mejoramiento continuo en la calidad de sus servicios.

Definiciones

La ITC “Museo del Barro”, es reconocida por la Comunidad Santa Rosa, la misma que socio activa de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Rio Napo –REST-, en el Cantón Aguarico provincia de Orellana.

- I. La ITC constituye un sendero que lleva a la mina de barro, material que es recolectado para ser llevado a una Maloca para la preparación de las artesanías.

3. Productos de la Iniciativa de Turismo Comunitario

El Museo de Barro se encuentra Ubicado en la Provincia de Orellana, cantón Aguarico, Tiputini, en la Comunidad de Santa Rosa.

Santa Rosa es una comunidad Kichwa localizada aproximadamente a 300km de distancia de la ciudad Puerto Francisco de Orellana (Coca) y a menos de 20km de la frontera con Perú. Su clima es húmedo tropical con una temperatura que varía entre 21º y 37º centígrados ya que está a una altura promedio de 200 m.s.n.m. (Citar e incluir en bibliografía citada).

Tiene una topografía plana y pantanos cerca de los ríos. La época más lluviosa del año se extiende de abril a junio y la menos lluviosa de agosto a enero.

Los productos turísticos que desarrollan son:

- ✓ Alimentación
- ✓ Guianza
- ✓ Elaboración y demostración de artesanías

Producto turístico Alimentación

Recomendaciones

Área de Almacenamiento

- ✓ Todo debe permanecer seco y limpio.
- ✓ Los alimentos no deben colocarse en el piso.
- ✓ Los alimentos deben guardarse en recipientes limpios, tapados y distantes de fuentes de calor (fogón, estufa, sol directo) y de animales.
- ✓ Las latas no deben presentar abombamiento, abolladuras o corrosión.
- ✓ Los granos y productos secos deben estar absolutamente limpios de plagas u hongos.

Área de preparación de alimentos

- ✓ Limpiar al inicio y fin de cada día.
- ✓ Lavar diariamente trapos y limpiones.
- ✓ Por seguridad, no permitir el acceso a niños.

Preparación de alimentos

- ✓ Utilizar agua de garrafón o hervida.
- ✓ Carnes, sopas y guisados deben servirse calientes, y fríos los alimentos frescos (ensaladas y frutas).
- ✓ Desinfectar las frutas y verduras con microbicidas (éstos se adquieren en farmacias).

Personal encargado de la alimentación

- ✓ Evitar que personas enfermas manejen los alimentos.

- ✓ Utilizar una malla en la cabeza para evitar que caigan cabellos en los alimentos.
- ✓ Cubrir las heridas o rasguños con vendaje o gasas.
- ✓ Nunca utilizar los dedos para probar alimentos.
- ✓ Evitar sonarse la nariz al preparar los alimentos.
- ✓ No escupir.
- ✓ Lavarse las manos constantemente: en cada cambio de actividad; antes y después de ir al baño; después de peinarse el pelo; al entrar en el área de reparación de alimentos; entre la manipulación de alimentos crudos y cocinados; después de comer, fumar o sonarse la nariz; después de manipular desperdicios y basura.

Desechos

- ✓ Deben colocarse lejos del área de preparación de alimentos.
- ✓ Los contenedores deben permanecer tapados.
- ✓ Separar lo orgánico (para preparar compostas) de lo inorgánico (reciclable y no reciclable).

Menús

- ✓ El visitante que gusta del ecoturismo comunitario está dispuesto y deseoso de probar platillos tradicionales o propios de la región. Además, siempre se aprecia mejor un menú sencillo y balanceado.
- ✓ Evitar elaborar platillos con picante; se recomienda colocar en cada mesa salsa picante para que el comensal la dosifique a su gusto.
- ✓ Ofrecer fruta o jugo y café o té antes del desayuno.
- ✓ Si se ofrecen platillos de la región es importante informar de manera detallada sobre el tipo de ingredientes empleados.

Producto turístico Senderismo

Recomendaciones

Señalética: Un plan de señalética debe permitir identificar los puntos de interés y evitar posibles confusiones.

El servicio de señalización sea ésta externa o interna, deberá seguir los siguientes lineamientos básicos.

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

Señalética Externa

- ✓ Ubicación plena (clara y visible) en los desvíos de las carreteras principales más cercanas, de rótulos de información, en los que deberá constar:

- ✓ Nombre completo de la ITC
- ✓ Distancia aproximada en kilómetros y tiempos, desde el PUERTO Nuevo Rocafuerte de desvío hasta el establecimiento de la Empresa.

Señalética Interna

- ✓ Rótulos, carteleras, guías, papelógrafos u otros medios donde se encuentre un mapa de las instalaciones, y se ubiquen las áreas recreacionales y sociales, los dormitorios, los baños sociales, el comedor, senderos autoguiados (en caso de tenerlos) y los principales atractivos turísticos dentro del establecimiento.
- ✓ Rótulos que indiquen zonas de alto riesgo, áreas restringidas.
- ✓ Rótulos que muestren la ubicación de extintores y salidas de emergencia.

Senderos

- ✓ Los senderos deberán estar claramente identificados y delimitados.
- ✓ La información de senderos guiados deberá dar importancia a la presencia de un guía o interprete, durante la excursión de los pasajeros.
- ✓ Mantenimientos periódicos al o los senderos que forman parte de la operación (limpieza de vegetación caída, retiro de obstáculos, mantenimiento de letreros)
- ✓ Los senderos que se diseñen en el futuro deberán evitar atravesar por áreas de potencial peligro (p.e. precipicios, ríos corrientosos sin puentes, etc.) y/o sitios ecológicamente frágiles (ej. bordes de ríos corrientosos).

Guías

- ✓ Todo guía deberá tener conocimientos generales sobre: cultivos y manejo de los mismos, flora y fauna de la zona, historia y saber ancestral local.
 - ✓ Todo guía antes de iniciar la excursión por los senderos o antes de abordar cualquier medio de transporte, deberá poner especial énfasis en el comportamiento que debe mantener el visitante y/o grupo durante el recorrido.
 - ✓ El intérprete durante la excursión deberá destacar la importancia de la conservación y protección de los recursos naturales, así como la valorización de la cultura local y el trabajo de la granja.
 - ✓ El guía mostrará puntualidad y cumplimiento con el horario planificado para el desarrollo de la excursión.
 - ✓ Durante la excursión el guía deberá estar pendiente de todos los integrantes del grupo.
 - ✓ El intérprete estará capacitado y preparado para atender casos de primeros auxilios.
- La operación turística es la actividad que comprende las diversas formas de organización de viajes y visitas, en todas las modalidades turísticas que sean aceptadas por el Ministerio de Turismo.
- La operación turística se realizará por personas naturales o jurídicas, debidamente autorizadas, que se dediquen profesionalmente a esta actividad, directamente o en asocio con otros proveedores de actividades y/o servicios turísticos. Cuando las agencias operadoras provean su propio transporte, esta actividad se considerará parte de la operación¹.

¹ Operación turística Ecuador, Norma Técnica

4. Gestión de las actividades de turismo comunitario de la ITC Museo del Barro

Este manual operacional de la ITC Centro de Turismo Comunitario Museo del Barro fue elaborado para fortalecer el buen funcionamiento de la operación de turismo comunitario que lleva adelante la ITC, buscando mejorar constantemente la calidad de los servicios turísticos que ofrecemos sobre la base del Manual de Buenas Prácticas de Turismo Comunitario adoptado por la REST.

Los objetivos específicos de trabajo de este manual son:

- ✓ **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**
- ✓ **Promoción**
- ✓ **Guías e interpretación**

Funciones, requisitos y responsabilidades

De la Asamblea General

Funciones

- Representa la institucionalidad de la ITC ante organismos locales, nacionales e internacionales
- Velar por el cumplimiento del Manual Operativo
- Estudiar el presupuesto de gastos y darle su aprobación

Requisitos

- Para ser miembro de la Asamblea debe cumplir con lo establecido en los estatutos de la ITC

Responsabilidades

- Aprobar los estados financieros y el balance general de operaciones de la vigencia anterior
- Autorizar enajenación de bienes del ITC
- Aprobar las reformas del manual operativo
- Las demás que señale la ley o se fijen en el presente manual operativo

Del Directorio

Funciones

- Designar y remover al Administrador o Jefe de Operaciones
- Crear los empleos que considere necesarios en función al buen funcionamiento y a la nueva inclusión de servicios turísticos

- Delegar al representante legal o cualquier otro asociado, las funciones que estime convenientes.

Requisitos

- Para ser miembro del Directorio debe cumplir con lo establecido con los estatutos de la ITC

Responsabilidades

- Autorizar al representante legal para comprar, vender, o gravar bienes, o grabar bienes y para celebrar contratos.
- Convocar a Asamblea General cuando no lo haga el representante legal a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue conveniente.
- Presentar a la Asamblea General los informes necesarios
- Examinar cuando lo tenga a bien los libro, documentos y caja de la entidad
- Tomar las decisiones que no correspondan a otro órgano del ITC.

Del Administrador/a – Jefe de Operaciones (Gerente)

Funciones

- Representar legalmente, judicial y extrajudicial a la ITC
- Apertura de las cuentas bancarias a nombre de la ITC, conjuntamente con el Tesorero o delgado de la Junta, manteniendo una firma compartida para girarlos cheques de acuerdo a lo estipulado por el reglamento.
- Elaborar POA, Planes presupuestarios y plan de gastos de la ITC
- Cumplir y hacer cumplir todo el contenido del manual Operativo.
- Ejecutar los negocios de la ITC; y velar por el buen uso de los bienes y servicios.

Requisitos

- Tener los conocimientos en Administración de negocios turísticos y presentar acreditación de por lo menos 40 horas.
- Manejo de Microsoft Office
- Experiencia en manejo y motivación de grupos
- Tener habilidades y destrezas en análisis y síntesis de documentos, elaboración de paquetes turísticos y una excelente comunicación oral y escrita.
- Poseer capacidad de negociación
- Tener iniciativa, creatividad e innovación para realizar una mejora continua de los productos de la ITC.

Responsabilidades

- Contratar el personal de la ITC y firmar los contratos
- Realizar pagos al personal, proveedores de bienes, insumos y de servicios externos a la ITC

- Vigilar la recaudación e inversión, así como el correcto uso de los bienes de la ITC
- Suscribir los convenios y contratos comerciales
- Firmar balances y demás informes financieros
- Rendimiento de cuentas

Cocinero/a

Funciones

- Organizar la cocina
- Elaborar los Menús
- Inventar nuevos platos con la variedad de productos locales
- Supervisar el producto final
- La presentación del plato

Requisitos

- Tener conocimientos de cocina y demostrar los créditos de capacitación de por lo menos 40 horas
- Ser residente de la comunidad local
- Tener un mínimo de experiencia en preparación de platos
- Poseer capacidad de liderazgo y orden en la cocina
- Tener conocimientos de primeros auxilios

Responsabilidades

- Recepción de alimentos
- Mantenimiento del área de trabajo en buen estado y limpio
- Elaboración de los menús y platos de acuerdo a los clientes registrados en la ITC
- Atención al cliente, de su servicio , porciones de alimentos en cada plato
- EL uso oficial del uniforme o ropa establecida en el reglamento para el cocinero

Del mesero

Funciones

- Servicio al cliente en el restaurant o espacio designado para los comensales
- Elaborar conjuntamente con el cocinero los menús y platos
- Apoyar al cocinero en preparar los platos
- Atención a comensales y llevar los alimentos a las mesas

Requisitos

- Saber leer y escribir
- Tener conocimientos sobre el servicio de mesero
- Ser residente de la comunidad o de la zona
- Poseer capacidad de liderazgo
- Tener conocimientos de primeros auxilios

Responsabilidades

- Tomar ordenes de pedido, de manera culta y respetuosa de sus clientes
- Estar pudiente de limpieza y aseo del comedor y sus alrededores
- Conocer y respetar su horario de trabajo
- Apoyar constantemente al cocinero, para definir menús y decoraciones de mesa
- Conocer la historia de la ITC
- Evitar cualquier conversación larga en alguna mesa en particular

Guía

Funciones

- Recibe instrucciones del administrador
- Coordina los servicios que se presta durante el recorrido
- Asiste al turista en primeros auxilios y coordina su ingreso a la ITC
- Guiara a turistas en el sendero de la Finca
- Distribuye los tiempos entre los diferentes puntos del recorrido

Requisitos

- Tener licencia de guía local
- Presentar acreditación de capacitación mínimo 40 horas
- Ser miembro de la asociación
- Tener disponibilidad de tiempo
- Conocer sobre primeros auxilios
- Ser amable, respetuoso con los turistas
- Fluidez oral
- Tener conocimiento sobre la zona y sus recursos

Responsabilidades

- Registrar día y hora de llegada de los clientes (check in²), tipo de tour, órdenes de servicios, presupuesto para gastos del tour y salida (check out³)
- Elaborar un informe final del itinerario
- Acompañar a los turistas en las compras dentro de la finca
- Controla periódicamente el grupo de turistas que está bajo su responsabilidad
- Toma decisiones en situaciones especiales que afectan al turista y al recorrido dentro de la finca
- Guiar a los grupos de acuerdo al itinerario
- Registrar los acontecimientos e informar de alguna novedad de forma oportuna al Administrador

² CHECK IN: Entrada de los turistas / visitantes a la ITC

³ CHECK OUT: Salida de los turistas/visitantes la ITC

5. Administración

Políticas de ecoturismo de la Iniciativa de Turismo Comunitario.

Iniciativa de turismo comunitario museo del barro

Estructura organizacional

1. La Iniciativa de Turismo Comunitario Museo del Barro es una organización comunitaria debidamente autorizada por la Comunidad de Santa Rosa que posee autonomía en el área administrativa, técnica y financiera para desarrollar actividades de turismo comunitario en el área de la comunidad de Santa Rosa. Está ubicada en la parroquia Tiputuni, del cantón Aguarico de la provincia de Orellana.
2. La ITC depende de la asamblea de la comunidad para las decisiones que se tomen en lo referente a las actividades de turismo incluyendo el desarrollo de nuevos productos, la implementación de alianzas con otros ITC, agencias de viajes, tour operadores y otros actores de turismo de Ecuador y del mundo, así como otros aspectos relacionados con la actividad de turismo en el ITC.
3. LA ITC tiene su sede en el centro de turismo comunitario, en el centro de recepción de turistas que se encuentra en la comunidad de Santa Rosa.
4. La ITC es miembro activo de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Río Napo - “REST”.
5. El nombre comercial de la Iniciativa de Turismo Comunitario es Museo del Barro.
6. La operación de turismo comunitario de la ITC se enmarca en los estatutos de la comunidad Santo Rosa, en los estatutos de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Río Napo - “REST, en las normas internas de la comunidad expresadas en este manual, en el código de conducta de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Río Napo – REST, en los lineamientos del turismo comunitario del Ministerio de Turismo, en los lineamientos, normas y actividades de turismo en el Patrimonio Natural del Estado PANE.
7. Las funciones de la ITC Museo del Barro son:
 - Operar las actividades de turismo comunitario ofertadas por la ITC Museo del Barro
 - En un marco de equidad distribuir las visitas entre los prestadores/as de servicios turísticos miembros de la ITC
 - Elaborar cada mes un cronograma para rotar entre los prestadores/as de servicios existentes en la Comunidad las visitas de turistas y visitantes
 - Toda comida que se ofrezca a turistas o visitantes de la ITC se elaborará con los productos agrícolas, pecuarios, artesanales y culturales de la comunidad que reúnan las garantías de calidad y seguridad; si por razones logísticas o de producción interna de la comunidad esto no es posible, se podrá buscar los productos en otros ITC, comunidades vecinas o en los mercados locales de acuerdo a las necesidades que se presenten
 - Elaborar de manera semestral un cuadro que refleje la compensación de los valores acordados con cada prestador de servicio de la ITC. La compensación se hará de acuerdo al flujo de turistas o visitantes y se la entregará al prestador de servicios una vez que el turista, viajero o grupo de turistas haya terminado su visita a la comunidad.
 - Promocionar por igual los servicios que ofrecen los miembros de la ITC
 - Promocionar por igual los atractivos de la comunidad

- Entregar un servicio de calidad a los turistas y visitantes de la ITC, trabajando en procesos de mejora continua de la calidad de los servicios turísticos con los prestadores locales de servicios, en el marco del programa de mejores prácticas de la REST o implementando un programa de mejores prácticas de manera directa.
- Gestionar y ejecutar el financiamiento de programas, proyectos y actividades que tiendan al mejoramiento del producto turístico de su oferta;
- Distribuir las ganancias económicas que se obtengan por la gestión turística, en la forma acordada con la Comunidad Santa Rosa, tal como se especifica en el punto 11 de este Manual;
- Preparar cada semestre un informe de gestión y de el funcionamiento de la operación turística, para la rendición de cuentas a la asamblea general de la Comunidad
- En consulta con la Asamblea General tener medidas disciplinarias de corrección por actos que perjudiquen o lesionen los intereses del turismo que se ofrece en la Comunidad, estas medidas incluirán una multa;
- Tramitar los permisos administrativos y legales que exija la normativa de las instituciones públicas para el ejercicio del turismo comunitario;
- Obtener los permisos necesario para el funcionamiento de la ITC ante las autoridades públicas y,
- Las demás funciones administrativas y operativas propias de la actividad.

5. Está prohibido a la ITC:

- a) Direcccionar a los turistas y visitantes hacia otros lugares u operaciones de turismo en perjuicio de los intereses de la ITC Museo del Barro”;
- b) Cambiar los precios de los servicios de turismo sin el previo acuerdo y autorización de la Comunidad
- c) Favorecer a prestadores de servicios por intereses personales, familiares o políticos
- d) Discriminar o segregar a los prestadores/as de servicios sin causa alguna
- e) Sancionar de cualquier forma a los miembros de la ITC, esta facultad corresponde a la asamblea general de la comunidad Santa Rosa;
- f) Desviar o defraudar los fondos y bienes institucionales para provecho personal, familiar o político; y,
- g) Asumir actitudes negativas ante los turistas o visitantes.

6. Siendo el Presidente/a el representante legal de la comunidad Santa Rosa, son sus funciones en materia turística a más de las contempladas en el estatuto:

- a. Convocar y presidir todas las sesiones, actos oficiales, administrativos y la rendición de cuentas la ITC
- b. Hacer cumplir de las obligaciones de la ITC y de la operación de turismo en un marco de calidad y responsabilidad.
- c. Vigilar la correcta prestación de servicios relacionados con la actividad de turismo por los miembros de la ITC y a los empleados/as de la operación de turismo comunitario
- d. Suscribir la correspondencia oficial;
- e. Firmar los convenios, acuerdos, alianzas relacionados con la operación de turismo comunitario

- f. Proponer las modificaciones al presente Manual Operativo, las cuales serán presentadas a la asamblea general de la comunidad
 - g. Informar, al final de su período, de la gestión y marcha de la ITC; y,
 - h. Las demás que le otorgue la asamblea general o el directorio
7. El/a Tesorero/a, para desempeñar su cargo, cumplirá obligatoriamente los requisitos que serán determinados por la asamblea general. Será el responsable de:
- ✓ Miembro activo de la ITC es toda persona de la comunidad Santa Rosa que ha sido aceptado por la ITC y que está al día con todas las obligaciones tanto de la comunidad de Santa Rosa como de la ITC Museo del Barro

Régimen económico

1. Todo ingreso generado por la venta de paquetes, visitas, actividades de turismo o por la prestación de servicios turísticos, pagará los costos reales fijados previamente con los prestadores/as de servicios y con las personas que hayan entregado algún producto. La ITC Museo del Barro cuidará la venta de los servicios de turismo comunitario no genere pérdidas a los prestadores/as de servicios o a los proveedores/as de bienes miembros.
2. Todo paquete, visita, actividad de turismo, prestación de servicio de turismo tendrá un precio neto para la venta al público.
3. El 100 % del pago por paquete, visita, actividad de turismo, prestación de servicio de turismo ofrecido por la ITC debe ser realizado antes de la llegada de los turistas, visitantes o grupos a la ITC.
4. Constituyen ingresos que se destinarán al cumplimiento de sus objetivos, los siguientes:
 - Las cuotas ordinarias y extraordinarias de los socios/miembros de la ITC y el valor de las multas y sanciones que se fijen a los prestadores/as de servicios turísticos o proveedores/as de bienes;
 - Los aportes y donaciones que reciba por la celebración de convenios o contratos en materia turística suscritos con personas naturales o jurídicas; públicas, privadas o comunitarias; nacionales o extranjeras;
 - La ganancia que se obtengan de las actividades turísticas;
 - El producto que se obtenga de la gestión de proyectos de turismo y,
 - Cualquier otro ingreso que se adquiera lícitamente.
5. Para efectos tributarios, de conformidad con la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, reconócese que la ITC Museo del Barro es un emprendimiento de economía popular y solidaria integrada exclusivamente por indígenas del Pueblo Kichwa Amazónico de la Comunidad Santa Rosa.
6. La distribución de los excedentes, beneficios económicos, ganancias de la actividad de turismo comunitario, se realizará de acuerdo al POA anual y se regirá de la siguiente manera:
 - De existir una ganancia, luego del pago a los prestadores/as de servicios o a los proveedores/as de bienes, esta se destinara primero a cubrir los siguientes costos de la operación de turismo comunitario:
 - Cubrir los gastos administrativos (personal, impuestos, agua, luz, teléfono, materiales de oficina, aseo, etc.).
 - Cubrir los costos de mantenimiento de la infraestructura turística de la ITC (cabañas, comedor, canoas, motores, radios de comunicación, etc.)
 - Manejo y mantenimiento del sitio web de la ITC
 - Acciones de mercadeo de la ITC sola o en alianza con otros ITC y/o la REST como Material promocional (afiches, postales, folletos, papelería y publicidad en general de su oferta turística), participación en rondas de negocio, ferias de turismo, nacionales o internacionales.
 - Promocionar y vender el producto turístico de la Comunidad Santa Rosa en nuevos mercados o a Operadores/as.
 - Realización de viajes de familiarización a potenciales compradores y de viajes de prensa.

- Capacitar en materia turística, calidad de servicio, guianza, manejo de grupos, idiomas y otras actividades relacionadas con la operación de turismo comunitario a los miembros activos de la ITC y a la población de la Comunidad Santa Rosa.
 - Cubrir los costos de implementación de un programa de calidad y/o de mejores prácticas
7. De quedar una ganancia luego de cubrir los costos mencionados en el punto anterior, se destinará a un fondo Promejoras de la comunidad Santa Rosa. Este fondo Promejoras servirá para cubrir ciertas actividades propuestas un Plan Operativo Anual POA GLOSARIO; presupuesto para invertir estos recursos en obras de interés prioritario que determine la asamblea general de la comunidad. Este particular será puesto en conocimiento de las autoridades públicas para los fines legales correspondientes.
8. La ITC Museo del Barro implementara un programa de calidad para los servicios turístico en el marco del programa de calidad de la REST. Los miembros proveedores de servicios que participen de este programa tendrán incentivos como:
- Prioridad para el envío de turistas a consumir sus servicios y/o productos;
 - Ser beneficiarios de los programas y proyectos que se desarrollaren en materia turística.
 - Sus servicios y/o productos estarán descrito en el sitio web de la ITC
 - Ser reconocidos/as públicamente en las asambleas generales por sus labores, méritos, iniciativas, etc.
 - Recomendar su nombre ante las instancias públicas, privadas y comunitarias, nacionales o extranjeras, para eventos de capacitación, fuentes de trabajo o de formación profesional.
 - Percibir otros beneficios que se establezcan.

6. Actividades de turismo que se realizan en la iniciativa de Turismo Comunitario

- ✓ Guianza
- ✓ Alimentación

Información que se entrega a los clientes

Políticas de Reservación, pago y cancelación

Como usuario de la ITC Museo del Barro usted tiene el control de todos sus planes de viaje, por lo que comprendemos que también desee tener el control de su información personal, así que ganarnos y mantener su confianza es de vital importancia para nosotros y es una responsabilidad que tomamos muy en serio todos los días, razón por la cual recomendamos a los usuarios la importancia de leer el contenido de las políticas de reservación, pago, cancelación, privacidad, seguridad y de deslinde de responsabilidad.

1. Medios de comunicación validos

Toda solicitud de reserva, modificación, reconfirmación o anulación debe ser realizada vía correo electrónico o vía fax la vía telefónica solo sirve para informar sobre la disponibilidad. Las anteriores solicitudes (confirmaciones, listas de espera, anulaciones) serán respondidas únicamente por el Departamento de Reservas por los medios anteriormente mencionados en un máximo de 48 horas y serán los únicos documentos validos en caso de reclamos (fax o correos). Las anulaciones deben tener el conforme del Departamento de Reservas para ser validas. El correo electrónico del Departamento de Reservas es: _____

2. Tratamiento de las reservas como individuales o grupales

2.1. Reservas individuales (Foreign Individual Travelers –FITS -)

Se considera como reserva de FITs⁴ a un grupo entre 1 y 4 personas, pasado este número se tratará la reserva como GRUPAL

La **CONFIRMACIÓN** se debe enviar a 30 días antes del arribo de los pasajeros.

La **RECONFIRMACIÓN** se debe enviar a 15 días antes del arribo de los pasajeros y se debe enviar el recibo bancario del **PREPAGO** respectivo.

El incumplimiento de estas políticas puede causar la anulación de la reserva.

2.2. Reservas grupales

Se considera a una reserva como grupal desde 05 personas a más.

La **CONFIRMACIÓN** se debe enviar a 30 días antes del arribo de los pasajeros, con 04 nombres.

La **RECONFIRMACIÓN** se debe enviar a 15 días antes del arribo de los pasajeros, con el nombre completo, número de pasaporte y nacionalidad de todos los pasajeros, adjuntando el recibo bancario del **PREPAGO** respectivo.

El incumplimiento de estas políticas puede causar la anulación de la reserva.

⁴ **FIT: Foreign Individual Travelers:** Se refiere a aquellos viajeros que no forman parte de un paquete de turismo, sino que viajan de manera independiente.

2.3. Reservas de último minuto

Se considera como reservas de último minuto a aquellas reservas efectuadas a menos de 16 días, en este caso el tratamiento para FITS o GRUPOS es como se detalla:

2.3.1. Reservas de último minuto FITS

Para las reservas de FITS, se puede modificar la lista de registro hasta 48 horas después de efectuar la reserva, pasado este tiempo la reserva quedará automáticamente reconfirmada sin posibilidad de anulación o reducción.

2.3.2. Reservas de último minuto grupos

Para las reservas de GRUPOS, se puede modificar la lista de registro hasta 72 horas después de efectuar la reserva, pasado este tiempo la reserva quedará automáticamente reconfirmada sin posibilidad de anulación o reducción.

3. Política de cobro de no show y procedimiento para reclamar reembolsos

Se dará por anulada una reserva cuando tenga la conformidad de anulación enviada por nuestro departamento de reservas sólo por vía de correo electrónico o fax. Si la agencia solicitara anular una reserva ya reconfirmada, se cobrará el 100% de la tarifa pactada en la facturable servicios por la totalidad de las noches reconfirmadas. El cobro de penalidades está sujeto a 10% de servicio y 12% de IVA.

En caso de anulación de servicios, actividades, traslados y alimentación no se cobrará penalidad si la anulación se hace con un mínimo de 72 horas de lo contrario se cobrará el 100% de los servicios confirmados. Para los reembolsos, en caso de anulación y/o reducción de grupo: Cuando se haya recibido un pre-pago anticipado y se informara la anulación total o parcial del grupo, este se considerará 100% reembolsable siempre y cuando esté dentro del plazo de reconfirmación que le corresponde según el tipo de reserva, es decir reservas de FITS, reservas de Grupos o reservas de último minuto. Si se realiza la anulación o reducción después de la fecha límite establecido, no habrá derecho a reclamar reembolso. En el caso de servicios, actividades, traslados y alimentación, el reembolso será del 100% si se avisara con 48 horas de anticipación como mínimo.

4. Tratamiento de las reservas de almuerzos y cenas

Las reservas de almuerzos y cenas se deben solicitar con un mínimo de 48 horas de anticipación, las cuales quedan automáticamente reconfirmadas sin posibilidad de anulación.

5. Política de pasajeros liberados

En cada reserva se libera al pasajero número 16, es decir por cada 15 pasajeros hay un pasajero liberado, y las reservas no son acumulables entre sí. El criterio y orden de liberación para el Departamento de Reservas es primero liberar al tour conductor, luego a un guía y finalmente a un pasajero, en ese orden.

6. Datos de contacto, de facturación y los pagos a la ITC

Los datos de facturación a la empresa son los siguientes:

Razón social: Museo del Barro

RUC:

Dirección:

Las cuentas válidas para efectuar los depósitos para El Museo de Barro son:

BANCO:

TITULAR DE LA CUENTA:

CUENTA DE AHORROS:

CUENTA CORRIENTE:

BANCO:

SWIFT CODE:

TITULAR DE LA CUENTA:

CUENTA DE AHORROS:

CUENTA CORRIENTE:

Los correos electrónicos válidos para enviar depósitos de pagos son:

Departamento de Reservas :

7. Código de conducta para los visitantes⁵

1. Disfruta tu estadía en las ITC de la REST respetando a sus habitantes, sus costumbres, actividades y su vida en general.
2. Considera las normas de visita de nuestras comunidades, los sitios turísticos y ayúdanos a conservar nuestro patrimonio.
3. Visita nuestras comunidades y consume los productos y servicios ofrecidos por nuestra población.
4. Para ahorrar el agua, la energía y realizar un manejo responsable de la basura, atiende las solicitudes que recibirás en todos los emprendimientos de la REST.
5. Evita el deterioro o destrucción de la señalización, áreas de uso público, instalaciones o equipamientos de las ITC
6. Acampa solamente en los lugares autorizados, no debes hacerlo en el interior de sitios arqueológicos, terrenos de los comentarios, zonas restringidas y sitios cercanos a los lagos, vertientes y ríos.
7. No perturbes la tranquilidad de otros visitantes, pobladores locales o de la fauna.
8. No quemes o realices fogatas
9. No laves ropa, utensilios ni uses detergentes en los lagos, ríos o vertientes.
10. Utiliza los basureros disponibles
11. Evita dejar evidencia de tu visita (pintar, grabar nombres, etc.) en los Territorios de las ITC, **no dejes rastro**
12. No laves armas de fuego, consumas bebidas alcohólicas o drogas ni portes productos tóxicos o pesticidas que puedan contaminar nuestro ambiente.
13. Evita abrir nuevas sendas o realizar desvíos en los senderos cuando realices caminatas.
14. No toques o te lleves los restos que se encuentran en los sitios arqueológicos
15. No captures, no caces ni depredes la fauna silvestre, así como no compres animales vivos o muertos o productos elaborados con éstos.
16. No perturbes la vida de los pobladores fotografiándolos o ingresando a sus viviendas y terrenos sin autorización.
17. A fin de producir la menor cantidad de basura, compra botellas de bebidas de 1 litro o más, evita el consumo de productos desechables como vasos, platos, cubiertos y otros, así como bolsas plásticas en cantidades innecesarias.

Documento de identificación de áreas de uso específico para las diferentes actividades

Identificar áreas que son exclusivas para el personal y aquellas que son áreas para la visita de los turistas o visitantes

⁵ Manual de buenas prácticas en la actividad turística, municipio de Copacabana Bolivia, CODESPA - 2010

8. Programas

La ITC Museo del Barro, se encuentra ubicado en un área de alta sensibilidad y es un emprendimiento comunitario, por lo que es importante el trato de sus recursos naturales y culturales, por lo que es importante que se incorporen estos programas de manejo y uso sostenible, tanto en su implementación como en la operación. Debe buscarse en la ITC una armonía en el entorno buscando el menor impacto visual, ambiental y socio cultural

1) Programa de reciclaje de papel y cartón

- ✓ Reutilizar papel y cartón dentro de la ITC
- ✓ Utilizar para la elaboración de artesanías y papel reciclado para venta a los visitantes
- ✓ Imprima papel por los dos lados

2) Programa de utilización de desechos orgánicos

Aproveche los desechos orgánicos para la producción de abono

3) Programa de uso y ahorro de agua.

Este programa se refiere al uso racional del agua en el proyecto a través de sencillos sistemas o reglas de operación:

- ✓ Contar siempre con agua segura, de preferencia embotellada para el consumo de los turistas
- ✓ Instalar regaderas económicas
- ✓ Poner mensajes para el ahorro de agua en las regaderas y lavamanos
- ✓ Llevar un registro con la composición y calidad de aguas residuales
- ✓ Utilice sistemas de tratamiento de aguas residuales no descargue directamente a ríos
- ✓ Disminuya la generación de aguas residuales
- ✓ Las construcciones no perturban o desviación de cursos de agua
- ✓ Identifique elementos que ocasionan pérdidas de agua
- ✓ Informe y enseñe al personal de cómo comunicar al turista sobre el ahorro del agua
- ✓ Realice un programa de difusión de cuidado del agua

4) Programa de Uso de y uso de energía

- ✓ Utilización de energías alternativas
- ✓ Utilizar mecanismos y sistemas para el uso y consumo eficiente de energía
- ✓ Utilizar iluminación y ventilación natural para la reducción de energía
- ✓ Concienciar a los empleados y visitantes sobre la importancia de la energía y las medidas para conservarlo
- ✓ Realizar reportes de uso y consumo eficiente de energía

5) Programa de manejo de desechos sólidos.

- ✓ La basura es otro problema que se complica cada día. Residuos sólidos son todos los desechos que se generan. El movimiento internacional en favor del reciclaje intenta eliminar el concepto “basura”, pues cada desecho por separado —papel, vidrio, plástico, metal, materia orgánica— es reutilizable. En realidad, la basura se genera al revolver estos materiales

Acciones recomendadas

Se recomienda adoptar un sistema de separación de desechos en cuando menos tres grupos:

- ✓ Materia orgánica: restos de comida, hojarasca y desechos de jardín.

- ✓ Control sanitario: toallas sanitarias, pañales desechables, excrementos de mascotas, desechos del barrido de pisos (polvo y partículas inclasificables).
- ✓ Materiales reciclables: papel, cartón, metal, plásticos, tetrapacks, vidrio, restos de cerámica, barro, etcétera, que a su vez —y esto es lo ideal— pueden subclasificarse.

El manejo de residuos en estos tres grupos permitirá:

- ✓ Materia orgánica. Elaborar abono o composta de excelente calidad para jardines, hortalizas, frutales, etcétera. Existen varios sistemas de compostaje y la elección del que conviene utilizar depende del volumen de residuos y del clima del lugar
- ✓ Los contenedores deben permanecer tapados.

6) Programa contra incendios y evacuación.

- ✓ Analizar las posibles emergencias que pudieran presentarse en la operación y/o establecimiento, dependiendo del área.
- ✓ Debe tener un programa contra incendios elaborado sobre la base del análisis de suelos, ubicación de la ITC y riesgos naturales.
- ✓ Determinar lugares de alto riesgo y designar un número de extintores a cada lugar.
- ✓ El personal de planta deberá conocer los lugares donde se encuentran los extintores de incendios y serán capaces además de atender cualquier emergencia o desastre.
- ✓ Realizar simulacros de los desastres más probables a ocurrir por lo menos una vez al año

7) Botiquín de primeros auxilios

La ITC deberá contar con un botiquín básico de primeros auxilios, con material no expirado, situado en un lugar visible, debidamente identificado y de fácil acceso.

El botiquín debe estar suficientemente equipado para atender las emergencias más comunes, dependiendo del lugar donde se desarrolla la operación de la Iniciativa.

Debe contar con una guía de aplicación de cada medicina según la emergencia.

Detalle del Botiquín

- ✓ Jabón
- ✓ Analgésico, uso tópico
- ✓ Torniquete
- ✓ Pomada de quemaduras
- ✓ Bloqueador solar
- ✓ Gotas oftálmicas
- ✓ Linterna pequeña
- ✓ Guantes látex
- ✓ Barrera de protección facial

Suero de rehidratación	Vendas 5 x 5m y 5 x 10 m	Aspirina, diclofenaco y paracetamol
Gasa estéril	Rollo de gasa	Yodo
Toallitas de alcohol	vaselina	Pinza
Termómetro	Guantes de látex	Bolsas plásticas
curitas	Vendaje triangular	Compresas oculares
Compresas no adherentes	Venda elástica	Esparadrapo
Tiras adhesivas	Alcohol 90º	Ibuprofeno
Jeringas estériles	Agua oxigenada	

8) Programa de prevención y mitigación de derrames de combustibles.

- ✓ En la compra de combustibles poner atención a los recipientes para que estos se encuentren en buen estado y sin fugas aparentes.
- ✓ Evitar la exposición prolongada de combustibles al sol.
- ✓ Durante la transportación de combustibles, no manipular ningún tipo de material que pueda producir descargas eléctricas o que pueda generar fuego.
- ✓ Transportar combustibles lejos de fuentes de calor y tomar precauciones al transportarlos en canoas a motor a fin de prevenir derrames.

9) Manipulación y Almacenamiento hacia y dentro de la operación

- ✓ Lugar de almacenamiento debidamente identificado con un letrero que indique el acceso únicamente a personal autorizado y la prohibición de no fumar cerca de ese lugar.
- ✓ Ubicar el lugar de almacenaje lejos de los lugares frecuentados por los visitantes y lejos de la cocina.
- ✓ Mantenerlos a temperaturas adecuadas según la especificación de cada combustible, preferiblemente en lugares secos y ventilados.

10) Programa de control de plagas.

- ✓ La ITC deberá contar con un programa de acción inmediata en el caso de ataque de plagas a sus cultivos. Dicho programa tendrá especial cuidado en la seguridad del personal de planta, visitantes; animales y plantas silvestres.
- ✓ Los recipientes de basura deberán vaciarse y limpiarse diariamente, para evitar plagas y malos olores.
- ✓ Controlar plagas de manera periódica en base a procedimientos establecidos y con productos que no afecten a los turistas, usuarios, comunidad y medio ambiente, es decir con técnicas “amigables” al ambiente: controles biológicos, manejo de poblaciones, adopción de soluciones de diseño arquitectónico, etcétera.
- ✓ Prohibida la introducción de especies exóticas, las mismas que con el tiempo se convertirán en plagas
- ✓ Capacite a su personal sobre control de plagas

11) Tamaño de grupos de visitantes

- ✓ Realizar un estudio técnico de la capacidad de visita de la Granja y establecer tamaños de los grupos de visita a la misma.
- ✓ En la visita a la comunidad, se debe manejar grupos pequeños de visitantes y debe contratar a un guía nativo

12) Materiales e insumos

Proceso de Compra:

- ✓ Emplear una persona capacitada en temas ambientales y procesos de compra, inventario, catalogación.
- ✓ Seleccionar de una lista de productos calificados, elaborada por cada empresa de agro - ecoturismo, la persona o empresa más conveniente a la operación y que garanticen la compra de productos poco nocivos al ambiente (biodegradables),
- ✓ Elaborar un programa de reducción en la compra de materiales, sustancias no biodegradables y productos desechables.
- ✓ Preferir la compra de envases grandes que permitan el almacenamiento y fácil recarga de productos.
- ✓ Limitar la compra de productos perecibles y poner atención a la caducidad de productos.
- ✓ No utilizar productos caducados.
- ✓ Para el caso de material de construcción (madera, palma, paja, entre otros) éstos deberán provenir de fuentes manejadas de manera sostenible y los materiales utilizados no deberán estar en peligro de extinción.

Inventario y Catalogación:

- ✓ Clasificar los materiales e insumos por tipo, envasado y presentación.
- ✓ Codificar los productos.
- ✓ Inventariar los materiales e insumos.
- ✓ Manejar un sistema de bodega donde se verifiquen los mínimos y máximos en los productos, y sobre la base de estos se proceda a la compra de dichos materiales o insumos según la frecuencia y cantidad de consumo.

Uso y Reuso de Materiales e Insumos:

- ✓ Los lugares de la operación que manejen papel de oficina deberán reutilizar el papel y reciclarlo. De ser el caso deberán crear algún programa de utilización de papel en artesanías.
- ✓ Los materiales de construcción que no hayan sido utilizados, deberán estar almacenados en lugares alejados a la vista del visitante.
- ✓ Los escombros de los materiales de construcción deberán ser reutilizados en la construcción de caminos, puentes, etc., según la necesidad de la ITC.

13) Programa de uso y ahorro de agua

Para consumo humano y preparación de alimentos

- ✓ Conocer la fuente de agua, a fin de darle el tratamiento que necesita para ser agua segura y destinar su uso dentro de la operación o caso contrario tener botellones de agua purificada.
- ✓ Tratar el agua empleando técnicas poco nocivas al ambiente como ozonificación, filtración, ósmosis inversa, etc.
- ✓ Si no es posible emplear alguna de las técnicas mencionadas por lo menos deberá utilizarse agua hervida o agua certificada por el INEN.

Para usos en la operación y/o establecimiento (limpieza en exteriores e interiores, baños, jardines, cubiertas y cascos)

- ✓ Conocer la fuente de agua, a fin de usarlo dentro de la operación.
- ✓ En el caso que la fuente sea de aguas grises, éstas deberán ser filtradas para ser utilizadas en la limpieza de exteriores.
- ✓ Utilizar productos de limpieza biodegradables.
- ✓ La tubería que transporte 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.

14) Programa de uso de energía

Revisión y mantenimiento de instalaciones

- ✓ Minimice el ruido en el ITC, se debe utilizar velas, energía solar, evite la aceleración de motores; para expediciones pequeñas utilice bote a remo
- ✓ Utilice iluminación y ventilación natural
- ✓ Informe y motive a los visitantes sobre el uso adecuado de la energía
- ✓ Utilice técnicas de edificación para el uso de iluminación solar
- ✓ Llevar un registro mensual del consumo de energía por tipo (gas, gasoil, butano, electricidad) su utilización (iluminación, calefacción, cocinas) y su costo, con el fin de conocer la eficiencia en el consumo de energía.
- ✓ Establecer un programa de revisión/mantenimiento de las instalaciones.
- ✓ No sobrecargar la instalación eléctrica y evite usar extensiones.
- ✓ Limpie periódicamente focos/lámparas para no bloquear la luz emitida.
- ✓ Por la noche procure no dejar encendidas bombillas mayores de 50 W.

Reducción del consumo de energía

- ✓ Utilice focos ahorradores
- ✓ Controle que cada zona tenga una iluminación acorde a sus necesidades y aprovecha la luz natural.
- ✓ Use reguladores electrónicos de intensidad luminosa y detectores de presencia.
- ✓ Planifique el número de interruptores según las zonas de uso e instálalos conectados a detectores de luminosidad exterior.
- ✓ Siempre que sea posible recurra a fuentes de energía renovable, como el biogás, la energía eólica o la energía solar.

15) Programa uso y manejo de suelos

- ✓ Identificar y documentar las áreas de uso específico para las diferentes actividades (zonificación y uso de suelos).
- ✓ Desarrollar un programa de reforestación con especies nativas, que contribuya al control de la erosión.
- ✓ Desarrollar un programa de reforestación con especies nativas, que contribuya a la recuperación de suelos.
- ✓ Desarrollar actividades que contrarresten la degradación del bosque ocasionado por el corte y recolección de leña para uso en la operación.

16) Programa flora y fauna (lista de principales especies de LA ZONA)

- ✓ Tener a disposición del visitante y del personal de planta en general, información sobre las especies de flora y fauna existentes en el área de operación.
- ✓ Las especies de flora característica de la zona, recolectada para consumo del pasajero no deberán estar en peligro de extinción y deberán provenir de invernaderos o huertos orgánicos.
- ✓ Se deberá evitar la introducción de especies animales y/o vegetales foráneas en ecosistemas frágiles que atenten el desenvolvimiento natural de los recursos involucrados.
- ✓ Se debe restringir el cautiverio de animales, a excepción de aquellos centros de recuperación debidamente implementados para este fin y que tengan como objetivos la recuperación y reproducción científica.
- ✓ No ejecutar ni apoyar actividades que propendan a la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos legales otorgados por las autoridades competentes.
- ✓ Evitar la visita a lugares donde los 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 y que no provengan de fuentes sostenibles de manejo.

17) Programa de manejo de desechos

Contar con un programa de manejo y recolección de desechos

- ✓ Proporcionar de basureros y distribuirlos en la operación y/o establecimiento, en lugares visibles, debidamente señalados e identificados.
- ✓ Los basureros deberán identificarse básicamente en: Orgánicos e Inorgánicos.
- ✓ Los basureros identificados (orgánicos e inorgánicos) deberán encontrarse principalmente en áreas sociales y de recreación, cocina, comedores y en áreas de uso del personal de planta.
- ✓ Con el fin de agilizar el proceso de reciclaje, los basureros inorgánicos a su vez deberán dividirse en: papel, vidrio, lata, plástico, baterías y/u otros.
- ✓ Asignar un lugar donde se disponga de basureros generales para la división final de cada uno de los desechos, con el fin de facilitar el sistema de reciclaje que desarrolle la empresa.
- ✓ Limpiar y mantener los basureros generales y lugares de recolección final.
- ✓ Ocuparse 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, según corresponda.
- ✓ Registrar la cantidad de basura generada dentro de la operación.
- ✓ Motivar al visitante a llevarse las pilas no recargables que ha consumido en la operación y que no son procesables en el Ecuador y sí en el lugar de residencia del visitante.

- ✓ Sabiendo que los desechos orgánicos pueden ser utilizados en abono.

18) Programa de Educación Ambiental

- ✓ Participar y/o apoyar a programas de educación ambiental existentes o desarrollarlos
- ✓ Descubrimiento e interpretación del paisaje
- ✓ Itinerarios, excursiones y/o visitas de carácter educativo – ecológico
- ✓ Talleres sencillos de reciclaje y ejemplos de reutilización tradicional
- ✓ Charlas y exposiciones orales
- ✓ Cultivo orgánico de la tierra
- ✓ Difundir las Buenas Prácticas Ambientales mediante señalización y de forma audio visual
- ✓ Fomentar actividades de ocio respetando el medio ambiente

19) Comunidades locales

La Iniciativa de Turismo Comunitario deberá desarrollar programas de capacitación dirigidos hacia los pobladores locales que forman parte de la ITC, a fin de incentivarlos a apoyarla y sentirse comprometidos con ella.

- ✓ Desarrollar programas de capacitación para pobladores locales involucrados con la ITC
- ✓ Los programas de capacitación deberán tratar temas particulares de interés a la operación, sean estos ambientales, culturales y/o de servicio al cliente.

Apoyar el bienestar de las comunidades locales:

- ✓ La ITC procurará la compra de productos locales (alimentos, artesanías, etc.) para la operación turística y efectuará un pago justo por éstos, de acuerdo a los precios del mercado.
- ✓ La ITC 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.
- ✓ La empresa de ecoturismo contratará como parte de su personal de planta y da preferencia en diversas áreas y posiciones a pobladores de las comunidades locales (si las hubiera y si estuvieran dispuestas a laborar en los puestos generados).

Prevenir y mitigar impactos sociales y culturales:

- ✓ La ITC deberá cumplir los puntos referentes a respeto a grupos humanos locales, lugares históricos y arqueológicos.
- ✓ Evitar las simulaciones culturales dentro de su operación.
- ✓ Manejar grupos pequeños de visitantes en comunidades.

20) Acciones para revalorizar la cultura

- ✓ Valorar el modo de vida tradicional
- ✓ Coordinar un programa de revalorización cultural con los Centros de Educación Intercultural de la comunidad.
- ✓ Apoyar a microempresas que utilicen a la cultura como producto

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?

SI

NO

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

SI

NO

3. ¿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

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 Y GUIANZA

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?

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

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

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. ¿Existe un lugar apropiado para el almacenamiento de combustibles
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 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
4. ¿Informa a sus clientes sobre el programa de ahorro de agua?
SI
NO

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

7. MANEJO DE CULTIVOS

1. ¿La ITC cuenta con un área específica para la producción de semillas y plantines?

SI

NO

2. ¿Realizan compost, insecticidas naturales, etc. ?

SI

NO

3. ¿Existe un control de malezas, plagas y enfermedades?

SI

NO

4. ¿Tiene un programa de control de especies foráneas?

Si

No

Lista de chequeo en el ámbito social y cultural

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

9. Fichas y registros de la operación de la ITC

Formulario de descarga de responsabilidades contrato de descarga de responsabilidades ITC:

“MUSEO DEL BARRO”

En la Ciudad de _____ a los ____ del mes _____ del 20____

Esta forma deberá ser llenada antes de tomar cualquier servicio de turismo comunitario de la ITC Museo del Barro, con su firma antes de comenzar el itinerario.

No se permitirá la entrada sin cumplir este requisito.

INFORMACIÓN LEGAL PERSONAL

Nombres y Apellidos:		Edad:	
Dirección:			
Teléfono	Móvil		
E – mail			
Limitaciones físicas o lesiones:			
Persona para notificar en caso de emergencia			
Nombres y Apellidos			
Teléfono	Móvil		
Dirección:			
Referencias:			

CONDICIONES:

Para la presente la persona turista acepta que al tomar cualquiera de los servicios turísticos de la ITC y esté identificada de riesgo como; navegar en ríos, caminatas por senderos ecológicos, realizar deportes de aventura y riesgo como: buceo, canopy, camping, navegar en quillas o canoas, kayak entre otras que el paquete turístico señalará como de riesgo, la persona turista tendrá que acatar las reglas establecidas por el ITC y la comunidad den a conocer sea verbal o por escrito. En caso de no cumplir con lo establecido en las normas o reglamentos de los establecimientos, el ITC se reserva el derecho de negar el ingreso o a que continúe en el circuito turístico en su caso, se pedirá retirarse del lugar turístico, cuya conducta sea reincidente y que afecte a las demás personas del grupo turístico.

DESCARGA DE RESPONSABILIDADES:

La persona turista abajo firmante reconoce que realizar las actividades turísticas dentro de la ITC, con plena responsabilidad suya y está plenamente consciente el nivel de dificultad por encontrarse dentro del bosque neo tropical húmedo en la Amazonía ecuatoriana y con un alto nivel de fuentes lacustres donde existen animales e insectos peligrosos. Para este efecto la ITC realizará sus actividades turísticas de acuerdo a las

condiciones establecidas dentro del paquete turístico y en casos de accidentes en canoa, quilla, deslizadores no se responsabiliza de su vida integral, pero si es obligatorio estar con chaleco de salvavidas.

Para este efecto se detalla que si el turista toma a su cuenta y riesgo realizar actividades de aventura como caminata por la selva tropical con campamentos, buceo en aguas profundas y oscuras, kayak, canopy entre otros deportes que sean identificados de alto riesgo, es de plena responsabilidad del turista y la comunidad no asumirá responsabilidad alguna sea legal o extrajudicial con dominio económica ante este tipo de turista que a cuenta y riesgo firma este documento.

El o la turista admite comprender la responsabilidad en este paquete turístico y no se extiende a los reclamos que él o la acreedor/a segundas o terceras personas en caso de sufrir algún percance en casa hasta de perder su vida.

Para su sustento legal de esta descarga se desprende del Código Civil Ecuatoriano Art. 1455.- *El Contrato es unilateral cuando una de las partes se obliga para con otra, que no contrae obligación alguna; y bilateral, cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente.* Los firmantes son capaces de comprometerse de libre y voluntariamente de acuerdo al contenido del presente contrato.

FIRMA LEGAL

FIRMA TURISTA

FECHA

Formato registro de proveedores

		ITC "MUSEO DEL BARRO" COMUNIDAD SANTA ROSA FORMATO REGISTRO DE PROVEEDORES			
NOMBRE	PROVEEDOR	PRODUCTO	TELEFONO	E-MAIL	OBSERVACIÓN
NOMBRE:					FIRMA
PUESTO:					

Control de entrada y salida del personal operativo

		ITC "MUSEO DEL BARRO" COMUNIDAD SANTA ROSA CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DEL PERSONAL OPERATIVO			
ACTIVIDAD	ENTRADA	SALIDA	DATOS	FIRMA	OBSERVACIÓN
NOMBRE RESPONSABLE				FIRMA	

Control de facturas de venta

		<p align="center">ITC "MUSEO DEL BARRO" COMUNIDAD SANTA ROSA</p>	
CONTROL DE FACTURAS			
FECHA			
TIPO DE PAGO			
TITULO			
DEPARTAMENTO			
Nº DE FACTURA	DETALLE DE GASTO	CANTIDAD	
OBSERVACIONES			
		TOTAL	

FIRMA DE RESPONSABLE

FECHA

Formato de reservas

	ITC "MUSEO DEL BARRO" COMUNIDAD SANTA ROSA
FORMATO DE RESERVAS	
FECHA	
NOMBRE DEL CLIENTE	
TELÉFONO DEL CONTACTO	
CELULAR	
E - MAIL	
DIRECCION	
Nº DE PAX	
PROCEDENCIA	
FECHA DE VISITA	
NOMBRE DEL RESPONSABLE O TOUR LEADER DEL GRUPO	
SERVICIOS A BRINDAR	
VALOR POR PAX	
ATENDIDO POR	
DETALLES ADICIONALES	
GRACIAS POR PREFERIRNOS	

Control de inventarios

		ITC "MUSEO DEL BARRO" CEMUNIDAD SANTA ROSA CONTROL DE BODEGA			
FECHA DE REPORTE					
ARTÍCULOS	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE CADUCIDAD	CANTIDAD EN BODEGA	PROVEEDOR	FIRMA
NOMBRE RESPONSABLE				FIRMA	

Tarjeta de comentario de los turistas

	ITC "MUSEO DEL BARRO" COMUNIDAD SANTA ROSA	
TARJETA DE COMENTARIO DE LOS TURISTAS		
FECHA:		
1. COMO EVALUA LA COMODIDAD DE LAS VISITAS Y ACTIVIDADES REALIZADAS		
Pobre	Bueno	Excelente
2. EL TRATO DEL PERSONAL FUE:		
Pobre	Bueno	Excelente
3. LOS CONOCIMIENTOS DEL GUIA DE TURISMO FUERON		
Pobre	Bueno	Excelente
4. LA EXPERIENCIA Y PRODUCTOS DENTRO DE LA GRANJA FUERON		
Pobre	Bueno	Excelente
Comentarios:		



Ficha de Registro de Visitantes

- 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

Salud

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

Registro de limpieza

		ITC "MUSEO DEL BARRO" COMUNIDAD SANTA ROSA		
REGISTRO DE LIMPIEZA				
FECHA	HORA	ENCARGADO DE LA LIMPIEZA	FIRMA	SUPERVISOR

Registro de mantenimiento

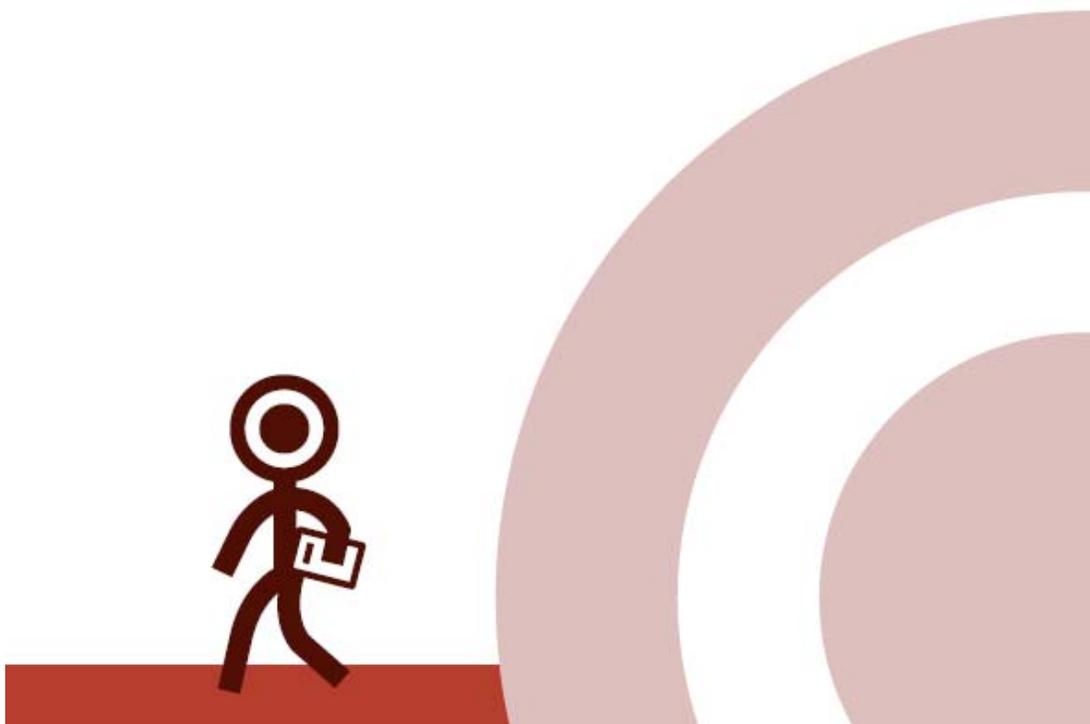
		ITC "MUSEO DEL BARRO" COMUNIDAD SANTA ROSA		
REGISTRO DEMANTENIMIENTO				
FECHA	HORA	ENCARGADO DE CONTROL DE MANTENIMIENTO	FIRMA	SUPERVISOR

10. Bibliografía

- Asamblea Nacional del Ecuador. 2010. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y descentralización –COOTAD.
- Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo. 1998. Propuesta de Políticas y estrategia para la participación comunitaria en el Ecoturismo. Quito, Ecuador.
- Carlos Maldonado: Códigos éticos de conducta. Tendencias internacionales e implicaciones para el turismo comunitario, SEED, OIT, 2005.
- 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
- DIAS, Antonio (2007), El Verdadero Ecoturismo ¿de qué depende? Universidad de Costa Rica, Costa Rica
- DUQUE, Rosa & OCHOA Freddy (2007). Guía para la elaboración de un plan de negocios con enfoque hacia la sostenibilidad. Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt, Bogotá, Colombia
- DUQUE, Saira, Mejores Prácticas para el turismo sostenible en el Destino Rurrenabaque, La Paz – Bolivia
- Federación Española de Municipios y Provincias, Secretaría General de Turismo. Modelos de Gestión Turística Local. Principios y prácticas, Madrid, España
- 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 Coordinador de Patrimonio. 2011. Boletín No. 06.
- Ministerio Coordinador de Patrimonio. 2009. Agenda del Consejo Sectorial de Política de Patrimonio. 2009-2010.
- 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 del Ecuador. 2010. Plan Integral de Marketing Turístico de Ecuador 2010 – 2014. Quito, Ecuador.
- 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 S/F. Informe técnico políticas y programas para el desarrollo del turismo sustentable. Quito, Ecuador
- Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad. Agenda para la transformación productiva, Consejo Sectorial de la Producción 2010 – 2013 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.
- República del Ecuador. 2008. Constitución Política de la República del Ecuador.
- 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.

¿Qué es un museo comunitario?



MAYOR INFORMACIÓN: www.museoscomunitarios.org

Un museo comunitario es creado por la misma comunidad: es un museo "de" la comunidad, no elaborado externamente "para" la comunidad.

Un museo comunitario es una herramienta para que la comunidad afirme la posesión física y simbólica de su patrimonio, a través de sus propias formas de organización.

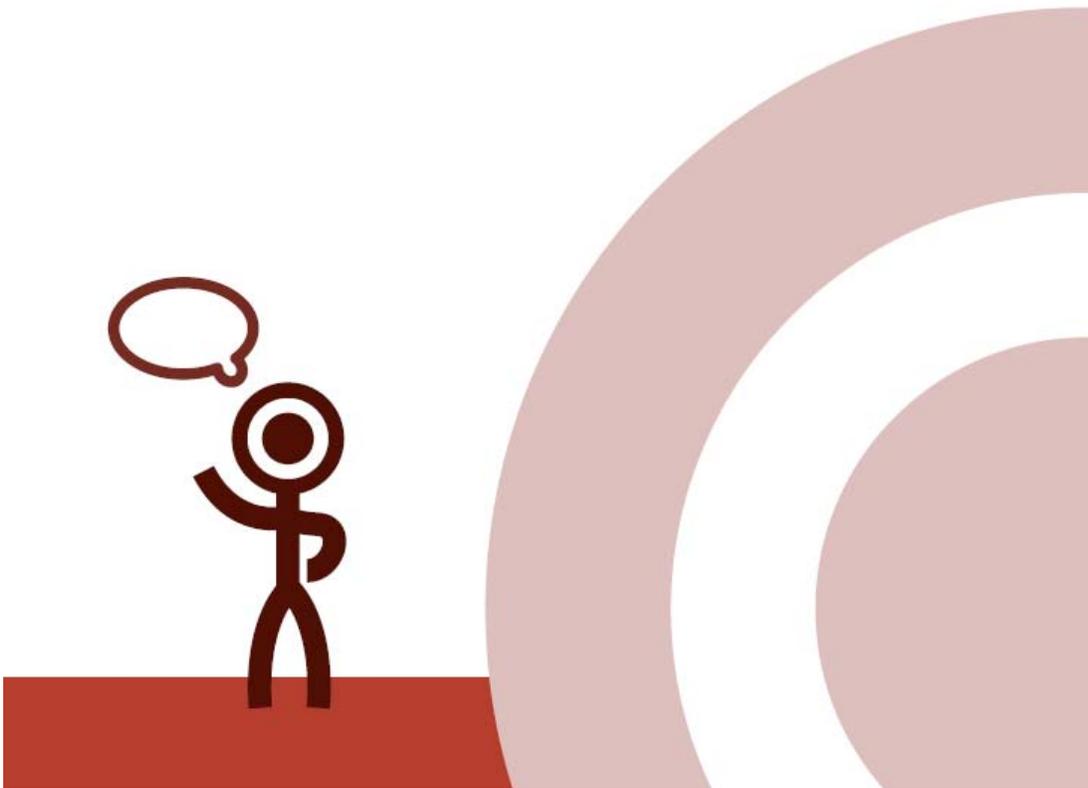
Un museo comunitario es un espacio donde los integrantes de la comunidad construyen un autoconocimiento colectivo, propiciando la reflexión, la crítica y la creatividad. Fortalece la identidad, porque legitima la historia y los valores propios, proyectando la forma de vida de la comunidad hacia adentro y hacia fuera de ella. Fortalece la memoria que alimenta sus aspiraciones de futuro.

Un museo comunitario genera múltiples proyectos para mejorar la calidad de vida, ofreciendo capacitación para enfrentar diversas necesidades, fortaleciendo la cultura tradicional, desarrollando nuevas formas de expresión, impulsando la valorización del arte popular y generando turismo controlado por la comunidad.

Un museo comunitario es un puente para el intercambio cultural con otras comunidades, que permite descubrir intereses comunes, forjar alianzas e integrar redes que fortalece cada comunidad participante a través de proyectos conjuntos.



Características del museo comunitario



- 1.** La iniciativa nace de la comunidad. En la mayoría de los casos, el museo comunitario nace porque un integrante de la comunidad impulsa la creación de un nuevo espacio para resguardar el patrimonio cultural y fortalecer la memoria. Autoridades locales, educadores, hombres y mujeres que se interesan por su cultura y jóvenes empiezan a impulsar este proyecto.
- 2.** Se desarrolla a través de la consulta comunitaria. Los primeros impulsores del proyecto llevan la iniciativa a discusión con instancias amplias de representación comunitaria o con una red de organizaciones comunitarias. Asambleas comunitarias, asambleas de sectores o reuniones de barrios consideran la propuesta y deciden emprender el proyecto. A lo largo de la vida del museo, estas instancias estarán presentes para consultar y recoger la opinión de la comunidad.



- 3.** El museo cuenta historias con la visión propia de la comunidad. Se lleva a cabo una consulta comunitaria para definir los temas del museo, e integrantes de la misma localidad se capacitan para realizar la investigación. Se emprende un proceso colectivo donde miembros de la comunidad expresan su propia visión de su historia y deciden como mostrarla.

- 4.** Una instancia organizada de la comunidad dirige el museo. Esta instancia se consolida desde un inicio o a lo largo del proceso de establecimiento del museo. Los especialistas y asesores institucionales involucrados se coordinan con ella. Las características de dicha instancia pueden variar de comunidad en comunidad. Por ejemplo, puede constituirse como un comité nombrado por la asamblea general de los vecinos de la comunidad, o una asociación civil conformada por personas representativas de distintos sectores de la población. En todo caso esta instancia coordina la participación de los demás vecinos.
- 5.** El museo responde a necesidades y derechos de la comunidad. El museo nace en respuesta a las necesidades que la población siente. Muchas veces la necesidad de afirmar la posesión de su patrimonio surge cuando una comunidad siente el riesgo de perderlo. En el curso de desarrollo del museo se constata que responde a muchas inquietudes. La valoración del pasado propicia la reflexión sobre el presente. ¿Por qué la comunidad se ha transformado y qué se busca para el futuro? En el museo la comunidad confirma que tiene el derecho de analizar tales preguntas por sí misma. Confirma la posesión de su patrimonio y su decisión de qué hacer con ella. Responde al derecho de todos sus habitantes de conocerse, de educarse, y de recrearse.
- 6.** El museo fortalece la organización y la acción comunitaria. El museo es un logro de la comunidad. Se vuelve un punto de partida para generar múltiples iniciativas culturales y proyectos de capacitación para responder a los intereses de diversos sectores de la comunidad. Emprende iniciativas para fortalecer la cultura propia, impulsando los idiomas originales, las expresiones artesanales, la música y la danza tradicional. Elabora proyectos para generar ingresos a partir de la promoción del arte popular y el turismo comunitario. Propicia la creación de redes de comunidades con intereses afines que pueden apoyarse a través de proyectos conjuntos.
- 7.** La comunidad es dueña del museo. Un museo comunitario pertenece a toda la comunidad. La comunidad es la dueña de su edificio, de sus colecciones y de los beneficios que genera.

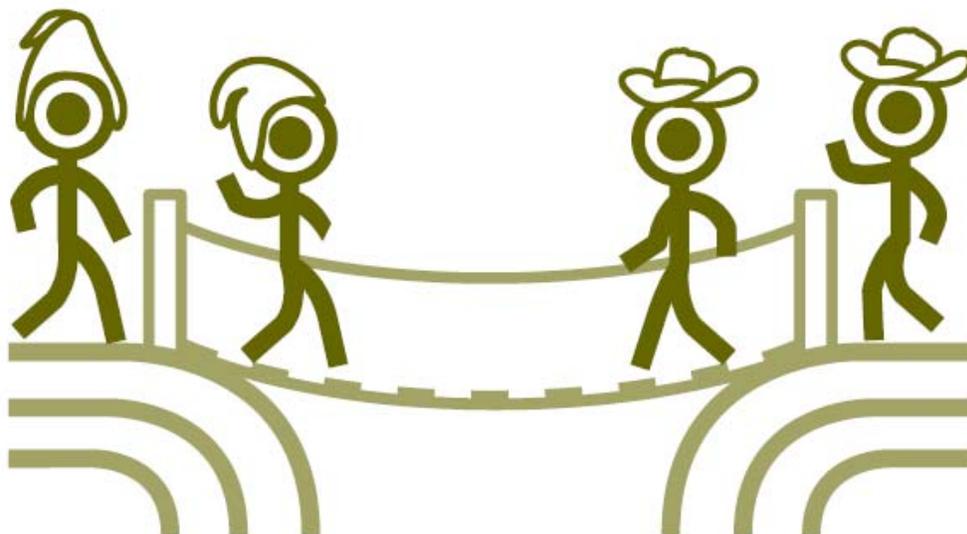
Cuando existen colecciones de bienes federales, éstas se encuentran en custodia de la comunidad. Existen mecanismos para que los diversos sectores de la comunidad participen en la creación y desarrollo del museo y para que decidan sobre su contenido y prioridades.

¿Objetivos del museo comunitario?



Los objetivos del museo comunitario son:

- **Fortalecer la apropiación comunitaria** del patrimonio cultural, tanto de sus bienes culturales materiales como de sus tradiciones y su memoria.
- **Fortalecer la identidad**, al brindar nuevas maneras en las que sectores de la comunidad conozcan, interpreten, valoren y disfruten su propia cultura.
- **Mejorar la calidad de vida**, ofreciendo diversos tipos de capacitación y generando ingresos a través de la promoción del arte popular y el turismo comunitario.
- **Tender puentes hacia otras comunidades** a través del intercambio cultural y la creación de redes, propiciando la solidaridad y la creación de proyectos colectivos.



¿Cómo se crea un museo comunitario



1 ¿Cómo se crea un museo comunitario?

El proceso de creación de un museo comunitario tiene dos etapas:

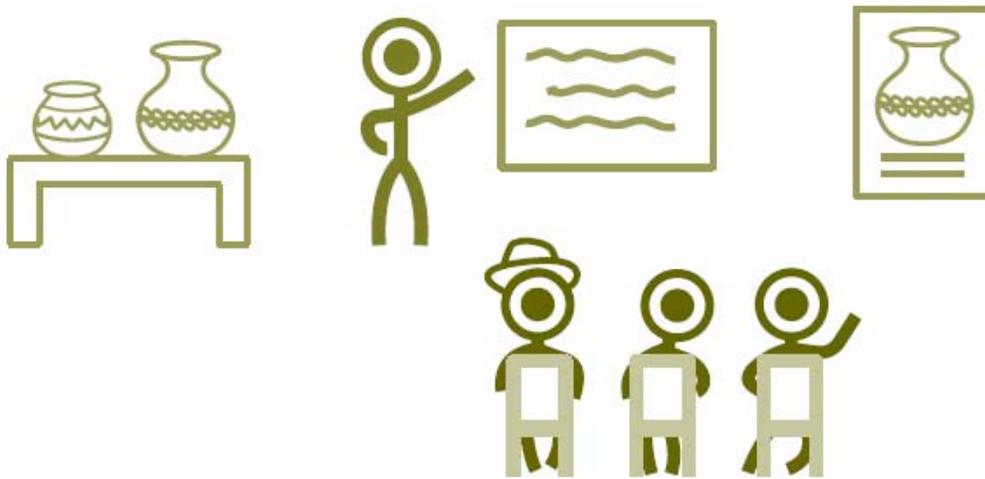
2.3.1 La creación de los primeros consensos.

- Al inicio del proceso, un grupo de personas interesadas impulsan la idea del museo a través de diferentes actividades.
- El grupo impulsor lleva la iniciativa a consulta con órganos de decisión comunitaria o una red de organizaciones comunitarias para generar un amplio consenso en torno al proyecto.
- En esta consulta se resuelven varios asuntos:
 - La creación o no del museo
 - El nombramiento de un comité que se responsabilizará del proyecto
 - La selección de los temas que presentará el museo
 - El edificio que ocupará el museo

1.1 El desarrollo de líneas de trabajo paralelas.

En esta etapa el comité del museo planea y lleva a cabo acciones en varias líneas que deben avanzar de forma paralela para desarrollar el proyecto del museo.

- **Fortalecimiento del consenso.** A lo largo del proyecto, se realizan múltiples acciones para continuar la consulta y la motivación hacia diversos sectores de la población, que pueden abarcar pláticas de animación, concursos y festivales culturales y asambleas comunitarias.
- **Creación de las exposiciones.** Las exposiciones del museo se crean a través de una serie de talleres comunitarios, abarcando la investigación de los temas seleccionados, la gestión de la colección, el diseño y el montaje de las exposiciones.



- **Gestiones de apoyo.** En esta línea, el comité busca asesoría, determina necesidades, elabora proyectos y lleva a cabo gestiones para obtener los recursos necesarios para los distintos aspectos del proyecto.
- **Construcción del edificio.** El edificio que ocupará el museo deberá ser construido o remodelado. El comité hace las gestiones y consultas comunitarias para definir el proyecto arquitectónico. Obtiene los fondos y supervisa la obra.
- **Relaciones con otras comunidades.** A lo largo del proceso de creación del museo, los participantes del proyecto pueden participar en intercambios y capacitaciones conjuntas para fortalecer la motivación y el aprendizaje.

MANUAL OPERACIONAL

INICIATIVA TURISMO
COMUNITARIO
CENTRO DE
SUPERVIVENCIA NATIVA
USHPALORA

2011



El Manual Operacional de la Iniciativa de Turismo Comunitario Centro de Supervivencia Nativa Ushpalora, de la Comunidad Santa Teresita 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. Antecedentes	5
2. Objetivos del manual	6
Definiciones	6
3. Productos de la Iniciativa de Turismo Comunitario	7
Producto turístico Senderismo	7
4. Gestión de las actividades de turismo comunitario de la ITC.....	9
Funciones, requisitos y responsabilidades	9
De la Asamblea General	9
Del Directorio	9
Del Administrador/a – Jefe de Operaciones (Gerente)	10
Guía	11
5. Administración	13
Políticas de ecoturismo de la Iniciativa de Turismo Comunitario.	13
6. Actividades de turismo que se realizan en la iniciativa de Turismo Comunitario.....	18
7. Código de conducta para los visitantes	21
8. Programas	22
1) Programa de reciclaje de papel y cartón	22
2) Programa de utilización de desechos orgánicos	22
3) Programa de uso y ahorro de agua.	22
4) Programa de Uso de y uso de energía	22
5) Programa de manejo de desechos sólidos.....	22
6) Programa contra incendios y evacuación.....	23
7) Botiquín de primeros auxilios	24
8) Programa de prevención y mitigación de derrames de combustibles.....	25
9) Manipulación y Almacenamiento hacia y dentro de la operación	25
10) Programa de control de plagas.	25
11) Tamaño de grupos de visitantes.....	25
12) Materiales e insumos	25
13) Programa de uso y ahorro de agua	26
14) Programa de uso de energía	27
15) programa uso y manejo de suelos	27
16) Programa flora y fauna (lista de principales especies de LA ZONA).....	28

17) Programa de manejo de desechos.....	28
18) Programa de Educación Ambiental.....	29
19) Comunidades locales.....	29
20) Acciones para revalorizar la cultura	29
Listas de chequeo para la ITC	30
9. Fichas y registros de la operación de la ITC	37
Formulario de descarga de responsabilidades.....	37
Registro de personal.....	39
Formato registro de proveedores.....	40
Control de entrada y salida del personal operativo	41
Control del facturas de venta	42
Formato de reservas.....	43
Control de inventarios	44
Listado de compras para la operación.....	45
Tarjeta de comentario de los turistas.....	46
Ficha de registro de visitantes.....	47
Registro de limpieza	48
Registro de mantenimiento.....	48
10. Bibliografía	49

1. Antecedentes

La Iniciativa de Turismo Comunitario “Centro de Supervivencia Nativa Ushpalora”; De la Comunidad Santa Teresita, creada por los socios que de forma libre y voluntaria se comprometen a fomentar el turismo sostenible, solidario y responsable, con el apoyo de la cooperación externa, que fomenta las iniciativas de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Rio Napo, para el impulso de la ITC han puesto como contraparte los socios la mano de obra, materiales de la zona, su tiempo.

La ITC Centro de Supervivencia Nativa Ushpalora, pertenece a los socios, pero el territorio pertenece a la Comunidad de Santa Teresita, acuerdo y permiso otorgado en Asamblea General de la Asociación. Además, de las utilidades que genera la actividad turística un porcentaje será para la Asociación, las mismas que se estarán establecidas en las políticas internas de la ITC.

2. Objetivos del manual

1. Establecer las funciones que se han confiado a cada área, a fin de crear responsabilidades, evitar duplicidades y detectar omisiones en cada puesto de trabajo del ITC
2. Orientar la correcta ejecución de las labores entregadas al personal y propiciar uniformidad en el trabajo.
3. Promover el aprovechamiento racional del talento humano y los recursos materiales, financieros y tecnológicos
4. Orientar a la ITC a la búsqueda de un mejoramiento continuo en la calidad de sus servicios.

Definiciones

La ITC “Centro de Supervivencia Nativa Ushpalora”, es reconocida por la Comunidad Santa Teresita, la misma que socio activa de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Rio Napo –REST-, en el Cantón Aguarico provincia de Orellana.

- I. La ITC constituye un sendero con 6 paradas que explican la cosmovisión indígena de los Napo Runas y dura el recorrido aproximadamente 40 minutos

3. Productos de la Iniciativa de Turismo Comunitario

El Sendero de Supervivencia Nativa se encuentra Ubicado en la Provincia de Orellana, cantón Aguarico, Parroquia Nuevo Rocafuerte, en la Comunidad de Santa Teresita.

Santa teresita es una comunidad Kichwa localizada aproximadamente a 300km de distancia del Puerto Francisco de Orellana (Coca) y a menos de 15km de la frontera con Perú. Su clima es húmedo tropical con una temperatura que varía entre 21º y 37º centígrados ya que está a una altura promedio de 200 m.s.n.m.

Tiene una topografía plana pantanos cerca de los ríos (Napo y Cocaya), la época más lluviosa es de abril a junio y los menos lluviosos de agosto a enero.

El producto turístico que desarrollan es:

- ✓ Guianza

Producto turístico Senderismo

Recomendaciones

Señalética: Un plan de señalética debe permitir identificar los puntos de interés y evitar posibles confusiones.

El servicio de señalización sea ésta externa o interna, deberá seguir los siguientes lineamientos básicos.

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

Señalética Externa

- ✓ Ubicación plena (clara y visible) en los desvíos de las carreteras principales más cercanas, de rótulos de información, en los que deberá constar:
- ✓ Nombre completo de la ITC
- ✓ Distancia aproximada en kilómetros y tiempos, desde el PUERTO Nuevo Rocafuerte de desvío hasta el establecimiento de la Empresa.

Señalética Interna

- ✓ Rótulos, carteleras, guías, papelógrafos u otros medios donde se encuentre un mapa de las instalaciones, y se ubiquen las áreas recreacionales y sociales, los dormitorios, los baños sociales, el comedor, senderos autoguiados (en caso de tenerlos) y los principales atractivos turísticos dentro del establecimiento.
- ✓ Rótulos que indiquen zonas de alto riesgo, áreas restringidas.
- ✓ Rótulos que muestren la ubicación de extintores y salidas de emergencia.

Senderos

- ✓ Los senderos deberán estar claramente identificados y delimitados.
- ✓ La información de senderos guiados deberá dar importancia a la presencia de un guía o intérprete, durante la excursión de los pasajeros.
- ✓ Mantenimientos periódicos al o los senderos que forman parte de la operación (limpieza de vegetación caída, retiro de obstáculos, mantenimiento de letreros)
- ✓ Los senderos que se diseñen en el futuro deberán evitar atravesar por áreas de potencial peligro (p.e. precipicios, ríos corrientosos sin puentes, etc.) y/o sitios ecológicamente frágiles (p.e. bordes de ríos corrientosos).

Guías

- ✓ Todo guía deberá tener conocimientos generales sobre: cultivos y manejo de los mismos, flora y fauna de la zona, historia y saber ancestral local.
 - ✓ Todo guía antes de iniciar la excursión por los senderos o antes de abordar cualquier medio de transporte, deberá poner especial énfasis en el comportamiento que debe mantener el visitante y/o grupo durante el recorrido.
 - ✓ El intérprete durante la excursión deberá destacar la importancia de la conservación y protección de los recursos naturales, así como la valorización de la cultura local y el trabajo de la granja.
 - ✓ El guía mostrará puntualidad y cumplimiento con el horario planificado para el desarrollo de la excursión.
 - ✓ - Durante la excursión el guía deberá estar pendiente de todos los integrantes del grupo.
 - ✓ - El intérprete estará capacitado y preparado para atender casos de primeros auxilios.
- La operación turística es la actividad que comprende las diversas formas de organización de viajes y visitas, en todas las modalidades turísticas que sean aceptadas por el Ministerio de Turismo.
- La operación turística se realizará por personas naturales o jurídicas, debidamente autorizadas, que se dediquen profesionalmente a esta actividad, directamente o en asocio con otros proveedores de actividades y/o servicios turísticos. Cuando las agencias operadoras provean su propio transporte, esta actividad se considerará parte de la operación¹.

¹ Operación turística Ecuador, Norma Técnica

4. Gestión de las actividades de turismo comunitario de la ITC

Este manual operacional de la ITC Centro de Supervivencia Nativa Ushpalora fue elaborado para fortalecer el buen funcionamiento de la operación de turismo comunitario que lleva adelante la ITC, buscando mejorar constantemente la calidad de los servicios turísticos que ofrecemos sobre la base del Manual de Buenas Prácticas de Turismo Comunitario adoptado por la REST.

Los objetivos específicos de trabajo de este manual son:

- ✓ **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 visitante**
- ✓ **Respeto a grupos humanos**
- ✓ **Promoción**
- ✓ **Guías e interpretación**

Funciones, requisitos y responsabilidades

De la Asamblea General

Funciones

- Representa la institucionalidad de la ITC ante organismos locales, nacionales e internacionales
- Velar por el cumplimiento del Manual Operativo
- Estudiar el presupuesto de gastos y darle su aprobación

Requisitos

- Para ser miembro de la Asamblea debe cumplir con lo establecido en los estatutos de la ITC

Responsabilidades

- Aprobar los estados financieros y el balance general de operaciones de la vigencia anterior
- Autorizar enajenación de bienes del ITC
- Aprobar las reformas del manual operativo
- Las demás que señale la ley o se fijen en el presente manual operativo

Del Directorio

Funciones

- Designar y remover al Administrador o Jefe de Operaciones

- Crear los empleos que considere necesarios en función al buen funcionamiento y a la nueva inclusión de servicios turísticos
- Delegar al representante legal o cualquier otro asociado, las funciones que estime convenientes.

Requisitos

- Para ser miembro del Directorio debe cumplir con lo establecido con los estatutos de la ITC

Responsabilidades

- Autorizar al representante legal para comprar, vender, o gravar bienes, o grabar bienes y para celebrar contratos.
- Convocar a Asamblea General cuando no lo haga el representante legal a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue conveniente.
- Presentar a la Asamblea General los informes necesarios
- Examinar cuando lo tenga a bien los libro, documentos y caja de la entidad
- Tomar las decisiones que no correspondan a otro órgano del ITC.

Del Administrador/a – Jefe de Operaciones (Gerente)

Funciones

- Representar legalmente, judicial y extrajudicial a la ITC
- Apertura de las cuentas bancarias a nombre de la ITC, conjuntamente con el Tesorero o delgado de la Junta, manteniendo una firma compartida para girarlos cheques de acuerdo a lo estipulado por el reglamento.
- Elaborar POA, Planes presupuestarios y plan de gastos de la ITC
- Cumplir y hacer cumplir todo el contenido del manual Operativo.
- Ejecutar los negocios de la ITC; y velar por el buen uso de los bienes y servicios.

Requisitos

- Tener los conocimientos en Administración de negocios turísticos y presentar acreditación de por lo menos 40 horas.
- Manejo de Microsoft Office
- Experiencia en manejo y motivación de grupos
- Tener habilidades y destrezas en análisis y síntesis de documentos, elaboración de paquetes turísticos y una excelente comunicación oral y escrita.
- Poseer capacidad de negociación
- Tener iniciativa, creatividad e innovación para realizar una mejora continua de los productos de la ITC.

Responsabilidades

- Contratar el personal de la ITC y firmar los contratos
- Realizar pagos al personal, proveedores de bienes, insumos y de servicios externos a la ITC
- Vigilar la recaudación e inversión, así como el correcto uso de los bienes de la ITC
- Suscribir los convenios y contratos comerciales
- Firmar balances y demás informes financieros
- Rendimiento de cuentas

Guía

Funciones

- Recibe instrucciones del administrador
- Coordina los servicios que se presta durante el recorrido
- Asiste al turista en primeros auxilios y coordina su ingreso a la ITC
- Guiara a turistas en el sendero de la Finca
- Distribuye los tiempos entre los diferentes puntos del recorrido

Requisitos

- Tener licencia de guía local
- Presentar acreditación de capacitación mínimo 40 horas
- Ser miembro de la asociación
- Tener disponibilidad de tiempo
- Conocer sobre primeros auxilios
- Ser amable, respetuoso con los turistas
- Fluidez oral
- Tener conocimiento sobre la zona y sus recursos

Responsabilidades

- Registrar día y hora de llegada de los clientes (check in²), tipo de tour, órdenes de servicios, presupuesto para gastos del tour y salida (check out³)
- Elaborar un informe final del itinerario
- Acompañar a los turistas en las compras dentro de la finca
- Controla periódicamente el grupo de turistas que está bajo su responsabilidad
- Toma decisiones en situaciones especiales que afectan al turista y al recorrido dentro de la finca
- Guiar a los grupos de acuerdo al itinerario
- Registrar los acontecimientos e informar de alguna novedad de forma oportuna al Administrador

² CHECK IN: Entrada de los turistas/visitantes a la ITC

³ CHECK OUT: Salida de los turistas/visitantes la ITC

5. Administración

Políticas de ecoturismo de la Iniciativa de Turismo Comunitario.

Iniciativa de turismo comunitario Centro de Supervivencia Nativa Ushpalora

Estructura organizacional

1. La Iniciativa de Turismo Comunitario Centro de Supervivencia Nativa Ushpalora es una organización comunitaria debidamente autorizada por la Comunidad de Santa Teresita que posee autonomía en el área administrativa, técnica y financiera para desarrollar actividades de turismo comunitario en el área de la comunidad de Santa Teresita. Está ubicada en la parroquia Tiputuni, del cantón Aguarico de la provincia de Orellana.
2. La ITC depende de la asamblea de la comunidad para las decisiones que se tomen en lo referente a las actividades de turismo incluyendo el desarrollo de nuevos productos, la implementación de alianzas con otros ITC, agencias de viajes, tour operadores y otros actores de turismo de Ecuador y del mundo, así como otros aspectos relacionados con la actividad de turismo en el ITC.
3. LA ITC tiene su sede en el centro de turismo comunitario, en el centro de recepción de turistas que se encuentra en la comunidad de Santa Teresita.
4. La ITC es miembro activo de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Río Napo - “REST”
5. El nombre comercial de la Iniciativa de Turismo Comunitario es Centro de Supervivencia Nativa Ushpalora
6. La operación de turismo comunitario de la ITC se enmarca en los estatutos de la comunidad Santa Teresita, en los estatutos de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Río Napo - “REST, en las normas internas de la comunidad expresadas en este manual, en el código de conducta de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Río Napo – REST, en los lineamientos del turismo comunitario del Ministerio de Turismo, en los lineamientos, normas y actividades de turismo en el Patrimonio Natural del Estado PANE.
7. Las funciones de la ITC Centro de Supervivencia Nativa Ushpalora son:
 - Operar las actividades de turismo comunitario ofertadas por la ITC Centro de Supervivencia Nativa Ushpalora
 - En un marco de equidad distribuir las visitas entre los prestadores/as de servicios turísticos miembros de la ITC
 - Elaborar cada mes un cronograma para rotar entre los prestadores/as de servicios existentes en la Comunidad las visitas de turistas y visitantes
 - Toda comida que se ofrezca a turistas o visitantes de la ITC se elaborará con los productos agrícolas, pecuarios, artesanales y culturales de la comunidad que reúnan las garantías de calidad y seguridad; si por razones logísticas o de producción interna de la comunidad esto no es posible, se podrá buscar los productos en otros ITC, comunidades vecinas o en los mercados locales de acuerdo a las necesidades que se presenten
 - Elaborar de manera semestral un cuadro que refleje la compensación de los valores acordados con cada prestador de servicio de la ITC. La compensación se hará de acuerdo al flujo de turistas o visitantes y se la entregará al prestador de servicios una vez que el turista, viajero o grupo de turistas haya terminado su visita a la comunidad.
 - Promocionar por igual los servicios que ofrecen los miembros de la ITC
 - Promocionar por igual los atractivos de la comunidad

- Entregar un servicio de calidad a los turistas y visitantes de la ITC, trabajando en procesos de mejora continua de la calidad de los servicios turísticos con los prestadores locales de servicios, en el marco del programa de mejores prácticas de la REST o implementando un programa de mejores prácticas de manera directa.
- Gestionar y ejecutar el financiamiento de programas, proyectos y actividades que tiendan al mejoramiento del producto turístico de su oferta;
- Distribuir las ganancias económicas que se obtengan por la gestión turística, en la forma acordada con la Comunidad Santa Teresita, tal como se especifica en el punto 11 de este Manual;
- Preparar cada semestre un informe de gestión y de el funcionamiento de la operación turística, para la rendición de cuentas a la asamblea general de la Comunidad
- En consulta con la Asamblea General tener medidas disciplinarias de corrección por actos que perjudiquen o lesionen los intereses del turismo que se ofrece en la Comunidad, estas medidas incluirán una multa;
- Tramitar los permisos administrativos y legales que exija la normativa de las instituciones públicas para el ejercicio del turismo comunitario;
- Obtener los permisos necesario para el funcionamiento de la ITC ante las autoridades públicas y,
- Las demás funciones administrativas y operativas propias de la actividad.

5. Está prohibido a la ITC:

- a) Direcccionar a los turistas y visitantes hacia otros lugares u operaciones de turismo en perjuicio de los intereses de la ITC Centro de Supervivencia Nativa Ushpalora”;
- b) Cambiar los precios de los servicios de turismo sin el previo acuerdo y autorización de la Comunidad
- c) Favorecer a prestadores de servicios por intereses personales, familiares o políticos
- d) Discriminar o segregar a los prestadores/as de servicios sin causa alguna
- e) Sancionar de cualquier forma a los miembros de la ITC, esta facultad corresponde a la asamblea general de la comunidad Santa Teresita;
- f) Desviar o defraudar los fondos y bienes institucionales para provecho personal, familiar o político; y,
- g) Asumir actitudes negativas ante los turistas o visitantes.

6. Siendo el Presidente/a el representante legal de la comunidad Santa Rosa, son sus funciones en materia turística a más de las contempladas en el estatuto:

- a. Convocar y presidir todas las sesiones, actos oficiales, administrativos y la rendición de cuentas la ITC
- b. Hacer cumplir de las obligaciones de la ITC y de la operación de turismo en un marco de calidad y responsabilidad.

- c. Vigilar la correcta prestación de servicios relacionados con la actividad de turismo por los miembros de la ITC y a los empleados/as de la operación de turismo comunitario
 - d. Suscribir la correspondencia oficial;
 - e. Firmar los convenios, acuerdos, alianzas relacionados con la operación de turismo comunitario
 - f. Proponer las modificaciones al presente Manual Operativo, las cuales serán presentadas a la asamblea general de la comunidad
 - g. Informar, al final de su período, de la gestión y marcha de la ITC; y,
 - h. Las demás que le otorgue la asamblea general o el directorio
7. El/a Tesorero/a, para desempeñar su cargo, cumplirá obligatoriamente los requisitos que serán determinados por la asamblea general. Será el responsable de:
- ✓ Miembro activo de la ITC es toda persona de la comunidad Santa Teresita que ha sido aceptado por la ITC y que está al día con todas las obligaciones tanto de la comunidad de Santa Teresita como de la ITC Centro de Supervivencia Nativa Ushpalora.

Régimen económico

1. Todo ingreso generado por la venta de paquetes, visitas, actividades de turismo o por la prestación de servicios turísticos, pagará los costos reales fijados previamente con los prestadores/as de servicios y con las personas que hayan entregado algún producto. La ITC Centro de Supervivencia Nativa Ushpalora cuidará la venta de los servicios de turismo comunitario no genere pérdidas a los prestadores/as de servicios o a los proveedores/as de bienes miembros.
2. Todo paquete, visita, actividad de turismo, prestación de servicio de turismo tendrá un precio neto para la venta al público.
3. El 100 % del pago por paquete, visita, actividad de turismo, prestación de servicio de turismo ofrecido por la ITC debe ser realizado antes de la llegada de los turistas, visitantes o grupos a la ITC.
4. Constituyen ingresos que se destinarán al cumplimiento de sus objetivos, los siguientes:
 - Las cuotas ordinarias y extraordinarias de los socios/miembros de la ITC y el valor de las multas y sanciones que se fijen a los prestadores/as de servicios turísticos o proveedores/as de bienes;
 - Los aportes y donaciones que reciba por la celebración de convenios o contratos en materia turística suscritos con personas naturales o jurídicas; públicas, privadas o comunitarias; nacionales o extranjeras;
 - La ganancia que se obtengan de las actividades turísticas;
 - El producto que se obtenga de la gestión de proyectos de turismo y,
 - Cualquier otro ingreso que se adquiriera lícitamente.
5. Para efectos tributarios, de conformidad con la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, reconócese que la ITC Centro de Supervivencia Nativa Ushpalora es un emprendimiento de economía popular y solidaria integrada exclusivamente por indígenas del Pueblo Kichwa Amazónico de la Comunidad Santa Teresita.
6. La distribución de los excedentes, beneficios económicos, ganancias de la actividad de turismo comunitario, se realizará de acuerdo al POA anual y se registrará de la siguiente manera:
 - De existir una ganancia, luego del pago a los prestadores/as de servicios o a los proveedores/as de bienes, esta se destinara primero a cubrir los siguientes costos de la operación de turismo comunitario:
 - Cubrir los gastos administrativos (personal, impuestos, agua, luz, teléfono, materiales de oficina, aseo, etc.).
 - Cubrir los costos de mantenimiento de la infraestructura turística de la ITC (cabañas, comedor, canoas, motores, radios de comunicación, etc.)
 - Manejo y mantenimiento del sitio web de la ITC
 - Acciones de mercadeo de la ITC sola o en alianza con otros ITC y/o la REST como Material promocional (afiches, postales, folletos, papelería y publicidad en general de su oferta turística), participación en rondas de negocio, ferias de turismo, nacionales o internacionales.
 - Promocionar y vender el producto turístico de la Comunidad Santa Teresita en nuevos mercados o a Operadores/as.

- Realización de viajes de familiarización a potenciales compradores y de viajes de prensa.
 - Capacitar en materia turística, calidad de servicio, guianza, manejo de grupos, idiomas y otras actividades relacionadas con la operación de turismo comunitario a los miembros activos de la ITC y a la población de la Comunidad Santa Teresita.
 - Cubrir los costos de implementación de un programa de calidad y/o de mejores prácticas
7. De quedar una ganancia luego de cubrir los costos mencionados en el punto anterior, se destinará a un fondo Promejoras de la comunidad Santa Teresita. Este fondo Promejoras servirá para cubrir ciertas actividades propuestas un Plan Operativo Anual; presupuesto para invertir estos recursos en obras de interés prioritario que determine la asamblea general de la comunidad. Este particular será puesto en conocimiento de las autoridades públicas para los fines legales correspondientes.
8. La ITC Centro de Supervivencia Nativa Ushpalora implementara un programa de calidad para los servicios turístico en el marco del programa de calidad de la REST. Los miembros proveedores de servicios que participen de este programa tendrán incentivos como:
- Prioridad para el envío de turistas a consumir sus servicios y/o productos;
 - Ser beneficiarios de los programas y proyectos que se desarrollaren en materia turística.
 - Sus servicios y/o productos estarán descrito en el sitio web de la ITC
 - Ser reconocidos/as públicamente en las asambleas generales por sus labores, méritos, iniciativas, etc.
 - Recomendar su nombre ante las instancias públicas, privadas y comunitarias, nacionales o extranjeras, para eventos de capacitación, fuentes de trabajo o de formación profesional.
 - Percibir otros beneficios que se establezcan.

6. Actividades de turismo que se realizan en la iniciativa de Turismo Comunitario

- ✓ Guianza

Información que se entrega a los clientes

Políticas de Reservación, pago y cancelación

Como usuario de la ITC Centro de Supervivencia Nativa Ushpalora usted tiene el control de todos sus planes de viaje, por lo que comprendemos que también desee tener el control de su información personal, así que ganarnos y mantener su confianza es de vital importancia para nosotros y es una responsabilidad que tomamos muy en serio todos los días, razón por la cual recomendamos a los usuarios la importancia de leer el contenido de las políticas de reservación, pago, cancelación, privacidad, seguridad y de deslinde de responsabilidad.

1. Medios de comunicación validos

Toda solicitud de reserva, modificación, reconfirmación o anulación debe ser realizada vía correo electrónico o vía fax la vía telefónica solo sirve para informar sobre la disponibilidad. Las anteriores solicitudes (confirmaciones, listas de espera, anulaciones) serán respondidas únicamente por el Departamento de Reservas por los medios anteriormente mencionados en un máximo de 48 horas y serán los únicos documentos validos en caso de reclamos (fax o correos). Las anulaciones deben tener el conforme del Departamento de Reservas para ser validas. El correo electrónico del Departamento de Reservas es: _____

2. Tratamiento de las reservas como individuales o grupales

2.1. Reservas individuales (Foreign Individual Travelers –FITS -)

Se considera como reserva de FITs⁴ a un grupo entre 1 y 4 personas, pasado este número se tratará la reserva como GRUPAL

La **CONFIRMACIÓN** se debe enviar a 30 días antes del arribo de los pasajeros.

La **RECONFIRMACIÓN** se debe enviar a 15 días antes del arribo de los pasajeros y se debe enviar el recibo bancario del **PREPAGO** respectivo.

El incumplimiento de estas políticas puede causar la anulación de la reserva.

2.2. Reservas grupales

Se considera a una reserva como grupal desde 05 personas a más.

La **CONFIRMACIÓN** se debe enviar a 30 días antes del arribo de los pasajeros, con 04 nombres.

La **RECONFIRMACIÓN** se debe enviar a 15 días antes del arribo de los pasajeros, con el nombre completo, número de pasaporte y nacionalidad de todos los pasajeros, adjuntando el recibo bancario del **PREPAGO** respectivo.

El incumplimiento de estas políticas puede causar la anulación de la reserva.

⁴ **FIT: Foreign Individual Travelers:** Se refiere a aquellos viajeros que no forman parte de un paquete de turismo, sino que viajan de manera independiente.

2.3. Reservas de último minuto

Se considera como reservas de último minuto a aquellas reservas efectuadas a menos de 16 días, en este caso el tratamiento para FITS o GRUPOS es como se detalla:

2.3.1. Reservas de último minuto FITS

Para las reservas de FITS, se puede modificar la lista de registro hasta 48 horas después de efectuar la reserva, pasado este tiempo la reserva quedará automáticamente reconfirmada sin posibilidad de anulación o reducción.

2.3.2. Reservas de último minuto grupos

Para las reservas de GRUPOS, se puede modificar la lista de registro hasta 72 horas después de efectuar la reserva, pasado este tiempo la reserva quedará automáticamente reconfirmada sin posibilidad de anulación o reducción.

3. Política de cobro de no show y procedimiento para reclamar reembolsos

Se dará por anulada una reserva cuando tenga la conformidad de anulación enviada por nuestro departamento de reservas sólo por vía de correo electrónico o fax. Si la agencia solicitara anular una reserva ya reconfirmada, se cobrará el 100% de la tarifa pactada en la factura de servicios por la totalidad de las noches reconfirmadas. El cobro de penalidades está sujeto a 10% de servicio y 12% de IVA

En caso de anulación de servicios, actividades, traslados y alimentación no se cobrará penalidad si la anulación se hace con un mínimo de 72 horas de lo contrario se cobrará el 100% de los servicios confirmados. Para los reembolsos, en caso de anulación y/o reducción de grupo: Cuando se haya recibido un pre-pago anticipado y se informara la anulación total o parcial del grupo, este se considerará 100% reembolsable siempre y cuando esté dentro del plazo de reconfirmación que le corresponde según el tipo de reserva, es decir reservas de FITS, reservas de Grupos o reservas de último minuto. Si se realiza la anulación o reducción después de la fecha límite establecida, no habrá derecho a reclamar reembolso. En el caso de servicios, actividades, traslados y alimentación, el reembolso será del 100% si se avisara con 48 horas de anticipación como mínimo.

4. Tratamiento de las reservas de almuerzos y cenas

Las reservas de almuerzos y cenas se deben solicitar con un mínimo de 48 horas de anticipación, las cuales quedan automáticamente reconfirmadas sin posibilidad de anulación.

5. Política de pasajeros liberados

En cada reserva se libera al pasajero número 16, es decir por cada 15 pasajeros hay un pasajero liberado, y las reservas no son acumulables entre sí. El criterio y orden de liberación para el Departamento de Reservas es primero liberar al tour conductor, luego a un guía y finalmente a un pasajero, en ese orden.

6. Datos de contacto, de facturación y los pagos a la ITC

Los datos de facturación a la empresa son los siguientes:

Razón social: Centro de Supervivencia Nativa Ushpalora

RUC:

Dirección:

Las cuentas válidas para efectuar los depósitos para Centro de Supervivencia Nativa Ushpalora son:

BANCO:

TITULAR DE LA CUENTA:

CUENTA DE AHORROS:

CUENTA CORRIENTE:

BANCO:

SWIFT CODE:

TITULAR DE LA CUENTA:

CUENTA DE AHORROS:

CUENTA CORRIENTE:

Los correos electrónicos válidos para enviar depósitos de pagos son:

Departamento de Reservas:

7. Código de conducta para los visitantes⁵

1. Disfruta tu estadía en las ITC de la REST respetando a sus habitantes, sus costumbres, actividades y su vida en general.
2. Considera las normas de visita de nuestras comunidades, los sitios turísticos y ayúdanos a conservar nuestro patrimonio.
3. Visita nuestras comunidades y consume los productos y servicios ofrecidos por nuestra población.
4. Para ahorrar el agua, la energía y realizar un manejo responsable de la basura, atiende las solicitudes que recibirás en todos los emprendimientos de la REST.
5. Evita el deterioro o destrucción de la señalización, áreas de uso público, instalaciones o equipamientos de las ITC
6. Acampa solamente en los lugares autorizados, no debes hacerlo en el interior de sitios arqueológicos, terrenos de los comentarios, zonas restringidas y sitios cercanos a los lagos, vertientes y ríos.
7. No perturbes la tranquilidad de otros visitantes, pobladores locales o de la fauna.
8. No quemes o realices fogatas
9. No laves ropa, utensilios ni uses detergentes en los lagos, ríos o vertientes.
10. Utiliza los basureros disponibles
11. Evita dejar evidencia de tu visita (pintar, grabar nombres, etc.) en los Territorios de las ITC, **no dejes rastro**
12. No laves armas de fuego, consumas bebidas alcohólicas o drogas ni portes productos tóxicos o pesticidas que puedan contaminar nuestro ambiente.
13. Evita abrir nuevas sendas o realizar desvíos en los senderos cuando realices caminatas.
14. No toques o te lleves los restos que se encuentran en los sitios arqueológicos
15. No captures, no caces ni depredes la fauna silvestre, así como no compres animales vivos o muertos o productos elaborados con éstos.
16. No perturbes la vida de los pobladores fotografiándolos o ingresando a sus viviendas y terrenos sin autorización.
17. A fin de producir la menor cantidad de basura, compra botellas de bebidas de 1 litro o más, evita el consumo de productos desechables como vasos, platos, cubiertos y otros, así como bolsas plástico en cantidades innecesarias.

Documento de identificación de áreas de uso específico para las diferentes actividades

Identificar áreas que son exclusivas para el personal y aquellas que son áreas para la visita de los turistas o visitantes

⁵ Manual de buenas prácticas en la actividad turística, municipio de Copacabana Bolivia, CODESPA - 2010

8. Programas

La ITC Centro de Supervivencia Nativa Ushpalora, se encuentra ubicado en un área de alta sensibilidad y es un emprendimiento comunitario, por lo que es importante el trato de sus recursos naturales y culturales, por lo que es importante que se incorporen estos programas de manejo y uso sostenible, tanto en su implementación como en la operación. Debe buscarse en la ITC una armonía en el entorno buscando el menor impacto visual, ambiental y socio cultural.

1) Programa de reciclaje de papel y cartón

- ✓ Reutilizar papel y cartón dentro de la ITC
- ✓ Utilizar para la elaboración de artesanías y papel reciclado para venta a los visitantes
- ✓ Imprima papel por los dos lados

2) Programa de utilización de desechos orgánicos

Aproveche los desechos orgánicos para la producción de abono

3) Programa de uso y ahorro de agua.

Este programa se refiere al uso racional del agua en el proyecto a través de sencillos sistemas o reglas de operación:

- ✓ Contar siempre con agua segura, de preferencia embotellada para el consumo de los turistas
- ✓ Instalar regaderas económicas
- ✓ Poner mensajes para el ahorro de agua en las regaderas y lavamanos
- ✓ Llevar un registro con la composición y calidad de aguas residuales
- ✓ Utilice sistemas de tratamiento de aguas residuales no descargue directamente a ríos
- ✓ Disminuya la generación de aguas residuales
- ✓ Las construcciones no perturban o desviación de cursos de agua
- ✓ Identifique elementos que ocasionan perdidas de agua
- ✓ Informe y enseñe al personal de cómo comunicar al turista sobre el ahorro del agua
- ✓ Realice un programa de difusión de cuidado del agua

4) Programa de Uso de y uso de energía

- ✓ Utilización de energías alternativas
- ✓ Utilizar mecanismos y sistemas para el uso y consumo eficiente de energía
- ✓ Utilizar iluminación y ventilación natural para la reducción de energía
- ✓ Concienciar a los empleados y visitantes sobre la importancia de la energía y las medidas para conservarlo
- ✓ Realizar reportes de uso y consumo eficiente de energía

5) Programa de manejo de desechos sólidos.

- ✓ La basura es otro problema que se complica cada día. Residuos sólidos son todos los desechos que se generan. El movimiento internacional en favor del reciclaje intenta eliminar el concepto “basura”, pues cada desecho por separado —papel, vidrio, plástico, metal, materia orgánica— es reutilizable. En realidad, la basura se genera al revolver estos materiales

Acciones recomendadas

Se recomienda adoptar un sistema de separación de desechos en cuando menos tres grupos:

- ✓ Materia orgánica: restos de comida, hojarasca y desechos de jardín.
- ✓ Control sanitario: toallas sanitarias, pañales desechables, excrementos de mascotas, desechos del barrido de pisos (polvo y partículas inclasificables).
- ✓ Materiales reciclables: papel, cartón, metal, plásticos, tetrapacks, vidrio, restos de cerámica, barro, etcétera, que a su vez —y esto es lo ideal— pueden subclasificarse.

El manejo de residuos en estos tres grupos permitirá:

- ✓ Materia orgánica. Elaborar abono o composta de excelente calidad para jardines, hortalizas, frutales, etcétera. Existen varios sistemas de compostaje y la elección del que conviene utilizar depende del volumen de residuos y del clima del lugar
- ✓ Los contenedores deben permanecer tapados.

6) Programa contra incendios y evacuación.

- ✓ Analizar las posibles emergencias que pudieran presentarse en la operación y/o establecimiento, dependiendo del área.
- ✓ Debe tener un programa contra incendios elaborado sobre la base del análisis de suelos, ubicación de la ITC y riesgos naturales.
- ✓ Determinar lugares de alto riesgo y designar un número de extintores a cada lugar.
- ✓ El personal de planta deberá conocer los lugares donde se encuentran los extintores de incendios y serán capaces además de atender cualquier emergencia o desastre.
- ✓ Realizar simulacros de los desastres más probables a ocurrir por lo menos una vez al año

7) Botiquín de primeros auxilios

La ITC deberá contar con un botiquín básico de primeros auxilios, con material no expirado, situado en un lugar visible, debidamente identificado y de fácil acceso.

El botiquín debe estar suficientemente equipado para atender las emergencias más comunes, dependiendo del lugar donde se desarrolla la operación de la Iniciativa.

Debe contar con una guía de aplicación de cada medicina según la emergencia.

Detalle del Botiquín

- ✓ Jabón
- ✓ Analgésico, uso tópico
- ✓ Torniquete
- ✓ Pomada de quemaduras
- ✓ Bloqueador solar
- ✓ Gotas oftálmicas
- ✓ Linterna pequeña
- ✓ Guantes látex
- ✓ Barrera de protección facial

Suero de rehidratación	Vendas 5 x 5m y 5 x 10 m	Aspirina, diclofenaco y paracetamol
Gasa estéril	Rollo de gasa	Yodo
Toallitas de alcohol	vaselina	Pinza
Termómetro	Guantes de látex	Bolsas plásticas
curitas	Vendaje triangular	Compresas oculares
Compresas no adherentes	Venda elástica	Esparadrapo
Tiras adhesivas	Alcohol 90º	Ibuprofeno
Jeringas estériles	Agua oxigenada	

8) Programa de prevención y mitigación de derrames de combustibles.

- ✓ En la compra de combustibles poner atención a los recipientes para que estos se encuentren en buen estado y sin fugas aparentes.
- ✓ Evitar la exposición prolongada de combustibles al sol.
- ✓ Durante la transportación de combustibles, no manipular ningún tipo de material que pueda producir descargas eléctricas o que pueda generar fuego.
- ✓ Transportar combustibles lejos de fuentes de calor y tomar precauciones al transportarlos en canoas a motor a fin de prevenir derrames.

9) Manipulación y Almacenamiento hacia y dentro de la operación

- ✓ Lugar de almacenamiento debidamente identificado con un letrero que indique el acceso únicamente a personal autorizado y la prohibición de no fumar cerca de ese lugar.
- ✓ Ubicar el lugar de almacenaje lejos de los lugares frecuentados por los visitantes y lejos de la cocina.
- ✓ Mantenerlos a temperaturas adecuadas según la especificación de cada combustible, preferiblemente en lugares secos y ventilados.

10) Programa de control de plagas.

- ✓ La ITC deberá contar con un programa de acción inmediata en el caso de ataque de plagas a sus cultivos. Dicho programa tendrá especial cuidado en la seguridad del personal de planta, visitantes; animales y plantas silvestres.
- ✓ Los recipientes de basura deberán vaciarse y limpiarse diariamente, para evitar plagas y malos olores.
- ✓ Controlar plagas de manera periódica en base a procedimientos establecidos y con productos que no afecten a los turistas, usuarios, comunidad y medio ambiente, es decir con técnicas “amigables” al ambiente: controles biológicos, manejo de poblaciones, adopción de soluciones de diseño arquitectónico, etcétera.
- ✓ Prohibida la introducción de especies exóticas, las mismas que con el tiempo se convertirán en plagas
- ✓ Capacite a su personal sobre control de plagas

11) Tamaño de grupos de visitantes

- ✓ Realizar un estudio técnico de la capacidad de visita de la Granja y establecer tamaños de los grupos de visita a la misma.
- ✓ En la visita a la comunidad, se debe manejar grupos pequeños de visitantes y debe contratar a un guía nativo

12) Materiales e insumos

Proceso de Compra:

- ✓ Emplear una persona capacitada en temas ambientales y procesos de compra, inventario, catalogación.
- ✓ Seleccionar de una lista de productos calificados, elaborada por cada empresa de agro - ecoturismo, la persona o empresa más conveniente a la operación y que garanticen la compra de productos poco nocivos al ambiente (biodegradables),

- ✓ Elaborar un programa de reducción en la compra de materiales, sustancias no biodegradables y productos desechables.
- ✓ Preferir la compra de envases grandes que permitan el almacenamiento y fácil recarga de productos.
- ✓ Limitar la compra de productos perecibles y poner atención a la caducidad de productos.
- ✓ No utilizar productos caducados.
- ✓ Para el caso de material de construcción (madera, palma, paja, entre otros) éstos deberán provenir de fuentes manejadas de manera sostenible y los materiales utilizados no deberán estar en peligro de extinción.

Inventario y Catalogación:

- ✓ Clasificar los materiales e insumos por tipo, envasado y presentación.
- ✓ Codificar los productos.
- ✓ Inventariar los materiales e insumos.
- ✓ Manejar un sistema de bodega donde se verifiquen los mínimos y máximos en los productos, y sobre la base de estos se proceda a la compra de dichos materiales o insumos según la frecuencia y cantidad de consumo.

Uso y Reuso de Materiales e Insumos:

- ✓ Los lugares de la operación que manejen papel de oficina deberán reutilizar el papel y reciclarlo. De ser el caso deberán crear algún programa de utilización de papel en artesanías.
- ✓ Los materiales de construcción que no hayan sido utilizados, deberán estar almacenados en lugares alejados a la vista del visitante.
- ✓ Los escombros de los materiales de construcción deberán ser reutilizados en la construcción de caminos, puentes, etc., según la necesidad de la ITC.

13) Programa de uso y ahorro de agua

Para consumo humano y preparación de alimentos

- ✓ Conocer la fuente de agua, a fin de darle el tratamiento que necesita para ser agua segura y destinar su uso dentro de la operación o caso contrario tener botellones de agua purificada.
- ✓ Tratar el agua empleando técnicas poco nocivas al ambiente como ozonificación, filtración, ósmosis inversa, etc.
- ✓ Si no es posible emplear alguna de las técnicas mencionadas por lo menos deberá utilizarse agua hervida o agua certificada por el INEN.

Para usos en la operación y/o establecimiento (limpieza en exteriores e interiores, baños, jardines, cubiertas y cascos)

- ✓ Conocer la fuente de agua, a fin de usarlo dentro de la operación.
- ✓ En el caso que la fuente sea de aguas grises, éstas deberán ser filtradas para ser utilizadas en la limpieza de exteriores.
- ✓ Utilizar productos de limpieza biodegradables.
- ✓ La tubería que transporte 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.

14) Programa de uso de energía

Revisión y mantenimiento de instalaciones

- ✓ Minimice el ruido en el ITC, se debe utilizar velas, energía solar, evite la aceleración de motores; para expediciones pequeñas utilice bote a remo
- ✓ Utilice iluminación y ventilación natural
- ✓ Informe y motive a los visitantes sobre el uso adecuado de la energía
- ✓ Utilice técnicas de edificación para el uso de iluminación solar
- ✓ Llevar un registro mensual del consumo de energía por tipo (gas, gasoil, butano, electricidad) su utilización (iluminación, calefacción, cocinas) y su costo, con el fin de conocer la eficiencia en el consumo de energía.
- ✓ Establecer un programa de revisión/mantenimiento de las instalaciones.
- ✓ No sobrecargar la instalación eléctrica y evite usar extensiones.
- ✓ Limpie periódicamente focos/lámparas para no bloquear la luz emitida.
- ✓ Por la noche procure no dejar encendidas bombillas mayores de 50 W.

Reducción del consumo de energía

- ✓ Utilice focos ahorradores
- ✓ Controle que cada zona tenga una iluminación acorde a sus necesidades y aprovecha la luz natural.
- ✓ Use reguladores electrónicos de intensidad luminosa y detectores de presencia.
- ✓ Planifique el número de interruptores según las zonas de uso e instálalos conectados a detectores de luminosidad exterior.
- ✓ Siempre que sea posible recurra a fuentes de energía renovable, como el biogás, la energía eólica o la energía solar.

15) programa uso y manejo de suelos

- ✓ Identificar y documentar las áreas de uso específico para las diferentes actividades (zonificación y uso de suelos).
- ✓ Desarrollar un programa de reforestación con especies nativas, que contribuya al control de la erosión.
- ✓ Desarrollar un programa de reforestación con especies nativas, que contribuya a la recuperación de suelos.

- ✓ Desarrollar actividades que contrarresten la degradación del bosque ocasionado por el corte y recolección de leña para uso en la operación.

16) Programa flora y fauna (lista de principales especies de LA ZONA)

- ✓ Tener a disposición del visitante y del personal de planta en general, información sobre las especies de flora y fauna existentes en el área de operación.
- ✓ Las especies de flora característica de la zona, recolectada para consumo del pasajero no deberán estar en peligro de extinción y deberán provenir de invernaderos o huertos orgánicos.
- ✓ Se deberá evitar la introducción de especies animales y/o vegetales foráneas en ecosistemas frágiles que atenten el desenvolvimiento natural de los recursos involucrados.
- ✓ Se debe restringir el cautiverio de animales, a excepción de aquellos centros de recuperación debidamente implementados para este fin y que tengan como objetivos la recuperación y reproducción científica.
- ✓ No ejecutar ni apoyar actividades que propendan a la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos legales otorgados por las autoridades competentes.
- ✓ Evitar la visita a lugares donde los 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 y que no provengan de fuentes sostenibles de manejo.

17) Programa de manejo de desechos

- ✓ Contar con un programa de manejo y recolección de desechos
- ✓ Proporcionar de basureros y distribuirlos en la operación y/o establecimiento, en lugares visibles, debidamente señalados e identificados.
- ✓ Los basureros deberán identificarse básicamente en: Orgánicos e Inorgánicos.
- ✓ Los basureros identificados (orgánicos e inorgánicos) deberán encontrarse principalmente en áreas sociales y de recreación, cocina, comedores y en áreas de uso del personal de planta.
- ✓ Con el fin de agilizar el proceso de reciclaje, los basureros inorgánicos a su vez deberán dividirse en: papel, vidrio, lata, plástico, baterías y/u otros.
- ✓ Asignar un lugar donde se disponga de basureros generales para la división final de cada uno de los desechos, con el fin de facilitar el sistema de reciclaje que desarrolle la empresa.
- ✓ Limpiar y mantener los basureros generales y lugares de recolección final.
- ✓ Ocuparse 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, según corresponda.
- ✓ Registrar la cantidad de basura generada dentro de la operación.
- ✓ Motivar al visitante a llevarse las pilas no recargables que ha consumido en la operación y que no son procesables en el Ecuador y sí en el lugar de residencia del visitante.
- ✓ Sabiendo que los desechos orgánicos pueden ser utilizados en abono.

18) Programa de Educación Ambiental

- ✓ Participar y/o apoyar a programas de educación ambiental existentes o desarrollarlos
- ✓ Descubrimiento e interpretación del paisaje
- ✓ Itinerarios, excursiones y/o visitas de carácter educativo – ecológico
- ✓ Talleres sencillos de reciclaje y ejemplos de reutilización tradicional
- ✓ Charlas y exposiciones orales
- ✓ Cultivo orgánico de la tierra
- ✓ Difundir las Buenas Prácticas Ambientales mediante señalización y de forma audio visual
- ✓ Fomentar actividades de ocio respetando el medio ambiente

19) Comunidades locales

- ✓ La Iniciativa de Turismo Comunitario deberá desarrollar programas de capacitación dirigidos hacia los pobladores locales que forman parte de la ITC, a fin de incentivarlos a apoyarla y sentirse comprometidos con ella.
- ✓ Desarrollar programas de capacitación para pobladores locales involucrados con la ITC
- ✓ Los programas de capacitación deberán tratar temas particulares de interés a la operación, sean estos ambientales, culturales y/o de servicio al cliente.

Apoyar el bienestar de las comunidades locales:

- ✓ La ITC procurará la compra de productos locales (alimentos, artesanías, etc.) para la operación turística y efectuará un pago justo por éstos, de acuerdo a los precios del mercado.
- ✓ La ITC 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.
- ✓ La empresa de ecoturismo contratará como parte de su personal de planta y da preferencia en diversas áreas y posiciones a pobladores de las comunidades locales (si las hubiera y si estuvieran dispuestas a laborar en los puestos generados).

Prevenir y mitigar impactos sociales y culturales:

- ✓ La ITC deberá cumplir los puntos referentes a respeto a grupos humanos locales, lugares históricos y arqueológicos.
- ✓ Evitar las simulaciones culturales dentro de su operación.
- ✓ Manejar grupos pequeños de visitantes en comunidades.

20) Acciones para revalorizar la cultura

Valorar el modo de vida tradicional

Coordinar un programa de revalorización cultural con los Centros de Educación Intercultural de la comunidad.

Apoyar a microempresas que utilicen a la cultura como producto

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?

SI

NO

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

SI

NO

3. ¿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

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 Y GUIANZA

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?

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

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

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. ¿Existe un lugar apropiado para el almacenamiento de combustibles
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 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
4. ¿Informa a sus clientes sobre el programa de ahorro de agua?
SI
NO

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 utilizó?

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

7. MANEJO DE CULTIVOS

1. ¿La ITC cuenta con un área específica para la producción de semillas y plantines?

SI

NO

2. ¿Realizan compost, insecticidas naturales, etc. ?

SI

NO

3. ¿Existe un control de malezas, plagas y enfermedades?

SI

NO

4. ¿Tiene un programa de control de especies foráneas?

Si

No

Lista de chequeo en el ámbito social y cultural

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

9. Fichas y registros de la operación de la ITC

Formulario de descarga de responsabilidades

Contrato de descarga de responsabilidades ITC:

“CENTRO DE SUPERVIVENCIA NATIVA USHPALORA”

En la Ciudad de _____ a los ____ del mes _____ del 20 ____

Esta forma deberá ser llenada antes de tomar cualquier servicio de turismo comunitario de la ITC Centro de Supervivencia Nativa ushpalora, con su firma antes de comenzar el itinerario.

No se permitirá la entrada sin cumplir este requisito.

INFORMACIÓN LEGAL PERSONAL

Nombres y Apellidos:		Edad:	
Dirección:			
Teléfono	Móvil		
E – mail			
Limitaciones físicas o lesiones:			
Persona para notificar en caso de emergencia			
Nombres y Apellidos			
Teléfono	Móvil		
Dirección:			
Referencias:			

CONDICIONES:

Para la presente la persona turista acepta que al tomar cualquiera de los servicios turísticos de la ITC y esté identificada de riesgo como; navegar en ríos, caminatas por senderos ecológicos, realizar deportes de aventura y riesgo como: buceo, canopy, camping, navegar en quillas o canoas, kayak entre otras que el paquete turístico señalará como de riesgo, la persona turista tendrá que acatar las reglas establecidas por el ITC y la comunidad den a conocer

sea verbal o por escrito. En caso de no cumplir con lo establecido en las normas o reglamentos de los establecimientos, el ITC se reserva el derecho de negar el ingreso o a que continúe en el circuito turístico en su caso, se pedirá retirarse del lugar turístico, cuya conducta sea reincidente y que afecte a las demás personas del grupo turístico.

DESCARGA DE RESPONSABILIDADES:

La persona turista abajo firmante reconoce que realizar las actividades turísticas dentro de la ITC, con plena responsabilidad suya y está plenamente consciente el nivel de dificultad por encontrarse dentro del bosque neotropical húmedo en la Amazonía ecuatoriana y con un alto nivel de fuentes lacustres donde existen animales e insectos peligrosos. Para este efecto la ITC realizará sus actividades turísticas de acuerdo a las condiciones establecidas dentro del paquete turístico y en casos de accidentes en canoa, quilla, deslizadores no se responsabiliza de su vida integral, pero si es obligatorio estar con chaleco de salvavidas.

Para este efecto se detalla que si el turista toma a su cuenta y riesgo realizar actividades de aventura como caminata por la selva tropical con campamentos, buceo en aguas profundas y oscuras, kayak, canopy entre otros deportes que sean identificados de alto riesgo, es de plena responsabilidad del turista y la comunidad no asumirá responsabilidad alguna sea legal o extrajudicial con dominio económica ante este tipo de turista que a cuenta y riesgo firma este documento.

El o la turista admite comprender la responsabilidad en este paquete turístico y no se extiende a los reclamos que él o la acreedor/a segundas o terceras personas en caso de sufrir algún percance en casa hasta de perder su vida.

Para su sustento legal de esta descarga se desprende del Código Civil Ecuatoriano Art. 1455.- *El Contrato es unilateral cuando una de las partes se obliga para con otra, que no contrae obligación alguna; y bilateral, cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente.* Los firmantes son capaces de comprometerse de libre y voluntariamente de acuerdo al contenido del presente contrato.

FIRMA LEGAL

FIRMA TURISTA

FECHA

Formato registro de proveedores

		ITC "CENTRO DE SUPERVIVENCIA NATIVA USHPALORA" COMUNIDAD SANTA TERESITA FORMATO REGISTRO DE PROVEEDORES			
NOMBRE	PROVEEDOR	PRODUCTO	TELEFONO	E-MAIL	OBSERVACIÓN
NOMBRE:					FIRMA
PUESTO:					

Control de facturas de venta

 <p style="font-size: small; margin: 0;"><i>centro de supervivencia nativa</i></p> <p style="font-weight: bold; margin: 0;">SANTA TERESITA</p>	<p style="margin: 0;">ITC "CENTRO DE SUPERVIVENCIA NATIVA USHPALORA"</p> <p style="margin: 0;">COMUNIDAD SANTA TERESITA</p>	
CONTROL DE FACTURAS		
FECHA		
TIPO DE PAGO		
TITULO		
DEPARTAMENTO		
Nº DE FACTURA	DETALLE DE GASTO	CANTIDAD
OBSERVACIONES		TOTAL

FIRMA DE RESPONSABLE

FECHA

Formato de reservas

	<p align="center">ITC "CENTRO DE SUPERVIVENCIA NATIVA USHPALORA" COMUNIDAD SANTA TERESITA</p>
<p>FORMATO DE RESERVAS</p>	
FECHA	
NOMBRE DEL CLIENTE	
TELÉFONO DEL CONTACTO	
CELULAR	
E - MAIL	
DIRECCION	
Nº DE PAX	
PROCEDENCIA	
FECHA DE VISITA	
NOMBRE DEL RESPONSABLE O TOUR LEADER DEL GRUPO	
SERVICIOS A BRINDAR	
VALOR POR PAX	
ATENDIDO POR	
DETALLES ADICIONALES	
<p align="center">GRACIAS POR PREFERIRNOS</p>	

Listado de compras para la operación

 <p>centro de supervivencia nativa</p> <p>SANTA TERESITA</p>	<p align="center">ITC "CENTRO DE SUPERVIVENCIA NATIVA USHPALORA" COMUNIDAD SANTA TERESITA</p>	
<p>LISTADO DE COMPRAS PARA OPERACIÓN TURISTICA</p>		
<p>FECHA:</p>	<p>REGISTO Nº</p>	
<p>DEPARTAMENTO</p>		
<p>ARTÍCULO</p>	<p>CANTIDAD</p>	
<p>FIRMA SOLICITANTE</p>	<p>AUTORIZACION</p>	
<p>OBSERVACIONES</p>		

Tarjeta de comentario de los turistas

	ITC "CENTRO DE SUPERVIVENCIA NATIVA USHPALORA" CEMUNIDAD SANTA TERESITA	
TARJETA DE COMENTARIO DE LOS TURISTAS		
FECHA:		
1. COMO EVALUA LA COMODIDAD DE LAS VISITAS Y ACTIVIDADES REALIZADAS		
Pobre	Bueno	Excelente
2. EL TRATO DEL PERSONAL FUE:		
Pobre	Bueno	Excelente
3. LOS CONOCIMIENTOS DEL GUIA DE TURISMO FUERON		
Pobre	Bueno	Excelente
4. LA EXPERINCIA Y RPRODUCTOS DENTRO DE LA GRANJA FUERON		
Pobre	Bueno	Excelente
Comentarios:		



Ficha de Registro de Visitantes

- 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

Salud

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

Registro de limpieza

 <p>centro de supervivencia nativa</p> <p>SANTA TERESITA</p>		<p>ITC "CENTRO DE SUPERVIVENCIA NATIVA USHPALORA" CEMUNIDAD SANTA TERESITA</p>		
REGISTRO DE LIMPIEZA				
FECHA	HORA	ENCARGADO DE LA LIMPIEZA	FIRMA	SUPERVISOR

Registro de mantenimiento

 <p>centro de supervivencia nativa</p> <p>SANTA TERESITA</p>		<p>ITC "CENTRO DE SUPERVIVENCIA NATIVA USHPALORA" CEMUNIDAD SANTA TERESITA</p>		
REGISTRO DEMANTENIMIENTO				
FECHA	HORA	ENCARGADO DE CONTROL DE MANTENIMIENTO	FIRMA	SUPERVISOR

10. Bibliografía

- Asamblea Nacional del Ecuador. 2010. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y descentralización –COOTAD.
- Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo. 1998. Propuesta de Políticas y estrategia para la participación comunitaria en el Ecoturismo. Quito, Ecuador.
- Carlos Maldonado: Códigos éticos de conducta. Tendencias internacionales e implicaciones para el turismo comunitario, SEED, OIT, 2005.
- 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
- DIAS, Antonio (2007), El Verdadero Ecoturismo ¿de qué depende? Universidad de Costa Rica, Costa Rica
- DUQUE, Rosa & OCHOA Freddy (2007). Guía para la elaboración de un plan de negocios con enfoque hacia la sostenibilidad. Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt, Bogotá, Colombia
- DUQUE, Saira, Mejores Prácticas para el turismo sostenible en el Destino Rurrenabaque, La Paz – Bolivia
- Federación Española de Municipios y Provincias, Secretaría General de Turismo. Modelos de Gestión Turística Local. Principios y prácticas, Madrid, España
- 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 Coordinador de Patrimonio. 2011. Boletín No. 06.
- Ministerio Coordinador de Patrimonio. 2009. Agenda del Consejo Sectorial de Política de Patrimonio. 2009-2010.
- 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 del Ecuador. 2010. Plan Integral de Marketing Turístico de Ecuador 2010 – 2014. Quito, Ecuador.

- 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 S/F. Informe técnico políticas y programas para el desarrollo del turismo sustentable. Quito, Ecuador
- Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad. Agenda para la transformación productiva, Consejo Sectorial de la Producción 2010 – 2013 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.
- República del Ecuador. 2008. Constitución Política de la República del Ecuador.
- 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.

MANUAL OPERACIONAL

INICIATIVA TURISMO
COMUNITARIO
GRANJA AGRO TURISTICA
FRONTERAS DEL
ECUADOR

2011



El Manual Operacional de la Iniciativa de Turismo Comunitario Granja Agro Turística Fronteras del Ecuador, de la Asociación Fronteras del Ecuador 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. Antecedentes	5
2. Objetivos del manual.....	6
Definiciones.....	6
3. Productos de la Iniciativa de Turismo Comunitario	7
Producto turístico Senderismo	7
4. Gestión de las actividades de turismo comunitario de la ITC	9
Funciones, requisitos y responsabilidades	9
De la Asamblea General.....	9
Del Directorio	10
Del Administrador/a – Jefe de Operaciones (Gerente)	10
Guía.....	11
5. Administración	13
Políticas de ecoturismo de la Iniciativa de Turismo Comunitario.....	13
6. Actividades de turismo que se realizan en la Iniciativa de Turismo Comunitario.....	18
7. Código de conducta para los visitantes	21
8. Programas	22
1) Programa de reciclaje de papel y cartón	22
2) Programa de utilización de desechos orgánicos.....	22
3) Programa de uso y ahorro de agua.....	22
4) Programa de Uso de y uso de energía.....	22
5) Programa de manejo de desechos sólidos.	23
6) Programa contra incendios y evacuación.	23
7) Botiquín de primeros auxilios	24
8) Programa de prevención y mitigación de derrames de combustibles.	25
9) Manipulación y Almacenamiento hacia y dentro de la operación	25
10) Programa de control de plagas.	25
11) Tamaño de grupos de visitantes	25
12) Materiales e insumos.....	26
13) Programa de uso y ahorro de agua.....	26
14) Programa de uso de energía.....	27
15) Programa uso y manejo de suelos.....	28
16) Programa flora y fauna (lista de principales especies de LA ZONA)	28
17) Programa de manejo de desechos	28
18) Programa de Educación Ambiental.....	29
19) Comunidades locales	29

20) Acciones para revalorizar la cultura.....	30
Listas de chequeo para la ITC.....	31
9. Fichas y registros de la operación de la ITC.....	38
Registro de personal	40
Formato registro de proveedores	41
Control de entrada y salida del personal operativo	42
Control de facturas de venta	43
Formato de reservas	44
Control de inventarios	45
Listado de compras para la operación.....	46
Tarjeta de comentario de los turistas	47
Ficha de registro de visitantes	48
Registro de limpieza.....	49
Registro de mantenimiento	49
10. Bibliografía	50

1. Antecedentes

La Iniciativa de Turismo Comunitario “Granja Agro Turística Fronteras de Ecuador”; Asociación Fronteras del Ecuador, creada con socios que de forma libre y voluntaria se comprometen a fomentar el turismo sostenible, solidario y responsable, con el apoyo de la cooperación externa, que fomenta las iniciativas de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Rio Napo, para el impulso de la ITC han puesto como contraparte los socios la mano de obra, materiales de la zona, su tiempo.

El sendero de la Comunidad de Fronteras de Ecuador ofrece un paseo por la granja integral donde el guía nos explicara las técnicas de cultivos sostenibles de ciclo corto como; maíz, arroz, maní, yuca y frejol y cultivos perennes como el cacao, café, plátano y árboles de cítricos (naranjas, limones, mandarinas, toronjas).

Es interesante visitar a esta comunidad porque es la única en la zona que está formada por un grupo de familias kichwas, colonas de otras provincias de la sierra, costa y de vecino país del Perú, se evidencia claramente la mezcla de costumbres y creencias por la variadas que tenemos.

La actividad principal de esta comunidad es la agricultura, y cuyos cultivos son más tecnificados en las fincas especialmente de cacao, café y maíz.

2. Objetivos del manual

1. Establecer las funciones que se han confiado a cada área, a fin de crear responsabilidades, evitar duplicidades y detectar omisiones en cada puesto de trabajo del ITC
2. Orientar la correcta ejecución de las labores entregadas al personal y propiciar uniformidad en el trabajo.
3. Promover el aprovechamiento racional del talento humano y los recursos materiales, financieros y tecnológicos
4. Orientar a la ITC a la búsqueda de un mejoramiento continuo en la calidad de sus servicios.

Definiciones

La ITC “Granja Agro Turística Fronteras del Ecuador” , es reconocida por la Asociación Fronteras del Ecuador, pero actualmente no se encuentra registrada dentro de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Rio Napo –REST-, en el Cantón Aguarico provincia de Orellana.

- I. La ITC constituye una granja de 50 has, 2 de las cuales están dedicadas al cultivo de cítricos, frutales, medicinales, maderables y ornamentales y el resto de la finca constituye bosque secundario y primario, donde actualmente existe un sendero por el cual se puede disfrutar de la visita al emprendimiento acompañados de un guía nativo.

3. Productos de la Iniciativa de Turismo Comunitario

La ITC Granja Agro Turística Fronteras del Ecuador, es un emprendimiento turístico muy cercano a la población de Nuevo Rocafuerte y dentro de los productos ofertados están los siguientes:

Granja Agro Turística Fronteras del Ecuador: Dentro de la misma se encuentra el sendero de reconocimiento de plantas medicinales, frutales, cítricos, maderables y ornamentales, cuenta con dos chozas construidas vernáculamente.

Los productos turísticos que desarrollan son:

- ✓ Guianza
- ✓ Actividades de agroturismo

Producto turístico Senderismo

Recomendaciones

Señalética: Un plan de señalética debe permitir identificar los puntos de interés y evitar posibles confusiones.

El servicio de señalización sea ésta externa o interna, deberá seguir los siguientes lineamientos básicos.

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

Señalética Externa

- ✓ Ubicación plena (clara y visible) en los desvíos de las carreteras principales más cercanas, de rótulos de información, en los que deberá constar:
- ✓ Nombre completo de la ITC
- ✓ Distancia aproximada en kilómetros y tiempos, desde el PUERTO Nuevo Rocafuerte de desvío hasta el establecimiento de la Empresa.

Señalética Interna

- ✓ Rótulos, carteleras, guías, papelógrafos u otros medios donde se encuentre un mapa de las instalaciones, y se ubiquen las áreas recreacionales y sociales, los dormitorios, los baños sociales, el comedor, senderos auto guiados (en caso de tenerlos) y los principales atractivos turísticos dentro del establecimiento.
- ✓ Rótulos que indiquen zonas de alto riesgo, áreas restringidas.
- ✓ Rótulos que muestren la ubicación de extintores y salidas de emergencia.

Senderos

- ✓ Los senderos deberán estar claramente identificados y delimitados.
- ✓ La información de senderos guiados deberá dar importancia a la presencia de un guía o interprete, durante la excursión de los pasajeros.
- ✓ Mantenimientos periódicos al o los senderos que forman parte de la operación (limpieza de vegetación caída, retiro de obstáculos, mantenimiento de letreros)
- ✓ Los senderos que se diseñen en el futuro deberán evitar atravesar por áreas de potencial peligro (ej. precipicios, ríos corrientosos sin puentes, etc.) y/o sitios ecológicamente frágiles (ej. bordes de ríos corrientosos).

Guías

- ✓ Todo guía deberá tener conocimientos generales sobre: cultivos y manejo de los mismos, flora y fauna de la zona, historia y saber ancestral local.
 - ✓ Todo guía antes de iniciar la excursión por los senderos o antes de abordar cualquier medio de transporte, deberá poner especial énfasis en el comportamiento que debe mantener el visitante y/o grupo durante el recorrido.
 - ✓ El intérprete durante la excursión deberá destacar la importancia de la conservación y protección de los recursos naturales, así como la valorización de la cultura local y el trabajo de la granja.
 - ✓ El guía mostrará puntualidad y cumplimiento con el horario planificado para el desarrollo de la excursión.
 - ✓ - Durante la excursión el guía deberá estar pendiente de todos los integrantes del grupo.
 - ✓ - El intérprete estará capacitado y preparado para atender casos de primeros auxilios.
- La operación turística es la actividad que comprende las diversas formas de organización de viajes y visitas, en todas las modalidades turísticas que sean aceptadas por el Ministerio de Turismo.
- La operación turística se realizará por personas naturales o jurídicas, debidamente autorizadas, que se dediquen profesionalmente a esta actividad, directamente o en asocio con otros proveedores de actividades y/o servicios turísticos. Cuando las agencias operadoras provean su propio transporte, esta actividad se considerará parte de la operación¹.

¹ Operación turística Ecuador, Norma Técnica

4. Gestión de las actividades de turismo comunitario de la ITC

Este manual operacional de la ITC Granja Agro Turística Fronteras del Ecuador fue elaborado para fortalecer el buen funcionamiento de la operación de turismo comunitario que lleva adelante la ITC, buscando mejorar constantemente la calidad de los servicios turísticos que ofrecemos sobre la base del Manual de Buenas Prácticas de Turismo Comunitario adoptado por la REST.

Los objetivos específicos de trabajo de este manual son:

- ✓ **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**
- ✓ **Promoción**
- ✓ **Guías e interpretación**

Funciones, requisitos y responsabilidades

De la Asamblea General

Funciones

- Representa la institucionalidad de la ITC ante organismos locales, nacionales e internacionales
- Velar por el cumplimiento del Manual Operativo
- Estudiar el presupuesto de gastos y darle su aprobación

Requisitos

- Para ser miembro de la Asamblea debe cumplir con lo establecido en los estatutos de la ITC

Responsabilidades

- Aprobar los estados financieros y el balance general de operaciones de la vigencia anterior
- Autorizar enajenación de bienes del ITC
- Aprobar las reformas del manual operativo
- Las demás que señale la ley o se fijen en el presente manual operativo

Del Directorio

Funciones

- Designar y remover al Administrador o Jefe de Operaciones
- Crear los empleos que considere necesarios en función al buen funcionamiento y a la nueva inclusión de servicios turísticos
- Delegar al representante legal o cualquier otro asociado, las funciones que estime convenientes.

Requisitos

- Para ser miembro del Directorio debe cumplir con lo establecido con los estatutos de la ITC

Responsabilidades

- Autorizar al representante legal para comprar, vender, o gravar bienes, o grabar bienes y para celebrar contratos.
- Convocar a Asamblea General cuando no lo haga el representante legal a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue conveniente.
- Presentar a la Asamblea General los informes necesarios
- Examinar cuando lo tenga a bien los libro, documentos y caja de la entidad
- Tomar las decisiones que no correspondan a otro órgano del ITC.

Del Administrador/a – Jefe de Operaciones (Gerente)

Funciones

- Representar legalmente, judicial y extrajudicial a la ITC
- Apertura de las cuentas bancarias a nombre de la ITC, conjuntamente con el Tesorero o delgado de la Junta, manteniendo una firma compartida para girarlos cheques de acuerdo a lo estipulado por el reglamento.
- Elaborar POA, Planes presupuestarios y plan de gastos de la ITC
- Cumplir y hacer cumplir todo el contenido del manual Operativo.
- Ejecutar los negocios de la ITC; y velar por el buen uso de los bienes y servicios.

Requisitos

- Tener los conocimientos en Administración de negocios turísticos y presentar acreditación de por lo menos 40 horas.
- Manejo de Microsoft Office
- Experiencia en manejo y motivación de grupos
- Tener habilidades y destrezas en análisis y síntesis de documentos, elaboración de paquetes turísticos y una excelente comunicación oral y escrita.
- Poseer capacidad de negociación
- Tener iniciativa, creatividad e innovación para realizar una mejora continua de los productos de la ITC.

Responsabilidades

- Contratar el personal de la ITC y firmar los contratos
- Realizar pagos al personal, proveedores de bienes, insumos y de servicios externos a la ITC
- Vigilar la recaudación e inversión, así como el correcto uso de los bienes de la ITC
- Suscribir los convenios y contratos comerciales
- Firmar balances y demás informes financieros
- Rendimiento de cuentas

Guía

Funciones

- Recibe instrucciones del administrador
- Coordina los servicios que se presta durante el recorrido
- Asiste al turista en primeros auxilios y coordina su ingreso a la ITC
- Guiara a turistas en el sendero de la Finca
- Distribuye los tiempos entre los diferentes puntos del recorrido

Requisitos

- Tener licencia de guía local
- Presentar acreditación de capacitación mínimo 40 horas
- Ser miembro de la asociación
- Tener disponibilidad de tiempo
- Conocer sobre primeros auxilios
- Ser amable, respetuoso con los turistas
- Fluidez oral
- Tener conocimiento sobre la zona y sus recursos

Responsabilidades

- Registrar día y hora de llegada de los clientes (check in²), tipo de tour, órdenes de servicios, presupuesto para gastos del tour y salida (check out³)
- Elaborar un informe final del itinerario
- Acompañar a los turistas en las compras dentro de la finca

² CHECK IN: Ingreso de los turistas/visitantes a la ITC

³ CHECK OUT: Salida de los turistas/visitantes la ITC

- Controla periódicamente el grupo de turistas que está bajo su responsabilidad
- Toma decisiones en situaciones especiales que afectan al turista y al recorrido dentro de la finca
- Guiar a los grupos de acuerdo al itinerario
- Registrar los acontecimientos e informar de alguna novedad de forma oportuna al Administrador

5. Administración

Políticas de ecoturismo de la Iniciativa de Turismo Comunitario.

Iniciativa de turismo comunitario Granja Agro Turística Fronteras del Ecuador

Estructura organizacional

1. La Iniciativa de Turismo Comunitario Granja Agro Turística Fronteras del Ecuador es una organización comunitaria debidamente autorizada por la Asociación Fronteras del Ecuador que posee autonomía en el área administrativa, técnica y financiera para desarrollar actividades de turismo comunitario en el área de la Asociación Fronteras del Ecuador. Está ubicada en la parroquia Yasuní, del cantón Aguarico de la provincia de Orellana.
2. La ITC depende de la asamblea de la comunidad para las decisiones que se tomen en lo referente a las actividades de turismo incluyendo el desarrollo de nuevos productos, la implementación de alianzas con otros ITC, agencias de viajes, tour operadores y otros actores de turismo de Ecuador y del mundo, así como otros aspectos relacionados con la actividad de turismo en el ITC.
3. LA ITC tiene su sede en el centro de turismo comunitario, en el centro de recepción de turistas que se encuentra en la Asociación Fronteras del Ecuador.
4. La ITC actualmente no es miembro activo de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Río Napo - “REST”
5. El nombre comercial de la Iniciativa de Turismo Comunitario es **Asociación Agro Turística Fronteras del Ecuador**
6. La operación de turismo comunitario de la ITC se enmarca en los estatutos de la Asociación Fronteras del Ecuador, en los estatutos de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Río Napo - “REST”, en las normas internas de la comunidad expresadas en este manual, en el código de conducta de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Río Napo – REST, en los lineamientos del turismo comunitario del Ministerio de Turismo, en los lineamientos, normas y actividades de turismo en el Patrimonio Natural del Estado PANE.
7. Las funciones de la ITC Granja Agro Turística Fronteras del Ecuador son:
 - Operar las actividades de turismo comunitario ofertadas por la ITC Granja Agro Turística Fronteras del Ecuador
 - En un marco de equidad distribuir las visitas entre los prestadores/as de servicios turísticos miembros de la ITC
 - Elaborar cada mes un cronograma para rotar entre los prestadores/as de servicios existentes en la Comunidad las visitas de turistas y visitantes
 - Toda comida que se ofrezca a turistas o visitantes de la ITC se elaborará con los productos agrícolas, pecuarios, artesanales y culturales de la comunidad que reúnan las garantías de calidad y seguridad; si por razones logísticas o de producción interna de la comunidad esto no es posible, se podrá buscar los productos en otros ITC, comunidades vecinas o en los mercados locales de acuerdo a las necesidades que se presenten
 - Elaborar de manera semestral un cuadro que refleje la compensación de los valores acordados con cada prestador de servicio de la ITC. La compensación se hará de acuerdo al flujo de turistas o visitantes y se la

entregará al prestador de servicios una vez que el turista, viajero o grupo de turistas haya terminado su visita a la comunidad.

- Promocionar por igual los servicios que ofrecen los miembros de la ITC
- Promocionar por igual los atractivos de la comunidad
- Entregar un servicio de calidad a los turistas y visitantes de la ITC, trabajando en procesos de mejora continua de la calidad de los servicios turísticos con los prestadores locales de servicios, en el marco del programa de mejores prácticas de la REST o implementando un programa de mejores prácticas de manera directa.
- Gestionar y ejecutar el financiamiento de programas, proyectos y actividades que tiendan al mejoramiento del producto turístico de su oferta;
- Distribuir las ganancias económicas que se obtengan por la gestión turística, en la forma acordada con la Asociación Fronteras del Ecuador, tal como se especifica en el punto 11 de este Manual;
- Preparar cada semestre un informe de gestión y de el funcionamiento de la operación turística, para la rendición de cuentas a la asamblea general de la Comunidad
- En consulta con la Asamblea General tener medidas disciplinarias de corrección por actos que perjudiquen o lesionen los intereses del turismo que se ofrece en la Comunidad, estas medidas incluirán una multa;
- Tramitar los permisos administrativos y legales que exija la normativa de las instituciones públicas para el ejercicio del turismo comunitario;
- Obtener los permisos necesario para el funcionamiento de la ITC ante las autoridades públicas y,
- Las demás funciones administrativas y operativas propias de la actividad.

5. Está prohibido a la ITC:

- Direccionar a los turistas y visitantes hacia otros lugares u operaciones de turismo en perjuicio de los intereses de la ITC Granja Agro Turística Fronteras del Ecuador”;
- Cambiar los precios de los servicios de turismo sin el previo acuerdo y autorización de la Comunidad
- Favorecer a prestadores de servicios por intereses personales, familiares o políticos
- Discriminar o segregar a los prestadores/as de servicios sin causa alguna
- Sancionar de cualquier forma a los miembros de la ITC, esta facultad corresponde a la asamblea general de la comunidad Fronteras del Ecuador;
- Desviar o defraudar los fondos y bienes institucionales para provecho personal, familiar o político; y,
- Asumir actitudes negativas ante los turistas o visitantes.

6. Siendo el Presidente/a el representante legal de la Asociación Fronteras del Ecuador, son sus funciones en materia turística a más de las contempladas en el estatuto:

- a. Convocar y presidir todas las sesiones, actos oficiales, administrativos y la rendición de cuentas la ITC
- b. Hacer cumplir de las obligaciones de la ITC y de la operación de turismo en un marco de calidad y responsabilidad.

- c. Vigilar la correcta prestación de servicios relacionados con la actividad de turismo por los miembros de la ITC y a los empleados/as de la operación de turismo comunitario
 - d. Suscribir la correspondencia oficial;
 - e. Firmar los convenios, acuerdos, alianzas relacionados con la operación de turismo comunitario
 - f. Proponer las modificaciones al presente Manual Operativo, las cuales serán presentadas a la asamblea general de la comunidad
 - g. Informar, al final de su período, de la gestión y marcha de la ITC; y,
 - h. Las demás que le otorgue la asamblea general o el directorio
7. El/a Tesorero/a, para desempeñar su cargo, cumplirá obligatoriamente los requisitos que serán determinados por la asamblea general. Será el responsable de:
- ✓ Miembro activo de la ITC es toda persona de la Asociación Fronteras del Ecuador que ha sido aceptado por la ITC y que está al día con todas las obligaciones tanto de la asociación Fronteras del Ecuador como de la ITC Granja Agro Turística Fronteras del Ecuador

Régimen económico

1. Todo ingreso generado por la venta de paquetes, visitas, actividades de turismo o por la prestación de servicios turísticos, pagará los costos reales fijados previamente con los prestadores/as de servicios y con las personas que hayan entregado algún producto. La ITC Granja Agro Turística Fronteras del Ecuador cuidará la venta de los servicios de turismo comunitario no genere pérdidas a los prestadores/as de servicios o a los proveedores/as de bienes miembros.
2. Todo paquete, visita, actividad de turismo, prestación de servicio de turismo tendrá un precio neto para la venta al público.
3. El 100 % del pago por paquete, visita, actividad de turismo, prestación de servicio de turismo ofrecido por la ITC debe ser realizado antes de la llegada de los turistas, visitantes o grupos a la ITC.
4. Constituyen ingresos que se destinarán al cumplimiento de sus objetivos, los siguientes:
 - Las cuotas ordinarias y extraordinarias de los socios/miembros de la ITC y el valor de las multas y sanciones que se fijen a los prestadores/as de servicios turísticos o proveedores/as de bienes;
 - Los aportes y donaciones que reciba por la celebración de convenios o contratos en materia turística suscritos con personas naturales o jurídicas; públicas, privadas o comunitarias; nacionales o extranjeras;
 - La ganancia que se obtengan de las actividades turísticas;
 - El producto que se obtenga de la gestión de proyectos de turismo y,
 - Cualquier otro ingreso que se adquiera lícitamente.
5. Para efectos tributarios, de conformidad con la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, reconócese que la ITC Granja Agro Turística Fronteras del Ecuador es un emprendimiento de economía popular y solidaria integrada por mestizos e indígenas Kichwas amazónicos de la Asociación Fronteras del Ecuador.
6. La distribución de los excedentes, beneficios económicos, ganancias de la actividad de turismo comunitario, se realizará de acuerdo al POA anual y se registrará de la siguiente manera:
 - De existir una ganancia, luego del pago a los prestadores/as de servicios o a los proveedores/as de bienes, esta se destinara primero a cubrir los siguientes costos de la operación de turismo comunitario:
 - Cubrir los gastos administrativos (personal, impuestos, agua, luz, teléfono, materiales de oficina, aseo, etc.).
 - Cubrir los costos de mantenimiento de la infraestructura turística de la ITC (cabañas, comedor, canoas, motores, radios de comunicación, etc.)
 - Manejo y mantenimiento del sitio web de la ITC
 - Acciones de mercadeo de la ITC sola o en alianza con otros ITC y/o la REST como Material promocional (afiches, postales, folletos, papelería y publicidad en general de su oferta turística), participación en rondas de negocio, ferias de turismo, nacionales o internacionales.
 - Promocionar y vender el producto turístico de la Asociación Fronteras del Ecuador en nuevos mercados o a Operadores/as.
 - Realización de viajes de familiarización a potenciales compradores y de viajes de prensa.

- Capacitar en materia turística, calidad de servicio, guianza, manejo de grupos, idiomas y otras actividades relacionadas con la operación de turismo comunitario a los miembros activos de la ITC y a la población de la Asociación Fronteras del Ecuador.
 - Cubrir los costos de implementación de un programa de calidad y/o de mejores prácticas
7. De quedar una ganancia luego de cubrir los costos mencionados en el punto anterior, se destinará a un fondo Promejoras de la Asociación Fronteras del Ecuador. Este fondo Promejoras servirá para cubrir ciertas actividades propuestas un Plan Operativo Anual POA GLOSARIO; presupuesto para invertir estos recursos en obras de interés prioritario que determine la asamblea general de la comunidad. Este particular será puesto en conocimiento de las autoridades públicas para los fines legales correspondientes.
8. La ITC Granja Agro Turística Fronteras del Ecuador implementara un programa de calidad para los servicios turístico en el marco del programa de calidad de la REST. Los miembros proveedores de servicios que participen de este programa tendrán incentivos como:
- Prioridad para el envío de turistas a consumir sus servicios y/o productos;
 - Ser beneficiarios de los programas y proyectos que se desarrollaren en materia turística.
 - Sus servicios y/o productos estarán descrito en el sitio web de la ITC
 - Ser reconocidos/as públicamente en las asambleas generales por sus labores, méritos, iniciativas, etc.
 - Recomendar su nombre ante las instancias públicas, privadas y comunitarias, nacionales o extranjeras, para eventos de capacitación, fuentes de trabajo o de formación profesional.
 - Percibir otros beneficios que se establezcan.

6. Actividades de turismo que se realizan en la Iniciativa de Turismo Comunitario

- ✓ Guianza

Información que se entrega a los clientes

Políticas de Reservación, pago y cancelación

Como usuario de la ITC Granja Agro Turística Fronteras del Ecuador usted tiene el control de todos sus planes de viaje, por lo que comprendemos que también desee tener el control de su información personal, así que ganarnos y mantener su confianza es de vital importancia para nosotros y es una responsabilidad que tomamos muy en serio todos los días, razón por la cual recomendamos a los usuarios la importancia de leer el contenido de las políticas de reservación, pago, cancelación, privacidad, seguridad y de deslinde de responsabilidad.

1. Medios de comunicación validos

Toda solicitud de reserva, modificación, reconfirmación o anulación debe ser realizada vía correo electrónico o vía fax la vía telefónica solo sirve para informar sobre la disponibilidad. Las anteriores solicitudes (confirmaciones, listas de espera, anulaciones) serán respondidas únicamente por el Departamento de Reservas por los medios anteriormente mencionados en un máximo de 48 horas y serán los únicos documentos validos en caso de reclamos (fax o correos). Las anulaciones deben tener el conforme del Departamento de Reservas para ser validas. El correo electrónico del Departamento de Reservas es: _____

2. Tratamiento de las reservas como individuales o grupales

2.1. Reservas individuales (Foreign Individual Travelers –FITS -)

Se considera como reserva de FITs⁴ a un grupo entre 1 y 4 personas, pasado este número se tratará la reserva como GRUPAL

La **CONFIRMACIÓN** se debe enviar a 30 días antes del arribo de los pasajeros.

La **RECONFIRMACIÓN** se debe enviar a 15 días antes del arribo de los pasajeros y se debe enviar el recibo bancario del **PREPAGO** respectivo.

El incumplimiento de estas políticas puede causar la anulación de la reserva.

2.2. Reservas grupales

Se considera a una reserva como grupal desde 05 personas a más.

La **CONFIRMACIÓN** se debe enviar a 30 días antes del arribo de los pasajeros, con 04 nombres.

La **RECONFIRMACIÓN** se debe enviar a 15 días antes del arribo de los pasajeros, con el nombre completo, número de pasaporte y nacionalidad de todos los pasajeros, adjuntando el recibo bancario del **PREPAGO** respectivo.

⁴ **FIT: Foreign Individual Travelers:** Se refiere a aquellos viajeros que no forman parte de un paquete de turismo, sino que viajan de manera independiente.

El incumplimiento de estas políticas puede causar la anulación de la reserva.

2.3. Reservas de último minuto

Se considera como reservas de último minuto a aquellas reservas efectuadas a menos de 16 días, en este caso el tratamiento para FITS o GRUPOS es como se detalla:

2.3.1. Reservas de último minuto FITS

Para las reservas de FITS, se puede modificar la lista de registro hasta 48 horas después de efectuar la reserva, pasado este tiempo la reserva quedará automáticamente reconfirmada sin posibilidad de anulación o reducción.

2.3.2. Reservas de último minuto grupos

Para las reservas de GRUPOS, se puede modificar la lista de registro hasta 72 horas después de efectuar la reserva, pasado este tiempo la reserva quedará automáticamente reconfirmada sin posibilidad de anulación o reducción.

3. Política de cobro de no show y procedimiento para reclamar reembolsos

Se dará por anulada una reserva cuando tenga la conformidad de anulación enviada por nuestro departamento de reservas sólo por vía de correo electrónico o fax. Si la agencia solicitara anular una reserva ya reconfirmada, se cobrará el 100% de la tarifa pactada en la factura de servicios por la totalidad de las noches reconfirmadas. El cobro de penalidades está sujeto a 10% de servicio y 12% de IVA

En caso de anulación de servicios, actividades, traslados y alimentación no se cobrará penalidad si la anulación se hace con un mínimo de 72 horas de lo contrario se cobrará el 100% de los servicios confirmados. Para los reembolsos, en caso de anulación y/o reducción de grupo: Cuando se haya recibido un pre-pago anticipado y se informara la anulación total o parcial del grupo, este se considerará 100% reembolsable siempre y cuando esté dentro del plazo de reconfirmación que le corresponde según el tipo de reserva, es decir reservas de FITS, reservas de Grupos o reservas de último minuto. Si se realiza la anulación o reducción después de la fecha límite establecido, no habrá derecho a reclamar reembolso. En el caso de servicios, actividades, traslados y alimentación, el reembolso será del 100% si se avisara con 48 horas de anticipación como mínimo.

4. Tratamiento de las reservas de almuerzos y cenas

Las reservas de almuerzos y cenas se deben solicitar con un mínimo de 48 horas de anticipación, las cuales quedan automáticamente reconfirmadas sin posibilidad de anulación.

5. Política de pasajeros liberados

En cada reserva se libera al pasajero número 16, es decir por cada 15 pasajeros hay un pasajero liberado, y las reservas no son acumulables entre sí. El criterio y orden de liberación para el Departamento de Reservas es primero liberar al tour conductor, luego a un guía y finalmente a un pasajero, en ese orden.

6. Datos de contacto, de facturación y los pagos a la ITC

Los datos de facturación a la empresa son los siguientes:

Razón social: Granja Agroturística Fronteras del Ecuador

RUC:

Dirección:

Las cuentas válidas para efectuar los depósitos para Granja Agroturística Fronteras del Ecuador son:

BANCO:

TITULAR DE LA CUENTA:

CUENTA DE AHORROS:

CUENTA CORRIENTE:

BANCO:

SWIFT CODE:

TITULAR DE LA CUENTA:

CUENTA DE AHORROS:

CUENTA CORRIENTE:

Los correos electrónicos válidos para enviar depósitos de pagos son:

Departamento de Reservas:

7. Código de conducta para los visitantes⁵

1. Disfruta tu estadía en las ITC de la REST respetando a sus habitantes, sus costumbres, actividades y su vida en general.
2. Considera las normas de visita de nuestras comunidades, los sitios turísticos y ayúdanos a conservar nuestro patrimonio.
3. Visita nuestras comunidades y consume los productos y servicios ofrecidos por nuestra población.
4. Para ahorrar el agua, la energía y realizar un manejo responsable de la basura, atiende las solicitudes que recibirás en todos los emprendimientos de la REST.
5. Evita el deterioro o destrucción de la señalización, áreas de uso público, instalaciones o equipamientos de las ITC
6. Acampa solamente en los lugares autorizados, no debes hacerlo en el interior de sitios arqueológicos, terrenos de los comentarios, zonas restringidas y sitios cercanos a los lagos, vertientes y ríos.
7. No perturbes la tranquilidad de otros visitantes, pobladores locales o de la fauna.
8. No quemes o realices fogatas
9. No laves ropa, utensilios ni uses detergentes en los lagos, ríos o vertientes.
10. Utiliza los basureros disponibles
11. Evita dejar evidencia de tu visita (pintar, grabar nombres, etc.) en los Territorios de las ITC, **no dejes rastro**
12. No laves armas de fuego, consumas bebidas alcohólicas o drogas ni portes productos tóxicos o pesticidas que puedan contaminar nuestro ambiente.
13. Evita abrir nuevas sendas o realizar desvíos en los senderos cuando realices caminatas.
14. No toques o te laves los restos que se encuentran en los sitios arqueológicos
15. No captures, no caces ni depredes la fauna silvestre, así como no compres animales vivos o muertos o productos elaborados con éstos.
16. No perturbes la vida de los pobladores fotografiándolos o ingresando a sus viviendas y terrenos sin autorización.
17. A fin de producir la menor cantidad de basura, compra botellas de bebidas de 1 litro o más, evita el consumo de productos desechables como vasos, platos, cubiertos y otros, así como bolsas plásticas en cantidades innecesarias.

Documento de identificación de áreas de uso específico para las diferentes actividades

Identificar áreas que son exclusivas para el personal y aquellas que son áreas para la visita de los turistas o visitantes

⁵ Manual de buenas prácticas en la actividad turística, municipio de Copacabana Bolivia, CODESPA - 2010

8. Programas

La ITC Granja Agro Turística Fronteras del Ecuador, se encuentra ubicado en un área de alta sensibilidad y es un emprendimiento comunitario, por lo que es importante el trato de sus recursos naturales y culturales, por lo que es importante que se incorporen estos programas de manejo y uso sostenible, tanto en su implementación como en la operación. Debe buscarse en la ITC una armonía en el entorno buscando el menor impacto visual, ambiental y socio cultural

1) Programa de reciclaje de papel y cartón

- ✓ Reutilizar papel y cartón dentro de la ITC
- ✓ Utilizar para la elaboración de artesanías y papel reciclado para venta a los visitantes
- ✓ Imprima papel por los dos lados

2) Programa de utilización de desechos orgánicos

Aproveche los desechos orgánicos para la producción de abono

3) Programa de uso y ahorro de agua.

Este programa se refiere al uso racional del agua en el proyecto a través de sencillos sistemas o reglas de operación:

- ✓ Contar siempre con agua segura, de preferencia embotellada para el consumo de los turistas
- ✓ Instalar regaderas económicas
- ✓ Poner mensajes para el ahorro de agua en las regaderas y lavamanos
- ✓ Llevar un registro con la composición y calidad de aguas residuales
- ✓ Utilice sistemas de tratamiento de aguas residuales no descargue directamente a ríos
- ✓ Disminuya la generación de aguas residuales
- ✓ Las construcciones no perturban o desviación de cursos de agua
- ✓ Identifique elementos que ocasionan pérdidas de agua
- ✓ Informe y enseñe al personal de cómo comunicar al turista sobre el ahorro del agua
- ✓ Realice un programa de difusión de cuidado del agua

4) Programa de Uso de y uso de energía

- ✓ Utilización de energías alternativas
- ✓ Utilizar mecanismos y sistemas para el uso y consumo eficiente de energía
- ✓ Utilizar iluminación y ventilación natural para la reducción de energía
- ✓ Concienciar a los empleados y visitantes sobre la importancia de la energía y las medidas para conservarlo

- ✓ Realizar reportes de uso y consumo eficiente de energía

5) Programa de manejo de desechos sólidos.

- ✓ La basura es otro problema que se complica cada día. Residuos sólidos son todos los desechos que se generan. El movimiento internacional en favor del reciclaje intenta eliminar el concepto “basura”, pues cada desecho por separado —papel, vidrio, plástico, metal, materia orgánica— es reutilizable. En realidad, la basura se genera al revolver estos materiales

Acciones recomendadas

Se recomienda adoptar un sistema de separación de desechos en cuando menos tres grupos:

- ✓ Materia orgánica: restos de comida, hojarasca y desechos de jardín.
- ✓ Control sanitario: toallas sanitarias, pañales desechables, excrementos de mascotas, desechos del barrido de pisos (polvo y partículas inclasificables).
- ✓ Materiales reciclables: papel, cartón, metal, plásticos, tetrapacks, vidrio, restos de cerámica, barro, etcétera, que a su vez —y esto es lo ideal— pueden subclasificarse.

El manejo de residuos en estos tres grupos permitirá:

- ✓ Materia orgánica. Elaborar abono o composta de excelente calidad para jardines, hortalizas, frutales, etcétera. Existen varios sistemas de compostaje y la elección del que conviene utilizar depende del volumen de residuos y del clima del lugar
- ✓ Los contenedores deben permanecer tapados.

6) Programa contra incendios y evacuación.

- ✓ Analizar las posibles emergencias que pudieran presentarse en la operación y/o establecimiento, dependiendo del área.
- ✓ Debe tener un programa contra incendios elaborado sobre la base del análisis de suelos, ubicación de la ITC y riesgos naturales.
- ✓ Determinar lugares de alto riesgo y designar un número de extintores a cada lugar.
- ✓ El personal de planta deberá conocer los lugares donde se encuentran los extintores de incendios y serán capaces además de atender cualquier emergencia o desastre.
- ✓ Realizar simulacros de los desastres más probables a ocurrir por lo menos una vez al año

7) Botiquín de primeros auxilios

La ITC deberá contar con un botiquín básico de primeros auxilios, con material no expirado, situado en un lugar visible, debidamente identificado y de fácil acceso.

El botiquín debe estar suficientemente equipado para atender las emergencias más comunes, dependiendo del lugar donde se desarrolla la operación de la Iniciativa.

Debe contar con una guía de aplicación de cada medicina según la emergencia.

Detalle del Botiquín

- ✓ Jabón
- ✓ Analgésico, uso tópico
- ✓ Torniquete
- ✓ Pomada de quemaduras
- ✓ Bloqueador solar
- ✓ Gotas oftálmicas
- ✓ Linterna pequeña
- ✓ Guantes látex
- ✓ Barrera de protección facial

Suero de rehidratación	Vendas 5 x 5m y 5 x 10 m	Aspirina, diclofenaco y paracetamol
Gasa estéril	Rollo de gasa	Yodo
Toallitas de alcohol	vaselina	Pinza
Termómetro	Guantes de látex	Bolsas plásticas
curitas	Vendaje triangular	Compresas oculares
Compresas no adherentes	Venda elástica	Esparadrapo
Tiras adhesivas	Alcohol 90º	Ibuprofeno
Jeringas estériles	Agua oxigenada	

8) Programa de prevención y mitigación de derrames de combustibles.

- ✓ En la compra de combustibles poner atención a los recipientes para que estos se encuentren en buen estado y sin fugas aparentes.
- ✓ Evitar la exposición prolongada de combustibles al sol.
- ✓ Durante la transportación de combustibles, no manipular ningún tipo de material que pueda producir descargas eléctricas o que pueda generar fuego.
- ✓ Transportar combustibles lejos de fuentes de calor y tomar precauciones al transportarlos en canoas a motor a fin de prevenir derrames.

9) Manipulación y Almacenamiento hacia y dentro de la operación

- ✓ Lugar de almacenamiento debidamente identificado con un letrero que indique el acceso únicamente a personal autorizado y la prohibición de no fumar cerca de ese lugar.
- ✓ Ubicar el lugar de almacenaje lejos de los lugares frecuentados por los visitantes y lejos de la cocina.
- ✓ Mantenerlos a temperaturas adecuadas según la especificación de cada combustible, preferiblemente en lugares secos y ventilados.

10) Programa de control de plagas.

- ✓ La ITC deberá contar con un programa de acción inmediata en el caso de ataque de plagas a sus cultivos. Dicho programa tendrá especial cuidado en la seguridad del personal de planta, visitantes; animales y plantas silvestres.
- ✓ Los recipientes de basura deberán vaciarse y limpiarse diariamente, para evitar plagas y malos olores.
- ✓ Controlar plagas de manera periódica en base a procedimientos establecidos y con productos que no afecten a los turistas, usuarios, comunidad y medio ambiente, es decir con técnicas “amigables” al ambiente: controles biológicos, manejo de poblaciones, adopción de soluciones de diseño arquitectónico, etcétera.
- ✓ Prohibida la introducción de especies exóticas, las mismas que con el tiempo se convertirán en plagas
- ✓ Capacite a su personal sobre control de plagas

11) Tamaño de grupos de visitantes

- ✓ Realizar un estudio técnico de la capacidad de visita de la Granja y establecer tamaños de los grupos de visita a la misma.
- ✓ En la visita a la comunidad, se debe manejar grupos pequeños de visitantes y debe contratar a un guía nativo

12) Materiales e insumos

Proceso de Compra:

- ✓ Emplear una persona capacitada en temas ambientales y procesos de compra, inventario, catalogación.
- ✓ Seleccionar de una lista de productos calificados, elaborada por cada empresa de agro - ecoturismo, la persona o empresa más conveniente a la operación y que garanticen la compra de productos poco nocivos al ambiente (biodegradables),
- ✓ Elaborar un programa de reducción en la compra de materiales, sustancias no biodegradables y productos desechables.
- ✓ Preferir la compra de envases grandes que permitan el almacenamiento y fácil recarga de productos.
- ✓ Limitar la compra de productos perecibles y poner atención a la caducidad de productos.
- ✓ No utilizar productos caducados.
- ✓ Para el caso de material de construcción (madera, palma, paja, entre otros) éstos deberán provenir de fuentes manejadas de manera sostenible y los materiales utilizados no deberán estar en peligro de extinción.

Inventario y Catalogación:

- ✓ Clasificar los materiales e insumos por tipo, envasado y presentación.
- ✓ Codificar los productos.
- ✓ Inventariar los materiales e insumos.
- ✓ Manejar un sistema de bodega donde se verifiquen los mínimos y máximos en los productos, y sobre la base de estos se proceda a la compra de dichos materiales o insumos según la frecuencia y cantidad de consumo.

Uso y Reuso de Materiales e Insumos:

- ✓ Los lugares de la operación que manejen papel de oficina deberán reutilizar el papel y reciclarlo. De ser el caso deberán crear algún programa de utilización de papel en artesanías.
- ✓ Los materiales de construcción que no hayan sido utilizados, deberán estar almacenados en lugares alejados a la vista del visitante.
- ✓ Los escombros de los materiales de construcción deberán ser reutilizados en la construcción de caminos, puentes, etc., según la necesidad de la ITC.

13) Programa de uso y ahorro de agua

Para consumo humano y preparación de alimentos

- ✓ Conocer la fuente de agua, a fin de darle el tratamiento que necesita para ser agua segura y destinar su uso dentro de la operación o caso contrario tener botellones de agua purificada.
- ✓ Tratar el agua empleando técnicas poco nocivas al ambiente como ozonificación, filtración, ósmosis inversa, etc.

- ✓ Si no es posible emplear alguna de las técnicas mencionadas por lo menos deberá utilizarse agua hervida o agua certificada por el INEN.

Para usos en la operación y/o establecimiento (limpieza en exteriores e interiores, baños, jardines, cubiertas y cascós)

- ✓ Conocer la fuente de agua, a fin de usarlo dentro de la operación.
- ✓ En el caso que la fuente sea de aguas grises, éstas deberán ser filtradas para ser utilizadas en la limpieza de exteriores.
- ✓ Utilizar productos de limpieza biodegradables.
- ✓ La tubería que transporte 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.

14) Programa de uso de energía

Revisión y mantenimiento de instalaciones

- ✓ Minimice el ruido en el ITC, se debe utilizar velas, energía solar, evite la aceleración de motores; para expediciones pequeñas utilice bote a remo
- ✓ Utilice iluminación y ventilación natural
- ✓ Informe y motive a los visitantes sobre el uso adecuado de la energía
- ✓ Utilice técnicas de edificación para el uso de iluminación solar
- ✓ Llevar un registro mensual del consumo de energía por tipo (gas, gasoil, butano, electricidad) su utilización (iluminación, calefacción, cocinas) y su costo, con el fin de conocer la eficiencia en el consumo de energía.
- ✓ Establecer un programa de revisión/mantenimiento de las instalaciones.
- ✓ No sobrecargar la instalación eléctrica y evite usar extensiones.
- ✓ Limpie periódicamente focos/lámparas para no bloquear la luz emitida.
- ✓ Por la noche procure no dejar encendidas bombillas mayores de 50 W.

Reducción del consumo de energía

- ✓ Utilice focos ahorradores
- ✓ Controle que cada zona tenga una iluminación acorde a sus necesidades y aprovecha la luz natural.
- ✓ Use reguladores electrónicos de intensidad luminosa y detectores de presencia.
- ✓ Planifique el número de interruptores según las zonas de uso e instálalos conectados a detectores de luminosidad exterior.
- ✓ Siempre que sea posible recurra a fuentes de energía renovable, como el biogás, la energía eólica o la energía solar.

15) Programa uso y manejo de suelos

- ✓ Identificar y documentar las áreas de uso específico para las diferentes actividades (zonificación y uso de suelos).
- ✓ Desarrollar un programa de reforestación con especies nativas, que contribuya al control de la erosión.
- ✓ Desarrollar un programa de reforestación con especies nativas, que contribuya a la recuperación de suelos.
- ✓ Desarrollar actividades que contrarresten la degradación del bosque ocasionado por el corte y recolección de leña para uso en la operación.

16) Programa flora y fauna (lista de principales especies de LA ZONA)

- ✓ Tener a disposición del visitante y del personal de planta en general, información sobre las especies de flora y fauna existentes en el área de operación.
- ✓ Las especies de flora característica de la zona, recolectada para consumo del pasajero no deberán estar en peligro de extinción y deberán provenir de invernaderos o huertos orgánicos.
- ✓ Se deberá evitar la introducción de especies animales y/o vegetales foráneas en ecosistemas frágiles que atenten el desenvolvimiento natural de los recursos involucrados.
- ✓ Se debe restringir el cautiverio de animales, a excepción de aquellos centros de recuperación debidamente implementados para este fin y que tengan como objetivos la recuperación y reproducción científica.
- ✓ No ejecutar ni apoyar actividades que propendan a la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos legales otorgados por las autoridades competentes.
- ✓ Evitar la visita a lugares donde los 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 y que no provengan de fuentes sostenibles de manejo.

17) Programa de manejo de desechos

- ✓ Contar con un programa de manejo y recolección de desechos
- ✓ Proporcionar de basureros y distribuirlos en la operación y/o establecimiento, en lugares visibles, debidamente señalados e identificados.
- ✓ Los basureros deberán identificarse básicamente en: Orgánicos e Inorgánicos.
- ✓ Los basureros identificados (orgánicos e inorgánicos) deberán encontrarse principalmente en áreas sociales y de recreación, cocina, comedores y en áreas de uso del personal de planta.
- ✓ Con el fin de agilizar el proceso de reciclaje, los basureros inorgánicos a su vez deberán dividirse en: papel, vidrio, lata, plástico, baterías y/u otros.
- ✓ Asignar un lugar donde se disponga de basureros generales para la división final de cada uno de los desechos, con el fin de facilitar el sistema de reciclaje que desarrolle la empresa.
- ✓ Limpiar y mantener los basureros generales y lugares de recolección final.

- ✓ Ocuparse 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, según corresponda.
- ✓ Registrar la cantidad de basura generada dentro de la operación.
- ✓ Motivar al visitante a llevarse las pilas no recargables que ha consumido en la operación y que no son procesables en el Ecuador y sí en el lugar de residencia del visitante.
- ✓ Sabiendo que los desechos orgánicos pueden ser utilizados en abono.

18) Programa de Educación Ambiental

- ✓ Participar y/o apoyar a programas de educación ambiental existentes o desarrollarlos
- ✓ Descubrimiento e interpretación del paisaje
- ✓ Itinerarios, excursiones y/o visitas de carácter educativo – ecológico
- ✓ Talleres sencillos de reciclaje y ejemplos de reutilización tradicional
- ✓ Charlas y exposiciones orales
- ✓ Cultivo orgánico de la tierra
- ✓ Difundir las Buenas Prácticas Ambientales mediante señalización y de forma audio visual
- ✓ Fomentar actividades de ocio respetando el medio ambiente

19) Comunidades locales

- ✓ La Iniciativa de Turismo Comunitario deberá desarrollar programas de capacitación dirigidos hacia los pobladores locales que forman parte de la ITC, a fin de incentivarlos a apoyarla y sentirse comprometidos con ella.
- ✓ Desarrollar programas de capacitación para pobladores locales involucrados con la ITC
- ✓ Los programas de capacitación deberán tratar temas particulares de interés a la operación, sean estos ambientales, culturales y/o de servicio al cliente.

Apoyar el bienestar de las comunidades locales:

- ✓ La ITC procurará la compra de productos locales (alimentos, artesanías, etc.) para la operación turística y efectuará un pago justo por éstos, de acuerdo a los precios del mercado.
- ✓ La ITC 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.
- ✓ La empresa de ecoturismo contratará como parte de su personal de planta y da preferencia en diversas áreas y posiciones a pobladores de las comunidades locales (si las hubiera y si estuvieran dispuestas a laborar en los puestos generados).

Prevenir y mitigar impactos sociales y culturales:

- ✓ La ITC deberá cumplir los puntos referentes a respeto a grupos humanos locales, lugares históricos y arqueológicos.
- ✓ Evitar las simulaciones culturales dentro de su operación.
- ✓ Manejar grupos pequeños de visitantes en comunidades.

20) Acciones para revalorizar la cultura

- ✓ Valorar el modo de vida tradicional
- ✓ Coordinar un programa de revalorización cultural con los Centros de Educación Intercultural de la comunidad.
- ✓ Apoyar a microempresas que utilicen a la cultura como producto

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?

SI

NO

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

SI

NO

3. ¿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

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 Y GUIANZA

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?

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 lleve 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

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

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. ¿Existe un lugar apropiado para el almacenamiento de combustibles

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 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

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

SI

NO

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

7. MANEJO DE CULTIVOS

1. ¿La ITC cuenta con un área específica para la producción de semillas y plantines?

SI

NO

2. ¿Realizan compost, insecticidas naturales, etc. ?

SI

NO

3. ¿Existe un control de malezas, plagas y enfermedades?

SI

NO

4. ¿Tiene un programa de control de especies foráneas?

Si

No

Lista de chequeo en el ámbito social y cultural

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

9. Fichas y registros de la operación de la ITC

Formulario de descarga de responsabilidades contrato de descarga de responsabilidades ITC: "GRANJA AGRO TURISTICA FRONTERAS DEL ECUADOR"

En la Ciudad de _____ a los ____ del mes _____ del 20____

Esta forma deberá ser llenada antes de tomar cualquier servicio de turismo comunitario de la ITC Granja Agro Turística Fronteras del Ecuador, con su firma antes de comenzar el itinerario.

No se permitirá la entrada sin cumplir este requisito.

INFORMACIÓN LEGAL PERSONAL

Nombres y Apellidos:		Edad:	
Dirección:			
Teléfono	Móvil		
E – mail			
Limitaciones físicas o lesiones:			
Persona para notificar en caso de emergencia			
Nombres y Apellidos			
Teléfono	Móvil		
Dirección:			
Referencias:			

CONDICIONES:

Para la presente la persona turista acepta que al tomar cualquiera de los servicios turísticos de la ITC y esté identificada de riesgo como; navegar en ríos, caminatas por senderos ecológicos, realizar deportes de aventura y riesgo como: buceo, canopy, camping, navegar en quillas o canoas, kayak entre otras, que el paquete turístico señalará como de riesgo, la persona turista tendrá que acatar las reglas establecidas por el ITC y la comunidad den a conocer sea verbal o por escrito. En caso de no cumplir con lo establecido en las normas o reglamentos de los establecimientos, el ITC se reserva el derecho de negar el ingreso o a que continúe en el circuito turístico en su caso, se pedirá retirarse del lugar turístico, cuya conducta sea reincidente y que afecte a las demás personas del grupo turístico.

DESCARGA DE RESPONSABILIDADES:

La persona turista abajo firmante reconoce que realizar las actividades turísticas dentro de la ITC, con plena responsabilidad suya y está plenamente consciente el nivel de dificultad por encontrarse dentro del bosque neotropical húmedo en la Amazonía ecuatoriana y con un alto nivel de fuentes lacustres donde existen animales e insectos peligrosos. Para este efecto la ITC realizará sus actividades turísticas de acuerdo a las condiciones establecidas dentro del paquete turístico y en casos de accidentes en canoa, quilla, deslizadores no se responsabiliza de su vida integral, pero si es obligatorio estar con chaleco de salvavidas.

Para este efecto se detalla que si el turista toma a su cuenta y riesgo realizar actividades de aventura como caminata por la selva tropical con campamentos, buceo en aguas profundas y oscuras, kayak, canopy entre otros deportes que sean identificados de alto riesgo, es de plena responsabilidad del turista y la comunidad no asumirá

responsabilidad alguna sea legal o extrajudicial con dominio económica ante este tipo de turista que a cuenta y riesgo firma este documento.

El o la turista admite comprender la responsabilidad en este paquete turístico y no se extiende a los reclamos que él o la acreedor/a segundas o terceras personas en caso de sufrir algún percance en casa hasta de perder su vida.

Para su sustento legal de esta descarga se desprende del Código Civil Ecuatoriano Art. 1455.- *El Contrato es unilateral cuando una de las partes se obliga para con otra, que no contrae obligación alguna; y bilateral, cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente.* Los firmantes son capaces de comprometerse de libre y voluntariamente de acuerdo al contenido del presente contrato.

FIRMA LEGAL

FIRMA TURISTA

FECHA

Formato registro de proveedores

		<p>ITC "GRANJA AGRO TURISTICA FRONTERAS DEL ECUADOR" ASOCIACION DE FRONTERAS DEL ECUADOR REGISTRO DE PROVEEDORES</p>			
NOMBRE	PROVEEDOR	PRODUCTO	TELEFONO	E-MAIL	OBSERVACIÓN
NOMBRE:				FIRMA	
PUESTO:					

Control de entrada y salida del personal operativo

		ITC "GRANJA AGRO TURISTICA FRONTERAS DEL ECUADOR" ASOCIACION FRONTERAS DEL ECUADOR CONTROL PERSONAL OPERATIVO			
ACTIVIDAD	ENTRADA	SALIDA	DATOS	FIRMA	OBSERVACIÓN
NOMBRE RESPONSABLE				FIRMA	

Control de facturas de venta

	ITC "GRANJA AGRO TURISTICA FRONTERAS DEL ECUADOR" ASOCIACION FRONTERAS DEL ECUADOR	
CONTROL DE FACTURAS		
FECHA		
TIPO DE PAGO		
TITULO		
DEPARTAMENTO		
Nº DE FACTURA	DETALLE DE GASTO	CANTIDAD
OBSERVACIONES		TOTAL

FIRMA DE RESPONSABLE

FECHA

Formato de reservas

	<p>ITC “GRANJA AGRO TURISTICA FRONTERAS DEL ECUADOR” ASOCIACION FRONTERAS DEL ECUADOR</p>
<p>FORMATO DE RESERVAS</p>	
FECHA	
NOMBRE DEL CLIENTE	
TELÉFONO DEL CONTACTO	
CELULAR	
E - MAIL	
DIRECCION	
Nº DE PAX	
PROCEDENCIA	
FECHA DE VISITA	
NOMBRE DEL RESPONSABLE O TOUR LEADER DEL GRUPO	
SERVICIOS A BRINDAR	
VALOR POR PAX	
ATENDIDO POR	
DETALLES ADICIONALES	
<p>GRACIAS POR PREFERIRNOS</p>	

Control de inventarios

		ITC "GRANJA AGRO TURISTICA FRONTERAS DEL ECUADOR" ASOCIACION FRONTERAS DEL ECUADOR CONTROL DE INVENTARIO				
FECHA DE REPORTE						
ARTÍCULOS	FECHA DE ENTRADA	DE	FECHA DE CADUCIDAD	CANTIDAD EN BODEGA	PROVEEDOR	FIRMA
NOMBRE RESPONSABLE					FIRMA	

Listado de compras para la operación

	<p align="center">ITC "GRANJA AGRO TURISTICA FRONTERAS DEL ECUADOR" ASOCIACION FRONTERAS DEL ECUADOR</p>	
<p>LISTADO DE COMPRAS PARA OPERACIÓN TURISTICA</p>		
<p>FECHA:</p>	<p>REGISTO N°</p>	
<p>DEPARTAMENTO</p>		
<p>ARTÍCULO</p>	<p>CANTIDAD</p>	
<p>FIRMA SOLICITANTE</p>	<p>AUTORIZACION</p>	
<p>OBSERVACIONES</p>		

Tarjeta de comentario de los turistas

	<p align="center">ITC "GRANJA AGRO TURISTICA FRONTERAS DEL ECUADOR" ASOCIACION FRONTERAS DEL ECUADOR</p>	
<p>TARJETA DE COMENTARIO DE LSO TURISTAS</p>		
<p>FECHA:</p>		
<p>1. COMO EVALUA LA CAMODIDAD DE LAS VISITAS Y ACTIVIDADES REALIZADAS</p>		
<p>Pobre</p>	<p>Bueno</p>	<p>Excelente</p>
<p>2. EL TRATO DEL PERSONAL FUE:</p>		
<p>Pobre</p>	<p>Bueno</p>	<p>Excelente</p>
<p>3. LOS CONOCIMIENTOS DEL GUIA DE TURISMO FUERON</p>		
<p>Pobre</p>	<p>Bueno</p>	<p>Excelente</p>
<p>4. LA EXPERINCIA Y RPRODUCTOS DENTRO DE LA GRANJA FUERON</p>		
<p>Pobre</p>	<p>Bueno</p>	<p>Excelente</p>
<p>Comentarios:</p>		

Ficha de registro de visitantes



Ficha de Registro de Visitantes

- 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

Salud

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

Registro de limpieza

		<p align="center">ITC "GRANJA AGRO TURISTICA FRONTERAS DEL ECUADOR" ASOCIACION FRONTERAS DEL ECUADOR</p>		
REGISTRO DE LIMPIEZA				
FECHA	HORA	ENCARGADO DE LA LIMPIEZA	FIRMA	SUPERVISOR

Registro de mantenimiento

		<p align="center">ITC "GRANJA AGRO TURISTICA FRONTERAS DEL ECUADOR" ASOCIACION FRONTERAS DEL ECUADOR</p>		
REGISTRO DEMANTENIMIENTO				
FECHA	HORA	ENCARGADO DE CONTROL DE MANTENIMIENTO	FIRMA	SUPERVISOR

10. Bibliografía

- Asamblea Nacional del Ecuador. 2010. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y descentralización –COOTAD.
- Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo. 1998. Propuesta de Políticas y estrategia para la participación comunitaria en el Ecoturismo. Quito, Ecuador.
- Carlos Maldonado: Códigos éticos de conducta. Tendencias internacionales e implicaciones para el turismo comunitario, SEED, OIT, 2005.
- 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
- DIAS, Antonio (2007), El Verdadero Ecoturismo ¿de que depende? Universidad de Costa Rica, Costa Rica
- DUQUE, Rosa & OCHOA Freddy (2007). Guía para la elaboración de un plan de negocios con enfoque hacia la sostenibilidad. Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt, Bogotá, Colombia
- DUQUE, Saira, Mejores Prácticas para el turismo sostenible en el Destino Rurrenabaque, La Paz – Bolivia
- Federación Española de Municipios y Provincias, Secretaría General de Turismo. Modelos de Gestión Turística Local. Principios y prácticas, Madrid, España
- 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 Coordinador de Patrimonio. 2011. Boletín No. 06.
- Ministerio Coordinador de Patrimonio. 2009. Agenda del Consejo Sectorial de Política de Patrimonio. 2009-2010.
- 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 del Ecuador. 2010. Plan Integral de Marketing Turístico de Ecuador 2010 – 2014. Quito, Ecuador.
- 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 S/F. Informe técnico políticas y programas para el desarrollo del turismo sustentable. Quito, Ecuador

- Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad. Agenda para la transformación productiva, Consejo Sectorial de la Producción 2010 – 2013 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.
- República del Ecuador. 2008. Constitución Política de la República del Ecuador.
- 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.

MANUAL OPERACIONAL

INICIATIVA TURISMO
COMUNITARIO
SACHA ÑAMBI

2011



El Manual Operacional de la Iniciativa de Turismo Comunitario Sacha Ñambi, de la Comunidad Alta Florencia 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 Yasuni”, 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 Yasuni 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. Antecedentes.....	5
2. Objetivos del manual.....	6
Definiciones	6
3. Productos de la Iniciativa de Turismo Comunitario.....	7
4. Gestión de las actividades de turismo comunitario de la ITC Sacha Ñambi	11
Funciones, requisitos y responsabilidades	11
De la Asamblea General.....	11
Del Directorio.....	11
Del Administrador/a – Jefe de Operaciones (Gerente).....	12
Cocinero/a	13
Del mesero.....	14
Guía.....	14
5. Administración	16
Políticas de ecoturismo de la Iniciativa de Turismo Comunitario.....	16
6. Actividades de turismo que se realizan en la iniciativa de Turismo Comunitario	21
7. Código de conducta para los visitantes	24
8. Programas.....	25
1) Programa de reciclaje de papel y cartón	25
2) Programa de utilización de desechos orgánicos.....	25
3) Programa de uso y ahorro de agua.....	25
4) Programa de Uso de y uso de energía	25
5) Programa de manejo de desechos sólidos.	25
6) Programa contra incendios y evacuación.	26
7) Botiquín de primeros auxilios	27
8) Programa de prevención y mitigación de derrames de combustibles.	28
9) Manipulación y Almacenamiento hacia y dentro de la operación	28
10) Programa de control de plagas.	28
11) Tamaño de grupos de visitantes.....	28
12) Materiales e insumos	29
13) Programa de uso y ahorro de agua.....	30
14) Programa de uso de energía	30
15) programa uso y manejo de suelos	31
16) Programa flora y fauna (lista de principales especies de LA ZONA)	31
17) Programa de manejo de desechos	31
18) Programa de Educación Ambiental.....	32

19) Comunidades locales	32
20) Acciones para revalorizar la cultura	33
Listas de chequeo para la ITC.....	34
9. Fichas y registros de la operación de la ITC.....	41
Formulario de descarga de responsabilidades	41
Registro de personal	43
Formato registro de proveedores	44
Control de entrada y salida del personal operativo	45
Control de facturas de venta	46
Formato de reservas	47
Control de inventarios	48
Listado de compras para la operación	49
Tarjeta de comentario de los turistas	50
Ficha de registro de visitantes	51
Registro de limpieza.....	52
Registro de mantenimiento	52
10. Bibliografía	53

1. Antecedentes

El Centro de Turismo Comunitario “Sacha Ñambi”; Comunidad Alta Florencia, creado por 25 socios que de forma libre y voluntaria se comprometen a fomentar un turismo sostenible y responsable, con el apoyo de la cooperación externa, que se ha comprometido a apoyar a esta iniciativa turística en la Ribera del Rio Napo, los socios de la ITC, “SACHA ÑAMBI”, ponen como contraparte mana de obra, materiales de la zona, su territorio para el emplazamiento turístico y su tiempo para la capacitación permanente y forma rotativa entre los socios para el adecuado manejo de la Iniciativa de Turismo Comunitario.

El producto turístico de la Iniciativa de Turismo Comunitario “Sacha Ñambi” pertenece a los socios, pero el territorio pertenecerá a la comunidad Alta Florencia, lugar donde se encuentran los atractivos turísticos que forman parte integral del producto turístico de la ITC “Sacha Ñambi”, mediante la construcción de un Parador Turístico y el sendero de observación e interpretación de la naturaleza. Además, las utilidades que se generen se establecerán un porcentaje para la comunidad y que estas estarán establecidas en el reglamento interno de la ITC.

2. Objetivos del manual

1. Establecer las funciones que se han confiado a cada área, a fin de crear responsabilidades, evitar duplicidades y detectar omisiones en cada puesto de trabajo del ITC
2. Orientar la correcta ejecución de las labores entregadas al personal y propiciar uniformidad en el trabajo.
3. Promover el aprovechamiento racional del talento humano y los recursos materiales, financieros y tecnológicos
4. Orientar a la ITC a la búsqueda de un mejoramiento continuo en la calidad de sus servicios.

Definiciones

La ITC “Sacha Ñambi”, es reconocida por la Comunidad Alta Florencia, la misma que socio activa de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Rio Napo –REST-, en el Cantón Aguarico provincia de Orellana.

- I. **Parador Turístico “Pilchi Ruku”**, infraestructura básica donde se puede acampar con carpas dotadas por la iniciativa, donde se encuentra una pequeña área de recepción
- II. **Restaurant**, con capacidad para 30 personas donde se brinda comida tradicional con elementos propios
- III. **Sendero “Sacha Ñambi”**, de una duración de 3 horas, el mismo que parte desde la ITC y llega a la comunidad de Alta Florencia, donde se observa la biodiversidad del Bosque Neotropical de la Amazonía baja ecuatoriana.

3. Productos de la Iniciativa de Turismo Comunitario

El Sacha Ñambi se encuentra Ubicado en la Provincia de Orellana, cantón Aguarico, Tiputini, en la Comunidad de Alta Florencia.

Alta Florencia es una comunidad Kichwa localizada aproximadamente a 300km de distancia de la ciudad Puerto Francisco de Orellana (Coca) y a menos de 20km de la frontera con Perú. Su clima es húmedo tropical con una temperatura que varía entre 21º y 37º centígrados ya que está a una altura promedio de 200 m.s.n.m.

Tiene una topografía plana y pantanos cerca de los ríos. La época más lluviosa del año se extiende de abril a junio y la menos lluviosa de agosto a enero.

Los productos turísticos que desarrollan son:

- ✓ Alimentación
- ✓ Guianza
- ✓ Hospedaje

Producto Turístico Hospedaje

Recomendaciones

- ✓ Es importante brindar un lugar cómodo, limpio, ventilado y agradable.
- ✓ La limpieza diaria del parador evita la presencia de insectos.
- ✓ Se recomienda decorar con adornos de la región, como artesanías, plantas, cuadros, etc., procurando que sean artículos que los visitantes no puedan llevarse.
- ✓ Colocar en un lugar visible de la habitación el reglamento y el código de conducta (que pueden estar impresos y enmarcados). De la misma forma se recomienda un programa del tipo “No deje rastro”, en el que se establezcan los criterios para evitar un impacto negativo en la naturaleza.

Producto turístico Alimentación

Recomendaciones

Área de Almacenamiento

- ✓ Todo debe permanecer seco y limpio.
- ✓ Los alimentos no deben colocarse en el piso.
- ✓ Los alimentos deben guardarse en recipientes limpios, tapados y distantes de fuentes de calor (fogón, estufa, sol directo) y de animales.
- ✓ Las latas no deben presentar abombamiento, abolladuras o corrosión.
- ✓ Los granos y productos secos deben estar absolutamente limpios de plagas u hongos.

Área de preparación de alimentos

- ✓ Limpiar al inicio y fin de cada día.
- ✓ Lavar diariamente trapos y limpiones.

- ✓ Por seguridad, no permitir el acceso a niños.

Preparación de alimentos

- ✓ Utilizar agua de garrafón o hervida.
- ✓ Carnes, sopas y guisados deben servirse calientes, y fríos los alimentos frescos (ensaladas y frutas).
- ✓ Desinfectar las frutas y verduras con microbicidas (éstos se adquieren en farmacias).

Personal encargado de la alimentación

- ✓ Evitar que personas enfermas manejen los alimentos.
- ✓ Utilizar una malla en la cabeza para evitar que caigan cabellos en los alimentos.
- ✓ Cubrir las heridas o rasguños con vendaje o gasas.
- ✓ Nunca utilizar los dedos para probar alimentos.
- ✓ Evitar sonarse la nariz al preparar los alimentos.
- ✓ No escupir.
- ✓ Lavarse las manos constantemente: en cada cambio de actividad; antes y después de ir al baño; después de peinarse el pelo; al entrar en el área de reparación de alimentos; entre la manipulación de alimentos crudos y cocinados; después de comer, fumar o sonarse la nariz; después de manipular desperdicios y basura.

Desechos

- ✓ Deben colocarse lejos del área de preparación de alimentos.
- ✓ Los contenedores deben permanecer tapados.
- ✓ Separar lo orgánico (para preparar compostas) de lo inorgánico (reciclable y no reciclable).

Menús

- ✓ El visitante que gusta del ecoturismo comunitario está dispuesto y deseoso de probar platillos tradicionales o propios de la región. Además, siempre se aprecia mejor un menú sencillo y balanceado.
- ✓ Evitar elaborar platillos con picante; se recomienda colocar en cada mesa salsa picante para que el comensal la dosifique a su gusto.
- ✓ Ofrecer fruta o jugo y café o té antes del desayuno.
- ✓ Si se ofrecen platillos de la región es importante informar de manera detallada sobre el tipo de ingredientes empleados.

Producto turístico Senderismo

Recomendaciones

Señalética: Un plan de señalética debe permitir identificar los puntos de interés y evitar posibles confusiones.

El servicio de señalización sea ésta externa o interna, deberá seguir los siguientes lineamientos básicos.

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

Señalética Externa

- ✓ Ubicación plena (clara y visible) en los desvíos de las carreteras principales más cercanas, de rótulos de información, en los que deberá constar:
- ✓ Nombre completo de la ITC
- ✓ Distancia aproximada en kilómetros y tiempos, desde el PUERTO Nuevo Rocafuerte de desvío hasta el establecimiento de la Empresa.

Señalética Interna

- ✓ Rótulos, carteleras, guías, papelógrafos u otros medios donde se encuentre un mapa de las instalaciones, y se ubiquen las áreas recreacionales y sociales, los dormitorios, los baños sociales, el comedor, senderos autoguiados (en caso de tenerlos) y los principales atractivos turísticos dentro del establecimiento.
- ✓ Rótulos que indiquen zonas de alto riesgo, áreas restringidas.
- ✓ Rótulos que muestren la ubicación de extintores y salidas de emergencia.

Senderos

- ✓ Los senderos deberán estar claramente identificados y delimitados.
- ✓ La información de senderos guiados deberá dar importancia a la presencia de un guía o interprete, durante la excursión de los pasajeros.
- ✓ Mantenimientos periódicos al o los senderos que forman parte de la operación (limpieza de vegetación caída, retiro de obstáculos, mantenimiento de letreros)
- ✓ Los senderos que se diseñen en el futuro deberán evitar atravesar por áreas de potencial peligro (p.e. precipicios, ríos corrientosos sin puentes, etc.) y/o sitios ecológicamente frágiles (p.e. bordes de ríos corrientosos).

Guías

- ✓ Todo guía deberá tener conocimientos generales sobre: cultivos y manejo de los mismos, flora y fauna de la zona, historia y saber ancestral local.
 - ✓ Todo guía antes de iniciar la excursión por los senderos o antes de abordar cualquier medio de transporte, deberá poner especial énfasis en el comportamiento que debe mantener el visitante y/o grupo durante el recorrido.
 - ✓ El intérprete durante la excursión deberá destacar la importancia de la conservación y protección de los recursos naturales, así como la valorización de la cultura local y el trabajo de la granja.
 - ✓ El guía mostrará puntualidad y cumplimiento con el horario planificado para el desarrollo de la excursión.
 - ✓ - Durante la excursión el guía deberá estar pendiente de todos los integrantes del grupo.
 - ✓ - El intérprete estará capacitado y preparado para atender casos de primeros auxilios.
-
- La operación turística es la actividad que comprende las diversas formas de organización de viajes y visitas, en todas las modalidades turísticas que sean aceptadas por el Ministerio de Turismo.

 - La operación turística se realizará por personas naturales o jurídicas, debidamente autorizadas, que se dediquen profesionalmente a esta actividad, directamente o en asocio con otros proveedores de actividades y/o servicios turísticos. Cuando las agencias operadoras provean su propio transporte, esta actividad se considerará parte de la operación¹.

¹ Operación turística Ecuador, Norma Técnica

4. Gestión de las actividades de turismo comunitario de la ITC Sacha Ñambi

Este manual operacional de la ITC Sacha Ñambi fue elaborado para fortalecer el buen funcionamiento de la operación de turismo comunitario que lleva adelante la ITC, buscando mejorar constantemente la calidad de los servicios turísticos que ofrecemos sobre la base del Manual de Buenas Prácticas de Turismo Comunitario adoptado por la REST.

Los objetivos específicos de trabajo de este manual son:

- ✓ **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**
- ✓ **Promoción**
- ✓ **Guías e interpretación**

Funciones, requisitos y responsabilidades

De la Asamblea General

Funciones

- Representa la institucionalidad de la ITC ante organismos locales, nacionales e internacionales
- Velar por el cumplimiento del Manual Operativo
- Estudiar el presupuesto de gastos y darle su aprobación

Requisitos

- Para ser miembro de la Asamblea debe cumplir con lo establecido en los estatutos de la ITC

Responsabilidades

- Aprobar los estados financieros y el balance general de operaciones de la vigencia anterior
- Autorizar enajenación de bienes del ITC
- Aprobar las reformas del manual operativo
- Las demás que señale la ley o se fijen en el presente manual operativo

Del Directorio

Funciones

- Designar y remover al Administrador o Jefe de Operaciones

- Crear los empleos que considere necesarios en función al buen funcionamiento y a la nueva inclusión de servicios turísticos
- Delegar al representante legal o cualquier otro asociado, las funciones que estime convenientes.

Requisitos

- Para ser miembro del Directorio debe cumplir con lo establecido con los estatutos de la ITC

Responsabilidades

- Autorizar al representante legal para comprar, vender, o gravar bienes, o grabar bienes y para celebrar contratos.
- Convocar a Asamblea General cuando no lo haga el representante legal a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue conveniente.
- Presentar a la Asamblea General los informes necesarios
- Examinar cuando lo tenga a bien los libro, documentos y caja de la entidad
- Tomar las decisiones que no correspondan a otro órgano del ITC.

Del Administrador/a – Jefe de Operaciones (Gerente)

Funciones

- Representar legalmente, judicial y extrajudicial a la ITC
- Apertura de las cuentas bancarias a nombre de la ITC, conjuntamente con el Tesorero o delgado de la Junta, manteniendo una firma compartida para girarlos cheques de acuerdo a lo estipulado por el reglamento .
- Elaborar POA, Planes presupuestarios y plan de gastos de la ITC
- Cumplir y hacer cumplir todo el contenido del manual Operativo.
- Ejecutar los negocios de la ITC; y velar por el buen uso de los bienes y servicios.

Requisitos

- Tener los conocimientos en Administración de negocios turísticos y presentar acreditación de por lo menos 40 horas.
- Manejo de Microsoft Office
- Experiencia en manejo y motivación de grupos
- Tener habilidades y destrezas en análisis y síntesis de documentos, elaboración de paquetes turísticos y una excelente comunicación oral y escrita.
- Poseer capacidad de negociación
- Tener iniciativa, creatividad e innovación para realizar una mejora continua de los productos de la ITC.

Responsabilidades

- Contratar el personal de la ITC y firmar los contratos
- Realizar pagos al personal, proveedores de bienes, insumos y de servicios externos a la ITC
- Vigilar la recaudación e inversión, así como el correcto uso de los bienes de la ITC
- Suscribir los convenios y contratos comerciales
- Firmar balances y demás informes financieros
- Rendimiento de cuentas

Camarero/a

Funciones

- Realizar la limpieza y puesta a punto del campamento, así como de las áreas comunes de pisos, cuidando el buen estado de instalaciones y mobiliario
- Entregar objetos olvidados por los clientes
- Completar las hojas de trabajo
- Comunicar las anomalías detectadas, mediante los procedimientos y técnicas establecidas por el Administrador
- Ofrecer una alta calidad en cuanto a limpieza e higiene y perfecto estado de uso de las instalaciones.

Requisitos

- Tener conocimientos sobre el puesto de camarero
- Presentar la acreditación de haberse capacitado para este puesto de trabajo
- Ser residente de la comunidad
- Demostrar una actitud innovadora y creativa para el puesto de trabajo

Responsabilidades

- Recibir la información adecuada sobre el estado del campamento y preparar el material, maquinaria, productos y utensilios para la inicialización del desarrollo del trabajo.
- Limpiar y arreglar las carpas, el campamento y áreas colindantes.
- Comprobar el buen estado de carpas, colchones, instalaciones y mobiliario.
- Atender al cliente durante su permanencia en el campamento, utilizando el material y las habilidades adecuadas, para ofrecerle un correcto servicio

Cocinero/a

Funciones

- Organizar la cocina
- Elaborar los Menús
- Inventar nuevos platos con la variedad de productos locales
- Supervisar el producto final
- La presentación del plato

Requisitos

- Tener conocimientos de cocina y demostrar los créditos de capacitación de por lo menos 40 horas
- Ser residente de la comunidad local
- Tener un mínimo de experiencia en preparación de platos
- Poseer capacidad de liderazgo y orden en la cocina
- Tener conocimientos de primeros auxilios

Responsabilidades

- Recepción de alimentos
- Mantenimiento del área de trabajo en buen estado y limpio

- Elaboración de los menús y platos de acuerdo a los clientes registrados en la ITC
- Atención al cliente, de su servicio , porciones de alimentos en cada plato
- EL uso oficial del uniforme o ropa establecida en el reglamento para el cocinero

Del mesero

Funciones

- Servicio al cliente en el restaurant o espacio designado para los comensales
- Elaborar conjuntamente con el cocinero los menús y platos
- Apoyar al cocinero en preparar los platos
- Atención a comensales y llevar los alimentos a las mesas

Requisitos

- Saber leer y escribir
- Tener conocimientos sobre el servicio de mesero
- Ser residente de la comunidad o de la zona
- Poseer capacidad de liderazgo
- Tener conocimientos de primeros auxilios

Responsabilidades

- Tomar ordenes de pedido, de manera culta y respetuosa de sus clientes
- Estar pudiente de limpieza y aseo del comedor y sus alrededores
- Conocer y respetar su horario de trabajo
- Apoyar constantemente al cocinero, para definir menús y decoraciones de mesa
- Conocer la historia de la ITC
- Evitar cualquier conversación larga en alguna mesa en particular

Guía

Funciones

- Recibe instrucciones del administrador
- Coordina los servicios que se presta durante el recorrido
- Asiste al turista en primeros auxilios y coordina su ingreso a la ITC
- Guiara a turistas en el sendero de la Finca
- Distribuye los tiempos entre los diferentes puntos del recorrido

Requisitos

- Tener licencia de guía local
- Presentar acreditación de capacitación mínimo 40 horas
- Ser miembro de la asociación
- Tener disponibilidad de tiempo
- Conocer sobre primeros auxilios
- Ser amable, respetuoso con los turistas

- Fluidez oral
- Tener conocimiento sobre la zona y sus recursos

Responsabilidades

- Registrar día y hora de llegada de los clientes (check in²), tipo de tour, órdenes de servicios, presupuesto para gastos del tour y salida (check out³)
- Elaborar un informe final del itinerario
- Acompañar a los turistas en las compras dentro de la finca
- Controla periódicamente el grupo de turistas que está bajo su responsabilidad
- Toma decisiones en situaciones especiales que afectan al turista y al recorrido dentro de la finca
- Guiar a los grupos de acuerdo al itinerario
- Registrar los acontecimientos e informar de alguna novedad de forma oportuna al Administrador

² CHECK IN: Entrada de los turistas/visitantes a la ITC

³ CHECK OUT: Salida de los turistas/visitantes la ITC

5. Administración

Políticas de ecoturismo de la Iniciativa de Turismo Comunitario.

Iniciativa de turismo comunitario Sacha Ñambi

Estructura organizacional

1. La Iniciativa de Turismo Comunitario Sacha Ñambi es una organización comunitaria debidamente autorizada por la Comunidad de Alta Florencia que posee autonomía en el área administrativa, técnica y financiera para desarrollar actividades de turismo comunitario en el área de la comunidad de Alta Florencia. Está ubicada en la parroquia Tiputuni, del cantón Aguarico de la provincia de Orellana.
2. La ITC depende de la asamblea de la comunidad para las decisiones que se tomen en lo referente a las actividades de turismo incluyendo el desarrollo de nuevos productos, la implementación de alianzas con otros ITC, agencias de viajes, tour operadores y otros actores de turismo de Ecuador y del mundo, así como otros aspectos relacionados con la actividad de turismo en el ITC.
3. LA ITC tiene su sede en el centro de turismo comunitario, en el centro de recepción de turistas que se encuentra en la comunidad de Alta Florencia.
4. La ITC es miembro activo de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Río Napo - “REST”
5. El nombre comercial de la Iniciativa de Turismo Comunitario es el Centro de Rescate Animal la Isla de los Monos
6. La operación de turismo comunitario de la ITC se enmarca en los estatutos de la comunidad Alta Florencia, en los estatutos de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Río Napo - “REST, en las normas internas de la comunidad expresadas en este manual, en el código de conducta de la Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Río Napo – REST, en los lineamientos del turismo comunitario del Ministerio de Turismo, en los lineamientos, normas y actividades de turismo en el Patrimonio Natural del Estado PANE.
7. Las funciones de la ITC Sacha Ñambi son:
 - Operar las actividades de turismo comunitario ofertadas por la ITC Sacha Ñambi
 - En un marco de equidad distribuir las visitas entre los prestadores/as de servicios turísticos miembros de la ITC
 - Elaborar cada mes un cronograma para rotar entre los prestadores/as de servicios existentes en la Comunidad las visitas de turistas y visitantes
 - Toda comida que se ofrezca a turistas o visitantes de la ITC se elaborará con los productos agrícolas, pecuarios, artesanales y culturales de la comunidad que reúnan las garantías de calidad y seguridad; si por razones logísticas o de producción interna de la comunidad esto no es posible, se podrá buscar los productos en otros ITC, comunidades vecinas o en los mercados locales de acuerdo a las necesidades que se presenten
 - Elaborar de manera semestral un cuadro que refleje la compensación de los valores acordados con cada prestador de servicio de la ITC. La compensación se hará de acuerdo al flujo de turistas o visitantes y se la entregará al prestador de servicios una vez que el turista, viajero o grupo de turistas haya terminado su visita a la comunidad.
 - Promocionar por igual los servicios que ofrecen los miembros de la ITC
 - Promocionar por igual los atractivos de la comunidad
 - Entregar un servicio de calidad a los turistas y visitantes de la ITC, trabajando en procesos de mejora continua de la calidad de los servicios turísticos con los prestadores locales de servicios, en el marco del programa de mejores prácticas de la REST o implementando un programa de mejores prácticas de manera directa.

- Gestionar y ejecutar el financiamiento de programas, proyectos y actividades que tiendan al mejoramiento del producto turístico de su oferta;
- Distribuir las ganancias económicas que se obtengan por la gestión turística, en la forma acordada con la Comunidad Alta Florencia tal como se especifica en el punto 11 de este Manual;
- Preparar cada semestre un informe de gestión y de el funcionamiento de la operación turística, para la rendición de cuentas a la asamblea general de la Comunidad
- En consulta con la Asamblea General tener medidas disciplinarias de corrección por actos que perjudiquen o lesionen los intereses del turismo que se ofrece en la Comunidad, estas medidas incluirán una multa;
- Tramitar los permisos administrativos y legales que exija la normativa de las instituciones públicas para el ejercicio del turismo comunitario;
- Obtener los permisos necesario para el funcionamiento de la ITC ante las autoridades públicas y,
- Las demás funciones administrativas y operativas propias de la actividad.

5. Está prohibido a la ITC:

- a) Direcccionar a los turistas y visitantes hacia otros lugares u operaciones de turismo en perjuicio de los intereses de la ITC Sacha Ñambi”;
- b) Cambiar los precios de los servicios de turismo sin el previo acuerdo y autorización de la Comunidad
- c) Favorecer a prestadores de servicios por intereses personales, familiares o políticos
- d) Discriminar o segregar a los prestadores/as de servicios sin causa alguna
- e) Sancionar de cualquier forma a los miembros de la ITC, esta facultad corresponde a la asamblea general de la comunidad Alta Florencia;
- f) Desviar o defraudar los fondos y bienes institucionales para provecho personal, familiar o político; y,
- g) Asumir actitudes negativas ante los turistas o visitantes.

6. Siendo el Presidente/a el representante legal de la comunidad Alta Florencia, son sus funciones en materia turística a más de las contempladas en el estatuto:

- a. Convocar y presidir todas las sesiones, actos oficiales, administrativos y la rendición de cuentas la ITC
- b. Hacer cumplir de las obligaciones de la ITC y de la operación de turismo en un marco de calidad y responsabilidad.
- c. Vigilar la correcta prestación de servicios relacionados con la actividad de turismo por los miembros de la ITC y a los empleados/as de la operación de turismo comunitario
- d. Suscribir la correspondencia oficial;
- e. Firmar los convenios, acuerdos, alianzas relacionados con la operación de turismo comunitario
- f. Proponer las modificaciones al presente Manual Operativo, las cuales serán presentadas a la asamblea general de la comunidad
- g. Informar, al final de su período, de la gestión y marcha de la ITC; y,
- h. Las demás que le otorgue la asamblea general o el directorio

7. El/a Tesorero/a, para desempeñar su cargo, cumplirá obligatoriamente los requisitos que serán determinados por la asamblea general. Será el responsable de:

- ✓ Miembro activo de la ITC es toda persona de la comunidad Alta Florencia que ha sido aceptado por la ITC y que está al día con todas las obligaciones tanto de la comunidad de Alta Florencia como de la ITC Centro de Sacha Ñambi

Régimen económico

1. Todo ingreso generado por la venta de paquetes, visitas, actividades de turismo o por la prestación de servicios turísticos, pagará los costos reales fijados previamente con los prestadores/as de servicios y con las personas que hayan entregado algún producto. La ITC Sacha Ñambi cuidará la venta de los servicios de turismo comunitario no genere pérdidas a los prestadores/as de servicios o a los proveedores/as de bienes miembros.
2. Todo paquete, visita, actividad de turismo, prestación de servicio de turismo tendrá un precio neto para la venta al público.
3. El 100 % del pago por paquete, visita, actividad de turismo, prestación de servicio de turismo ofrecido por la ITC debe ser realizado antes de la llegada de los turistas, visitantes o grupos a la ITC.
4. Constituyen ingresos que se destinarán al cumplimiento de sus objetivos, los siguientes:
 - Las cuotas ordinarias y extraordinarias de los socios/miembros de la ITC y el valor de las multas y sanciones que se fijen a los prestadores/as de servicios turísticos o proveedores/as de bienes;
 - Los aportes y donaciones que reciba por la celebración de convenios o contratos en materia turística suscritos con personas naturales o jurídicas; públicas, privadas o comunitarias; nacionales o extranjeras;
 - La ganancia que se obtengan de las actividades turísticas;
 - El producto que se obtenga de la gestión de proyectos de turismo y,
 - Cualquier otro ingreso que se adquiriera lícitamente.
5. Para efectos tributarios, de conformidad con la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, reconócese que la ITC Sacha Ñambi es un emprendimiento de economía popular y solidaria integrada exclusivamente por indígenas del Pueblo Kichwa Amazónico de la Comunidad Alta Florencia.
6. La distribución de los excedentes, beneficios económicos, ganancias de la actividad de turismo comunitario, se realizará de acuerdo al POA anual y se regirá de la siguiente manera:
 - De existir una ganancia, luego del pago a los prestadores/as de servicios o a los proveedores/as de bienes, esta se destinara primero a cubrir los siguientes costos de la operación de turismo comunitario:
 - Cubrir los gastos administrativos (personal, impuestos, agua, luz, teléfono, materiales de oficina, aseo, etc.).
 - Cubrir los costos de mantenimiento de la infraestructura turística de la ITC (cabañas, comedor, canoas, motores, radios de comunicación, etc.)
 - Manejo y mantenimiento del sitio web de la ITC
 - Acciones de mercadeo de la ITC sola o en alianza con otros ITC y/o la REST como Material promocional (afiches, postales, folletos, papelería y publicidad en general de su oferta turística), participación en rondas de negocio, ferias de turismo, nacionales o internacionales.
 - Promocionar y vender el producto turístico de la Comunidad Alta Florencia en nuevos mercados o a Operadores/as.
 - Realización de viajes de familiarización a potenciales compradores y de viajes de prensa.
 - Capacitar en materia turística, calidad de servicio, guianza, manejo de grupos, idiomas y otras actividades relacionadas con la operación de turismo comunitario a los miembros activos de la ITC y a la población de la Comunidad Alta Florencia.
 - Cubrir los costos de implementación de un programa de calidad y/o de mejores prácticas
7. De quedar una ganancia luego de cubrir los costos mencionados en el punto anterior, se destinará a un fondo Promejoras de la comunidad Alta Florencia. Este fondo Promejoras servirá para cubrir ciertas actividades propuestas un Plan Operativo Anual; presupuesto para invertir estos recursos en obras de interés prioritario

que determine la asamblea general de la comunidad. Este particular será puesto en conocimiento de las autoridades públicas para los fines legales correspondientes.

8. La ITC Sacha Ñambi implementara un programa de calidad para los servicios turístico en el marco del programa de calidad de la REST. Los miembros proveedores de servicios que participen de este programa tendrán incentivos como:

- Prioridad para el envío de turistas a consumir sus servicios y/o productos;
- Ser beneficiarios de los programas y proyectos que se desarrollaren en materia turística.
- Sus servicios y/o productos estarán descrito en el sitio web de la ITC
- Ser reconocidos/as públicamente en las asambleas generales por sus labores, méritos, iniciativas, etc.
- Recomendar su nombre ante las instancias públicas, privadas y comunitarias, nacionales o extranjeras, para eventos de capacitación, fuentes de trabajo o de formación profesional.
- Percibir otros beneficios que se establezcan.

6. Actividades de turismo que se realizan en la iniciativa de Turismo Comunitario

- ✓ Guianza
- ✓ Alimentación
- ✓ Hospedaje

Información que se entrega a los clientes

Políticas de Reservación, pago y cancelación

Como usuario de la ITC Sacha Ñambi usted tiene el control de todos sus planes de viaje, por lo que comprendemos que también desee tener el control de su información personal, así que ganarnos y mantener su confianza es de vital importancia para nosotros y es una responsabilidad que tomamos muy en serio todos los días, razón por la cual recomendamos a los usuarios la importancia de leer el contenido de las políticas de reservación, pago, cancelación, privacidad, seguridad y de deslinde de responsabilidad.

1. Medios de comunicación validos

Toda solicitud de reserva, modificación, reconfirmación o anulación debe ser realizada vía correo electrónico o vía fax la vía telefónica solo sirve para informar sobre la disponibilidad. Las anteriores solicitudes (confirmaciones, listas de espera, anulaciones) serán respondidas únicamente por el Departamento de Reservas por los medios anteriormente mencionados en un máximo de 48 horas y serán los únicos documentos validos en caso de reclamos (fax o correos). Las anulaciones deben tener el conforme del Departamento de Reservas para ser validas. El correo electrónico del Departamento de Reservas es: _____

2. Tratamiento de las reservas como individuales o grupales

2.1. Reservas individuales (Foreign Individual Travelers –FITS -)

Se considera como reserva de FITs⁴ a un grupo entre 1 y 4 personas, pasado este número se tratará la reserva como GRUPAL

La **CONFIRMACIÓN** se debe enviar a 30 días antes del arribo de los pasajeros.

La **RECONFIRMACIÓN** se debe enviar a 15 días antes del arribo de los pasajeros y se debe enviar el recibo bancario del **PREPAGO** respectivo.

El incumplimiento de estas políticas puede causar la anulación de la reserva.

2.2. Reservas grupales

Se considera a una reserva como grupal desde 05 personas a más.

La **CONFIRMACIÓN** se debe enviar a 30 días antes del arribo de los pasajeros, con 04 nombres.

La **RECONFIRMACIÓN** se debe enviar a 15 días antes del arribo de los pasajeros, con ningún pasajero en NO NAME y se debe enviar el recibo bancario del **PREPAGO** respectivo.

El incumplimiento de estas políticas puede causar la anulación de la reserva.

⁴ **FIT: Foreign Individual Travelers:** Se refiere a aquellos viajeros que no forman parte de un paquete de turismo, sino que viajan de manera independiente.

2.3. Reservas de último minuto

Se considera como reservas de último minuto a aquellas reservas efectuadas a menos de 16 días, en este caso el tratamiento para FITS o GRUPOS es como se detalla:

2.3.1. Reservas de último minuto FITS

Para las reservas de FITS, se puede modificar el Lista de registro hasta 48 horas después de efectuar la reserva, pasado este tiempo la reserva quedará automáticamente reconfirmada sin posibilidad de anulación o reducción.

2.3.2. Reservas de último minuto grupos

Para las reservas de GRUPOS, se puede modificar el Lista de registro hasta 72 horas después de efectuar la reserva, pasado este tiempo la reserva quedará automáticamente reconfirmada sin posibilidad de anulación o reducción.

3. Política de cobro de no show y procedimiento para reclamar reembolsos

Se dará por anulada una reserva cuando tenga la conformidad de anulación enviada por nuestro departamento de reservas sólo por vía de correo electrónico o fax. Si la agencia solicitara anular una reserva ya reconfirmada, se cobrará el 100% de la tarifa pactada en la factura de servicios por la totalidad de las noches reconfirmadas. El cobro de penalidades está sujeto a 10% de servicio y 12% de IVA

En caso de anulación de servicios, actividades, traslados y alimentación no se cobrará penalidad si la anulación se hace con un mínimo de 72 horas de lo contrario se cobrará el 100% de los servicios confirmados. Para los reembolsos, en caso de anulación y/o reducción de grupo: Cuando se haya recibido un pre-pago anticipado y se informara la anulación total o parcial del grupo, este se considerará 100% reembolsable siempre y cuando esté dentro del plazo de reconfirmación que le corresponde según el tipo de reserva, es decir reservas de FITS, reservas de Grupos o reservas de último minuto. Si se realiza la anulación o reducción después de la fecha límite establecida, no habrá derecho a reclamar reembolso. En el caso de servicios, actividades, traslados y alimentación, el reembolso será del 100% si se avisara con 48 horas de anticipación como mínimo.

4. Tratamiento de las reservas de almuerzos y cenas

Las reservas de almuerzos y cenas se deben solicitar con un mínimo de 48 horas de anticipación, las cuales quedan automáticamente reconfirmadas sin posibilidad de anulación.

5. Política de pasajeros liberados

En cada reserva se libera al pasajero número 16, es decir por cada 15 pasajeros hay un pasajero liberado, y las reservas no son acumulables entre sí. El criterio y orden de liberación para el Departamento de Reservas es primero liberar al tour conductor, luego a un guía y finalmente a un pasajero, en ese orden.

Datos de contacto, de facturación y los pagos a la ITC

Los datos de facturación a la empresa son los siguientes:

Razón social: Sacha Ñambi

RUC:

Dirección:

Las cuentas válidas para efectuar los depósitos para Sacha Ñambi son:

BANCO:

TITULAR DE LA CUENTA:

CUENTA DE AHORROS:

CUENTA CORRIENTE:

BANCO:

SWIFT CODE:

TITULAR DE LA CUENTA:

CUENTA DE AHORROS:

CUENTA CORRIENTE:

Los correos electrónicos validos para enviar depósitos de pagos son:

Departamento de Reservas:

7. Código de conducta para los visitantes⁵

1. Disfruta tu estadía en las ITC de la REST respetando a sus habitantes, sus costumbres, actividades y su vida en general.
2. Considera las normas de visita de nuestras comunidades, los sitios turísticos y ayúdanos a conservar nuestro patrimonio.
3. Visita nuestras comunidades y consume los productos y servicios ofrecidos por nuestra población.
4. Para ahorrar el agua, la energía y realizar un manejo responsable de la basura, atiende las solicitudes que recibirás en todos los emprendimientos de la REST.
5. Evita el deterioro o destrucción de la señalización, áreas de uso público, instalaciones o equipamientos de las ITC
6. Acampa solamente en los lugares autorizados, no debes hacerlo en el interior de sitios arqueológicos, terrenos de los comentarios, zonas restringidas y sitios cercanos a los lagos, vertientes y ríos.
7. No perturbes la tranquilidad de otros visitantes, pobladores locales o de la fauna.
8. No quemes o realices fogatas
9. No laves ropa, utensilios ni uses detergentes en los lagos, ríos o vertientes.
10. Utiliza los basureros disponibles
11. Evita dejar evidencia de tu visita (pintar, grabar nombres, etc.) en los Territorios de las ITC, **no dejes rastro**
12. No laves armas de fuego, consumas bebidas alcohólicas o drogas ni portes productos tóxicos o pesticidas que puedan contaminar nuestro ambiente.
13. Evita abrir nuevas sendas o realizar desvíos en los senderos cuando realices caminatas.
14. No toques o te lleves los restos que se encuentran en los sitios arqueológicos
15. No captures, no caces ni depredes la fauna silvestre, así como no compres animales vivos o muertos o productos elaborados con éstos.
16. No perturbes la vida de los pobladores fotografiándolos o ingresando a sus viviendas y terrenos sin autorización.
17. A fin de producir la menor cantidad de basura, compra botellas de bebidas de 1 litro o más, evita el consumo de productos desechables como vasos, platos, cubiertos y otros, así como bolsas plástico en cantidades innecesarias.

Documento de identificación de áreas de uso específico para las diferentes actividades

Identificar áreas que son exclusivas para el personal y aquellas que son áreas para la visita de los turistas o visitantes

⁵ Manual de buenas prácticas en la actividad turística, municipio de Copacabana Bolivia, CODESPA - 2010

8. Programas

La ITC Sacha Ñambi, se encuentra ubicado en un área de alta sensibilidad y es un emprendimiento comunitario, por lo que es importante el trato de sus recursos naturales y culturales, por lo que es importante que se incorporen estos programas de manejo y uso sostenible, tanto en su implementación como en la operación. Debe buscarse en la ITC una armonía en el entorno buscando el menor impacto visual, ambiental y socio cultural

1) Programa de reciclaje de papel y cartón

- ✓ Reutilizar papel y cartón dentro de la ITC
- ✓ Utilizar para la elaboración de artesanías y papel reciclado para venta a los visitantes
- ✓ Imprima papel por los dos lados

2) Programa de utilización de desechos orgánicos

Aproveche los desechos orgánicos para la producción de abono

3) Programa de uso y ahorro de agua.

Este programa se refiere al uso racional del agua en el proyecto a través de sencillos sistemas o reglas de operación:

- ✓ Contar siempre con agua segura, de preferencia embotellada para el consumo de los turistas
- ✓ Instalar regaderas económicas
- ✓ Poner mensajes para el ahorro de agua en las regaderas y lavamanos
- ✓ Llevar un registro con la composición y calidad de aguas residuales
- ✓ Utilice sistemas de tratamiento de aguas residuales no descargue directamente a ríos
- ✓ Disminuya la generación de aguas residuales
- ✓ Las construcciones no perturban o desviación de cursos de agua
- ✓ Identifique elementos que ocasionan perdidas de agua
- ✓ Informe y enseñe al personal de cómo comunicar al turista sobre el ahorro del agua
- ✓ Realice un programa de difusión de cuidado del agua

4) Programa de Uso de y uso de energía

- ✓ Utilización de energías alternativas
- ✓ Utilizar mecanismos y sistemas para el uso y consumo eficiente de energía
- ✓ Utilizar iluminación y ventilación natural para la reducción de energía
- ✓ Concienciar a los empleados y visitantes sobre la importancia de la energía y las medidas para conservarlo
- ✓ Realizar reportes de uso y consumo eficiente de energía

5) Programa de manejo de desechos sólidos.

- ✓ La basura es otro problema que se complica cada día. Residuos sólidos son todos los desechos que se generan. El movimiento internacional en favor del reciclaje intenta eliminar el concepto “basura”, pues cada desecho por separado —papel, vidrio, plástico, metal, materia orgánica— es reutilizable. En realidad, la basura se genera al revolver estos materiales

Acciones recomendadas

Se recomienda adoptar un sistema de separación de desechos en cuando menos tres grupos:

- ✓ Materia orgánica: restos de comida, hojarasca y desechos de jardín.
- ✓ Control sanitario: toallas sanitarias, pañales desechables, excrementos de mascotas, desechos del barrido de pisos (polvo y partículas inclasificables).
- ✓ Materiales reciclables: papel, cartón, metal, plásticos, tetrapacks, vidrio, restos de cerámica, barro, etcétera, que a su vez —y esto es lo ideal— pueden subclasificarse.

El manejo de residuos en estos tres grupos permitirá:

- ✓ Materia orgánica. Elaborar abono o composta de excelente calidad para jardines, hortalizas, frutales, etcétera. Existen varios sistemas de compostaje y la elección del que conviene utilizar depende del volumen de residuos y del clima del lugar
- ✓ Los contenedores deben permanecer tapados.

6) Programa contra incendios y evacuación.

- ✓ Analizar las posibles emergencias que pudieran presentarse en la operación y/o establecimiento, dependiendo del área.
- ✓ Debe tener un programa contra incendios elaborado sobre la base del análisis de suelos, ubicación de la ITC y riesgos naturales.
- ✓ Determinar lugares de alto riesgo y designar un número de extintores a cada lugar.
- ✓ El personal de planta deberá conocer los lugares donde se encuentran los extintores de incendios y serán capaces además de atender cualquier emergencia o desastre.
- ✓ Realizar simulacros de los desastres más probables a ocurrir por lo menos una vez al año

7) Botiquín de primeros auxilios

La ITC deberá contar con un botiquín básico de primeros auxilios, con material no expirado, situado en un lugar visible, debidamente identificado y de fácil acceso.

El botiquín debe estar suficientemente equipado para atender las emergencias más comunes, dependiendo del lugar donde se desarrolla la operación de la Iniciativa.

Debe contar con una guía de aplicación de cada medicina según la emergencia.

Detalle del Botiquín

- ✓ Jabón
- ✓ Analgésico, uso tópico
- ✓ Torniquete
- ✓ Pomada de quemaduras
- ✓ Bloqueador solar
- ✓ Gotas oftálmicas
- ✓ Linterna pequeña
- ✓ Guantes látex
- ✓ Barrera de protección facial

Suero de rehidratación	Vendas 5 x 5m y 5 x 10 m	Aspirina, diclofenaco y paracetamol
Gasa estéril	Rollo de gasa	Yodo
Toallitas de alcohol	vaselina	Pinza
Termómetro	Guantes de látex	Bolsas plásticas
curitas	Vendaje triangular	Compresas oculares
Compresas no adherentes	Venda elástica	Esparadrapo
Tiras adhesivas	Alcohol 90º	Ibuprofeno
Jeringas estériles	Agua oxigenada	

8) Programa de prevención y mitigación de derrames de combustibles.

- ✓ En la compra de combustibles poner atención a los recipientes para que estos se encuentren en buen estado y sin fugas aparentes.
- ✓ Evitar la exposición prolongada de combustibles al sol.
- ✓ Durante la transportación de combustibles, no manipular ningún tipo de material que pueda producir descargas eléctricas o que pueda generar fuego.
- ✓ Transportar combustibles lejos de fuentes de calor y tomar precauciones al transportarlos en canoas a motor a fin de prevenir derrames.

9) Manipulación y Almacenamiento hacia y dentro de la operación

- ✓ Lugar de almacenamiento debidamente identificado con un letrero que indique el acceso únicamente a personal autorizado y la prohibición de no fumar cerca de ese lugar.
- ✓ Ubicar el lugar de almacenaje lejos de los lugares frecuentados por los visitantes y lejos de la cocina.
- ✓ Mantenerlos a temperaturas adecuadas según la especificación de cada combustible, preferiblemente en lugares secos y ventilados.

10) Programa de control de plagas.

- ✓ La ITC deberá contar con un programa de acción inmediata en el caso de ataque de plagas a sus cultivos. Dicho programa tendrá especial cuidado en la seguridad del personal de planta, visitantes; animales y plantas silvestres.
- ✓ Los recipientes de basura deberán vaciarse y limpiarse diariamente, para evitar plagas y malos olores.
- ✓ Controlar plagas de manera periódica en base a procedimientos establecidos y con productos que no afecten a los turistas, usuarios, comunidad y medio ambiente, es decir con técnicas “amigables” al ambiente: controles biológicos, manejo de poblaciones, adopción de soluciones de diseño arquitectónico, etcétera.
- ✓ Prohibida la introducción de especies exóticas, las mismas que con el tiempo se convertirán en plagas
- ✓ Capacite a su personal sobre control de plagas

11) Tamaño de grupos de visitantes

- ✓ Realizar un estudio técnico de la capacidad de visita de la Granja y establecer tamaños de los grupos de visita a la misma.
- ✓ En la visita a la comunidad, se debe manejar grupos pequeños de visitantes y debe contratar a un guía nativo

12) Materiales e insumos

Proceso de Compra:

- ✓ Emplear una persona capacitada en temas ambientales y procesos de compra, inventario, catalogación.
- ✓ Seleccionar de una lista de productos calificados, elaborada por cada empresa de agro - ecoturismo, la persona o empresa más conveniente a la operación y que garanticen la compra de productos poco nocivos al ambiente (biodegradables),
- ✓ Elaborar un programa de reducción en la compra de materiales, sustancias no biodegradables y productos desechables.
- ✓ Preferir la compra de envases grandes que permitan el almacenamiento y fácil recarga de productos.
- ✓ Limitar la compra de productos perecibles y poner atención a la caducidad de productos.
- ✓ No utilizar productos caducados.
- ✓ Para el caso de material de construcción (madera, palma, paja, entre otros) éstos deberán provenir de fuentes manejadas de manera sostenible y los materiales utilizados no deberán estar en peligro de extinción.

Inventario y Catalogación:

- ✓ Clasificar los materiales e insumos por tipo, envasado y presentación.
- ✓ Codificar los productos.
- ✓ Inventariar los materiales e insumos.
- ✓ Manejar un sistema de bodega donde se verifiquen los mínimos y máximos en los productos, y sobre la base de estos se proceda a la compra de dichos materiales o insumos según la frecuencia y cantidad de consumo.

Uso y Reuso de Materiales e Insumos:

- ✓ Los lugares de la operación que manejen papel de oficina deberán reutilizar el papel y reciclarlo. De ser el caso deberán crear algún programa de utilización de papel en artesanías.
- ✓ Los materiales de construcción que no hayan sido utilizados, deberán estar almacenados en lugares alejados a la vista del visitante.
- ✓ Los escombros de los materiales de construcción deberán ser reutilizados en la construcción de caminos, puentes, etc., según la necesidad de la ITC.

13) Programa de uso y ahorro de agua

Para consumo humano y preparación de alimentos

- ✓ Conocer la fuente de agua, a fin de darle el tratamiento que necesita para ser agua segura y destinar su uso dentro de la operación o caso contrario tener botellones de agua purificada.
- ✓ Tratar el agua empleando técnicas poco nocivas al ambiente como ozonificación, filtración, ósmosis inversa, etc.
- ✓ Si no es posible emplear alguna de las técnicas mencionadas por lo menos deberá utilizarse agua hervida o agua certificada por el INEN.

Para usos en la operación y/o establecimiento (limpieza en exteriores e interiores, baños, jardines, cubiertas y cascos)

- ✓ Conocer la fuente de agua, a fin de usarlo dentro de la operación.
- ✓ En el caso que la fuente sea de aguas grises, éstas deberán ser filtradas para ser utilizadas en la limpieza de exteriores.
- ✓ Utilizar productos de limpieza biodegradables.
- ✓ La tubería que transporte 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.

14) Programa de uso de energía

Revisión y mantenimiento de instalaciones

- ✓ Minimice el ruido en el ITC, se debe utilizar velas, energía solar, evite la aceleración de motores; para expediciones pequeñas utilice bote a remo
- ✓ Utilice iluminación y ventilación natural
- ✓ Informe y motive a los visitantes sobre el uso adecuado de la energía
- ✓ Utilice técnicas de edificación para el uso de iluminación solar
- ✓ Llevar un registro mensual del consumo de energía por tipo (gas, gasoil, butano, electricidad) su utilización (iluminación, calefacción, cocinas) y su costo, con el fin de conocer la eficiencia en el consumo de energía.
- ✓ Establecer un programa de revisión/mantenimiento de las instalaciones.
- ✓ No sobrecargar la instalación eléctrica y evite usar extensiones.
- ✓ Limpie periódicamente focos/lámparas para no bloquear la luz emitida.
- ✓ Por la noche procure no dejar encendidas bombillas mayores de 50 W.

Reducción del consumo de energía

- ✓ Utilice focos ahorradores
- ✓ Controle que cada zona tenga una iluminación acorde a sus necesidades y aprovecha la luz natural.
- ✓ Use reguladores electrónicos de intensidad luminosa y detectores de presencia.
- ✓ Planifique el número de interruptores según las zonas de uso e instálalos conectados a detectores de luminosidad exterior.

- ✓ Siempre que sea posible recurra a fuentes de energía renovable, como el biogás, la energía eólica o la energía solar.

15) programa uso y manejo de suelos

- ✓ Identificar y documentar las áreas de uso específico para las diferentes actividades (zonificación y uso de suelos).
- ✓ Desarrollar un programa de reforestación con especies nativas, que contribuya al control de la erosión.
- ✓ Desarrollar un programa de reforestación con especies nativas, que contribuya a la recuperación de suelos.
- ✓ Desarrollar actividades que contrarresten la degradación del bosque ocasionado por el corte y recolección de leña para uso en la operación.

16) Programa flora y fauna (lista de principales especies de LA ZONA)

- ✓ Tener a disposición del visitante y del personal de planta en general, información sobre las especies de flora y fauna existentes en el área de operación.
- ✓ Las especies de flora característica de la zona, recolectada para consumo del pasajero no deberán estar en peligro de extinción y deberán provenir de invernaderos o huertos orgánicos.
- ✓ Se deberá evitar la introducción de especies animales y/o vegetales foráneas en ecosistemas frágiles que atenten el desenvolvimiento natural de los recursos involucrados.
- ✓ Se debe restringir el cautiverio de animales, a excepción de aquellos centros de recuperación debidamente implementados para este fin y que tengan como objetivos la recuperación y reproducción científica.
- ✓ No ejecutar ni apoyar actividades que propendan a la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos legales otorgados por las autoridades competentes.
- ✓ Evitar la visita a lugares donde los 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 y que no provengan de fuentes sostenibles de manejo.

17) Programa de manejo de desechos

- ✓ Contar con un programa de manejo y recolección de desechos
- ✓ Proporcionar de basureros y distribuirlos en la operación y/o establecimiento, en lugares visibles, debidamente señalados e identificados.
- ✓ Los basureros deberán identificarse básicamente en: Orgánicos e Inorgánicos.
- ✓ Los basureros identificados (orgánicos e inorgánicos) deberán encontrarse principalmente en áreas sociales y de recreación, cocina, comedores y en áreas de uso del personal de planta.
- ✓ Con el fin de agilizar el proceso de reciclaje, los basureros inorgánicos a su vez deberán dividirse en: papel, vidrio, lata, plástico, baterías y/u otros.
- ✓ Asignar un lugar donde se disponga de basureros generales para la división final de cada uno de los desechos, con el fin de facilitar el sistema de reciclaje que desarrolle la empresa.
- ✓ Limpiar y mantener los basureros generales y lugares de recolección final.

- ✓ Ocuparse 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, según corresponda.
- ✓ Registrar la cantidad de basura generada dentro de la operación.
- ✓ Motivar al visitante a llevarse las pilas no recargables que ha consumido en la operación y que no son procesables en el Ecuador y sí en el lugar de residencia del visitante.
- ✓ Sabiendo que los desechos orgánicos pueden ser utilizados en abono.

18) Programa de Educación Ambiental

- ✓ Participar y/o apoyar a programas de educación ambiental existentes o desarrollarlos
- ✓ Descubrimiento e interpretación del paisaje
- ✓ Itinerarios, excursiones y/o visitas de carácter educativo – ecológico
- ✓ Talleres sencillos de reciclaje y ejemplos de reutilización tradicional
- ✓ Charlas y exposiciones orales
- ✓ Cultivo orgánico de la tierra
- ✓ Difundir las Buenas Prácticas Ambientales mediante señalización y de forma audio visual
- ✓ Fomentar actividades de ocio respetando el medio ambiente

19) Comunidades locales

- ✓ La Iniciativa de Turismo Comunitario deberá desarrollar programas de capacitación dirigidos hacia los pobladores locales que forman parte de la ITC, a fin de incentivarlos a apoyarla y sentirse comprometidos con ella.
- ✓ Desarrollar programas de capacitación para pobladores locales involucrados con la ITC
- ✓ Los programas de capacitación deberán tratar temas particulares de interés a la operación, sean estos ambientales, culturales y/o de servicio al cliente.

Apoyar el bienestar de las comunidades locales:

- ✓ La ITC procurará la compra de productos locales (alimentos, artesanías, etc.) para la operación turística y efectuará un pago justo por éstos, de acuerdo a los precios del mercado.
- ✓ La ITC 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.
- ✓ La empresa de ecoturismo contratará como parte de su personal de planta y da preferencia en diversas áreas y posiciones a pobladores de las comunidades locales (si las hubiera y si estuvieran dispuestas a laborar en los puestos generados).

Prevenir y mitigar impactos sociales y culturales:

- ✓ La ITC deberá cumplir los puntos referentes a respeto a grupos humanos locales, lugares históricos y arqueológicos.
- ✓ Evitar las simulaciones culturales dentro de su operación.
- ✓ Manejar grupos pequeños de visitantes en comunidades.

20) Acciones para revalorizar la cultura

- ✓ Valorar el modo de vida tradicional
- ✓ Coordinar un programa de revalorización cultural con los Centros de Educación Intercultural de la comunidad.
- ✓ Apoyar a microempresas que utilicen a la cultura como producto

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?

SI

NO

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

SI

NO

3. ¿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

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 Y GUIANZA

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?

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

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

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. ¿Existe un lugar apropiado para el almacenamiento de combustibles
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 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
4. ¿Informa a sus clientes sobre el programa de ahorro de agua?
SI
NO

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 utilizó?

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

7. MANEJO DE CULTIVOS

1. ¿La ITC cuenta con un área específica para la producción de semillas y plantines?

SI

NO

2. ¿Realizan compost, insecticidas naturales, etc. ?

SI

NO

3. ¿Existe un control de malezas, plagas y enfermedades?

SI

NO

4. ¿Tiene un programa de control de especies foráneas?

Si

No

Lista de chequeo en el ámbito social y cultural

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

9. Fichas y registros de la operación de la ITC

Formulario de descarga de responsabilidades

Contrato de descarga de responsabilidades ITC:
"SACHA ÑAMBI"

En la Ciudad de _____ a los ____ del mes _____ del 20____

Esta forma deberá ser llenada antes de tomar cualquier servicio de turismo comunitario de la ITC Sacha Ñambi, con su firma antes de comenzar el itinerario.

No se permitirá la entrada sin cumplir este requisito.

INFORMACIÓN LEGAL PERSONAL

Nombres y Apellidos:		Edad:	
Dirección:			
Teléfono	Móvil		
E – mail			
Limitaciones físicas o lesiones:			
Persona para notificar en caso de emergencia			
Nombres y Apellidos			
Teléfono	Móvil		
Dirección:			
Referencias:			

CONDICIONES:

Para la presente la persona turista acepta que al tomar cualquiera de los servicios turísticos de la ITC y esté identificada de riesgo como; navegar en ríos, caminatas por senderos ecológicos, realizar deportes de aventura y riesgo como: buceo, canopy, camping, navegar en quillas o canoas, kayak entre otras que el paquete turístico señalará como de riesgo, la persona turista tendrá que acatar las reglas establecidas por el ITC y la comunidad den a conocer sea verbal o por escrito. En caso de no cumplir con lo establecido en las normas o reglamentos de los establecimientos, el ITC se reserva el derecho de negar el ingreso o a que continúe en el circuito turístico en su caso, se pedirá retirarse del lugar turístico, cuya conducta sea reincidente y que afecte a las demás personas del grupo turístico.

DESCARGA DE RESPONSABILIDADES:

La persona turista abajo firmante reconoce que realizar las actividades turísticas dentro de la ITC, con plena responsabilidad suya y está plenamente consciente el nivel de dificultad por encontrarse dentro del bosque neo tropical húmedo en la Amazonía ecuatoriana y con un alto nivel de fuentes lacustres donde existen animales e insectos peligrosos. Para este efecto la ITC realizará sus actividades turísticas de acuerdo a las condiciones establecidas dentro del paquete turístico y en casos de accidentes en canoa, quilla, deslizadores no se responsabiliza de su vida integral, pero si es obligatorio estar con chaleco de salvavidas.

Para este efecto se detalla que si el turista toma a su cuenta y riesgo realizar actividades de aventura como caminata por la selva tropical con campamentos, buceo en aguas profundas y oscuras, kayak, canopy entre otros deportes que sean identificados de alto riesgo, es de plena responsabilidad del turista y la comunidad no asumirá

responsabilidad alguna sea legal o extrajudicial con dominio económica ante este tipo de turista que a cuenta y riesgo firma este documento.

El o la turista admite comprender la responsabilidad en este paquete turístico y no se extiende a los reclamos que el o la acreedor/a segundas o terceras personas en caso de sufrir algún percance en casa hasta de perder su vida.

Para su sustento legal de esta descarga se desprende del Código Civil Ecuatoriano Art. 1455.- *El Contrato es unilateral cuando una de las partes se obliga para con otra, que no contrae obligación alguna; y bilateral, cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente.* Los firmantes son capaces de comprometerse de libre y voluntariamente de acuerdo al contenido del presente contrato.

FIRMA LEGAL

FIRMA TURISTA

FECHA

Formato registro de proveedores

		ITC "SACHA ÑAMBI" COMUNIDAD ALTA FLORENCIA			
REGISTRO DE PROVEEDORES					
NOMBRE	PROVEEDOR	PRODUCTO	TELEFONO	E-MAIL	OBSERVACIÓN
NOMBRE: _____					FIRMA
PUESTO: _____					

Control de entrada y salida del personal operativo

		ITC "SACHA ÑAMBI" COMUNIDAD ALTA FLORENCIA PERSONAL OPERATIVO			
ACTIVIDAD	ENTRADA	SALIDA	DATOS	FIRMA	OBSERVACIÓN
NOMBRE RESPONSABLE				FIRMA	

Control de facturas de venta

		ITC "SACHA ÑAMBI" COMUNIDAD ALTA FLORENCIA
CONTROL DE FACTURAS		
FECHA		
TIPO DE PAGO		
TITULO		
DEPARTAMENTO		
Nº DE FACTURA	DETALLE DE GASTO	CANTIDAD
OBSERVACIONES		TOTAL

FIRMA DE RESPONSABLE

FECHA

Formato de reservas

 Comunidad ALTA FLORENCIA	ITC "SACHA ÑAMBI" COMUNIDAD ALTA FLORENCIA
FORMATO DE RESERVAS	
FECHA	
NOMBRE DEL CLIENTE	
TELÉFONO DEL CONTACTO	
CELULAR	
E - MAIL	
DIRECCION	
Nº DE PAX	
PROCEDENCIA	
FECHA DE VISITA	
NOMBRE DEL RESPONSABLE O TOUR LEADER DEL GRUPO	
SERVICIOS A BRINDAR	
VALOR POR PAX	
ATENDIDO POR	
DETALLES ADICIONALES	
GRACIAS POR PREFERIRNOS	

Control de inventarios

		ITC "SACHA ÑAMBI" COMUNIDAD ALTA FLORENCIA			
FECHA DE REPORTE					
ARTÍCULOS	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE CADUCIDAD	CANTIDAD EN BODEGA	PROVEEDOR	FIRMA
NOMBRE RESPONSABLE				FIRMA	

Listado de compras para la operación

		ITC "SACHA ÑAMBI" COMUNIDAD ALTA FLORENCIA
LISTADO DE COMPRAS PARA OPERACIÓN TURISTICA		
FECHA:	REGISTO N°	
DEPARTAMENTO		
ARTÍCULO	CANTIDAD	
FIRMA SOLICITANTE	AUTORIZACION	
OBSERVACIONES		

Tarjeta de comentario de los turistas

	ITC "SACHA ÑAMBI" COMUNIDAD ALTA FLORENCIA	
TARJETA DE COMENTARIO DE LOS TURISTAS		
FECHA:		
1. COMO EVALUA LA COMODIDAD DE LAS VISITAS Y ACTIVIDADES REALIZADAS		
Pobre	Bueno	Excelente
2. EL TRATO DEL PERSONAL FUE:		
Pobre	Bueno	Excelente
3. LOS CONOCIMIENTOS DEL GUIA DE TURISMO FUERON		
Pobre	Bueno	Excelente
4. LA EXPERINCA Y PRODUCTOS DENTRO DE LA GRANJA FUERON		
Pobre	Bueno	Excelente
5. COMO EVALUA LA CALIDAD DE LOS ALIMENTOS RECIBIDOS		
Pobre	Bueno	Excelente
6. LA HIGIENE EN LOS LUGARES DE ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN FUE		
Pobre	Bueno	Excelente
7. COMO EVALUA LA CALIDAD DEL ALOJAMIENTO		
Pobre	Bueno	Excelente
COMENTARIOS		

Ficha de registro de visitantes



Ficha de Registro de Visitantes

- 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

Salud

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

Registro de limpieza

		ITC "SACHA ÑAMBI" COMUNIDAD ALTA FLORENCIA		
REGISTRO DE LIMPIEZA				
FECHA	HORA	ENCARGADO DE LA LIMPIEZA	FIRMA	SUPERVISOR

Registro de mantenimiento

		ITC "SACHA ÑAMBI" COMUNIDAD ALTA FLORENCIA		
REGISTRO DEMANTENIMIENTO				
FECHA	HORA	ENCARGADO DE CONTROL DE MANTENIMIENTO	FIRMA	SUPERVISOR

10. Bibliografía

- Asamblea Nacional del Ecuador. 2010. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y descentralización –COOTAD.
- Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo. 1998. Propuesta de Políticas y estrategia para la participación comunitaria en el Ecoturismo. Quito, Ecuador.
- Carlos Maldonado: Códigos éticos de conducta. Tendencias internacionales e implicaciones para el turismo comunitario, SEED, OIT, 2005.
- 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
- DIAS, Antonio (2007), El Verdadero Ecoturismo ¿de que depende? Universidad de Costa Rica, Costa Rica
- DUQUE, Rosa & OCHOA Freddy (2007). Guía para la elaboración de un plan de negocios con enfoque hacia la sostenibilidad. Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt, Bogotá, Colombia
- DUQUE, Saira, Mejores Prácticas para el turismo sostenible en el Destino Rurrenabaque, La Paz – Bolivia
- Federación Española de Municipios y Provincias, Secretaría General de Turismo. Modelos de Gestión Turística Local. Principios y prácticas, Madrid, España
- 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 Coordinador de Patrimonio. 2011. Boletín No. 06.
- Ministerio Coordinador de Patrimonio. 2009. Agenda del Consejo Sectorial de Política de Patrimonio. 2009-2010.
- 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 del Ecuador. 2010. Plan Integral de Marketing Turístico de Ecuador 2010 – 2014. Quito, Ecuador.
- 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 S/F. Informe técnico políticas y programas para el desarrollo del turismo sustentable. Quito, Ecuador

- Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad. Agenda para la transformación productiva, Consejo Sectorial de la Producción 2010 – 2013 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.
- República del Ecuador. 2008. Constitución Política de la República del Ecuador.
- 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.