A la Red Colombia Verde

Manual de buenas prácticas de turismo comunitario

Autor: Hayda Suescún Pérez

Tourism Consulting
Consulting hotelero, turístico y trabajo estratégico

Noviembre de 2011

TABLA DE OCNTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETIVO: 5
3. PROPÓSITOS: 5
4. DIRIGIDO A: 5
5. BREVE ACERCAMIENTO AL TURISO COMUNITARIO: 6
5.1. Qué es turismo comunitario 6
5.2. Qué se requiere? 6
6. Glosario: 7
7. BUENAS PRÁCTICAS 9
7.1. Para el uso adecuado de los recursos naturales 9
7.2. Para la puesta en valor del patrimonio cultural 9
7.3. Para la eficiente gestión de los recursos generados 10
8. PLANES DE MEJORAMIENTO, PROCESOS DE AUTOEVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE RESULTADOS 11
9. REQUISITOS MÍNIMOS 12
9.1. Requisitos para establecimientos de alojamiento y hospedaje 12
9.1.1. Posadas turísticas - NTSH 007 12
9.1.2. Alojamientos rurales: NTSH 008 16
9.2. Requisitos mínimos para establecimientos de gastronomía 22
9.2.1. Restaurantes: - NTS USNA 007 22
9.2.2. Otros servicios de alimentos 27
9.3. Requisitos para intérpretes ambientales y culturales 29
9.4. Requisitos para transporte marítimo 31
10. CÓDIGO DE CONDUCTA PARA EL TRUISTA (Documento propuesta) 32
11. BIBLIOGRAFÍA 34

1. INTRODUCCIÓN

El destino Nuquí Pacífico, es un territorio enclavado en la selva húmeda tropical del pacífico colombiano; su gran riqueza natural, aunada a su diversidad cultural representada en sus tradiciones culinarias, folclóricas y tradiciones ancestrales, hacen de él un lugar especial para la práctica de actividades turísticas.

Si bien es cierto, existen en el destino prestadores de servicios turísticos, cuyas unidades productivas responden a una estructura familiar, las cuales vienen siendo apoyadas desde hace varios años por diferentes entidades con el fin de consolidar el destino, se requiere de instrumentos efectivos que les permita de manera sencilla entender el rol que juegan como protagonistas de un lugar que requiere ser cuidado y protegido.

En tal sentido, el Programa Paisajes de Conservación, apoyado y auspiciado por Patrimonio Natural, USAID y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y operado por la Red Colombia Verde y la Corporación Mano Cambiada, han querido generar un instrumento, estilo cartilla que consigne aspectos relacionados con las buenas prácticas tanto ambientales como culturales con el firme propósito de brindar una herramienta a empresas familiares turísticas asentadas en el territorio, del cual pueda hacer uso la población en general, respecto de la manera en que puede ser posible cuidar y preservar los recursos naturales y culturales, a partir de la actividad turística.

Esta cartilla, se basó en estándares de calidad definidos en las normas técnicas sectoriales de las Unidades Sectoriales de Normalización Turística, existentes en el país; éstas fueron:

Norma técnica sectorial	Tipo de establecimiento
NTSH007	Posadas turísticas
NTSH008	Alojamientos rurales
NTS USNA 007	Restaurantes y establecimientos de expendio de alimentos
NTS GT 001 a 004	Guías turísticos

De otra parte y teniendo en cuenta que los visitantes y turistas se trasladan en el destino por vía marítima y fluvial, se definieron unos estándares para personas que prestan este servicio en embarcaciones tipo lancha, los cuales se basaron en el

Manual de mejora de instalaciones y servicios turísticos, auspiciado por Plan Pacífico y el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo en 2003.

Este documento, además integra aspectos de la cultura tradicional afrocolombiana como la minga, la mano cambiada y el truque, como elementos transversales donde en la cotidianidad se refleje el trabajo cooperado y sea un valor agregado para quienes deciden tomar sus vacaciones en Nuquí Pacífico.

La Red Colombia Verde y especialmente la Corporación Mano Cambiada, esperan que los empresarios turísticos de Nuquí, bajo el esquema de comunidad organizada, se apropien de este instrumento que no tiene otra pretensión que generar nuevos hábitos en las comunidades mayores y dejar una huella imborrable, perdurable y multiplicable en las generaciones venideras.

Solo a través de la disciplina, es posible la exigencia y solo a partir de ella veremos transformada nuestra sociedad y mejorada nuestra calidad de vida.

2. OBJETIVO:

Brindar una herramienta que permita mejorar la gestión de los prestadores de servicios turísticos del destino Nuquí Pacífico, bajo el concepto de turismo responsable, manejo adecuado de los recursos naturales, valoración de su patrimonio cultural y distribución equitativa de los beneficios generados.

3. PROPÓSITOS:

- Incorporar buenas prácticas ambientales en los prestadores de servicios turísticos y su personal.
- Fortalecer las relaciones comunitarias a partir de la puesta en valor de sus tradiciones culturales.
- Generar una cultura de calidad en el servicio, mediante la aplicación de instrucciones de fácil comprensión, basadas en normas técnicas sectoriales.

4. DIRIGIDO A:

- Posadas turísticas
- Restaurantes
- Intérpretes
- Transportadores

5. BREVE ACERCAMIENTO AL TURISO COMUNITARIO:

5.1. Qué es turismo comunitario?

De acuerdo con la Política de Turismo Comunitario, es la oferta de servicios turísticos, por parte de una comunidad organizada, que participa, se beneficia e involucra en los diferentes eslabones de la cadena productiva del turismo, en busca de mayor bienestar, desarrollo y crecimiento económico, valorando las características naturales y culturales de su entorno, que les permite prestar servicios competitivos, sostenibles y de calidad.

5.2. Qué se requiere?

- Comunidad organizada.
- Plena participación de la comunidad para la toma de decisiones.
- Empoderamiento colectivo sobre el territorio y sus costumbres.
- Diversidad económica.
- Imaginación, creatividad y originalidad, exponiendo sus formas tradicionales y auténticas de convivir.
- Puesta en valor de sus relaciones tradicionales: la minga, la mano cambiada y el truque.

6. Glosario:

Artesano: *se considera artesano a la persona que ejerce una actividad productiva de la que deriva principalmente su sustento en la que aplica un oficio concreto en un nivel preponderantemente manual, conforme a sus conocimientos y habilidades técnicas y artísticas, dentro de un proceso de producción vinculado a su contexto cultural, geográfico y social*

Atractivo turístico: *son aquellos bienes tangibles o intangibles que posee un país y que constituyen la principal atracción del turista motivando viajes y desplazamientos turísticos.*

Buenas prácticas: *modelos de experiencias positivas a través de las cuales se han obtenido resultados, satisfactorios y son sistematizadas con la intención de que, de acuerdo al caso, puedan ser replicadas o adaptadas en otros contextos.*

Contaminación ambiental: *introducción de contaminantes por acción directa o indirecta del ser humano, que por su concentración o por superar el tiempo de permanencia establecidos en la normatividad vigente, provocan una pérdida reversible o irreversible de la condición normal del ambiente.*

Mano Cambiada: es una forma de retribuir un servicio que se ha prestado, con el antecedente que la persona que lo necesita no requiere solicitarlo porque ya se ha creado un pacto entre las partes para devolverlo de manera generosa.

Minga: *la* ***minka*** *(quechua) o* ***minga*** *denominada también* ***minca*** *o* ***mingaco****, es una antigua tradición de trabajo comunitario o colectivo con fines de utilidad social.*

Patrimonio Cultural: *es el conjunto de las creaciones realizadas por un pueblo a lo largo de su historia. Esas creaciones lo distinguen de los demás y le dan su sentido de identidad.*

Productos ecológicos: *el término "ECO" se refiere a un producto o provisión obtenida mediante sistemas agrícolas ecológicos. Esta tendencia de producción agrícola es natural y no utiliza ningún producto químico de síntesis como pesticidas, herbicidas químicos, hormonas de crecimiento o fertilizantes artificiales. Este tipo de agricultura utiliza materiales orgánicos, naturales y reciclados además de trabajar bajo el principio de la rotación.*

Reciclado: *método por el cual parte de los desechos generados por la industria o los particulares se recupera para ser nuevamente utilizado en su uso original o no.*

Recuperación de materiales a partir de residuos y transformación de los mismos para su reutilización como materia prima.

Recursos Naturales: *aquellos bienes materiales y servicios que proporciona la naturaleza sin alteración por parte del ser humano; y que son valiosos para las sociedades humanas por contribuir a su bienestar y desarrollo de manera directa (materias primas, minerales, alimentos) o indirecta (servicios ecológicos).*

Recurso natural renovable*: es un recurso que tiene la capacidad de regenerarse si no es explotado en exceso. (Energía solar, aire, viento, fauna y flora).*

Recurso natural no renovable*: el recurso que existe en cantidades finitas y una vez agotado, no puede regenerarse (minerales, gas natural, petróleo, depósitos de aguas subterráneas etc.)*

Residuo: *material o subproducto industrial que ya no tiene valor económico y debe ser desechado.*

Reutilización: *toda actividad que permita volver a ser un producto varias veces, sin tratamiento, con el objetivo de que cumpla el mismo fin para el que fue elaborado originalmente.*

Trueque: *acción de entregar una cosa y recibir otra a cambio, especialmente cuando se trata de un intercambio de productos sin que intervenga el dinero: el trueque es la forma más primitiva de comercio.*

Turismo: *actividad realizada por personas que se desplazan de su domicilio habitual a un lugar, que efectúan una estancia de por lo menos una noche y no superior a un año, con fines de ocio, negocios, recreación y otros motivos.*

7. BUENAS PRÁCTICAS

7.1. Para el uso adecuado de los recursos naturales

El compromiso de toda comunidad que se encamina a la práctica de un turismo responsable, hace referencia a la relación respetuosa con su entorno; quiere decir entonces, que los empresarios turísticos de Nuquí Pacífico se esforzarán por usar adecuadamente el agua y la energía; así mismo tratarán de reducir la producción de basuras y sensibilizarán tanto a su personal como a sus vecinos, turistas y visitantes, en la clasificación de las basuras de tal manera que sea posible el reciclaje y la reutilización de residuos producidos en sus establecimientos.

Para ello, será necesario:

- Poner en práctica el programa para el manejo y tratamiento de residuos sólidos y líquidos.
- Poner en práctica el programa de limpieza y desinfección.
- Poner en práctica el programa de tratamiento de plagas.
- Generar conciencia para la reducción de basuras.
- Eliminar de manera permanente el uso de desechables.
- No ofrecer alimentos en paquetes ni enlatados.
- Eliminar la venta de bebidas en bolsas y botellas plásticas.
- Utilizar productos no agresivos con el medio ambiente.
- Reducir al máximo el volumen de los equipos de sonido.
- Utilizar avisos comerciales hechos en material de la región.
- Sembrar plantas nativas que ayuden al control de moscas y zancudos.

7.2. Para la puesta en valor del patrimonio cultural

Un viaje se hace inolvidable por las experiencias vividas. Los empresarios turísticos de Nuquí Pacífico, son los artesanos de los sueños de todo turista que los visita; así las cosas, cuentan con una riqueza cultural que puesta en escena producirá sentimientos de admiración y respeto.

Para que ello sea una realidad, solo es necesario involucrar en su cotidianidad actividades culturales relacionadas con sus tradiciones, siendo indispensable integrar a jóvenes y ancianos de la comunidad nuquiceña.

Muestra de ello serán:

- Representaciones folclóricas de chirimía, currulao, bunde, polka y jota chocoana que obligue al turista a querer danzar.
- Espacios musicales donde la marimba de chonta, la tambora, el bombo y el cununo, por mencionar solo algunos, serán los encargados de hacer vibrar los sentidos de turistas y visitantes.
- Hacer partícipes a los turistas de las ceremonias donde los alabaos y los arrullos conmoverán los corazones de quienes los escuchan.
- Programar tertulias para pasar las noches a la luz de las estrellas con la fresca brisa nocturna, donde los mitos y las leyendas, contadas por los abuelos, estremecerán y harán reír a los turistas.
- Inquietar al turista por las palabras que no entiende y obligarlo a preguntar, de tal manera que conozca ese dialecto propio del pacífico colombiano: susunga, ñapa, pite, zotea, montao, estrujo, son solo algunos ejemplos.
- Sanar dolores físicos mediante la práctica de la medicina tradicional.
- Provocar a sus comensales con el sabor inigualable de la cocina nuquiceña, donde el pescado se aliña con hierbas y los postres tienen ese dulce sabor de coco y pomarrosa.
- Enseñar a huéspedes y visitantes acerca de las técnicas de conservación propias del pacífico: ahumado, secado y salpresado.
- Y... lo que más se destaca en el trabajo cooperado: la minga, la mano cambiada y el trueque: el empresario turístico dejará con la boca abierta al turista, cuando logre demostrar que son una sola familia y que estas prácticas son el diario vivir; que no de pena poner a trabajar al turista en una minga para limpiar las playas, para hacer buen uso de los residuos reciclables; que experimente la sensación de hacer trueque y pactos de mano cambiada en su estadía.

7.3. Para la eficiente gestión de los recursos generados

La comunidad turística de Nuquí Pacífico, organizada en establecimientos que prestan servicios turísticos, esperan que sus unidades productivas sean lucrativas. Nadie monta un negocio para generar pérdidas.

La rentabilidad de estas empresas familiares, dependerá en gran medida de la disciplina que tanto propietarios como colaboradores tengan a la hora de cuidar las edificaciones, los muebles, los enseres y registrar las cuentas.

Algunas de las prácticas que deben realizarse, son:

- Mi casa, tu casa, nuestra casa: bajo esta premisa, se espera sensibilizar a los prestadores de servicios turísticos de Nuquí y a la población en general para que mantengan el destino y los establecimientos libres de basuras, ordenados y agradables a la vista. Aquí cobra valor la minga, el trabajo en equipo, la sensación de que todos ganan.
- Cuentas organizadas, rentabilidad asegurada: llevar un registro diario de entradas y salidas, de pagos a proveedores y a colaboradores (empleados), de los consumos de los huéspedes y clientes, solo es posible con la constancia y la perseverancia. Es usual que un empresario, por pequeño que sea su negocio quiera saber cuánto vendió al día, cuánto pagó y cuánto le quedó.
- Nuestros mejores aliados... los colaboradores: una empresa es exitosa si el personal que labora en ella está motivado y ello se representa en un pago justo y a tiempo, en un trato cordial, en el aprendizaje permanente, en permitir que tome parte de las decisiones que conlleven a mejorar el servicio y la operación del establecimiento y en no negociar la excelencia. El propietario deberá ser firme en la disciplina y la exigencia, pero flexible en la comprensión de sus necesidades.
- Nuestra mejor inversión, lo nuestro: mantener siempre cuidadas las instalaciones físicas y los jardines, obligarse a invertir un porcentaje de las ganancias percibidas después de una temporada, en dotación de colchones, lencería, menaje de cocina, uniformes, baterías sanitarias, es una buena práctica que permite la mejora continua.

8. PLANES DE MEJORAMIENTO, PROCESOS DE AUTOEVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE RESULTADOS

Evaluar juiciosa y permanentemente el plan de mejoramiento, será otra de las actividades que deberá emprender sin demoras el empresario turístico de Nuquí Pacífico.

Él consigna todos los requisitos, de acuerdo con el tipo de prestador de servicios; es de gran ayuda para priorizar las inversiones y para realizar aquellas tareas que no requieren dinero, sino permanente vigilancia en procura de mantener altos estándares de calidad en la prestación de los servicios turísticos.

El plan de mejoramiento fue construido de tal manera que el empresario pueda llevar un conteo de las tareas programadas y las realizadas; esto genera confianza y entusiasmo. Será importante reconocer la tarea cumplida y

agradecer el compromiso a los colaboradores cuando una pequeña meta esté hecha.

Haga comités internos, encargue a su personal de tareas específicas, según la labor que cada uno desempeña; permita que ellos escojan quién le ayudará a recordar la tarea pendiente y la meta propuesta; evalúe cada semana las labores realizadas; busque apoyo en su colaboradores, en un familiar, en un amigo o un vecino para que le ayude a revisar el plan de mejoramiento al menos una vez al mes; ponga avisos en lugares visibles recordando los compromisos suyos como propietario y de sus colaboradores; podría diseñar una cartelera y ubicarla en un lugar adecuado.

9. REQUISITOS MÍNIMOS

Buscando la óptima prestación en los servicios turísticos que ofrecen los empresarios de Nuquí Pacífico, se definieron unos estándares basados en las normas técnicas sectoriales; los cuales se presentan a continuación.

El propósito de los mismos, además de generar una cultura hacia la calidad es que la comunidad empresarial turística se apropie de los mismos, haga una permanente evaluación que le permita revisar su incorporación en la prestación de los servicios, de cumplimiento a los mismos y proponga unos más exigentes a medida que progresa en su desempeño.

9.1. Requisitos para establecimientos de alojamiento y hospedaje

9.1.1. Posadas turísticas - NTSH 007

"Vivienda familiar en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales preferiblemente de arquitectura autóctona cuyo principal propósito es promover la generación de empleo e ingresos a las familias residentes, prestadoras del servicio".(mincomercio.gov.co).

Requisitos de planta:

1. La posada cuanto con máximo con 4 habitaciones.
2. Los materiales de construcción de la posada cumplen con las características de la arquitectura tradicional.

3. Las áreas de habitaciones, baños y cocinas están claramente separadas y delimitadas.
4. Tiene aleros para proteger las paredes exteriores del establecimiento.
5. Las cubiertas del establecimiento cuentan con canales para la recolección de aguas lluvias.
6. Las áreas abiertas del establecimiento (terrazas, miradores) están cubiertas.
7. Las habitaciones, baños y cocina tienen iluminación eléctrica.
8. Las habitaciones, baños y cocina tienen ventilación e iluminación natural.
9. La entrada principal de la posada es accesible para personas con discapacidad.
10. Las redes de servicios sanitarios están ocultas en las paredes o pisos.
11. Las redes de servicios eléctricos son conducidas a través de ductos o canaletas aislantes.
12. La red de servicio hidráulico está protegida y canalizada.
13. La posada tiene áreas verdes.
14. Se registra el mantenimiento de estas áreas verdes.
15. Cuenta con programa y registro de control de plagas.
16. El mobiliario que usa en las áreas verdes de la posada es autóctono.
17. La posada tiene área de recepción.
18. La recepción tiene sillas y una mesa baja.
19. Los corredores de la posada tienen iluminación.
20. Los corredores tienen señalización de emergencia.
21. Los corredores tiene señalización para identificar las habitaciones.
22. La habitación estándar de una cama mide mínimo 12,50m2 (incluye baño y closet).
23. La habitación estándar con 2 camas o una doble mide mínimo de 18,25m2 (incluye baño y closet).
24. La posada tiene cerraduras en las ventanas.
25. La posada tiene cadena y pasador en las puertas.
26. La posada tiene puertas con cerradura y llave privada para el cliente.
27. La posada tiene caja de controles eléctricos.
28. La medida de la cama sencilla es de 1 x 1,90 m.
29. La medida de la cama doble es de l,40x 1,90m.
30. Todas las camas de la posada tienen colchón y almohadas.
31. Se lleva control de la fecha de rotación de los colchones.
32. Las habitaciones cuentan con al menos una mesa de noche.
33. La habitación tiene decoración en las paredes acorde con las tradiciones culturales de la zona.
34. Las habitaciones tienen closet.
35. Las habitaciones tienen toma eléctrica.

36. La lencería de las habitaciones está sin manchas, perforaciones o decoloraciones.
37. Los colchones y almohadas tienen protectores.
38. El material de la ropa de cama es de 50% poliéster 50% algodón.
39. Cuentan con mínimo dos juegos de sábanas por cama.
40. Los pisos de las habitaciones están en buen estado de conservación.
41. Las ventanas de las habitaciones tienen cortinas, persianas o similares.
42. Estas cortinas están en buen estado de conservación.
43. Las habitaciones tienen lámpara para leer.
44. Las habitaciones disponen de una lámpara de batería recargable.
45. Se lleva un registro de la limpieza diaria a los baños de las habitaciones.
46. Los baños de las habitaciones tienen agua las 24 horas.
47. Los baños de las habitaciones tienen ventilación.
48. Los baños de las habitaciones cuentan con toallero, jabonera y portarrollos.
49. El lavamanos en los baños tiene espejo.
50. El piso de la ducha en los baños de las habitaciones es antideslizante.
51. La posada tiene sala y comedor.
52. La posada ofrece servicio de comedor.
53. El mobiliario de la sala y comedor están acordes con el número máximo de posibles usuarios.
54. La sala y comedor tienen iluminación.
55. Se registra la limpieza diaria de las áreas de sala y comedor.
56. El área de la cocina tiene ventilación hacia el exterior.
57. Se cuenta con batería de cocina.
58. La cocina tiene lavaplatos.
59. Los fogones en la cocina son de gas, eléctricos o de carbón.
60. La cocina tiene armarios para el almacenamiento de víveres.
61. Se lleva registros de la limpieza y desinfección de la cocina.
62. El tanque de reserva de agua potable de la posada es de mínimo 1.000Lts.
63. Se registra el mantenimiento a los tanques de reserva.
64. La posada cuenta con recipientes para basuras.
65. Se tiene un manual para el manejo de basuras.
66. La posada tiene cuarto de máquinas, (cuando aplique).
67. La posada cuenta con tanques de combustible con suficiente aireación, (cuando aplique)

Requisitos de servicio

1. La posada lleva un registro de huéspedes.
2. La cuenta del cliente está disponible para saldos parciales.

3. La posada tiene una guía de información sobre seguridad interna y externa.
4. El personal de la posada da indicaciones precisas al huésped para que ubique su habitación.
5. Se da información al huésped sobre los atractivos turísticos de la zona.
6. Se da información al huésped sobre los medios de transporte locales.
7. Los horarios de atención al público están claramente definidos.
8. Se lleva un registro de limpieza y desinfección de las habitaciones.
9. Las instrucciones de emergencia y evacuación están ubicadas en lugar visible.
10. Las tarifas de las habitaciones están en un lugar visible.
11. Los baños de las habitaciones disponen de una barra de jabón por huésped.
12. Los baños de las habitaciones tienen cesto de papeles y papel higiénico.
13. Las habitaciones disponen de un juego de toallas de cuerpo por huésped.
14. Las toallas están en buen estado, no manchadas ni rotas.
15. Los baños destinados a los huéspedes tienen toalla de manos.
16. El comedor cuenta con vajilla y cubiertos acordes con su oferta gastronómica.
17. La posada tiene botiquín de primeros auxilios.
18. La posada cuenta con servicio de despertador.
19. Se da información al huésped sobre el procedimiento de quejas.
20. Las quejas de huésped se atienden durante la estadía del huésped.
21. Se tienen herramientas para el registro de las quejas.
22. Se da al huésped una respuesta y solución ante su queja.
23. Se le hace seguimiento a las quejas.
24. Se realiza un control de reservas.
25. Se asegura al huésped que su reserva confirmada es respetada.
26. Se toman las medidas oportunas para evitar niveles de sobre ocupación.
27. Al momento de la reserva se toman todas las especificaciones del cliente.
28. Las reservas se registran en el mismo momento y orden en el que llegan.
29. Se registra un número telefónico de contacto del cliente para informarle cualquier cambio en la reserva.
30. La posada cuenta con un plan de emergencia y evacuación.
31. La posada cuenta con un extintor con carga vigente.
32. Se facilita el acceso a servicios médicos.
33. Se controlan los accesos a la posada.
34. Se controlan los accesos a las habitaciones.
35. Se controlan los visitantes a la posada.
36. Las llaves de la habitación se entregan únicamente a las personas registradas.
37. Se tiene un programa de capacitación y entrenamiento para el personal.
38. El personal de la posada tiene uniformes.
39. Estos uniformes están sin manchas, roturas o decoloraciones.
40. El personal de cocina tiene uñas limpias, cortas y sin esmalte.

41. Se manejan gorros para el cabello para el personal de la cocina.
42. La ropa de trabajo de la cocina está limpia y sin rotura.
43. Los zapatos del personal de cocina son cerrados adelante.

9.1.2. Alojamientos rurales: NTSH 008

Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales privadas, ubicado en áreas rurales y cuyo principal propósito es el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y cultural. Ofrecen además como mínimo, servicios de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. (mincomercio.gov.co)

Requisitos de planta

1. La entrada principal y una habitación son accesibles para personas con discapacidad.
2. Cuenta con iluminación interior y exterior.
3. Cuenta con señalización arquitectónica y de seguridad.
4. Cuenta con planta que garantice el servicio de energía en áreas públicas y de acceso al establecimiento.
5. Cuenta con un programa de registro de plagas.
6. El mobiliario está dispuesto de forma armoniosa guardando una unidad de estilo decorativo acorde con las características arquitectónicas de la edificación.
7. Las redes de servicios sanitarios se encuentran ocultas en las paredes o pisos.
8. Las redes eléctricas se encuentran protegidas por cajas.
9. Las redes de servicios hidráulicos están protegidas o canalizadas.
10. Las habitaciones, baños y cocinas cuentan con iluminación eléctrica.
11. Las habitaciones, baños y cocinas cuentan con ventilación e iluminación natural directa.
12. Cuenta con un programa anual de mantenimiento correctivo y preventivo.
13. Cuenta con áreas verdes.
14. Cuenta con un programa de registros de mantenimiento.
15. Son armoniosos con el entorno.
16. El establecimiento promueve el uso de flora nativa en sus áreas verdes.
17. Cuenta con extintores con carga vigente.
18. Cuenta con un área para la recepción de huéspedes.

19. El espacio de recepción cuenta con una decoración acorde con el estilo del establecimiento.
20. Las instalaciones y mobiliario de servicio al público son confortables, con iluminación y en buen estado de conservación.
21. La zona exterior inmediata del establecimiento se encuentra limpia e iluminada, sin obstáculos que dificulten el acceso a áreas comunes y habitaciones.
22. Cuenta con un programa de registros de mantenimiento correctivo para el mobiliario.
23. Cuenta con iluminación suficiente.
24. Cuenta con señalización para salidas de emergencia, extintores y medios contra incendios.
25. Cuenta con ventilación mecánica o natural.
26. Cuenta con mínimo un baño social.
27. Las habitaciones cuentan con baños privados.
28. La habitación estándar con una cama cuenta con un área 12,50 m2 o más.
29. La habitación con dos camas o una doble cuenta con un área 18,25m2 o más.
30. Las ventanas cuentan con un sistema de cierre.
31. Las puertas cuentan con un sistema de cierre.
32. La cama sencilla tiene medidas de 1 m x 1.90m mínimo.
33. La cama doble tiene medidas de 1.4m x 1.90m mínimo.
34. Las camas tienes colchón y almohadas.
35. En las habitaciones con dos camas hay por lo menos una mesa de noche.
36. Cuentan con closet o armario con capacidad de ocupación de la habitación.
37. Cuenta con artículos decorativos limpios y en buen estado.
38. Cuenta con un programa de registro y de mantenimiento correctivo y preventivo para el mobiliario.
39. Cuentan con conexiones eléctricas.
40. La ropa de cama está en buen estado.
41. Los colchones y almohadas cuentan con fecha de rotación vigente.
42. La ropa de cama es de tejido 50% poliéster 50% algodón.
43. Cuenta con inventario de mínimo dos juegos por cama.
44. Cuenta con almohada y cobijas disponibles por cama a solicitud del cliente.
45. Cuenta con cortinas, blackout o similares.
46. Las cortinas, blackout o similares están en buen estado.
47. La habitación cuenta con iluminación general.

48. Cuenta con ventilación mecánica o natural.
49. Cuenta con un programa y registro de limpieza y desinfección diario de baños de las habitaciones.
50. Los baños de las habitaciones cuentan con agua las 24horas.
51. Los baños de las habitaciones cuentan con ventilación y extracción de olores.
52. El piso de los baños de las habitaciones está sin alfombra.
53. Los baños de las habitaciones cuentan con inodoro.
54. Los baños de las habitaciones cuentan con toallero y toalla de manos.
55. Los baños de las habitaciones cuentan con jabonera.
56. Los baños de las habitaciones cuentan con portarollos de papel.
57. Los baños de las habitaciones cuentan con lavamanos con espejos.
58. La ducha tiene flujo de agua con suficiente potencia.
59. La ducha cuenta con superficie antideslizante.
60. La ducha cuenta con pasamanos de seguridad.
61. Cuenta con toalla de cuerpo por cada huésped.
62. Las medidas de las toallas del cuerpo son de mínimo 0.63m x 1.25 m y pesan mínimo 300grs.
63. Las medidas de las toallas para manos son de mínimo 0.4m x 0.68m.
64. Las toallas se encuentran en perfecto estado.
65. Ofrece el servicio de alimentación.
66. La sala y comedor cuenta con iluminación.
67. Cuenta con número de muebles suficientes para el uso máximo de posibles usuarios del establecimiento.
68. Cuenta con un programa y registros de limpieza diaria de sala y comedor.
69. Se tiene una reserva de agua para 3 días de consumo promedio con una ocupación del 100% del establecimiento.
70. Se tiene un programa y mantenimiento de los tanques de reserva con sus respectivos registros.
71. Cuenta con depósitos para herramientas.
72. Se tiene un programa de registro y mantenimiento correctivo y preventivo.
73. Cuenta con un cuarto de maquinas.
74. Se tiene un programa de registro y mantenimiento correctivo y preventivo al cuarto de maquinas.
75. Cuenta con cuarto para basuras.
76. Cuenta con recipientes identificados para las basuras.
77. Se tiene un programa de reciclaje, manejo de basuras y residuos orgánicos.
78. El establecimiento cuenta con un sistema de recolección de aguas residuales.
79. Cuenta con poso séptico o alcantarillado.

80. Se tiene un programa y registros de mantenimiento al pozo séptico.

Requisitos de servicio

1. Se tiene aislamiento en los espacios de maquinaria y aparatos al interior que generen ruido.
2. Las áreas de servicio al público están limpias, higiénicas y ventiladas.
3. Las cortinas, blackout o similares están en buen estado.
4. Se tiene un registro de huéspedes.
5. Se comunica al huésped la información sobre el procedimiento de quejas.
6. Existe en el área de recepción un sistema de comunicación.
7. La cuenta del cliente está disponible para saldos parciales.
8. El área de recepción brinda información turística del sitio donde está ubicado el establecimiento de alojamiento.
9. Se dan indicaciones precisas para que el huésped llegue a su habitación con facilidad.
10. Cuentan con una guía turística o mapa de la región.
11. Las tarifas están en un lugar visible.
12. Se brinda información sobre los servicios de alimentación y complementarios.
13. Se lleva un control de entradas y salidas de huéspedes mediante registro.
14. Los baños públicos cuentan con agua las 24horas.
15. Los baños públicos cuentan con ventilación natural o mecánica.
16. Los baños públicos tienen jabón y toallas.
17. Los baños públicos cuentan con portarrollos de papel.
18. Los baños públicos tienen programa y registros de limpieza y desinfección diario.
19. Los baños de las habitaciones cuentan con una barra de jabón por huésped.
20. Los baños de las habitaciones cuentan con papel higiénico.
21. Los baños de las habitaciones cuentan con cesto para papeles.
22. Los baños de las habitaciones Tienen programa y registros de limpieza y desinfección diario.
23. Los meseros cuentan con uniformes en perfecto estado.
24. Los elementos del montaje se encuentran en buen estado.
25. Los cubremanteles, tapas, servilletas o similares son cambiados en cada rotación de clientes.
26. La vajilla se encuentra en perfecto estado de conservación sin ralladuras ni roturas.
27. El menaje corresponde al 150% de la capacidad en huéspedes del lugar.

28. La cristalería y cubertería se encuentra en perfecto estado de conservación.
29. El menaje corresponde al 150% de la capacidad en huéspedes del lugar.
30. El área de alimentos y bebidas cumple con la reglamentación legal vigente, referente a buenas prácticas para el manejo higiénico de los alimentos.

Servicios complementarios

1. Cuentan con servicio de lavandería.
2. Cuentan con cajilla de seguridad.
3. Cuenta con servicio de reservación de tours.
4. Cuentan con facilidades de pagos por medio de medios magnéticos.
5. Cuentan con fácil acceso a servicios médicos.
6. Cuentan con seguro médico para huéspedes.
7. Cuentan con botiquín de primeros auxilios.

Servicio al cliente

1. Cuentan con atención al cliente las 24horas.
2. Se informa sobre la hora de salida.
3. Cuentan con un protocolo de servicio al cliente.
4. Se cuenta con conocimiento de las empresas de trasporte público del lugar, sus conexiones y horarios actualizados.
5. Se informa al cliente en el momento de su llegada sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios.
6. Disponen de un procedimiento de atención de quejas y reclamos.
7. Se atienden las quejas durante la estadía del cliente.
8. Se deja constancia de las características especiales del cliente o requisitos presentados por el mismo en los cambios de turno en recepción.
9. Existen medios para el registro de quejas.
10. Las quejas de los clientes son atendidas y se tienen en cuenta las correcciones pertinentes.
11. Se analizan las quejas y se actúa en consecuencia haciéndoles un seguimiento y las correcciones pertinentes.
12. Se asegura al cliente que su reserva confirmada es respetada.
13. Se realiza un control del nivel de las reservas admitido y previsible.
14. Se recogen todas las especificaciones de reserva realizadas por el cliente.
15. El servicio de reservas dispone de los medios que le permitan realizar reservas con prontitud, fiabilidad y eficacia.

16. Las reservas son atendidas por personas capacitadas para este servicio.
17. Todas las reservas se registran en el mismo momento en que se recibe la demanda y se confirma de acuerdo con lo dispuesto por establecimiento de alojamiento.
18. Se registra un número telefónico u otro medio de comunicación con el cliente para poder comunicarle cualquier imprevisto o cambio.
19. El personal está atento a la llegada y salida de los clientes.
20. El personal atiende y facilita la entrada del equipaje al establecimiento de alojamiento.
21. Se dispone del servicio de recogida de maletas desde todas las habitaciones.
22. Se cuenta con servicio de transporte seguro de equipaje.
23. Todas las maletas, paquetes y demás equipaje de los clientes es claramente identificada de manera en que se asegure que son entregados a su propietario.
24. En caso de grupos se establece el mecanismo para diferenciarlos de los clientes de otros grupos.
25. Se acompaña al huésped a su habitación.
26. Se tiene conocimiento exacto y preciso del establecimiento.
27. En caso de recepción de grupos el responsable de su servicio dispondrá de recursos para su correcta atención.
28. Se tienen dispuestas habitaciones en el establecimiento para entregar a los clientes a las 15h o según lo establecido y comunicado por las políticas del establecimiento.
29. Se ofrece el servicio de custodia de maletas hasta que el cliente esté alojado.
30. Se ofrece al cliente una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo de forma inmediata.
31. El horario de seguridad se presta durante las 24horas.
32. Se controla el acceso a las habitaciones.
33. Se controla el acceso de visitantes.
34. Se dispone de mecanismos que aseguren que el cliente puede recuperar los objetos olvidados en el establecimiento de alojamiento.
35. Se tiene un plan de contingencia para desastres naturales.
36. El personal está capacitado para poner en práctica el plan de emergencia.
37. El personal cuenta con la formación y capacitación para utilizar los mecanismos dispuestos para la seguridad del establecimiento de alojamiento.
38. Se entrega la llave solamente a la persona registrada.

39. La cuenta del cliente se prepara con antelación a su salida. La cuenta es detallada y clara.
40. El personal de servicio está atento a la salida del cliente y emplea normas de cortesía para su despedida de acuerdo al protocolo de servicio.
41. El personal de recepción documenta los requisitos para el servicio al cliente.
42. El personal de recepción establece programas de entrenamiento y capacitación de todo el personal relacionado con las actividades del establecimiento.
43. El personal de recepción cuenta con uniforme de acuerdo con los requisitos definidos por el establecimiento.
44. El vestuario del personal está en buen estado.
45. El personal de cocina tienen las uñas cortadas y sin esmalte.
46. El personal de cocina tiene el pelo limpio, recogido y cubierto con gorro.
47. El personal de cocina cuenta con ropa de trabajo en buen estado.
48. El personal de comedor cuenta con uniforme de acuerdo con los requisitos definidos por el establecimiento.
49. El vestuario del personal de comedor está en buen estado.

9.2. Requisitos mínimos para establecimientos de gastronomía

9.2.1. Restaurantes: - NTS USNA 007

"Es el suministro a los visitantes de productos alimenticios elaborados o naturales, cuyo origen sea local o de las zonas aledañas y que para su elaboración, producción o procesamiento utilicen preferiblemente métodos sostenibles, orgánicos o del menor impacto ambiental posible".(mincomercio.gov.co)

NTS USNA 001 "Preparación de alimentos de acuerdo con la orden de producción"

1. Maneja recetas por producto valorizadas y con gramaje.
2. Tiene establecida decoración para sus platos.
3. Tiene fotos de cada uno de los platos.
4. Alista materias primas y utensilios por lo menos 1 hora antes del servicio.
5. Tiene listas las salsas y preparaciones base por lo menos 1 hora antes del servicio.

6. Conserva los manuales de operación de los equipos.
7. Tiene diferenciada la cocina caliente de la fría en espacios y persona
8. Manipula los equipos y utensilios de acuerdo con los manuales de uso.
9. El personal de cocina tiene un uniforme estandarizado.

NTS USNA 002 "Servicio a los clientes con los estándares establecidos"

1. Maneja solicitudes por escrito para hacer pedidos y requisiciones para el servicio.
2. Tiene listas de especificaciones y requisitos de calidad por producto.
3. Rechaza los productos que llevan sus proveedores sin ser solicitados.
4. Clasifica los alimentos para su almacenamiento.
5. El dinero del pago de la cuenta se recibe en la caja del restaurante.
6. Los meseros tienen definidos pasos o acciones para su contacto con el cliente.
7. Maneja un listado de los elementos y suministros requeridos en el servicio.

NT USNA 003 "Control en el manejo de materia prima e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad"

1. El chef hace los pedidos mediante solicitudes de requerimiento de compras por escrito.
2. Maneja criterios por escrito para seleccionar sus proveedores.
3. Registra las pérdidas, mermas y desperdicios de la operación.
4. Tiene un cronograma establecido con sus proveedores donde fija horarios y fechas de recepción de mercancía.
5. Tiene identificadas áreas de almacén para la ubicación de los alimentos.
6. Hace un análisis de las ventas mensuales del restaurante.
7. Tiene un historial de ventas que consulte para la toma de decisiones.

NTS USNA 004 "Manejo de recursos cumpliendo las variables definidas por la empresa"

1. La operación del restaurante es programada de acuerdo con un estimativo en las ventas.
2. La operación es concertada con todas las áreas del restaurante.
3. Tiene definido el personal recursos y presupuesto que necesita para su operación.
4. Evalúa su personal ocasionalmente.
5. Le hace seguimiento y control a los costos de su operación.

6. Se tienen fijadas metas, como número de platos vendidos o número de sillas ocupadas.
7. Los resultados financieros de la operación, están vinculados a las responsabilidades de cada cargo.
8. Compara los resultados obtenidos de su operación con los años anteriores.
9. Programa los ingresos, costos y gastos de su operación año a año.
10. Incentiva y promueve el ahorro en los recursos que utiliza como servicios públicos.
11. Está seguro de que los costos y gastos de su operación son acordes con los ingresos que maneja de manera que obtenga las mayores utilidades posibles.

NTS USNA 005 "Coordinación de la producción de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos"

1. Revisa contra las pautas establecidas los procedimientos y acciones que realiza su personal.
2. Tiene documentados los pasos que se deben seguir para resolver un problema.
3. Tiene un procedimiento establecido de quién y cómo se deben recibir las quejas.
4. Se hacen comités con participación de todas las áreas del restaurante par analizar y resolver las quejas.
5. Lleva un registro de las quejas de mayor impacto y mayor frecuencia.
6. Tiene establecido un tiempo límite para corregir o resolver una queja.
7. Se maneja un formato donde se especifiquen todos los datos de la queja.
8. Genera acciones correctivas inmediatamente después de recibir la queja del cliente.
9. Comprueba que los platos sean elaborados de acuerdo con las porciones, métodos de cocción y decoración fijada.

NTS USNA 007 " Norma sanitaria de manipulación de alimentos"

1. Existe un documento escrito donde se consignen las características de olor, color y textura de la materia prima en el momento de su recepción.
2. Evita almacenar materia prima que llega en cajas de mimbre, cartón o madera.
3. Evita recibir materia prima en las horas de mayor movimiento del restaurante.

4. Se tienen en cuenta las existencias en almacén para las solicitudes de compra de materia prima.
5. El almacenista se desinfecta las manos antes de recibir la mercancía.
6. El almacenista conoce las normas vigentes para transporte de alimentos y las verifica en el momento de recibo de materias primas e insumos.
7. El almacenista conoce y verifica los requerimientos del rotulado de productos.
8. Para controlar el aprovisionamiento de su almacén, maneja sistema de inventario P.E.P.S.
9. Tiene algún sistema de ventilación en el área del almacén.
10. Lleva un cronograma por escrito de la limpieza de las áreas del almacén y los equipos de refrigeración.
11. Evita almacenar en la misma área la materia prima, equipos, utensilios y todos los suministros de aseo y papelería del restaurante.
12. Se porciona en un solo proceso toda la carne que llega por pedido.
13. Almacenan por separado las materias primas de acuerdo con su naturaleza, (cada uno de los diferentes productos por separado)
14. Se separan los alimentos cocidos de los crudos para su almacenamiento.
15. La temperatura ambiente que maneja el almacén oscila entre 7°C y 15°C.
16. Se utilizan recipientes con tapa para almacenar la materia prima.
17. Se marcan cada uno de los recipientes que se almacena.
18. Cuenta con un área exclusiva para el almacenamiento de suministros de aseo y desinfección.
19. El área de almacenamiento de suministros de aseo tiene ventilación.
20. Etiqueta los suministros de aseo y desinfección para su almacenamiento.
21. Evita utilizar los recipientes originales de algunos productos de aseo para almacenar materia prima.
22. Los productos de aseo y desinfección son mantenidos en su empaque original.
23. Etiqueta los productos de aseo que son reenvasados.
24. El personal manipulador de alimentos ha recibido capacitaciones en higiene de alimentos de acuerdo con la normatividad vigente.
25. Exige al personal manipulador de alimentos exámenes de frotis de garganta, koh de uñas, coprocultivo y examen de piel.
26. Exige certificados médicos donde se demuestre el buen estado de salud de los empleados.
27. Se restringe de sus labores diarias el personal enfermo o con síntomas de enfermedad.
28. Se tienen descritas normas de aseo personal y se verifica su cumplimiento.
29. Cada empleado tiene su cepillo personal para el lavado de uñas.

30. Dispone de toallas de papel o secadores eléctricos en los baños del personal.
31. Usted sabe y los empleados tienen claro en qué momento y cuántas veces se deben lavar las manos durante la jornada.
32. Prohíbe el uso de accesorios como joyas con el uniforme.
33. Prohíbe el uso de perfumes, cremas o maquillaje en los empleados de la cocina.
34. Hace parte del uniforme el uso de gorros, guantes y caretas.
35. El manipulador de alimentos lava y desinfecta sus manos cada vez que cambia de trabajar con alimentos crudos a cocinados.
36. Evita que el manipulador de alimentos que tiene otras funciones como la limpieza del restaurante, utilice el mismo uniforme para las 2 labores.
37. Se tiene delimitada el área para la manipulación de alimentos.
38. Los utensilios y equipos se desinfectan antes de la manipulación y procesamiento del alimento.
39. Los elementos que se usan para cubrir los alimentos en el proceso de elaboración se desinfectan previamente.
40. Evita ubicar productos directamente en el piso del el área de almacén.
41. Las materias primas son aisladas de otras sustancias o productos durante la manipulación.
42. Los utensilios y equipos se desinfectan antes y después del corte de las carnes.
43. Tiene cuchillos diferentes para el corte de carnes crudas y cocinadas.
44. Se almacena la carne en empaques separados por porciones.
45. El cerdo es precocido antes de su preparación final.
46. Se desinfectan los cuchillos, superficies y equipos donde se manipula el pescado.
47. Conoce el material y las características que deben tener las superficies y equipos empleados para la manipulación de alimentos.
48. Se controla el tiempo para la manipulación y procesamiento de los pescados y mariscos.
49. Se mantienen la menor cantidad de residuos sólidos y líquidos del pescado en su procesamiento.
50. Se cuenta con un sistema de drenaje de residuos líquidos en el área de procesamiento de alimentos.
51. Los pescados se cocinan justo antes de su consumo.
52. Se controla el tiempo entre la cocción final y el servicio.
53. Evita recibir mercancía con descuento por productos de menor calidad o con magulladuras.
54. Se lava el fruver antes de su almacenamiento.

55. Se tiene un documento escrito donde se definen los métodos para limpiar el fruver de acuerdo con la naturaleza del producto.
56. Se lavan y desinfectan los recipientes donde se almacena el fruver.
57. Se desinfectan las verduras que se consumen frescas.
58. Separa el fruver para su almacenamiento de a cuerdo con su naturaleza y grado de madurez.
59. Se tienen criterios de las temperaturas a las que debe mantenerse el fruver para su conservación.
60. Los lácteos se consumen inmediatamente después de su preparación.
61. Se tienen descritos los procesos para la limpieza y desinfección de las instalaciones, equipo, menaje, lencería y utensilios y se controlan bajo un cronograma.
62. Se tienen métodos de limpieza especiales para las áreas de manipulación y procesamiento de alimentos.
63. El área de comedor se limpia y desinfecta después de cada servicio.
64. Se tienen descritos los elementos que se debe utilizar para la limpieza del establecimiento.
65. Se tiene escritos los elementos y los métodos utilizados para la limpieza de cada una de las áreas del establecimiento.
66. Los equipos se limpian y desinfectan después de su uso.
67. Los utensilios se lavan y desinfectan constantemente durante el día.
68. El menaje es lavado y desinfectado una vez se utiliza.
69. Para el secado del menaje usa paños secos.
70. Lava los uniformes del personal en el establecimiento.
71. La lencería se lava después de su uso.
72. Las canecas que usa en su restaurante para la basura tienen tapa.
73. Se están renovando las bolsas de basura en las canecas durante la jomada.
74. Tiene un cuarto de basuras en el restaurante.
75. La zona del cuarto de basuras está ventilada.
76. Las canecas de la basura se lavan y desinfectan cada vez que se vacían.

9.2.2. Otros servicios de alimentos

Requisitos generales

1. Existen registros que indican que se realiza inspección, limpieza y desinfección periódica en las áreas, equipos y utensilios que emplea.

2. Tiene claramente definidos los productos utilizados, concentraciones, modo de preparación y empleo y rotación de los mismos.
3. Los empleados que manipulan los alimentos llevan uniforme adecuado de color claro y limpio y calzado cerrado de material resistente e impermeable.
4. Las manos se encuentran limpias, sin joyas, uñas cortas y sin esmalte.
5. Utiliza guantes para la manipulación de alimentos y estos están en perfecto estado y limpios.
6. Los empleados que están en contacto directo con el producto, están libres de afecciones en piel o enfermedades infectocontagiosas.
7. El personal que manipula alimentos utiliza mallas para recubrir cabello, tapabocas y protectores de barba de forma adecuada y permanente.
8. Los empleados evitan comen o fuman durante el servicio.
9. Los manipuladores evitan prácticas antihigiénicas tales como rascarse, toser, escupir, etc.
10. Los manipuladores evitan sentarse en prados, andenes o en lugares donde su ropa de trabajo pueda contaminarse.
11. Los manipuladores tienen el hábito de lavarse y desinfectarse las manos (hasta el codo) cada vez que sea necesario.
12. Cuentan con un tanque para el almacenamiento de agua.
13. El tanque está protegido, es de capacidad suficiente y se limpia y desinfecta periódicamente.
14. Cuentan con suficientes, adecuados e identificados recipientes para la recolección interna de los desechos sólidos o basuras.
15. Son removidas las basuras con la frecuencia necesaria para evitar generación de olores, molestias sanitarias, contaminación del producto y/o superficies y proliferación de plagas.
16. Después de desocupados los recipientes se lavan antes de ser colocados en el sitio respectivo.
17. Existe local e instalación destinada exclusivamente para el depósito temporal de los residuos sólidos, adecuadamente ubicado, protegido y en perfecto estado de mantenimiento.
18. Existen procedimientos escritos para el manejo de residuos sólidos.
19. El lugar se encuentra limpio, en buen estado, sin grietas, perforaciones o roturas.

9.3. Requisitos para intérpretes ambientales y culturales

"Es el proceso de comunicación diseñado para revelar significados e interrelaciones del patrimonio natural y las manifestaciones culturales asociadas a éste. Este proceso puede apoyarse en infraestructura como senderos, centros de interpretación ambiental, del patrimonio, de manejo sostenible de recursos naturales y conocimiento de la naturaleza y la cultura. La interpretación del patrimonio natural y cultural debe desarrollarse en infraestructuras cuyo diseño, construcción y operación se rige por la sostenibilidad y bajo impacto ambiental, así mismo los intérpretes deben estar capacitados en el conocimiento de la dinámica de los ecosistemas del área y su conservación y en el conocimiento de los valores de las culturas locales y del patrimonio material e inmaterial de la región.(Guía para las buenas prácticas para prestadores de servicios mincomercio.gov.co).

Criterios de desempeño

1. Identifica los atractivos y servicios que ofrece el destino a visitar.
2. Brinda la información de conformidad con el atractivo y el protocolo de servicios.
3. Conoce la información relacionada con el sitio a visitar y su entorno.
4. Conoce los atractivos y facilidades del destino.
5. Tiene habilidades de comunicación e interpretación.
6. Tiene técnicas de manejo de grupo.
7. Maneja las diferentes tipologías de usuario.
8. Conoce técnicas de guianza y animación sociocultural.
9. Orienta sobre los atractivos y las facilidades del destino.
10. Sigue el programa de guianza previamente establecido.
11. Identifica las causas de eventualidades determinando el plan a seguir.
12. Solicita la corrección del servicio a quien corresponda, conforme a lo contratado.
13. Informa las causas de las deficiencias en el servicio al usuario de acuerdo con las normas establecidas.
14. Aplica los correctivos de conformidad con el plan de contingencia.
15. Aplica las soluciones de acuerdo con las técnicas fijadas y necesidades del cliente.
16. Aplica la normatividad vigente de acuerdo con la situación presentada.
17. Tiene conocimientos en primeros auxilios.

18. Usa técnicas de comunicación y asistencia al usuario de manera adecuada.
19. Interpreta de manera adecuada los manuales de procedimientos.
20. Elabora planes de contingencia.
21. Suministra la información de acuerdo con las necesidades y características particulares del usuario y lo establecido en el cronograma.
22. Explica las situaciones de riesgo al usuario de conformidad con las actividades a realizar.
23. Aplica las normas de seguridad cumpliendo manuales propios, de otros prestadores y del atractivo visitado.
24. Revisa los documentos de los usuarios y de la empresa requeridos para el desplazamiento garantizando su vigencia y oportunidad.
25. Prepara los recursos a utilizar en caso de emergencia de acuerdo con un plan diseñado.
26. Cumple el manual de recomendaciones de viaje de acuerdo con el destino turístico.
27. Tiene control en situaciones riesgosas.
28. Maneja equipos de seguridad.
29. Conoce y aplica la normatividad legal sobre pasajeros.
30. Tiene conocimiento sobre los documentos personales de viaje que debe portar.
31. Comprende las técnicas de salvamento.
32. Conoce las diferentes modalidades de asistencia a los viajeros.
33. Recibe a los usuarios de acuerdo con el protocolo de servicios establecido.
34. Imparte las instrucciones y recomendaciones acerca de las actividades a desarrollar a los usuarios
35. garantizando el bienestar de los mismos y el cumplimiento del programa.
36. Atiende los requerimientos del usuario dándole el trato fijado en el protocolo de servicio.
37. Realiza la despedida a los participantes de conformidad con el protocolo de servicio.
38. Maneja adecuadamente las técnicas de guianza.
39. Conoce y respeta las normas sobre el medio ambiente.

Para complementar los requisitos mínimos, la cartilla incorpora un protocolo de servicios para intérpretes. (Ver anexo protocolo intérpretes).

9.4. Requisitos para transporte marítimo

Tomado textualmente del Manual de mejora de instalaciones y servicios turístico para Nuquí y Bahía solano, 2005

"Entendido como el servicio prestado mediante botes, lanchas o canoas a motor, con capacidad para dos o más pasajeros para el desplazamiento de turistas y sus equipajes o mercancías, mediante un precio previamente establecido. Quienes ofrezcan este servicio, deberán cumplir con la legislación vigente en materia de transporte marítimo de pasajeros y mercancías que les sea aplicable".

Estándares para embarcaciones

1. Contar con los cascos suficientes, dependiendo de los pasajeros que movilice en la embarcación, tradicionales o de fibra, perfectamente herméticos y con las bordas adecuadas para evitar la entrada excesiva de agua.
2. Los motores revisados y en perfecto estado de funcionamiento.
3. Las embarcaciones con capacidad para más de 15 pasajeros deben contar con un motor auxiliar.
4. Las embarcaciones contarán con un cofre en el que se ubiquen piezas y herramienta para reparaciones simples (bujías, manguitos de gasolina, ...).
5. Estarán perfectamente tanqueadas, con reserva de al menos el 25% del consumo previsto para el recorrido, ubicado en tanques homologados.
6. Contarán con equipo anti incendios: extintos ABC para embarcaciones equipadas con motor de potencia superior a los 40 caballos o un recipiente metálico con arena seca en el resto.
7. Contarán con uno o varios achicadores de acuerdo con el tamaño y capacidad de la embarcación.
8. Contarán con elementos para el fondeo homologados (anclas).
9. Contarán con un espacio cubierto o cofre cerrado para el traslado de los equipajes del turista.
10. Las bancas y asientos estarán fijados al casco y preferentemente forrados y tapizados.
11. Contarán con al menos 2 canaletes para maniobra sin motor y un cabo de longitud suficiente para el remolque y casco de avería.
12. Las embarcaciones de fibra, contarán con parasol para la protección del turista.

13. Contarán con elementos de seguridad tales como bengalas, bocina y chalecos salvavidas en buen estado para todos los pasajeros.
14. Se recomienda la adopción de un equipo elemental de telecomunicaciones de radio de banda costera.
15. Se recomienda contar con capas de agua para la tripulación y el turista, limpias y en buen estado.
16. Los riesgos del turista, equipajes y mercancías estarán cubiertos con una póliza de seguros adecuada.
17. Contarán con un botiquín de primeros auxilios.
18. No se realizarán transportes turísticos por mar, después de la puesta del sol.

Con el fin de complementar los requisitos, la cartilla incorpora un protocolo de servicio para el transporte marítimo de pasajeros (ver anexo protocolo de servicio transporte marítimo).

10.CÓDIGO DE CONDUCTA PARA EL TRUISTA (Documento propuesta)

Para ayudar al visitante a mantener un comportamiento responsable, se ha desarrollado el siguiente código de conducta, el cual deberá ser socializado con la comunidad de Nuquí Pacífico, antes de su publicación.

- Usted visitará la selva húmeda tropical del pacífico colombiano; es un ecosistema rico en biodiversidad; además su presencia supone contacto directo con comunidades afrocolombianas, por lo cual deberá tener un comportamiento adecuado y respetuoso de sus costumbres y de su entorno.
- Tenga siempre en cuenta las recomendaciones de su agente operador.
- Recuerde que el destino Nuquí Pacífico no cuenta con planta de tratamiento de residuos y por tanto es necesario que reduzca la producción de basuras, durante su estadía.
- Las caminatas en selva solo podrá realizarlas en compañía de un intérprete local.
- Lleve, en lo posible botas de caucho, para las caminatas en selva, además de gorro, bloqueador y ropa fresca (pantalón y camisa de manga larga).
- Lleve líquidos hidratantes, en lo posible en cantimploras o recipientes de su propiedad.
- Evite consumir alimentos empacados en plásticos y enlatados.
- Está prohibido hacer cualquier tipo de pinturas o escrituras en árboles o edificaciones comunitarias.

- No tome muestras de la naturaleza como piedras, plantas, semillas, flores ni animales.
- No moleste a los animales; mantenga la voz baja mientras observa aves, reptiles, ballenas, tortugas, etc.
- Tome fotografías a la comunidad, únicamente con su autorización.
- No pida y preste dinero a los miembros de la comunidad ni a los guías y prestadores de servicios turísticos.
- Mantenga un comportamiento apropiado durante su visita.
- Respete las tradiciones culturales, evite expresiones fáciles que puedan incomodar a la comunidad.
- Recuerde que las comunidades tienen conceptos de tiempo y espacio diferentes al suyo; sea comprensivo.
- Tenga en cuenta que las actividades se programan para que puedan realizarse en el tiempo estimado; sin embargo pueden presentarse mareas que retrasen o adelanten las actividades; el personal encargado le informará.
- Haga sugerencias respetuosas; la comunidad se lo agradecerá.
- En lo posible trate de hacer compras que tengan que ver con el lugar, como las artesanías para colaborar en la actividad económica del destino.

11.BIBLIOGRAFÍA

- *Plan Sectorial de Turismo 2008-2010. Colombia, destino turístico de clase mundial.*
- *Decreto 258 de 1987, reglamentario de la Ley 36 de 1984.*
- *Ley 1185 de 2008, que modifica la Ley General de Cultura.*
- *Política para el turismo comunitario, 2011.*
- *Política de turismo social, 2009.*
- *Política para el turismo cultural, 2007*
- *Diccionario Turístico Colombiano*
- *Manual de Calidad del Turismo Comunitario del Ecuador.*
- *Manual de mejora de instalaciones y servicios turísticos para Nuquí y Bahía solano, 2003.*
- *Normas técnicas sectoriales: NTSH 007, NTSH008, NTSUSNA 007, NTS GT 001 a 004, NTS TS 001*
- *www.mincomercio.gov.co/turismo*
- *http://salud.kioskea.net*
- *http://www.efemerides.ec*