

INSTRUCTIVO PARA REGISTRO DE CENTROS TURISTICOS COMUNITARIOS

Acuerdo Ministerial 24
Registro Oficial Suplemento 565 de 07-abr-2009
Estado: Vigente

Eco. Verónica Sión de Josse
MINISTRA DE TURISMO

Considerando:

Que, es deber del Ministerio de Turismo, normar y expedir las regulaciones que sean necesarias para el registro, clasificación, categorización y control de actividades turísticas;

Que, el literal e) del Art. 3 de la Ley de Turismo establece como uno de los principios de la actividad turística: "La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta ley y sus reglamentos";

Que, el Art. 12 de la Ley de Turismo dispone "Cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo o sus delegados, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en esta Ley y a los reglamentos respectivos";

Que, es necesario elevar los estándares en la prestación de los servicios turísticos en los centros de turismo comunitario, cuya intención es ofrecer un turismo sustentable, solidario y de calidad a los visitantes y una alternativa de trabajo interesante, justo y significativo para sus miembros;

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 20070130, publicado en el Registro Oficial No. 266 del 6 de febrero del 2008 , se expidió Reglamento para el Registro de Centros Turísticos Comunitarios, las comunidades que quieran acogerse a lo dispuesto en el mencionado reglamento, deberán seguir el procedimiento que se detalla a continuación; y,

En uso de sus atribuciones que le confiere el Art. 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva y más normas jurídicas aplicables.

Nota: El Acuerdo Ministerial 30, publicado en Registro Oficial 266 de 6 de febrero del 2008 , está derogado por el Acuerdo Ministerial 16, publicado en Registro Oficial 154 de 19 de marzo del 2009.

Acuerda:

Expedir el Instructivo para el Registro de Centros Turísticos Comunitarios para que esta Cartera de Estado a través de la Gerencia Nacional de Recursos Turísticos, a partir de la presente fecha proceda a ejecutar las disposiciones que siguen:

Art. 1.- Se entenderá por actividad turística comunitaria el ejercicio directo y exclusivo de los servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, en los términos señalados en el artículo 5 de la Ley de Turismo por parte de las comunidades legalmente acreditadas, organizadas y capacitadas.

Art. 2.- Para realizar el registro único de todos los centros turísticos comunitarios, las comunidades deberán estar constituidas como personas jurídicas debidamente aprobadas por la autoridad competente. El registro se lo hará en las gerencias regionales o direcciones provinciales del

Ministerio de Turismo del país. Debiendo adjuntar la siguiente documentación:

- a) Solicitud de registro dirigida a la máxima autoridad del Ministerio de Turismo en el que se consignarán las actividades que realizará;
- b) Acreditación de la organización al amparo de la Constitución Política de la República (Art. 84); Art. 1 y 3 de la Ley de Organizaciones y Régimen de Comunidades; y, demás normas, en especial el Acuerdo Ministerial No. 20070130, publicado en el Registro Oficial No. 266 de 6 de febrero del 2008 o informe técnico que justifique la calidad de comunitario del centro expedido por la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, por la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador, FEPTCE. Con excepción de las organizaciones determinadas en el Art. 7 de la Ley de Turismo;
- c) Nombramiento que acredite la representación legal del peticionante de registro a nombre del centro turístico comunitario;
- d) Acta, suscrita por los miembros del centro turístico comunitario, en la que conste la decisión de registrarse, así como, la delegación a la persona que actuará como representante para realizar el registro;
- e) Documentos que demuestren que los responsables de los servicios a prestarse por la comunidad hayan recibido capacitación y/o formación profesional sobre turismo;
- f) Pago del valor de registro estipulado por el Ministerio de Turismo; según Acuerdo No. 20050015 de fecha 26 de julio del 2005. (Numeral 1.2.3);
- g) Copia certificada del Registro Unico de Contribuyentes, en la que conste, como objeto de la persona jurídica, la prestación de servicios turísticos comunitarios; y,
- h) Determinación de los servicios turísticos que brindarán, y la zona geográfica en la que circunscribe el servicio de turismo comunitario.

Art. 3.- El centro de turismo comunitario es el espacio turístico dentro del territorio comunitario que ofrece servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, basados en una organización comunitaria que promueve un desarrollo local justo, equitativo, responsable y sostenible; basado en el rescate de su identidad, costumbres, tradiciones a través de un intercambio de experiencias con visitantes con la finalidad de ofertar servicios de buena calidad y mejorar las condiciones de vida de las comunidades.

Art. 4.- Estándares mínimos para el registro de los centros de turismo comunitario, son:

1. INSTALACIONES

1.1 Las instalaciones en cuanto al tamaño, materiales de construcción, arquitectura, colores y decoración interna, tratarán de estar armónicamente integrados al paisaje y a las características de la comunidad, tratando de usar un color de base para todas las instalaciones del CTC.

1.2 Evitarán la utilización de especies en peligro de extinción, tanto para construcción como para decoración.

1.3 Se mantendrá limpias las instalaciones y libre de desechos orgánicos e inorgánicos.

1.4 En las zonas frías, las instalaciones dispondrán de un sistema de aislamiento de frío, tanto en paredes, techos y suelos; o podrán contar con un sistema de calefacción (leña, electricidad, etc.) en todas las dependencias de uso turístico.

1.5 Donde se tengan chimeneas, se facilitará al visitante su uso y las instrucciones para encenderla. La leña no debe ser de especies en peligro de extinción.

1.6 En zonas calientes, las instalaciones tendrán de preferencia un sistema de ventilación natural o artificial.

1.7 Se colocará una luz exterior en la entrada de las instalaciones que facilite al visitante la localización de las mismas. El rótulo de identificación del CTC también debe estar iluminado.

1.8 Contará con vías de accesos en buen estado ya sean estas terrestres, marítimas, fluviales u otros. (Se cuidará que la vía de ingreso hasta las instalaciones del CTC sea accesible, realizando periódicamente la limpieza del camino, eliminando la basura, malezas, troncos, piedras o cualquier otro obstáculo que dificulte el tráfico y la visibilidad hasta el lugar de destino).

1.9 En el caso de que el acceso sea por vía terrestre, se habilitará un espacio, apartado del tránsito destinado para el estacionamiento de vehículos lo más cercano a las instalaciones e indicará al

visitante cuál es el lugar reservado para colocar su vehículo.

1.10 Las instalaciones turísticas estarán ubicadas en áreas específicas de la comunidad apartadas de corrales de animales, áreas de manejo de residuos sólidos y líquidos.

1.11 Contarán con un sistema de manejo de desechos sólidos y líquidos.

1.12 Las instalaciones estarán rodeadas de plantas, árboles o flores nativas, esto contribuye a mejorar la imagen general y el ambiente de las instalaciones del CTC.

1.13 Se mantendrá en buen estado las instalaciones, para lo cual se deben realizar periódicamente trabajos de mantenimiento, limpieza y reparación, tanto en el exterior como en el interior, llevando un registro permanente de estas actividades.

1.14 Las instalaciones contarán con un espacio para el secado de ropa para uso exclusivo de los turistas.

1.15 Ofrecerá facilidades para discapacitados.

1.16 Contarán con un manual de operación interna del CTC.

2. SEÑALIZACION

2.1 Contará con un mapa de zonificación que identifique las diferentes áreas de los CTC.

2.2 Mantendrán rótulos visibles en caminos de acceso.

2.3 El CTC contará, en su ingreso, con un rótulo identificativo con el nombre y los servicios que ofertan.

2.4 Los rótulos estarán en buen estado de conservación, serán de materiales duraderos no sintéticos y adaptados al paisaje y serán preferentemente de madera tallada o pintada y se adecuarán a las características que se encuentran en el Manual Corporativo de Señalización Turística del Ministerio de Turismo del Ecuador (Pictogramas Pág. 19 y señales de ubicación Pág. 46 y 47).

2.5 Estarán señalizadas todas las áreas como: baños, áreas de juegos, áreas deportivas, área de camping, área de alojamiento, área de restaurante, en inglés y español, etc.

2.6 De estar ubicados los CTC en lugares apartados de las carreteras principales y de difícil localización, se deberá colocar una señal, un rótulo o exhibición indicando la dirección y distancia desde la carretera principal hasta el CTC.

2.7 A la entrada de los senderos deberán, exhibir el nombre de los senderos, sus características, duración o distancia, mapa interpretativo.

2.8 Los senderos deberán contar con señalización interpretativa de los mismos.

3. AREAS COMUNES

3.1 Se contará con el suficiente menaje (sillas y mesas) para admitir la cantidad máxima posible de visitantes.

3.2 Las áreas de uso común deberán encontrarse limpias y ordenadas.

3.3 Se contará con un espacio para lectura y esparcimiento, con libros, revistas, mapas, fotografías, guías turísticas, etc., para la recreación de los visitantes.

3.4 Se mantendrá el mismo estilo de construcción y decoración para las áreas comunes que el resto de las instalaciones.

3.5 Se dispondrá en las instalaciones, de envases de abastecimiento de agua apta para el consumo humano.

3.6 La limpieza de áreas sociales se realizará en horarios convenientes y cada vez que sea necesario.

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

3.7.1 El lavamanos deberá tener accesorios que permitan el ahorro de agua.

3.7.2 Deben implementar inodoros preferentemente ahorradores de agua o composteros secos; todo inodoro y compostero deberá tener asiento y tapa en buen estado.

3.7.3 Artículos de aseo personal mínimo, toallas de mano, jabón biodegradable que debe ser repuesto a su término (se recomienda contar con dispensadores de productos biodegradables que faciliten la recarga).

3.7.4 Provisión constante de papel higiénico.

3.7.5 Basureros con tapa.

3.7.6 Ventilación directa o forzada.

3.7.7 Las paredes y pisos deben estar contruidos o recubiertos por materiales de fácil limpieza y desinfección.

3.7.8 Los baños sociales deben estar claramente identificados y señalizados.

3.7.9 La limpieza de los baños sociales se realizará mínimo una vez en la mañana y otra en la tarde, o con más frecuencia en caso de que sea necesario. Se vaciarán las papeleras de los baños mínimo dos veces al día.

4. AMBIENTACION

4.1 Los colores preferentemente estarán combinados en habitaciones, baños, restaurante, áreas comunes, etc.

4.2 De ser posible utilizarán elementos naturales que reflejen la cultura local en la decoración.

4.3 Se evitarán fuentes de contaminación o malos olores.

4.4 Se evitarán ruidos molestos provenientes de la cocina, radios, televisores o discusiones.

5. DECORACION

Se utilizarán para la decoración objetos preferentemente elaborados en la zona como artesanías, tejidos, etc.

6. MOBILIARIO

6.1 El mobiliario del establecimiento deberá estar en buen estado y ser, cómodo y funcional.

6.2 Deberá estar en buen estado de funcionamiento.

6.3 Se utilizarán preferentemente pinturas ambientalmente compatibles y protectores de madera naturales.

6.4 Tendrán prioridad los muebles elaborados en la zona.

7. CULTURA

7.1 Disponer de diferentes actividades culturales para ofertar al visitante (danza, música, ceremonias y rituales, etc.).

7.2 Conservar las diferentes expresiones culturales de la comunidad, así como recuperar las costumbres ancestrales perdidas.

7.3 Priorizar la venta de productos elaborados en la zona.

8. CONDICIONES BASICAS DE INSTALACION DE HABITACIONES

8.1 Las habitaciones deberán contar con:

8.1.1 Camas con colchones o un lugar destinado para sleeping bag.

8.1.2 Las sábanas se cambiarán diariamente o cada vez que se produzca salida de clientes.

8.1.3 En zonas frías, se contará con cobijas extras para cada visitante, o un sistema de calefacción, en caso de bajas temperaturas.

8.1.4 En zonas calientes tendrán cedazos en las ventanas o mosquitero sobre las camas.

8.1.5 Se tendrá closet, armario o un similar con suficientes ganchos o armadores.

8.1.6 Se contará con un lugar destinado para equipaje.

8.1.7 Dispondrá de una mesa de noche por cada dos camas y una mesa con una silla.

8.1.8 Deberá contar con ventilación e iluminación suficiente, dando prioridad a la ventilación e iluminación natural.

8.1.9 Se dispondrá de una lámpara eléctrica de mesa mínimo por cada dos camas; si no ofrecerá una lámpara solar. En casos excepcionales se entregarán necesarios, vela con fósforos, tomando precauciones con los materiales que podrían ser inflamables en la habitación.

8.1.10 Contará con seguridad interna en las habitaciones de los visitantes.

8.1.11 Las habitaciones estarán numeradas y optativamente nombradas; se recomienda utilizar

nombres con significado local.

8.1.12 Las habitaciones deberán estar limpias y ordenadas.

8.1.13 El equipamiento y mobiliario de las habitaciones deberán estar en buen estado de uso y conservación.

8.1.14 Cuando se comparte con el visitante la vivienda de las familias, no deberá dejarse ropa sucia, u otros materiales en zonas de uso común.

8.1.15 Las toallas se cambiarán mínimo, cada dos días.

8.1.16 Las habitaciones y cuartos de baño se limpiarán y ventilarán a diario, a menos que el visitante exprese su deseo en sentido contrario y quede constancia de ello.

8.1.17 Las instalaciones destinadas para las habitaciones deberán tener un sistema contra insectos, especialmente durante la época de mayor presencia de los mismos.

8.1.18 Las habitaciones, para tres o más personas, deberán ser lo suficientemente amplias, con suficiente espacio para caminar y colocar sus pertenencias.

8.1.19 La habitación debe disponer de basureros con tapa para la separación de los desechos orgánicos e inorgánicos.

8.1.20 Se tendrá en la habitación folletos con recomendaciones para la separación de basura, para ahorrar agua y energía.

8.1.21 En las habitaciones se ofrecerá información que contenga datos de la organización, horarios de servicios turísticos, reglas internas, servicios complementarios.

8.1.22 El cliente tendrá derecho al uso de la habitación por 24 horas a partir de la hora de su ingreso.

8.1.23 La limpieza de las habitaciones y de sus baños se realizará en horarios en que los visitantes por lo general se encuentran fuera de las habitaciones y/o del establecimiento.

8.1.24 Las habitaciones deberán exhibir información de las normas o códigos de conducta de horarios de limpieza etc.

8.2 Baño de habitaciones:

8.2.1 El inodoro, el lavamanos, área de ducha, paredes y piso del baño, estarán limpios y desinfectados.

8.2.2 El cuarto de baño deberá limpiarse diariamente.

8.2.3 El piso del baño no deberá estar mojado.

8.2.4 Las habitaciones contarán con baño privado o, en su defecto, disponer, al menos, de un cuarto de baño amplio y completo (inodoro, lavamanos, ducha) por cada dos habitaciones o cuatro plazas.

8.2.5 Las duchas contarán, por lo menos, con una superficie de un metro cuadrado.

8.2.6 La ducha contará con un antideslizante y una agarradera para seguridad del turista.

8.2.7 La ducha tendrá agua caliente, generada por energía eléctrica, gas (externo al cuarto de baño) o energía solar y su cabezal deberá estar por lo menos a 2,10 m de altura.

8.2.8 Los baños deberán tener ducha, un lavamanos, espejo, repisa o estantes, ganchos para ropa, papel higiénico en cantidad suficiente, jabón, champú y basurero que permita la separación de desechos.

8.2.9 Contará con dos toallas, una para el cuerpo y otra para las manos.

8.2.10 Deben disponer de un juego de sábanas para cada turista.

8.2.11 Se recomienda también contar con un enchufe junto al espejo en caso de contar con electricidad, indicando el voltaje de la corriente eléctrica.

8.2.12 El lavamanos, contará si es posible con accesorios ahorradores de agua.

8.2.13 Todo inodoro y compostero deberán tener asiento y tapa en buen estado.

8.2.14 Artículos de aseo personal mínimo, jabón biodegradable que debe ser repuesto después de cada uso y contar en lo posible con dispensadores. Provisión constante de papel higiénico. Toallas de mano y cuerpo.

8.2.15 Todos los artículos y limpieza de baño deberán ajustarse a un cronograma de limpieza establecido. El baño debe tener ventilación directa o forzada.

8.2.16 Las paredes y pisos deben estar contruidos o recubiertos por materiales de fácil limpieza y desinfección. Banco, mesón, colgador o repisa para que el visitante coloque sus objetos personales.

8.2.17 Avisos de disposición de basura en lugares visibles para el visitante.

8.2.18 Avisos de cambio de toallas en lugares visibles para el huésped.

8.3 Lencería y menaje de habitaciones:

8.3.1 Las cortinas y manteles han de ser de tejidos naturales, evitando el uso del plástico.

8.3.2 Se deben adquirir sábanas, toallas, colchas, cobijas, mantelerías, para uso exclusivo de los visitantes; se seleccionarán materiales de buena calidad y larga duración.

8.3.3 La lencería debe estar limpia y en buen estado, sin manchas, quemaduras ni rasgaduras.

8.3.4 En zonas frías, la habitación estará equipada con dos cobijas por cama, una sobrecama y el propietario deberá adquirir, al menos, dos juegos de sábanas por cama, cuatro cobijas (zonas frías) y un juego de toallas (toalla grande y pequeña) por plaza. 8.3.5 Para las mesas se utilizarán manteles de tela, no de plástico.

8.3.6 En las habitaciones deben contar con bancos, mesón, colgador o repisa para que el visitante coloque sus objetos personales.

9. SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

9.1 Comedor o restaurante

9.1.1 Informará a los visitantes sobre los productos alimenticios locales, la importancia de la diversidad agrícola de la zona, el valor nutricional y su importancia en la seguridad alimentaria.

9.1.2 No se utilizarán productos caducados, deberán ser frescos, naturales, orgánicos y de temporada, que provengan en un alto porcentaje de productores de la comunidad.

9.1.3 Ofrecerá comida casera, local y variada.

9.1.4 Se utilizarán de preferencia productos provenientes de la agricultura orgánica.

9.1.5 No se utilizarán productos de plantas o animales protegidos o prohibidos legalmente en la preparación de alimentos.

9.1.6 Se evitará la compra de alimentos que contengan preservantes.

9.1.7 La mayonesa, leche, mantequilla, quesos, carnes, deberán ser refrigeradas para que permanezcan frescos y en buen estado.

9.1.8 La leche, azúcar, mermelada, mantequilla, queso, yogurt, etc.; se ofrecerán en envases recargables de vidrio o cerámica.

9.1.9 Las áreas de cocina, almacenamiento y restauración estarán limpias y desinfectadas.

9.1.10 Los utensilios de cocina estarán limpios y desinfectados.

9.1.11 Los saleros, pimenteros, azucareros, aceiteras, cestas de pan estarán limpios y en buen estado. Es importante rellenarlos cada vez que se encuentren por la mitad.

9.1.12 Las instalaciones destinadas para comedor o restaurante tendrán un sistema contra insectos; especialmente este requisito durante la época de mayor presencia.

9.1.13 El servicio de desayuno será incluido en el alojamiento, procurando que todos los productos sean caseros o producidos en la comunidad.

9.1.14 Habrá un margen de dos horas para que los clientes puedan tomar el desayuno y dos horas para el servicio de comidas (almuerzos) y cenas. Esta información estará clara para los visitantes.

9.1.15 Se ofrecerá un menú fijo y distinto para cada día de la semana.

9.1.16 Se solicitará al cliente que confirme su presencia en la cena y advierta si es vegetariano, para dotarle de una alternativa.

9.1.17 Limitar la compra de productos perecibles (de rápida descomposición) y poner atención a su caducidad.

9.1.18 Se debe contar con una lista de proveedores de productos de la zona.

9.1.19 La limpieza de la cocina se la hace cada vez que se haya concluido con los horarios habituales de servicio de alimentos (desayuno, almuerzo y cena) y cada vez que sea necesario.

9.1.20 Hay que evitar fuentes de malos olores provenientes de cocina o desagües. En lo posible, las cocinas no deben estar muy cerca de los comedores.

9.1.21 La cocina del establecimiento tendrá un extintor de incendios.

9.1.22 El personal deberá controlar permanentemente el suministro de gas, electricidad o el combustible utilizado, a fin de evitar fugas y desabastecimiento.

9.1.23 Los alimentos deberán almacenarse en lugares frescos y secos alejados de humedad (según el tipo de ecosistema) y/o fuentes de contaminación.

9.1.24 Colocarán los alimentos perecibles en ambientes fríos y/o congeladores.

9.1.25 Los envases de productos de cocina estarán perfectamente identificados con el nombre del producto que se encuentra en su interior y con la fecha de caducidad o de compra. En el caso de enlatados, debe llevarse un control de rotación e inventario para evitar su caducidad.

9.2 Vajilla

9.2.1 Siempre que se preste servicio de comida se dispondrá de una vajilla adecuada, cubertería y platos para el uso exclusivo de los visitantes.

9.2.2 Los vasos serán siempre de cristal incoloro. La vajilla puede ser de porcelana u otro material similar; se evitarán las vajillas de cristal frágil y de plástico.

9.2.3 Se sugiere el uso de una vajilla que tradicionalmente se utilice en el lugar.

9.3 Lencería y menaje

9.3.1 Las cortinas, manteles, servilletas han de ser de preferencia de tejidos naturales y estar en buen estado, limpias, sin manchas, sin quemaduras ni rasgaduras.

9.3.2 Se debe adquirir mantelería, servilletas para uso exclusivo de clientes de materiales de calidad y larga duración.

9.3.3 Para las mesas se utilizarán manteles (de tela no de plástico); cuando se utilicen servilletas, de preferencia deberán ser también de tela.

9.4 Personal

9.4.1 El personal de cocina debe mantenerse uniformado o identificado y utilizar gorro y delantal. Hombres y mujeres de cabello largo deberán mantenerlo recogido.

9.4.2 El personal de cocina debe manipular y preparar los alimentos con normas de higiene básicas, tales como:

- a) Lavar y desinfectar todas las hortalizas y frutas;
- b) Los alimentos que hayan caído al suelo o sufrido alguna forma de contaminación deberán desecharse;
- c) Separar las ollas para hervir agua de las de preparación de comidas;
- d) Separar las cucharas y cucharones de palo para comidas de sal y de dulce;
- e) Los recipientes para desechos orgánicos deberán mantenerse alejados y tapados;
- f) Los recipientes de basura deberán vaciarse y limpiarse diariamente; y,
- g) Los insumos de limpieza utilizados en la cocina deben ser en lo posible biodegradables y evitar el uso de cloros.

10. SI EL CENTRO CUENTA CON SERVICIO DE GUIANZA, QUIENES LO PRESTEN DEBERAN SER:

10.1 Persona acreditado/a (con licencia de guía nativo y/o naturalista otorgados por los ministerios de Turismo y Ambiente, respectivamente).

10.2 Tendrá conocimientos generales sobre el país, región y el lugar donde se desarrolla la operación y acreditada experiencia.

10.3 Mostrará destrezas orales y escritas en su propio idioma, el español y si es posible en otro idioma extranjero.

10.4 Todo guía antes de iniciar el recorrido deberá poner especial énfasis al explicar las normas recorrido (socializar códigos de conducta).

10.5 El guía durante la excursión hará énfasis en la importancia de la conservación y protección del patrimonio natural, así como en la valoración del patrimonio cultural local.

10.6 Mostrará puntualidad y cumplimiento con el horario planificado para el desarrollo de la excursión. En caso de no poder cumplir con el horario establecido, lo deberá poner a consideración de los visitantes.

10.7 Durante la excursión, el guía deberá estar pendiente de todos los integrantes del grupo.

10.8 Llevará un bolso con materiales que le sirvan durante el recorrido, dependiendo de la distancia

programada (mapas, brújula, linterna, binoculares, alimentos de ser el caso), funda para recolección de basura, equipo de comunicación móvil, sin descuidar un equipo básico de primeros auxilios, entre otros.

10.9 Estará capacitado en primeros auxilios, y preparado para atender casos de emergencia médica.

11. EN CASO DE SERVICIO DE MOVILIZACION DENTRO DEL CENTRO

11.1 Acuático

11.1.1 Seguridad:

- a) Chaleco salvavidas;
- b) Cobertor impermeable;
- c) Luces de bengala;
- d) Linterna;
- e) Extintor;
- f) Botiquín de primeros auxilios;
- g) Programa de evacuación;
- h) Registro de zarpe;
- i) Herramientas básicas de auxilio mecánico;
- j) El interior y exterior del transporte deberán estar en buen estado, es decir sin daño alguno que afecte la integridad del visitante; y,
- k) Un medio de comunicación (radio portátil, teléfono celular, etc.).

11.1.2 Confort:

- a) Fundas de basura dentro de la unidad;
- b) Antideslizantes en el piso;
- c) Agarraderas;
- d) Compartimiento para equipaje;
- e) Ventilación, aire acondicionado y/o calefacción;
- f) La unidad debe estar limpia;
- g) Incluir charlas explicativas acerca del programa de emergencia y evacuación; y,
- h) Se evitará la contaminación del agua con combustible, aceite u otros lubricantes.

12. SERVICIOS ADICIONALES O COMPLEMENTARIOS QUE PUEDEN PRESTAR

12.1 Condición General

12.1.1 Existirá un equipo de gestión para el turismo en cada CTC. Se debe tener un libro de registros de entradas y salidas.

12.1.2 Contarán con fichas de descargo de responsabilidad. Se deben aplicar mensualmente encuestas para definir el perfil del visitante en los CTC y analizarlos.

12.1.3 Contarán con contratos para clientes y/o tour operadores el personal lo que esto implica.

12.1.4 Practicará una promoción responsable, esto es sin falsear o exagerar información hacia el consumidor.

12.1.5 El CTC debe contar con un programa de capacitación. Se debe contar con permisos de funcionamiento de acuerdo a lo establecido en el marco legal para la operación del turismo comunitario en el Ecuador.

12.1.6 Se debe llevar un libro u hojas de reservas de servicios, donde se anotarán en cada caso los datos, dirección, teléfono y precios.

12.1.7 La folletería tendrá datos como nombre, dirección, teléfono y ruta o forma de acceso hasta el establecimiento, se explicarán los servicios que se prestan, las características de las instalaciones y el entorno, las actividades de recreación que se pueden realizar en la zona y la oferta gastronómica.

12.1.8 Mantendrá sus instalaciones abiertas al público durante todo el año.

13. SERVICIO DE INFORMACION

13.1 Contará con medios de información (pizarra, exhibición, gigantografía, carpeta, etc.) apropiados que contengan información sobre servicios, actividades que se ofrecen en el CTC y en la comunidad con horarios y precios, mapa del área, atractivos turísticos de las cercanías, horarios y frecuencias de transportes públicos.

13.2 Se brindará información sobre el ámbito natural, cultural y social de la comunidad a la cual pertenece el CTC y de cómo ésta trabaja cotidianamente y cómo el visitante puede participar activamente en la aplicación de dichas medidas, ya sea mediante ahorro de agua, energía, separación de desechos, etc. Se informará a los visitantes a través de un medio apropiado el Código de Conducta del CTC.

13.3 Se tendrá 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.

13.4 Se ofrecerá información y un formulario de sugerencias y opiniones respecto al servicio.

14. SEGURIDAD E HIGIENE

14.1 Contará con un botiquín de primeros auxilios y de ser posible un extintor de incendios en áreas de riesgo como: cocina y áreas comunes. El CTC tendrá un sistema de comunicación (teléfono fijo, teléfono móvil, sistema de radio comunicación). En caso de no contar con teléfono, se debe informar al turista dónde se halla ubicado el más cercano.

14.2 Tendrá a la vista los números telefónicos de emergencia necesarios de la zona como del médico más cercano, hospital, cruz roja, bomberos, policía, etc. existirá información visible sobre cuáles son las áreas seguras o de evacuación del CTC etc. Existirá información visible sobre el tiempo que se tarda en acceder al hospital o centro de salud más próximo en caso de emergencias y donde está ubicado.

14.3 Deberá contar con la apropiada señalización de prevención en idioma inglés y español.

14.4 Se evitarán focos infecciosos por aguas estancadas, suciedad o podredumbre. Se efectuarán fumigaciones y control de plagas con productos naturales de manera periódica.

14.5 Deberán utilizar productos de limpieza y aseo personal biodegradables a fin de minimizar el impacto ambiental.

14.6 Se tendrán basureros que serán distribuidos en las instalaciones en lugares visibles, debidamente señalados e identificados.

14.7 Los basureros identificados como 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 u otros. Se debería 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.

14.8 Se deberá limpiar y mantener los basureros generales y lugares de recolección final. Ocuparse de 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.

14.9 Registrar la cantidad de basura generada. Motivar al visitante a llevarse las pilas no recargables que ha consumido en la operación y que no son procesables en el Ecuador.

14.10 Sabiendo que los desechos orgánicos pueden ser utilizados como abono, se deberá elaborar un programa de reutilización de desechos orgánicos según las condiciones del área.

14.11 Contará con una señalización (bandera, faro), algún distintivo para su ubicación, desde cualquier sitio.

15. PROCESO DE REGISTRO DE LOS CENTROS DE TURISMO COMUNITARIO

Todas las persona naturales o jurídicas, previo al inicio de las actividades y por una sola vez, deberán registrarse y obtener la Licencia Unica Anual de Funcionamiento en el Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, transfiera esta facultad.

Por lo tanto, para el otorgamiento del registro de los establecimientos turísticos, se deberá seguir el siguiente procedimiento:

- La Gerencia Nacional de Recursos Turísticos, las subsecretarías, las gerencias regionales y direcciones provinciales del Ministerio de Turismo, deben contar con un formato con los requisitos enunciados en el Art. 2 de este instructivo, que deben presentar los CTC, previo al registro, formulario que se entregará a quien lo solicitare.
- Una vez receptada la documentación correspondiente, el funcionario del MINTUR procederá a realizar la evaluación del establecimiento. Esta se realiza en el domicilio señalado del establecimiento, gestión en la que se determinará: la actividad, la capacidad y si cumple con los estándares mínimos establecidos en este instructivo.
- Con el informe de evaluación, se procede al registro en el libro respectivo, tomando como referencia los datos que constan en la hoja de planta, presentada por el supervisor y se le asignará el número de registro secuencial.
- Una vez que presenta la cancelación por el valor de ochenta dólares de Estados Unidos de América (US \$ 80,00) según Acuerdo No. 20050015 del 26 de julio del 2005, por concepto de registro y, el pago del uno por mil de los activos fijos, se le otorgará el certificado de registro, para que continúe con el trámite de la licencia única anual de funcionamiento.
- Este proceso una vez ingresada la documentación durará máximo en el término de 8 días.
- El personal empleado deberá ser mínimo de tres personas, dependiendo de la capacidad del CTC se aumentará, para brindar un mejor servicio al turista.

Disposición General

En cumplimiento a lo señalado en el Art. 12 de la Ley de Turismo dispone que las comunidades locales organizadas y capacitadas que deseen prestar otros servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo o sus delegados, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a los requisitos dispuestos en esta ley y los reglamentos respectivos.

Este instructivo para el registro de los CTCs, no exime del cumplimiento de los reglamentos y normativas que el Ministerio de Turismo disponga.

Disposición Final

Se encarga a la Gerencia Nacional de Recursos Turísticos la ejecución del presente instructivo, mismo que entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Registro Oficial.

Comuníquese y publíquese.

Dado en Quito, 18 de marzo del 2009.

f.) Eco. Verónica Sión de Josse, Ministra de Turismo.