



Guía de buenas prácticas
para prestadores de
servicios turísticos

RESERVA DE BIÓSFERA EL TUPARRO

2020



CONSERVACIÓN
INTERNACIONAL



Fondo
Acción



Fundación
Natura
COLOMBIA





Guía de buenas prácticas
para prestadores de
servicios turísticos

RESERVA DE BIÓSFERA EL TUPARRO



Introducción

La implementación de buenas prácticas se puede entender como el cumplimiento de recomendaciones para el desarrollo del turismo sostenible que tienden a la calidad y competitividad para mejorar el desarrollo del turismo en un destino. Al ser consideradas como un compromiso voluntario, deben estar siempre alineadas con procesos de certificación, emitidos por la entidad competente, permitiendo ampliar los beneficios para quienes cumplan con las buenas prácticas.

Por definición, las buenas prácticas para prestadores de servicios turísticos se consideran como “los medios ideales para ejecutar un proceso implementable en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de las empresas turísticas, las cuales permiten garantizar que la operación de los diferentes servicios y actividades se estén desarrollando con un alto grado de calidad pero produciendo el menor impacto posible, lo cual mejora la imagen de la empresa frente al cliente, su relación con el entorno y, por ende, su desempeño socioeconómico” (Rainforest Alliance, *et. al* 2005).

Siguiendo las Normas Técnicas Sectoriales en Turismo Sostenible de Colombia, las buenas prácticas para prestadores de servicios turísticos se pueden clasificar de acuerdo con las diferentes dimensiones de sostenibilidad y desarrollo del turismo como: a) buenas prácticas empresariales y económicas; b) buenas prácticas ambientales y; c) buenas prácticas socio-culturales.

Las buenas prácticas en turismo desarrolladas en la presente guía pueden apoyar el proceso de planificación y ordenamiento del turismo de naturaleza en un destino como la Reserva de la Biósfera El Tuparro y tienen el objetivo de apropiar la normatividad nacional de acuerdo con las características locales para la prestación de servicios turísticos.

La presente guía está dirigida principalmente a agencias de viajes operadoras de ecoturismo y pesca deportiva, tipologías turísticas más desarrolladas en la RBET. Estas agencias operan sus planes de turismo en diferentes espacios naturales de la Reserva de Biósfera, instalando campamentos temporales o permanentes como es el caso de las cabañas o alojamiento rurales ubicados en fincas o en Reservas Naturales de la Sociedad Civil presentes.

Para el desarrollo de la guía se partió de los requisitos de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 003 elaborada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2016) y de la Guía de Buenas Prácticas en Actividades de Ecoturismo para Prestadores de Servicio” del Ministerio de Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial y la Fundación Natura (2010). También se tuvo en cuenta los resultados de talleres, encuentros y trabajo articulado con prestadores de servicios turísticos y actores relacionados con el sector, bajo el proyecto de TFCA1 “*Conservación de la biodiversidad y fortalecimiento de la gobernanza en la Reserva de Biósfera El Tuparro (departamento del Vichada), para mejorar su efectividad y reducir las presiones generadas por sistemas de producción no sostenibles,*” ejecutado por la Fundación Natura en alianza con la Asociación de Operadores de Turismo y Hoteleros del Vichada (ASO-THOVI). Con este proyecto también se generaron insumos que desde la experiencia en el piloto de implementación y seguimiento de las buenas prácticas de turismo con las empresas de ASO-THOVI, se aportaron insumos para enriquecer la presente guía.

1 Acuerdo para la Conservación de Bosques Tropicales de Colombia.



Tabla de contenido

Introducción

2

Buenas prácticas empresariales y económicas

6

1.1	Planificación y organización empresarial	7
1.2	Administración y dirección de la empresa	9
1.3	Información y sensibilización al personal	12
1.4	Salubridad y seguridad	15
1.5	Manejo de visitantes y participación social	18
1.6	Calidad y monitoreo	20
1.7	Estrategias de comunicaciones	21

Buenas prácticas ambientales

24

2.1	Uso del agua	25
2.2	Uso eficiente de la energía	27
2.3	Uso adecuado de insumos	29
2.4	Gestión y manejo de residuos sólidos	31
2.5	Manejo de la biodiversidad	35
2.6	Transporte	40

Buenas prácticas socioculturales

42

Bibliografía

45

1.

Buenas prácticas empresariales y económicas



1.1 Planificación y organización empresarial

- Planifique el servicio turístico que va a prestar y defina la capacidad de visitantes a atender y/o manejar según su equipamiento, personal interno y el área de sus instalaciones o campamentos de turismo.
- Realice un plan operativo de sus planes turísticos que incluya lo que necesita para los servicios turísticos a prestar como el equipamiento para el alojamiento (agua, fuentes de energía, infraestructura, instalaciones para la energía y el sistema sanitario, planta eléctrica motobomba, etc.), los medios de transporte terrestre o fluvial con su equipo de seguridad, insumos y servicios para la alimentación y aseo (Menajes, insumos biodegradables); recursos sociales como el personal del equipo de trabajo y los recursos económicos de control de ingresos y gastos.
- Consolide planes de turismo que pueda suministrar previamente a sus clientes, donde incluya la fecha de viaje, los guías responsables, los servicios a prestar, el itinerario de actividades y las recomendaciones de viaje.
- Formule una política de turismo sostenible que incluya los aspectos ambientales, socioculturales, económicos y de seguridad y en donde se resalten los logros más relevantes que desarrolla la empresa en estos campos.
- Divulgue, mantenga siempre visible y dé a conocer la política general de sostenibilidad de su empresa, tanto a sus clientes, como a sus empleados o colaboradores por medio de pendones, material informativo, medios virtuales y charlas entre otros. Si usted demuestra que cumple con la política de sostenibilidad de su empresa no sea tímido en hacerlo saber a sus clientes.

- Para poder implementar la política de turismo sostenible de su empresa, defina un responsable o líder del turismo sostenible. Así mismo, asigne responsabilidades específicas y diferenciadas dentro de su equipo de trabajo. Recuerde que es fundamental que pueda establecer capacitaciones que permitan que el equipo de trabajo pueda realizar sus funciones de acuerdo con la política de sostenibilidad.
- Involucre a la comunidad local en la prestación de sus servicios turísticos en los temas de guianza, preparación de alimentos, conducción de embarcaciones o vehículos, campamenteros y servicios de transporte fluvial o terrestre. Establezca cuáles son las funciones que asignará a estos colaboradores locales o contratistas en caso de firmar un contrato. Acuerde con sus colaboradores o contratistas los precios por las funciones que realizarán y ofrézcales capacitaciones y/o recomendaciones para mejorar las actividades que puedan realizar.
- En el desarrollo de las actividades y la operación de los servicios, garantice una participación mayor al 90% de habitantes de la Reserva de Biósfera El Tuparro, con el fin de generar beneficios reales en la localidad. Por la situación de frontera, si considera la contratación o colaboración de personal de nacionalidad venezolana, tenga en cuenta todas las restricciones y recomendaciones vigentes para ello.

1.2 Administración y dirección de la empresa

- Diseñe mecanismos y procedimientos, sencillos y claramente establecidos, para la operación de la actividad turística tales como reservaciones, contabilidad, comercialización de planes turísticos, contrataciones, si es el caso, reglas y garantías claras para el desempeño de una función o trabajo por parte de los colaboradores y administración.
- Cumpla con la implementación de forma responsable y comprometida de la Norma Técnica Sectoriales de Turismo Sostenible (NTS-TS 003). Revise el plan operativo de las actividades turísticas que desarrolla y realice un seguimiento en la implementación de las NTS según los servicios que presta. Así mismo, tenga en cuenta que, para renovar el Registro Nacional de Turismo en el mes de marzo de cada año, también debe actualizar todos los requisitos de actuación de la Norma Técnica Sectorial en Turismo Sostenible NTS TS 003.
- En lo posible, si las condiciones turísticas lo permiten, favorezca las contrataciones permanentes en lugar de las temporales. Si la temporada alta de turismo dura cuatro meses al año, acuerde con los contratistas el tiempo de duración del trabajo. Verifique las condiciones de seguridad social vigentes para la contratación laboral si es el caso.
- Informe al personal, clientes y proveedores sobre los principales aspectos legales o regulaciones a nivel nacional, regional o local que debe cumplir, especialmente las relacionadas con la NTS-TS 003. Actualice periódicamente la normatividad y requisitos legales que debe cumplir.
- Mantenga al día su registro mercantil, pago de parafiscales y renueve la documentación de las embarcaciones y vehículos de la empresa como tarjetas de propiedad de motores, patentes de embarcaciones, SOAT de los vehículos y tarjetas de propiedad. Si es posible, tenga al día la revisión técnico mecánica de los vehículos.



Capacitación sobre plan de emergencias y contingencias a personal de las agencias de viajes de Asotohvi. Foto: Fundación Natura.

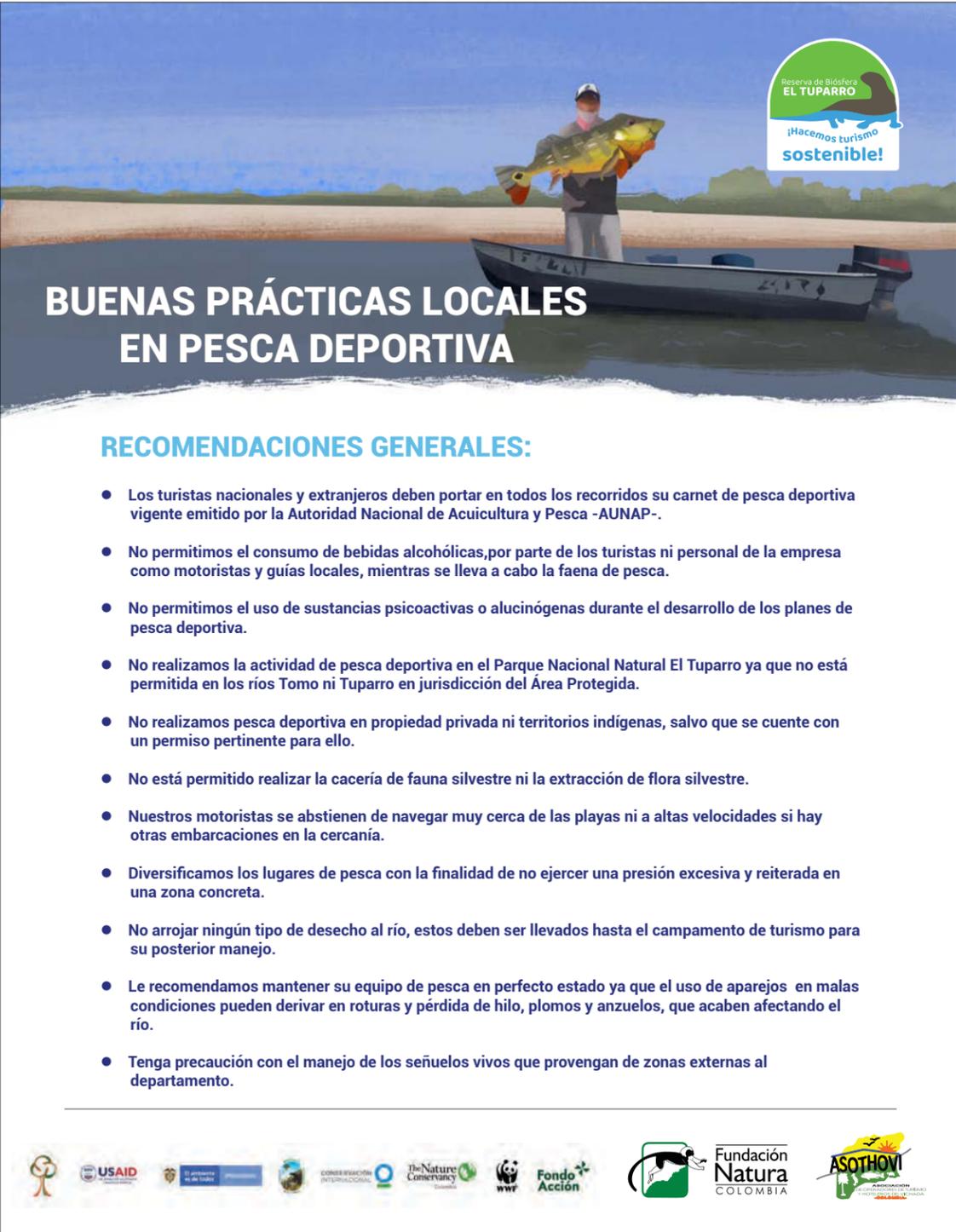
- Busque la legalización de todos los procesos, en especial el Registro Nacional de Turismo ante la Cámara de Comercio y procure de forma voluntaria obtener la certificación en Calidad Turística otorgada por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo.
- Solicite asesoría y apoyo de la Policía Nacional y otras autoridades locales y regionales como el Cuerpo de Bomberos, Defensa Civil, Armada Nacional, Ejército Nacional, Parques Nacionales Naturales y las Unidades Territoriales de Gestión del Riesgo para los temas de seguridad en el desarrollo de sus actividades turísticas. Asista a los consejos de seguridad turística convocados por la Gobernación del Vichada y otras instituciones locales, que se realizan en Puerto Carreño.
- Implemente el plan de contingencias y emergencias de su empresa para las actividades de ecoturismo o de pesca deportiva según sea el caso y permita que sus empleados lo conozcan e identifiquen cuáles son los diferentes riesgos que se pueden presentar en la operación turística y la forma de actuación ante cada uno de ellos.
- Cumpla y divulgue las leyes, normas, regulaciones, y demás, para la protección de flora y fauna. Tenga presente que el código penal colombiano establece penas de hasta 108 meses de cárcel y multas de hasta 35.000 salarios mínimos para quienes incurran en el delito de tráfico ilegal de flora y fauna silvestres.
- Recuerde que está completamente prohibido la actividad de pesca deportiva en El Parque Nacional Natural El Tuparro. Esto, de acuerdo con el Decreto ley 2811 de 1974 y su Decreto reglamentario 622 de 1977 y el artículo 332 del Código de los Recursos Naturales Renovables y de Protección al medio Ambiente.



Campaña para la prevención del tráfico ilegal de fauna y flora silvestre para el Vichada.

1.3 Información y sensibilización al personal

- Realice jornadas periódicas de sensibilización e información a todo el personal de la empresa sobre las implicaciones ambientales y sociales de su actividad como: la socialización de la política de turismo sostenible, de la campaña de prevención de Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA), la prevención del tráfico ilegal de fauna y flora, el protocolo para el manejo de residuos, las recomendaciones para el ahorro de agua y energía, los planes de contingencias y emergencias y salvamento acuático. Responsabilice al personal capacitado para que se comprometan en la difusión de los compromisos con la sostenibilidad de la empresa.
- Además de las capacitaciones nombradas anteriormente, defina otras necesidades para su personal interno que pueden estar relacionadas con el tema de guianza turística, servicio al cliente, preparación de alimentos, campismo, primeros auxilios, transmisión de enfermedades, etc.
- Genere metas y objetivos en el programa de gestión de la sostenibilidad que involucre la divulgación de las campañas de prevención ya mencionadas en los ámbitos ambiental y sociocultural por medio del uso de páginas sociales.
- Realice capacitaciones para el personal interno de la agencia y haga un seguimiento de la efectividad que estas tienen.
- Desarrolle un código de conducta para la actividad turística en la Reserva de la Biosfera El Tuparro, dirigido a turistas y trabajadores de su empresa, con el fin de garantizar el respeto a las culturas locales.



Reserva de Biosfera EL TUPARRO
¡Hacemos turismo sostenible!

BUENAS PRÁCTICAS LOCALES EN PESCA DEPORTIVA

RECOMENDACIONES GENERALES:

- Los turistas nacionales y extranjeros deben portar en todos los recorridos su carnet de pesca deportiva vigente emitido por la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca -AUNAP-.
- No permitimos el consumo de bebidas alcohólicas, por parte de los turistas ni personal de la empresa como motoristas y guías locales, mientras se lleva a cabo la faena de pesca.
- No permitimos el uso de sustancias psicoactivas o alucinógenas durante el desarrollo de los planes de pesca deportiva.
- No realizamos la actividad de pesca deportiva en el Parque Nacional Natural El Tuparro ya que no está permitida en los ríos Tomo ni Tuparro en jurisdicción del Área Protegida.
- No realizamos pesca deportiva en propiedad privada ni territorios indígenas, salvo que se cuente con un permiso pertinente para ello.
- No está permitido realizar la cacería de fauna silvestre ni la extracción de flora silvestre.
- Nuestros motoristas se abstienen de navegar muy cerca de las playas ni a altas velocidades si hay otras embarcaciones en la cercanía.
- Diversificamos los lugares de pesca con la finalidad de no ejercer una presión excesiva y reiterada en una zona concreta.
- No arrojar ningún tipo de desecho al río, estos deben ser llevados hasta el campamento de turismo para su posterior manejo.
- Le recomendamos mantener su equipo de pesca en perfecto estado ya que el uso de aparejos en malas condiciones pueden derivar en roturas y pérdida de hilo, plomos y anzuelos, que acaben afectando el río.
- Tenga precaución con el manejo de los señuelos vivos que provengan de zonas externas al departamento.

Logos: USAID, El patrimonio es de todos, COMISIÓN INTERMUNICIPAL, The Nature Conservancy, WWF, Fondo Acción, Fundación Natura COLOMBIA, ASOTHONI.

Láminas de buenas prácticas en pesca deportiva para motoristas, guías locales y pescadores deportivos como material de información y sensibilización. Foto: Fundación Natura.

PESCA RESPONSABLE:

- Nuestra empresa promueve la práctica de **"Capture y Libere"**, por tanto todos los ejemplares capturados deben ser devueltos al agua en las mejores condiciones posibles.
- Respetamos las tallas permitidas para garantizar que el recurso esté disponible en el futuro.
- Realizamos la actividad de pesca deportiva sólo hasta el mes de marzo de cada año, ya que a partir de abril la mayoría de las especies y entre ellas el pavón están desovando.
- Contamos con guías de pesca con buen conocimiento de las especies y su adecuada manipulación para propender por la supervivencia de los individuos.
- Procure tener al ejemplar capturado el mínimo tiempo posible por fuera del agua. Al extraer un pez de su medio puede causarle daño porque puede lastimar su mandíbula y/o columna vertebral, remover la mucosidad o "baba" que los protege, exponer sus ojos al sol, secar sus branquias (agallas) y golpear accidentalmente al animal.
- Manipule a los peces con las manos siempre mojadas o con guantes especializados para ello. Los guantes ayudan a conservar la baba protectora de la piel del pescado y evitan que este se pueda resbalar de las manos.
- Quite el señuelo con mucho cuidado y utilizando las pinzas adecuadas para ello, especialmente en caso de que el pez se trague el anzuelo.
- Si el anzuelo se encuentra visible, trate de removerlo cuidadosamente. Cuando no pueda removerlo, corte la cuerda lo más cerca posible del anzuelo y libere el ejemplar correctamente.
- Nunca toque el ojo ni las branquias (agallas) del pez, estas áreas son muy sensibles y vitales.
- Si pesca desde una embarcación, procure que el pez no se golpee con la borda. Si pesca desde la orilla, evite el contacto del pez con rocas o arena.

Nuestra empresa recomienda eliminar la lengüeta o muerte del anzuelo o usar anzuelos circulares (Circle hooks) para disminuir la afectación o daños físicos del pez. La eliminación de la lengüeta o muerte del anzuelo hace que la pesca deportiva sea una actividad más técnica y con mayores retos!

El pez también tiene derecho a defenderse y ganar.

Lo invitamos a registrar con ayuda de los guías de pesca los datos de la captura de los peces como la especie, talla, peso y zona de captura.

POR SU SEGURIDAD:

- Peces que tienen espinas como los bagres deben ser manipulados con guantes especiales.
- La embarcación, equipos y elementos de pesca deben estar en perfecto orden, no deje mal ubicados cuerdas de pescar, anzuelos y bolsas plásticas entre otros que pueden ser peligrosos.



Láminas de buenas prácticas en pesca deportiva para motoristas, guías locales y pescadores deportivos como material de información y sensibilización. Foto: Fundación Natura.

1.4 Salubridad y seguridad

- Busque siempre brindar las condiciones de salubridad y seguridad necesarias para el personal interno de la empresa, así como a los turistas y la población local en general. Informe siempre a los turistas sobre las condiciones sanitarias del lugar donde realiza la operación turística en especial en los campamentos de turismo.
- Según el plan de contingencias y emergencias de su empresa, señalice en los campamentos de turismo o cabañas y los sitios donde hay posibles riesgos para la seguridad física de las personas, tales como sitios o estructuras resbalosas, lugares de caída de objetos, zonas anegables, etc. Genere una consciencia de autoprotección y cuidado con sus empleados y turistas.
- Identifique y evalúe periódicamente los riesgos físicos, ambientales, sociales, o de salubridad de la actividad turística alrededor de la RBET. Apóyese con los programas de gestión del riesgo territoriales (municipio, departamento y a nivel nacional) para conocer las posibles amenazas que pueden afectar su territorio. En el caso de los operadores de turismo que realizan ecoturismo en el PNN El Tuparro, infórmese sobre el plan de emergencias del Área Protegida, así como las recomendaciones especiales de las Reservas Naturales o zonas rurales donde hay cabañas turísticas.
- Diseñe un plan de contingencias y emergencias para atender riesgos que se pueden presentar durante la actividad de ecoturismo o pesca deportiva como: extravío de turistas, ataque picadura o mordedura de animales, resbalones y caídas, incendios forestales, intoxicaciones, golpes de calor, accidente terrestre o fluvial, accidente físico por el mal manejo del equipo de pesca, etc.
- Verifique antes y durante de la actividad turística que todos los insumos y equipamientos para desarrollar correctamente el plan de emergencias y contingencias estén disponibles y en buen estado.



Uso de chalecos salvavidas en recorrido ecoturístico. Foto: Viajeros del Orinoco.

- Cerciórese de que el agua empleada para consumo humano, incluyendo hielo, sea potable.
- Establezca prácticas de control de insectos, roedores u otros mamíferos con productos biológicos, preferiblemente ambientalmente amigables.
- Capacite en primeros auxilios a todo el personal que considere necesario. Haga énfasis en el tema de salvamento acuático ya que todos los planes de turismo en la RBET se relacionan directamente con recorrido fluviales.
- Informe a las autoridades locales como Policía Nacional, Ejército Nacional y Armada Nacional sobre los planes de turismo que va a realizar, indicando la fecha, zonas de actividad turística, cantidad de turistas e itinerario de actividades. Esto es crucial en los atractivos turísticos de la RBET en donde la accesibilidad a los medios de comunicación es compleja.

- Identifique las instituciones que pueden apoyarlo de manera directa en caso de que lo requiera y mantenga un directorio de estas instituciones, el cual debe ser actualizado y verificado periódicamente. Indispensable tener los contactos del hospital municipal de Puerto Carreño, la Armada Nacional y la Defensa Civil.
- Las comunicaciones son importantes para garantizar la seguridad del visitante y el personal de la empresa. Por lo tanto, mantenga un sistema de comunicación por radio, o teléfono acorde con la zona donde se esté desarrollando la actividad turística. Si durante la operación turística no hay señal de celular, identifique los puntos más cercanos donde podrá tener señal. Recuerde que se puede usar el internet de los Kioscos de Vive Digital como por ejemplo del que se dispone en el PNN El Tuparro.
- Brinde información y recomendaciones claras a los visitantes con respecto a las medidas de seguridad física que deben adoptar durante su estadía en el sitio o el desarrollo de su actividad.



Suministro de agua potable en campamento de ecoturismo temporal. Viajeros del Orinoco. Foto: Fundación Natura

1.5 Manejo de visitantes y participación social

- Defina los intereses de los diferentes visitantes que pretende recibir, así como sus gustos y expectativas. Tenga en cuenta estas expectativas e inclúyalas en la interpretación ambiental y cultural de los programas de turismo que desarrolla.
- Oriente siempre a su personal sobre la información que se le debe brindar al visitante sobre el correcto manejo de residuos sólidos, el ahorro de energía y agua y técnicas de no dejar rastro.
- Promueva la participación de la población local en el turismo y el sentido de pertenencia por la RBET mediante la generación de oportunidades e ingresos y su articulación en los distintos eslabones de la cadena productiva.
- Provea oportunidades para la convivencia y el contacto de los turistas con las comunidades locales y los resguardos indígenas de la RBET. Tenga presente que hay una iniciativa de etnoturismo en los resguardos indígenas de La Hormiga y Guáripa del municipio de Puerto Carreño y que esta puede ser muy interesante principalmente para un perfil de visitante amante de la naturaleza y la cultura local, y se puede realizar durante todo el año.
- Reconozca y analice el grado de satisfacción del visitante por medio de encuestas, calificación del servicio en páginas sociales, u otra herramienta que le permita visualizar las oportunidades de mejora que tiene el servicio, y sus fortalezas.
- Promueva la compra de artesanías elaboradas por las comunidades indígenas.
- Promueva el desarrollo de pasantías de aprendices del SENA en guianza turística en sus instalaciones y actividad turística.



Tienda de artesanías, Puerto Carreño. Foto: Viajeros del Orinoco

1.6 Calidad y monitoreo

- Realice la formulación del Programa de Gestión de la Sostenibilidad donde se indica las metas, objetivos, acciones, indicadores, recursos, cronograma en las dimensiones sociocultural, ambiental, económica y seguridad.
- Promueva prácticas amigables con el ambiente en los proveedores locales e incentive la venta de insumos amigables con el medio para mejorar la calidad y sostenibilidad de la actividad turística.
- Cuenten con un programa de mantenimiento preventivo para todas las instalaciones sanitarias y eléctricas, vehículos, embarcaciones y equipos como motobombas, electrobombas, y congeladores entre otros.
- Mantenga una evaluación permanente de los aspectos relacionados con la calidad del servicio, y determine las acciones correctivas y preventivas necesarias.
- Realice la identificación de los impactos ambientales, sociales y económicos que se derivan de la actividad turística y genere un sistema de monitoreo que permita verificar la minimización de impactos negativos o el fortalecimiento de impactos positivos.
- Genere un sistema de seguimiento al programa de gestión de la sostenibilidad, donde pueda registrar la efectividad de este y establecer posibles mejoras.

1.7 Estrategias de comunicaciones

- Adopte estrategias de comunicaciones acordes a la realidad local, a las condiciones y a las restricciones de la RBET. Aproveche y promueva la divulgación de la información de sus servicios y del turismo sostenible por medio de páginas sociales, de material visual dispuesto en los campamentos de turismo, los folletos y otros medios de comunicación de fácil uso.
- Aproveche la iniciativa de asociatividad turística en el territorio para generar más canales de comunicación como videos promocionales, directorios o demás herramientas informativas en donde participen varias empresas y se promocióne el destino turístico de la RBET.



Capacitación sobre la importancia de la RBET liderada por el sector empresarial turístico de Asothovi y el PNN El Tuparro en el Colegio Antonia Santos de Cazarito. Foto: Fundación Natura.

- Bajo un esquema de asociatividad, y trabajo articulado de forma periódica, apoye el desarrollo de eventos como talleres, reuniones de concertación, jornadas de sensibilización y capacitación y actividades lúdicas de divulgación sobre la conservación de la biodiversidad y el turismo sostenible de la región, dirigido a varios actores locales como colegios y comunidades entre otros. Esto permite evidenciar dentro de la dimensión económica, los beneficios que las empresas de turismo están generando sobre la población local.
- Promocione y divulgue a los turistas y público en general cada una de las acciones de sostenibilidad turística que la empresa está implementando. Esto será un factor diferencial de competitividad en el momento en que los turistas quieran elegir entre diferentes opciones ofertadas por las agencias de viajes locales.



Conversatorio de motivación para la formalidad empresarial liderada por el sector empresarial turístico de Asothovi y el PNN El Tuparro a los prestadores de servicios turísticos no formales de Cazarito. Foto: Fundación Natura.



2.

Buenas prácticas ambientales



2.1 Uso del agua

- Conozca, registre, monitoree y controle el consumo del agua por medio de formatos de registro.
- Conozca y aplique la Ley 373 de 1997, la cual reglamenta el uso eficiente y ahorro del agua.
- Racionalice y reduzca el consumo de agua, mediante el establecimiento de acciones de reducción y reciclaje de aguas. Implemente acciones como: usar el agua de la lavadora para el aseo, hacer mantenimiento preventivo de las instalaciones hidráulicas y sanitarias, usar sanitarios ahorradores o de bajo consumo o implementar dispositivos para reducir el consumo de agua en los baños entre otras.
- Eduque a sus clientes y personal interno sobre la importancia y ahorro del agua, su conservación y su empleo responsable, por medio de campañas de información y formación en uso racional de agua, charlas de inducción y capacitación y material divulgativo en las habitaciones en el caso de las cabañas y en las zonas visibles y cercanas a las fuentes de uso de agua.
- Desarrolle un programa de revisión y mantenimiento preventivo periódico de tuberías y demás instalaciones.
- Revise y corrija el goteo en los grifos y las llaves del alojamiento rural o campamento de turismo.
- Aproveche el agua lluvia en sus actividades.
- Encienda las lavadoras únicamente cuando tenga cargas completas y, si fuera posible, adquiera lavadoras de bajo consumo, tanto de agua como de electricidad.



Desecho de agua de duchas y lavamanos por infiltración en campamento temporal de ecoturismo, Viajeros del Orinoco. Foto: Fundación Natura.

- Utilice métodos de purificación amigables con el ambiente.
- Recomiende que los turistas no se bañen en los ríos y cuerpos de agua con jabón u otras sustancias químicas.
- Nunca arroje sustancias químicas o aceites en los ríos.
- Realice el cambio de aceite de los motores de las embarcaciones fuera del agua y almacénelo en un recipiente para darle otros usos.
- En los campamentos de turismo realice el desecho de las aguas que provienen del lavaplatos, duchas, lavamanos, lavadero y sanitarios por infiltración y no la arroje directamente al río o caño.

2.2 Uso eficiente de la energía

- Conozca, registre y monitoree el consumo de energía en los formatos establecidos para ello.
- Racionalice y reduzca su consumo por medio de un programa de uso eficiente de energía.
- Programe la mayor parte de sus actividades en horas en las cuales se cuenta con luz solar, para evitar el uso excesivo de energía eléctrica o alternativa.
- Cambie los equipos que tienen un alto consumo de energía, por equipos más modernos y eficientes.
- Eduque a sus clientes y empleados sobre la importancia de reducir el consumo de la energía y de emplearla responsablemente, mediante campañas de información y formación, charlas de inducción y material divulgativo, letreros de ahorro en las habitaciones y zonas comunes.
- Desarrolle un programa de mantenimiento preventivo para las instalaciones eléctricas del establecimiento o campamento de ecoturismo.
- Propicie el uso de energías más limpias o renovables, tales como gas natural, paneles solares, entre otros.
- En los campamentos de turismo permanentes instale interruptores con temporizador que permitan generar intervalos de ahorro, como por ejemplo un sistema automático y use detectores de movimiento para encender automáticamente las luces y disminuir el consumo de energía.

- Utilice dispositivos de iluminación ahorradores de energía.
- Prefiera los equipos que funcionan con gas, a cambio de los eléctricos.
- En los campamentos prenda la planta eléctrica solo para cargar equipos.
- Realice mantenimiento preventivo de plantas eléctricas y electrobombas.



Panel solar en campamento de ecoturismo permanente, Rancho Barú.
Foto: Fundación Natura.

2.3 Manejo y uso adecuado de insumos

- Realice el abastecimiento de productos de forma racional, atendiendo sus fechas de caducidad.
- Seleccione, en lo posible, productos con materiales reciclados, orgánicos, biodegradables y retornables.
- Cuenten con una estrategia clara para minimizar la compra de productos que producen cantidades innecesarias de residuos como cajas de cartón, envases plásticos personales de agua o gaseosa o icopor.
- Controle la cantidad de productos de aseo usados por parte del personal interno en el campamento de turismo u otras instalaciones
- Para las impresiones use papel ecológico y preferiblemente aquel en el que minimizan la cantidad de cloro para blanquear sus hojas.
- Reutilice el papel usado por una cara para tomar anotaciones o realizar impresiones en borrador e imprima por lado y lado de la hoja.
- Elija siempre productos no tóxicos ni peligrosos.
- Ofrezca alimentos naturales con productos orgánicos, sin químicos ni plaguicidas.
- Compre y utilice productos de limpieza biodegradables y no eutroficantes, siempre que sea posible.
- Evite el uso de platos, cubiertos, vasos o envases desechables.



2.4 Gestión y manejo de residuos sólidos

- Implemente el protocolo de manejo de residuos para las agencias de viajes operadoras y alojamientos rurales de la RBET.
- Realice separación en la fuente de residuos, para su reutilización, reciclaje y disposición final, de manera adecuada en los puntos de acopio de Puerto Carreño o Casuarito.
- Disponga de módulos ecológicos o canecas de basura para que los turistas faciliten la separación de residuos.

Uso de maras o canastas plásticas para la compra y movilidad de mercado a los campamentos de turismo. Foto: Rosevel Rodríguez

- Evite el uso de bolsas plásticas en las compras, a cambio de ellas, utilice bolsas de tela o lona o cajas plásticas.
- Realice compras de alimentos y elementos de aseo al por mayor para reducir el uso de envases pequeños.



Módulos para la separación de residuos en campamento de ecoturismo permanente, Rancho Barú. Foto: Fundación Natura.

- Cuenten con un punto de acopio para los residuos, limpio y seco, de tal forma que se eviten daños ambientales y a la salud.
- Realice la separación de residuos: residuos reciclables no biodegradables (plástico, papel y cartón, latas): Recipientes o bolsas de color amarillo o verde; Residuos orgánicos biodegradables (residuos de alimentos crudos o cocidos, servilletas usadas, etc.): Recipientes o bolsas de color blanco o café; materiales para disposición final (papel higiénico, productos sanitarios, productos peligrosos, etc.). Recipientes o bolsas de color negro o gris.
- Nunca deje basura en los espacios en los cuales ha implementado el campamento de turismo. Los elementos reciclables deben ser retornados hasta Puerto Carreño o Casuarito y allí dispuestos en el punto de acopio autorizado. Las latas pueden ser vendidas a pobladores locales en Casuarito y Puerto Carreño. Los desechos orgánicos pueden ser enterrados lejos del río u otras fuentes hídricas debajo de la vegetación. Las pilas deben ser retornadas a Puerto Carreño y dispuestas en los puntos de acopio como por ejemplo en el aeropuerto Germán Olano. Los residuos aprovechables pueden ser llevados a la planta de reciclaje de Puerto Carreño.
- Mantenga los contenedores de basuras limpios y aseados para evitar la proliferación de malos olores, insectos y roedores.
- Coloque los contenedores de residuos lejos del área de preparación de alimentos.
- En el caso de los campamentos de ecoturismo o campamentos permanentes, adopte la práctica de fabricación de compost, siempre que sea posible.
- Apoye y participe en programas locales de sensibilización en el reciclaje, reutilización y recolección de residuos como por ejemplo en la Campaña el Orinoco es Vida y la Campaña Colombia Limpia que se realizan cada año en el municipio de Puerto Carreño.
- Adopte medidas para minimizar las emisiones de gases y aerosoles contaminantes, ruidos desagradables y olores fuertes.



Campaña Orinoco es Vida 2019, para la sensibilización sobre la adecuada colecta, separación y disposición de residuos en espacios públicos de interés turístico, Asothovi. Foto: Fundación Natura.

- Evite quemar basura a cielo abierto ya que esto contamina el aire y puede ocasionar un incendio forestal.
- Reduzca las emisiones de ruido evitando el uso de equipos viejos y obsoletos y haciendo el mantenimiento adecuado a la maquinaria, especialmente en el caso de los motores fuera de borda y las plantas eléctricas.
- Evite la contaminación del suelo o el agua con derivados de petróleo o con sustancias tóxicas persistentes.

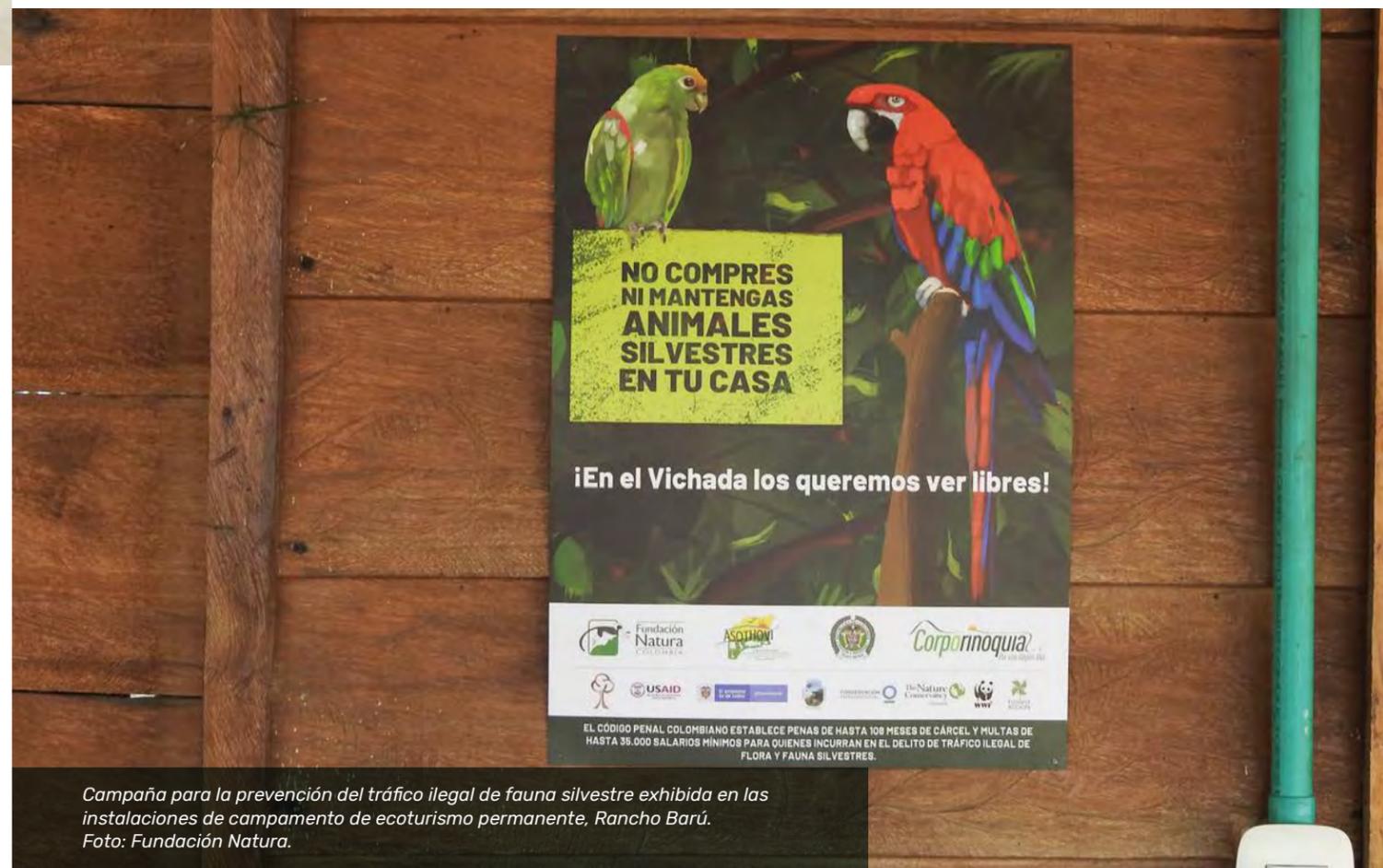


Valla informativa para el adecuado manejo de los residuos en Cazarito, Turapesca D. Foto: Fundación Natura.

2.5 Manejo de la biodiversidad

- En ninguna circunstancia promueva que se consuman, vendan, trafiquen o exhiban productos o especies de fauna o flora de la RBET.
- Prohíba explícitamente la venta y el consumo de especies de fauna o flora nativa que estén en alguna de las categorías de amenaza de la UICN como: el cocodrilo del Orinoco o caimán llanero, la danta, el delfín rosado, tigrillo, jaguar, oso hormiguero.
- Consulte, a manera de orientación, el Decreto Ley 2811 de 1974 (Código Nacional de los Recursos Naturales y de Protección del Medio Ambiente), el cual contempla medidas generales para la protección y manejo de la fauna silvestre.

- Realice campañas de información entre el personal interno y los visitantes para promover la minimización de la contaminación y la correcta gestión de los residuos.
- Recomiende a los turistas el uso de equipos recargables y el uso de termos o botellas personales de agua para evitar el uso de botellas plásticas de un solo uso.
- Realice compras al por mayor y evitar el uso de muchos empaques y bolsas plásticas
- Disponga de botellones de agua en los campamentos de turismo para reducir los envases pequeños.
- No arroje residuos orgánicos a los ríos ni caños.



Campaña para la prevención del tráfico ilegal de fauna silvestre exhibida en las instalaciones de campamento de ecoturismo permanente, Rancho Barú. Foto: Fundación Natura.

- Divulgue a los turistas la normatividad sobre el tráfico ilegal de especies por medio de las campañas de prevención de esta actividad ilegal, diseñadas para el departamento del Vichada.
- Adopte medidas para que el ruido y la iluminación de los espacios ocupados por los campamentos de turismo no afecten la vida silvestre.
- Prohíba la alimentación artificial de animales silvestres.
- No permita el mantenimiento de animales silvestres en cautiverio.
- No introduzca especies exóticas de fauna y flora, y defina algunas medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas por parte de terceros.
- Recuerde que antes de iniciar los recorridos turísticos, el guía local debe suministrar instrucciones explícitas a los turistas sobre cómo comportarse adecuadamente durante las actividades donde está prevista la observación de flora y fauna u otra actividad; y que haga énfasis en el respeto por las especies y en el mantenimiento de silencio.



*Estructura desarmable para comedor en campamento temporal de ecoturismo.
Foto: Viajeros del Orinoco.*

- De ser posible, participe en la creación y mantenimiento de corredores biológicos en cercanías al sitio donde se realizan sus actividades o apoye las actividades de restauración de ecosistemas nativos.
- Aproveche al máximo las condiciones que le ofrece el entorno para generar dentro de su iniciativa espacios que le permitan educar y sensibilizar a sus visitantes.
- Evite el uso de las playas para la realización de fogatas o asados.
- Deje las playas o lugares de alojamiento de la misma forma en que las encontró cuando realice campamentos de turismo.

- Evite talar árboles y vegetación para montar campamentos y prefiera el uso de estructuras desarmables reutilizables para montar su campamento.
- Evite hacer el montaje de los campamentos de turismo en las playas donde anidan las tortugas arrau (*Podocnemis expansa*) y terecay (*Podocnemis unifilis*).
- Cuando realiza recorridos fluviales no transite a grandes velocidades cerca a las playas ni moleste a los animales que estén cruzando el río.
- Respetar la capacidad de carga del PNN Tuparro y la normatividad que el parque tiene para el desarrollo del turismo.

- Para realizar la actividad de pesca deportiva tenga en cuenta lo siguiente:
 - Promueva la práctica de “Capture y Libere”, por tanto, todos los ejemplares capturados deben ser devueltos al agua en las mejores condiciones posibles.
 - La pesca deportiva está prohibida en el PNN El Tuparro, zona núcleo de la Reserva de Biósfera.
 - Respete las tallas de peces permitidas para garantizar que el recurso esté disponible en el futuro.
 - Realice la actividad de pesca deportiva sólo hasta el mes de marzo, ya que a partir de este mes la mayoría de las especies, como el pavón, están desovando.
 - Contrate guías de pesca con buen conocimiento de las especies y su adecuada manipulación para asegurar la supervivencia de los individuos.



Foto: Aventura en el Vichada por: Cortesía: Agencia de turismo Vichada Exótica.

- Procure tener al ejemplar capturado el mínimo tiempo posible por fuera del agua. Al extraer un pez de su medio puede causarle daño porque puede lastimar su mandíbula y/o columna vertebral, remover la mucosidad o “baba” que los protege, exponer sus ojos al sol, secar sus branquias (agallas) y golpear accidentalmente al animal.
- Manipule a los peces con las manos siempre mojadas o con guantes especializados para ello. Los guantes ayudan a conservar la baba protectora de la piel del pescado y evitan que este se pueda resbalar de las manos.
- Quite el señuelo con mucho cuidado y utilizando las pinzas adecuadas para ello, especialmente en caso de que el pez se trague el anzuelo.
- Si el anzuelo se encuentra visible, trate de removerlo cuidadosamente. Cuando no pueda removerlo, corte la cuerda lo más cerca posible del anzuelo y libere el ejemplar correctamente.
- Nunca toque el ojo ni las branquias (agallas) del pez, estas áreas son muy sensibles y vitales.
- Si pesca desde una embarcación, procure que el pez no se golpee con la borda. Si pesca desde la orilla, evite el contacto del pez con rocas o arena.
- Recomiende a sus clientes retirar la lengüeta o muerte al anzuelos, o promover el uso de anzuelos circulares (Circle hooks) para disminuir la afectación o daños físicos del pez. La eliminación de la lengüeta o muerte del anzuelo hace que la pesca deportiva sea una actividad más técnica y con mayores retos.
- Invite a sus clientes a compartir o registrar los datos de las captura de los peces como la especie, talla, peso y zona de captura.

2.6 Transporte

- Apóyese de las entidades encargadas en la regulación del transporte fluvial en la RBET como la Capitanía de Puerto, la Inspección fluvial y la Armada Nacional para conocer las restricciones y limitaciones de la navegabilidad en el río Orinoco y demás afluentes.
- Recuerde sacar siempre el permiso de navegación o zarpe que emite la Inspección Fluvial de Puerto Carreño.
- Recuerde tener siempre los requisitos legales de los vehículos vigentes como el SOAT, la revisión técnico-mecánica si es posible, la tarjeta de propiedad del vehículo y la licencia de conducción.
- Mantenga al día los documentos legales de las embarcaciones vigentes como la tarjeta de propiedad del motor, la patente de la embarcación, la licencia de motorista y un seguro contra accidentes si es posible.
- Tenga los elementos de seguridad de las embarcaciones como chalecos salvavidas, salvavidas, linternas, flotadores, remos y botiquín de primeros auxilios.
- Tenga en cuenta los elementos de seguridad en los vehículos terrestres como equipo de carretera, caja de herramientas, extintor y botiquín de primeros auxilios.
- Cuando se realicen los desplazamientos terrestres evite transitar por ecosistemas frágiles, hágalo solo por las vías establecidas o delimitadas.
- En los recorridos fluviales, aplique las buenas prácticas de navegación contenidas en el esquema de salvamento acuático.

- Cargue el combustible sólo en el puerto, ya que si se hace durante el viaje podría ser derramado accidentalmente en el agua.
- Mantenga a bordo de las embarcaciones esponjas absorbentes para reducir o eliminar el derrame de aceites y combustible.



Recorrido fluvial. Viajeros del Orinoco

3.

Buenas prácticas socioculturales



Playa Mar, Raudal de Atures. Foto: Viajeros del Orinoco

- Todas las actividades y operaciones turísticas que realice deben rechazar cualquier clase de explotación sexual de adultos y especialmente niños y adolescentes (ESCNNA), Ley 679 de 2001 en desarrollo del artículo 44 de la Constitución.
- Comunicar oportunamente a la Policía Nacional, local y/o autoridades competentes los casos de comercio sexual con menores de edad que se perciban o detecten y a los proveedores que desarrollen prácticas relacionadas con este aspecto.
- Rechace la explotación laboral Infantil y cualquier otro tipo de explotación humana o animal que atente contra el equilibrio social y de la naturaleza.
- Rechace la discriminación de raza o género y cualquier otro tipo de discriminación con condiciones políticas, religiosas, sociales o culturales.
- No promocióne ni comercialice los productos turísticos con publicidad engañosa.
- Genere conciencia a los visitantes sobre la importancia y valor de la conservación y desarrollo sostenible de la RBET, así como, el respeto por los valores culturales locales.
- Sea partícipe activo de la toma de decisiones que impliquen el desarrollo sostenible del turismo en la RBET
- Denuncie cualquier acto que atente contra la integridad de la población local, así como acciones que afecten la sostenibilidad del desarrollo del turismo en la RBET.
- Promocióne el patrimonio cultural en las redes sociales de la agencia o por medio de la exhibición de muestras culturales presentada a los turistas sobre música y danza autóctona de la región.
- Hacer uso autorizado y respetuoso de las fotografías y videos de las comunidades indígenas visitadas, teniendo especial precaución con los niños, mujeres y ancianos.



Bibliografía

- Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Fundación Natura. 2010. Guía de Buenas Prácticas en Actividades de Ecoturismo para Prestadores de Servicios: Implementación de la Política Nacional de Ecoturismo en Colombia. Bogotá, D.C. Colombia, 65 p.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo., Fontur. 2016. Guía para la Implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS – TS 003. Agencias de Viajes. Requisitos de sostenibilidad. 69 p.
- Rainforest Alliance., Asociación Alianza Verde., Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo. 2005. Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible: Una Guía para Pequeños y Medianos Empresarios. Costa Rica.

Cortesía: Agencia de turismo Pavón de la Orinoquia



Proyecto “Conservación de la biodiversidad y fortalecimiento de la gobernanza en la Reserva de Biósfera El Tuparro (departamento del Vichada) para mejorar su efectividad y reducir las presiones generadas por sistemas de producción no sostenibles”.

Convenio TFCA 014 del 2018 entre Fondo Acción y Fundación Natura

