

ANEXO I

Reglamentación para el TURISMO RURAL COMUNITARIO en la PROVINCIA DE SALTA

Salta
ARGENTINA



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA.
Ministerio de Cultura y Turismo.

2012



RESOLUCIÓN Nº

MINISTERIO DE CULTURA Y TURISMO

Expediente Nº 16-79186/12 Cde 1.-

La presente Resolución, tiene como objeto regular la actividad turística de tipo rural comunitaria (TRC), por medio del impulso a organizaciones de base comunitaria. Se pretende que los habitantes de las comunidades rurales procuren la gestión de su propio desarrollo, incluido el manejo de productos turísticos locales; y participen en la planificación y el aprovechamiento de los recursos y/o destinos turísticos; sentando las bases y condiciones que permitan garantizar una oferta de servicios auténtica, de calidad, respetuosa del patrimonio natural y cultural de las comunidades anfitrionas, como así también ambiental y económicamente sostenibles.

Artículo 1º: Es necesario garantizar en la oferta de Turismo Rural Comunitario los siguientes principios:

- a) El respeto de la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, la conservación y preservación de su patrimonio cultural y arquitectónico;
- b) el uso sostenible, - buen uso- de los recursos naturales;
- c) el desarrollo de actividades económicas viables a largo plazo y la generación de oportunidades que mejoren la calidad de vida de las comunidades anfitrionas;
- d) y el desarrollo de actividades y servicios auténticos, con estándares mínimos de calidad que generen experiencias significativas para los visitantes y fomenten prácticas turísticas sostenibles.

Artículo 2º: A los efectos del presente reglamento, se entiende por **Turismo Rural Comunitario (TRC)** a aquel en el cual la población rural, en especial pueblos indígenas y familias campesinas, a través de sus distintas estructuras de carácter colectivo, ejercen un papel central en su desarrollo, gestión y control, así como en la distribución de sus beneficios. El TRC no sustituye a las actividades tradicionales de trabajo, sino que es una forma de ampliar y diversificar las opciones productivas de las comunidades y complementar así las economías de base familiar.

De las actividades, productos y servicios del Turismo Rural Comunitario



Artículo 3°: Se consideran actividades de Turismo Rural Comunitario a aquellas que promuevan la valoración del patrimonio cultural y natural de las comunidades anfitrionas en todas sus formas, motivadas por el intercambio cultural y gestadas sobre una relación responsable entre lugareños y viajeros; conformando un producto turístico no convencional basado en los principios de un desarrollo local justo, equitativo, responsable y sostenible.

Artículo 4°: El producto de Turismo Rural Comunitario debe incluir y estar integrado por no menos de tres (3) prestaciones diferentes que a su vez se relacionen entre ellas y con el producto final, dotándolo a éste último de un fuerte valor simbólico en toda su cadena de valor.

Entre ellas, las siguientes:

a) **Alojamiento Turístico Comunitario:** tipo de establecimiento con un mínimo de *cuatro* habitaciones, dotadas de baño (privado o a compartir), que pueda ofrecer los servicios de alimentación, administrado por la comunidad y que se encuentre localizado en un entorno rural. Esta categoría, por sus características, se rige por Decreto Reglamentario N° 1.125/80 que regula los alojamientos turísticos de la Provincia.

b) **Alojamiento Turístico Familiar Comunitario:** tipo de establecimiento con un mínimo de *una* habitación para turistas y un máximo de *tres*, dotada de baño -privado o a compartir-, que pueda ofrecer los servicios de alimentación, administradas por la familia anfitriona y avalada por la comunidad, y que se encuentre localizada en un entorno rural.

c) **Actividades Turísticas** brindadas por integrantes de las comunidades anfitrionas, destinados a ofrecer servicios turísticos y/o poner en valor al patrimonio Cultural y Natural.

d) **Servicios de alimentos y bebidas** provistos en comedores familiares y comunitarios rurales, donde los involucrados en esta prestación deberán exhibir que han recibidos las capacitaciones correspondientes mediante la acreditación de dichas capacitaciones.

e) **Exposición y venta de artesanía genuina** en los espacios destinados a tal fin, quedando terminantemente prohibida la reventa de artesanías de origen y elaboración industrial.

Artículo 5°: Se entiende por **Emprendimiento Turístico Comunitario (ETC)** a la persona jurídica de carácter asociativo que presta servicios turísticos en ámbitos rurales, gestionados de manera comunitaria, y que cuenta desde el momento de su gestación con el aval formal de la organización de base de la comunidad que la integra.



Del Registro

Artículo 6°: Para los fines establecidos en esta Resolución, CRÉASE en la órbita del Ministerio de Cultura y Turismo de la Provincia de Salta el "**Registro Único Provincial de los Emprendimientos de Turismo Rural Comunitario**".

Es objeto del presente Registro regular en la jurisdicción de la Provincia de Salta la oferta de productos y servicios turísticos, planificados y gestionados de manera comunitaria, sustentados en valores de solidaridad, cooperación, respeto a la vida, conservación y aprovechamiento sostenible de los ecosistemas; y avalados, además, por la comunidad de base donde se desarrollan.

Artículo 7°: Son competencias del Registro en relación con la actividad del Turismo Rural Comunitario las siguientes:

- a) Otorgar la habilitación para funcionar sobre esta modalidad turística.
- b) Establecer los estándares mínimos para la prestación de servicios turísticos comunitarios, en consideración con las características propias de cada espacio turístico y de acuerdo a los valores socio-culturales y medioambientales de cada comunidad. Estos estándares mínimos se especificarán en el anexo de la presente Resolución.
- c) Implementar y actualizar permanentemente un Sistema de Información y Estadísticas Turísticas que detalle todos los prestadores de servicios turísticos clasificados y/o categorizados bajo esta modalidad, a nivel provincial, en coordinación con las áreas de turismo de cada Municipio.

Artículo 8°: Los ETC a que se refiere el presente reglamento deberán inscribirse en el Registro Provincial mencionado en el Artículo 7° y creado a tal fin; cómo así también solicitar la homologación correspondiente, debiendo cumplir para ello con los requisitos que se establecen.

Artículo 9°: Los ETC comprendidos en el presente reglamento no podrán funcionar dentro del ámbito provincial si no se hallasen debidamente registrados en el Registro Único Provincial de los Emprendimientos Turísticos Comunitarios.

Artículo 10°: Los ETC deberán solicitar por escrito la inscripción y habilitación correspondiente, la que deberá instrumentarse con valor de declaración jurada y acompañada con la siguiente



documentación:

a) Solicitud de registro y habilitación del ETC, dirigida a la máxima autoridad del Ministerio de Cultura y Turismo.

b) Acreditación y certificación del ETC mediante copia autenticada del acto administrativo de otorgamiento bajo la figura de Persona Jurídica de carácter asociativo reconocida oficialmente, por los siguientes organismos:

- INAES (Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social), para el caso de las Cooperativas.
- INAI (Instituto Nacional de Asuntos Indígenas) para el caso de las Organizaciones Indígenas.
- DGIPJS (Dirección General de Inspección de Personerías Jurídicas de Salta), para el caso de las Asociaciones Civiles y Fundaciones.

c) Nota “aval” firmada por la Organización de base territorial, donde se otorga de manera manifiesta la autorización y el permiso que autoriza al ETC para desarrollar la actividad turística comunitaria en dicho territorio; como así también, comprometiéndolo en la realización de obras comunitarias que trasciendan el ámbito del propio ETC.

d) Aval suscripto por todos los miembros del ETC, en la que conste la decisión de registrarse, como así también la delegación de facultades a las personas, titular y suplente, que actuarán como representantes para el registro y del consejo asesor.

e) Cada ETC deberá contratar un seguro de Responsabilidad Civil obligatoriamente. Para el caso de Seguro por Actividad Turística, el ETC lo asumirá o deberá sugerir en el material promocional que cada visitante contrate uno particular para realizar las actividades ofertadas.

f) Declaración Jurada firmada por los responsables de las prestaciones de servicios de alojamiento, alimentación y/o actividades, donde se comprometen a cumplir con los estándares mínimos necesarios para la prestación de un servicio seguro y de calidad.

g) Documentación que acredite que los responsables de las prestaciones de servicios de Turismo Rural Comunitario hayan recibido capacitaciones, y/o cursos de formación en turismo y en los servicios a prestar, la cual será presentada ante la autoridad turística competente en la materia.



- h) Copias de las inscripciones impositivas vigentes Nacionales y Provinciales.
- i) Detalle de las actividades a desarrollar mencionando el grado de riesgo y dificultad de las mismas, servicios que prestan, como así también la nómina de socios del ETC que se encarguen de llevarlas a cabo.
- j) Cada ETC deberá contar con un Reglamento Interno, como así también con un Código de Conducta para el turista responsable.

Artículo 11°: Una vez cumplimentados los requisitos y el otorgamiento del respectivo número de inscripto en el Libro de Registro, los mismos serán establecidos por la autoridad de turismo competente mediante resolución y tendrá validez de dos años, con renovación por el mismo plazo. Queda a consideración de la autoridad de turismo competente la coordinación de una visita a fin de inspeccionar el ETC previo a su inscripción en el Registro.

Artículo 12°: A los efectos de la presente reglamentación, las condiciones mínimas para la operación turística del ETC serán las siguientes:

- a) Los ETC deberán ofrecer servicios integrados dentro de un producto turístico unitario, contando con tres prestaciones como mínimo según lo establecido en el Art. 5º de la presente reglamentación.
- b) Cada ETC deberá garantizar la distribución equitativa de los beneficios, debiendo contar con mecanismos de retribución de los beneficios hacia la comunidad toda, de acuerdo a lo establecido en su reglamento interno.
- c) Cada ETC deberá contar con un Sistema de Registro de Visitantes propio y disponer de un delegado responsable para su gestión, a fin de garantizar la transparencia en las prestaciones, y hacer de ésta la principal herramienta de control del emprendimiento.
- d) Las prestaciones de cada ETC se desarrollarán en el espacio geográfico declarado y dentro de la Provincia de Salta.
- e) Se recomienda la formulación de un Manual de Buenas Prácticas de Calidad Turística contextualizado en el territorio donde se desarrolle el ETC.

De la Comercialización

Artículo 13°: Tomando al Turismo como una actividad complementaria a las actividades



tradicionales de trabajo, cada ETC podrá comercializar su producto turístico de manera directa, como así también a través de agencias de viajes y operadores turísticos intermediarios, en tanto se celebren previamente convenios de comercialización conjunta sobre las condiciones que mejor convengan al ETC para su sustentabilidad, desarrollo y autogestión.

Artículo 14°: Para el caso del ETC que comercialice su producto turístico a través de Agencias de Viajes u Operadores Turísticos, éste deberá informar anualmente la nómina de intermediarios con los que opera, de manera tal que sirvan al Estado Provincial para delimitar el perfil de proveedores turísticos responsables y colaboren en el enfoque de acciones promocionales en este sentido.

Del Consejo Asesor de Turismo Rural Comunitario

Artículo 15°: Créase el Consejo Asesor de Turismo Rural Comunitario que será integrado por dos representantes del Ministerio de Cultura y Turismo, uno de los cuales ocupará la Presidencia con voz y voto, que será doble en caso de empate, y un representante de cada ETC vinculado a la actividad de manera directa.

Artículo 16°: El Consejo Asesor de Turismo Rural Comunitario tendrá por funciones:

- a) Asesorar sobre la clasificación y categorización de los ETC.
- b) Asesorar sobre las excepciones al régimen de clasificación y categorización.
- c) Asesorar sobre las cuestiones que le someta la autoridad de aplicación de la presente Reglamentación, o cualquier miembro del Consejo, y que tenga relación con el presente decreto.
- d) Asesorar en la aplicación de sanciones por infracción o infracciones a la presente Reglamentación, y a toda otra que tenga relación con la actividad.

Artículo 17°: Los dictámenes del Consejo Asesor de Turismo Rural Comunitario solo tienen carácter de asesoramiento y/o recomendaciones y no obligan a la Autoridad de Turismo competente para los pronunciamientos definitivos.

Artículo 18°: El Consejo Asesor de Turismo Rural Comunitario se reunirá de manera trimestral y en todos los casos que lo convoque el Presidente.

De los Municipios



Artículo 19°: Instar a los Municipios de la provincia para que a) propicien mecanismos de participación de las comunidades organizadas en la planificación del desarrollo turístico local; b) creen un área de gestión local en turismo rural comunitario, c) aseguren el cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente, d) incluyan al TRC en la promoción del destino, e) faciliten acciones de capacitación en la temática.

Artículo 20°: Se invita a los Municipios de la Provincia de Salta a adherirse a la presente reglamentación.

Del Régimen Sancionatorio

Artículo 21°: El Ministerio de Cultura y Turismo, con la colaboración que al efecto brinden los Municipios y Comisiones Municipales, tendrá a su cargo el control del efectivo cumplimiento de lo establecido en el presente reglamento, y será el encargado de aplicar las sanciones que por el mismo se establezcan.

Artículo 22°: Las conductas que importen transgresiones a las disposiciones vigentes, serán sancionadas previa instrucción sumarial con:

a) Apercibimiento

b) Multas

c) Suspensión Provisoria

d) Clausura: Las sanciones de inhabilitación y revocaciones o caducidad de autorizaciones otorgadas, podrán aplicarse como principales o accesorias conjuntamente con la sanción de multas.

Artículo 23°: La falta de inscripción en el Registro Provincial o la prestación no autorizada de servicios regidos por ésta Reglamentación, corresponderá el cese inmediato de los mismos y la aplicación de multas.

Artículo 24°: Las actividades de Turismo Rural Comunitario que se oferten por fuera del ETC e independientes de los productos y programas declarados, deberán atenerse a las normas vigentes del turismo convencional y responder a los regímenes sancionatorios establecidos para cada caso en particular.

Artículo 25°: Las Multas oscilarán entre 5 y 50 veces, la tarifa de la prestación que



correspondiere en cada caso.

Artículo 26°: Para la graduación de multas se considerará la naturaleza y gravedad de la infracción, circunstancias, atenuantes y antecedentes.

Artículo 27°: Para la aplicación de sanciones se respetará el debido proceso:

Radicada la denuncia ante el Ministerio de Cultura y Turismo, se procederá a correr traslado de la misma al ETC para que en un plazo de 20 días hábiles realice un descargo y ofrezcan la prueba de que intenta valerse. La prueba ofrecida deberá producirse en un plazo de 20 días hábiles, pudiendo durante dicho plazo dictar la Autoridad de Turismo Competente las medidas para mejor proveer que estime pertinentes, y de éstas se le correrá traslado al denunciante por 10 días. Vencido dicho término se procederá a resolver, resultando de aplicación supletoria la Ley Provincial N° 5348.

Artículo 28°: La Autoridad de Aplicación tendrá la facultad de inspeccionar el desarrollo de las actividades de Turismo Rural Comunitario y en caso de constatar una infracción se labrará la pertinente acta por duplicado indicándole al presunto infractor que en un plazo de 20 días hábiles deberá presentar su descargo. Vencido dicho plazo se continuará con el procedimiento sancionatorio previsto en el segundo párrafo del artículo anterior. Para el ejercicio de la facultad de inspección la autoridad de aplicación podrá requerir el auxilio de la fuerza pública y demás organismos que resultaren necesarios.

RESOLUCIÓN N°

MINISTERIO DE CULTURA Y TURISMO

Expediente N° 16-79186/12 Cde 1.-

ANEXO II

Instructivo para la inscripción en el **"Registro Único Provincial de los Emprendimientos de Turismo Rural Comunitario"**.



Salta
ARGENTINA

GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA.
Ministerio de Cultura y Turismo.

2012



INDICE

1- IDENTIFICACIÓN DEL EMPRENDIMIENTO TURÍSTICO COMUNITARIO (ETC).

1.1- Nombre del Emprendimiento Turístico Comunitario (ETC).....	2
1.2 - Localización.....	2
1.3 - Antecedentes y Justificación del ETC.....	3
1.4- Objetivos.....	3
1.5- Datos de la Personería Jurídica de la Organización.....	4
1.6- Identificación de las personas que integran el proyecto.....	4

2- DEFINICIÓN DEL PRODUCTO Y LINEAMIENTOS BASICOS PARA LA PROGRAMACIÓN TURÍSTICA.

2.1- Producto Turístico.....	7
2.2- Programación Turística.....	8

3- ESTÁNDARES MÍNIMOS DE CALIDAD PARA CORRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TURISMO RURAL COMUNITARIO.

3.1- Instalaciones.....	11
3.2- Señalización.....	12
3.3- Áreas Comunes.....	12
3.4- Ambientación.....	13
3.5- Decoración.....	13
3.6- Mobiliario.....	13
3.7- Cultura.....	13
3.8- Habitaciones.....	14
3.9- Servicios de Alimentos y bebidas.....	15
3.10- Servicios de Circuitos Turísticos.....	17



1- IDENTIFICACIÓN DEL EMPRENDIMIENTO TURÍSTICO COMUNITARIO (ETC)

Los proyectos que se presenten al Ministerio de Cultura y Turismo de la Provincia, deben considerar las pautas descritas en el presente instructivo, así como acompañar la propuesta con los recaudos exigidos y cualquier otra documentación que sea pertinente para tener una idea más clara de la intención, desenvolvimiento y resultado esperado del proyecto a nivel comunitario. El mismo debe encuadrarse dentro de los requerimientos de los *Emprendimientos Turísticos Comunitarios (ETC)* previsto por Resolución N°... de Turismo Rural Comunitario:

1.1- Nombre del Emprendimiento Turístico Comunitario (ETC):

Debe contener la esencia de lo que se espera hacer, como así también coincidir con el objetivo del mismo.

1.2 - Localización.

Descripción de las características del territorio y la zona geográfica donde se desarrolla el emprendimiento, los servicios turísticos de Turismo Rural Comunitario a brindar (alojamiento, comedores, actividades turísticas, artesanías, transporte, etc.). Max 10 renglones.

1.2.1 - Mapa del territorio

Realizar un mapa, croquis o dibujo de la zona de influencia en la que se encuentra el ETC.



1.3 - Antecedentes y Justificación del ETC

Describa cómo ha surgido la idea de desarrollar Turismo Rural Comunitario y cuáles son los motivos que impulsaron al grupo a organizarse a tal fin. Agregue por favor cuales son las características de la población destinataria del ETC. Max. 10 renglones.

1.4- Objetivos



Mencionar él o los objetivos que aspira lograr la Organización con el ETC.

--

1.5- Datos de la Personería Jurídica de la Organización

- Nombre de la Organización:
- N° de Personería Jurídica:
- Presidente
- Vicepresidente
- Legajo N° (a designar por el Ministerio):
- Domicilio Legal:
- Teléfono:
- Correo electrónico:
- Página web:

1.6- Identificación de las personas que integran el proyecto:

1.6.1- Delegados o Representantes –titular y suplente- ante el Registro de Turismo Rural Comunitario y el Consejo Asesor:

Delegados	Nombre y Apellido	Fecha de Nacimiento	DNI	Teléfono
Titular				
Suplente				

1.6.2- Por rubro Alojamiento

Nº	Nombre y	Nombre del	Fecha de	DNI	Domicilio
----	----------	------------	----------	-----	-----------



	Apellido	Alojamiento	Nacimiento		Particular
1					
2					
3					
4					
5					
...					

1.6.3- Por rubro Comedores

Nº	Nombre y Apellido	Nombre del Comedor	Fecha de Nacimiento	DNI	Domicilio Particular
1					
2					
3					
4					
5					
...					

1.6.4- Por rubro Actividades Turísticas

Nº	Nombre y Apellido	Tipo de Actividad	Fecha de Nacimiento	DNI	Domicilio Particular
1					
2					
3					
4					
5					
...					

1.6.5- Por rubro Artesanos

Nº	Nombre y Apellido	Tipo de Artesanía	Fecha de Nacimiento	DNI	Domicilio Particular
-----------	--------------------------	--------------------------	----------------------------	------------	-----------------------------



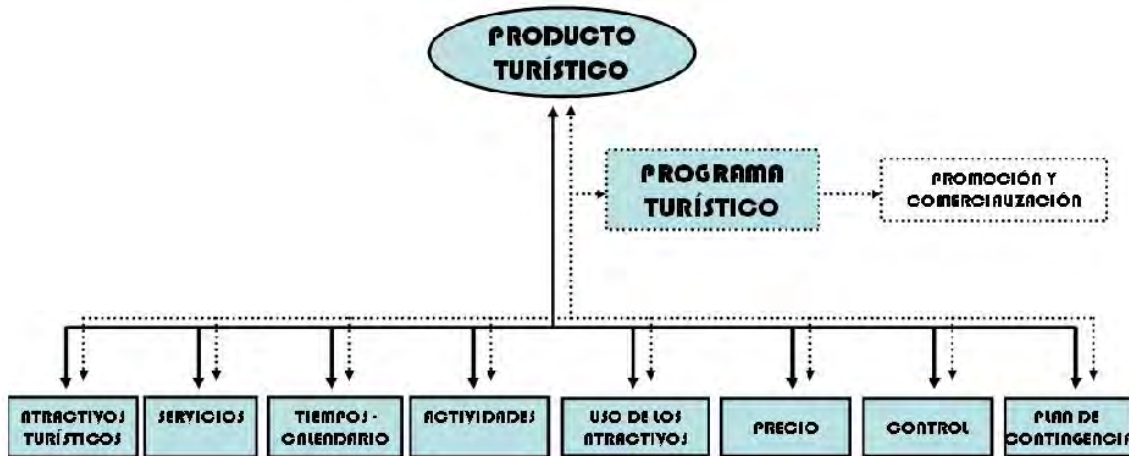
1					
2					
3					
4					
5					
...					

1.6.6- Otros rubros (especificar cual/es)

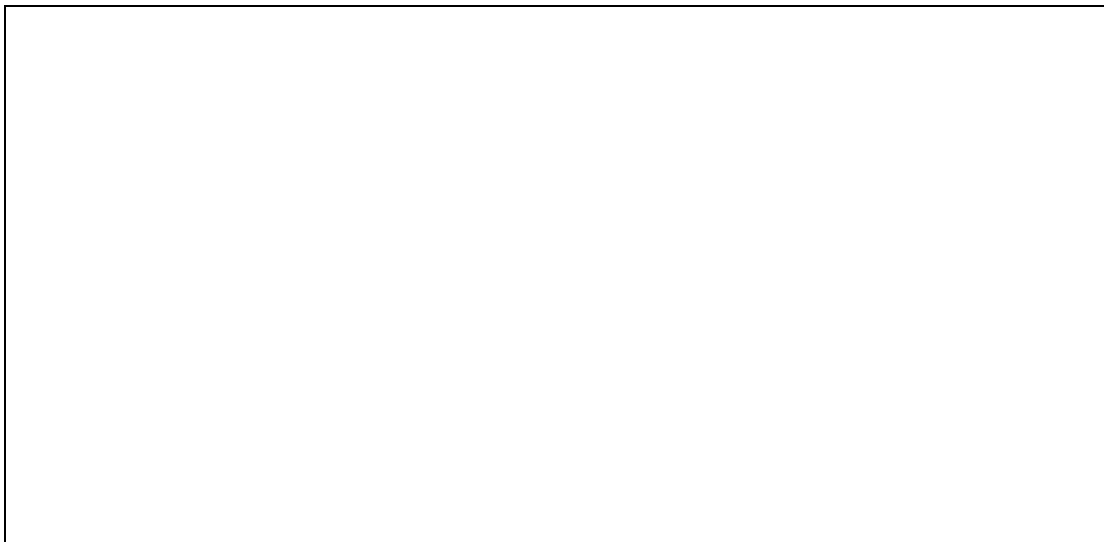
Nº	Nombre y Apellido	Rubro o actividad	Fecha de Nacimiento	DNI	Domicilio Particular
1					
2					
3					
4					
5					
...					



2- DEFINICIÓN DEL PRODUCTO Y LINEAMIENTOS BASICOS PARA LA PROGRAMACIÓN TURÍSTICA.



2.1- Producto Turístico: Es el elemento esencial de la actividad turística. Surge de la armoniosa integración de atractivos y de servicios turísticos. Su definición consiste en explicitar las características distintivas y específicas de la propuesta turística comunitaria para el destino seleccionado. Esta definición debe incluir el eje simbólico, que es aquello que el potencial visitante puede relacionar con su deseo, para luego satisfacerlo a través de la oferta de gestión comunitaria.



Una vez definido e identificado el Producto Turístico a ofertar deberá elaborarse el Programa Turístico correspondiente para acercar el ETC a sus potenciales visitantes.



2.2- Programación Turística: Es una forma de planificación operativa y es a partir de ella que se materializa la definición del producto turístico anteriormente descrito. Su formulación funcionará como una valiosa herramienta para promocionar el emprendimiento, puesto que la información se sistematiza y ordena para ofrecerla luego al potencial visitante. La programación turística requiere de fases bien definidas, que deberán ser tenidas en cuenta por los emprendimientos interesados para poder inscribirse en el "**Registro Provincial de Turismo Rural Comunitario**".

2.2.1- Atractivos Turísticos: En esta fase se describen los atractivos turísticos; física y simbólicamente definidos desde el punto de vista concreto desde el cual se desea ponerlos en valor. Esta descripción debe resumir de modo atrayente los recursos turísticos seleccionados e indicar el eje temático escogido.

2.2.2- Servicios: Para que los servicios se integren de manera armónica a la propuesta, deberán estar perfectamente definidos y categorizados de acuerdo con la formulación del producto. Para cada servicio deberá detallarse: a- Tipo de prestación (alojamiento, comida, transporte, transfer, etc.), b- Duración y calidad de los mismos, y fundamentalmente, la inclusión o no de servicios extras.

2.2.3- Tiempos-Calendario: La combinación de atractivos y servicios dependerá del calendario generado, y debe ser perfectamente detallado en los tiempos (calendario) propuestos. Estos tiempos tienen una profunda relación con los siguientes factores:

- Los horarios y disponibilidades de los servicios seleccionados.
- Las condiciones meteorológicas y climáticas del destino y elegidas en función de las actividades.
- El costo estimado del producto en relación con el tiempo calculado en función con las posibilidades de la demanda potencial.

A su vez, el uso de ese tiempo, incluye varios aspectos:



- Tiempos de traslados.
- El tiempo utilizado en la disposición de los servicios ofrecidos.
- El tiempo de descanso.
- El tiempo dedicado en las actividades específicas incluidas en el producto.

2.2.4- Actividades: Estas actividades constituyen el núcleo de la programación. En ellas se presentan y se experimentan las características del producto.

No deben ser necesariamente muy especializadas ni absolutamente novedosas –a menos que se trate de un producto netamente especializado-. La clave radica en que las prestaciones de los servicios en cada una de las actividades propuestas se organicen de manera estricta, con procesos bien definidos, con alto grado de calidad, seguridad, puntualidad y plan de contingencia.

2.2.5- Uso de Atractivos: En todo caso se debe especificar qué se puede y qué no se puede hacer en el uso de los atractivos.

Cada atractivo para sostenerse admite ciertos usos y otros no; entonces, deben detallarse cuales serán las actividades asignadas y la cantidad máxima de personas que admite cada lugar.

2.2.6- Precio: Si bien no existe una fórmula única para establecer el precio final del producto turístico a ofrecer, no se conseguirá una buena programación si no se contempla una fijación de precio contemplando ciertos factores básicos –entre otros-, a saber:

- Calidad global del producto ofrecido.
- Los precios que el mercado propone.
- Los costos en la producción de los servicios.



- La demanda a la que esta destinada el producto.
- Relación entre el producto ofrecido y los canales de comercialización.
- Rentabilidad razonable.

2.2.7- Control: En toda planificación la programación deberá incluir, de modo necesario, instancias de control; es decir, de evaluación permanente y puntual del cumplimiento del programa utilizando técnicas cualitativas y cuantitativas. Los métodos de control dependerán de las características de cada ETC en particular, escogiéndose los que mejor se adecuen a los objetivos de éste.

2.2.8- Plan de Contingencia: Toda programación turística debe acompañarse necesariamente con un plan de contingencia que permita superar los inconvenientes o desviaciones que puedan producirse en la programación. Se recuerda que la venta de productos turísticos se funda en la seguridad que el comprador debe tener acerca de lo que ha recibido, y y el modo en que lo va a recibir.



3- ESTÁNDARES MÍNIMOS DE CALIDAD PARA CORRECTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TURISMO RURAL COMUNITARIO.

3.1- Instalaciones

- **3.1.2-** Las instalaciones en cuanto al tamaño, materiales de construcción, arquitectura, colores y decoración interna, deben estar armónicamente integrados al paisaje y a las características de la comunidad.
- **3.1.3-** Evitarán la utilización de especies en peligro de extinción, tanto para construcción como para decoración.
- **3.1.4-** Se mantendrá limpias las instalaciones y libre de desechos orgánicos e inorgánicos.
- **3.1.5-** En las zonas frías, se generarán las condiciones adecuadas para garantizar temperaturas confortables en el ETC, a partir de la arquitectura tradicional, la incorporación de energías alternativas y todos aquellos elementos que puedan ser utilizados para el cumplimiento de este requisito.
- **3.1.6-** Donde se tengan chimeneas, se facilitará al visitante su uso y las instrucciones para encenderla, como así también las medidas de precaución necesarias para la seguridad del turista. La leña no debe ser de especies en peligro de extinción.
- **3.1.7-** En zonas calientes, las instalaciones tendrán de preferencia un sistema de ventilación natural o artificial.
- **3.1.8-** 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 ETC también debe estar iluminado o pintado con pintura fluorescente para su fácil identificación.
- **3.1.9-** Contará con vías de accesos en buen estado. Se cuidará que la vía de ingreso hasta las instalaciones del ETC 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.
- **3.1.10-** Las instalaciones turísticas estarán ubicadas en áreas específicas de la comunidad apartadas de corrales de animales, áreas de manejo de residuos sólidos y líquidos.
- **3.1.11-** Contarán en lo posible con un sistema de manejo de desechos orgánicos e inorgánicos. En caso de no contar con un sistema establecido, deberán gestionarse las capacitaciones correspondientes.
- **3.1.12-** 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.
- **3.1.13-** Cada ETC contará con Reglamento Interno.



3.2- Señalización

- **3.2.1-** Contará con un mapa de zonificación que identifique las diferentes áreas del ETC.
- **3.2.2-** Mantendrán carteles de identificación del ETC visibles en los caminos de acceso.
- **3.2.3-** El ETC contará, en su ingreso, con un cartel de identificación con el nombre y los servicios que ofertan.
- **3.2.4-** Los carteles estarán en buen estado de conservación, serán de materiales duraderos no sintéticos y adaptados al paisaje y serán preferentemente de madera o roca laja tallada o pintada.
- **3.2.5-** De estar ubicadas las unidades turísticas de los ETC en lugares apartados de las carreteras principales y de difícil localización, se deberá colocar una señal, un cartel o exhibición indicando la dirección y distancia desde la carretera principal hasta la unidad turística.

3.3- Áreas Comunes

- **3.3.1-** Se contará con los suficientes enseres¹ para admitir la cantidad máxima establecida de visitantes.
- **3.3.2-** Las áreas de uso común deberán encontrarse limpias y ordenadas.
- **3.3.3-** Se recomienda mantener el mismo estilo de construcción y decoración para las áreas comunes que el resto de las instalaciones.
- **3.3.4-** La limpieza de áreas de uso común se realizará en horarios convenientes y cada vez que sea necesario.
- **3.3.5-** Las condiciones mínimas que un **baño comunitario (a compartir)** debe tener son las siguientes:
 - ✓ Lavamanos en buen estado –sin goteras- de modo que permitan el ahorro de agua.
 - ✓ Inodoros con asiento y tapa en buen estado.
 - ✓ Artículos de aseo personal: toallas de mano, jabón biodegradable que debe ser repuesto a su término.
 - ✓ Las duchas contarán, por lo menos, con una superficie de un metro cuadrado.
 - ✓ La ducha contará con un antideslizante y una agarradera para seguridad del turista.
 - ✓ La ducha tendrá agua caliente, generada por energía eléctrica, gas (externo al cuarto de baño) o energía solar y su barral deberá estar por lo menos a 2,10 m de altura.

¹ *Enseres*: m. pl. Utensilios, muebles, instrumentos, necesarios en una casa o en la prestación de un servicio. Diccionario de la lengua española © 2005 Espasa-Calpe.



- ✓ Los baños deberán tener un lavamanos, espejo, repisa o estantes, ganchos para ropa, papel higiénico en cantidad suficiente, jabón, champú y basurero que permita la separación de desechos.
- ✓ Provisión constante de papel higiénico.
- ✓ Basureros con tapa.
- ✓ Ventilación obligatoria (directa o forzada).
- ✓ Deberán estar claramente identificados y señalizados.
- ✓ La limpieza de los baños 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.
- ✓ El piso del baño no deberá estar mojado.
- ✓ Se recomienda también contar con un enchufe junto al espejo en caso de contar con electricidad, indicando el voltaje de la corriente eléctrica.

3.4- Ambientación

- **3.4.1-** Se recomienda el uso de colores armoniosos con el entorno natural.
- **3.4.2-** Utilizar elementos naturales que reflejen la cultura local en la decoración.
- **3.4.3-** Se evitarán fuentes de contaminación o malos olores.
- **3.4.4-** Se evitarán ruidos molestos provenientes de la cocina, radios, televisores o discusiones.

3.5- Decoración

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

3.6- Mobiliario

- **3.6.1-** El mobiliario del establecimiento deberá estar en buen estado de conservación y funcionamiento; como así también ser cómodo y funcional.
- **3.6.2-** Se utilizarán pinturas amigables con el ambiente.
- **3.6.3-** Se priorizarán los muebles elaborados en la zona.

3.7- Cultura



- **3.7.1-** Disponer bajo consenso comunitario de diferentes actividades culturales para compartir junto al visitante, respetando el calendario festivo local (danza, música, ceremonias y rituales, fiestas patronales, etc.).
- **3.7.2-** Preservación y recuperación de las diferentes expresiones culturales de la comunidad, mediante el diseño de programas destinados a tal fin.
- **3.7.3-** Priorizar la adquisición, elaboración e intercambio de productos elaborados en la zona.

3.8- Habitaciones

- **3.8.1-** Las habitaciones deberán contar con:
 - ✓ Camas con colchones de calidad.
 - ✓ Las sábanas, toallas y toallones se cambiarán cada vez que se produzca salida de turistas o diariamente si éste así lo requiere.
 - ✓ En zonas frías, se contará con cobijas extras para cada visitante, o un sistema de calefacción, en caso de bajas temperaturas.
 - ✓ En zonas calientes se dispondrá de tules, mosquiteros en las ventanas y repelente de insectos a disposición de los turistas.
 - ✓ Se tendrá armario o un similar con suficientes ganchos y perchas.
 - ✓ Se contará con un lugar destinado para equipaje.
 - ✓ Dispondrá de una mesa de noche por cada dos camas
 - ✓ Deberá contar con ventilación e iluminación suficiente, dando prioridad a la ventilación e iluminación natural.
 - ✓ Se dispondrá de una lámpara de mesa mínimo por cada dos camas.
 - ✓ Contará con seguridad interna (cerraduras con llaves) en las habitaciones de los visitantes
 - ✓ Las habitaciones estarán diferenciadas con nombres; se recomienda diferenciarlas con nombres que resignifiquen la cultura local.
 - ✓ Las habitaciones deberán estar limpias y ordenadas.
 - ✓ Cuando se comparte con el visitante la vivienda familiar, no deberá dejarse ropa sucia, u otros materiales en zonas de uso común.
 - ✓ 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.



- ✓ Las instalaciones destinadas para las habitaciones deberán tener un sistema contra insectos, especialmente durante la época de mayor presencia de los mismos.
- ✓ Las habitaciones deberán ser lo suficientemente amplias para garantizar la comodidad del visitante.
- ✓ La habitación debe disponer de basureros con tapa.
- ✓ 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.
- ✓ Las habitaciones deberán exhibir información de las normas o códigos de conducta.
- ✓ Contará mínimamente con dos toallas, una para el cuerpo y otra para las manos.
- ✓ Deben disponer de un juego de sábanas, en lo posible blancas, para cada turista.
- **3.8.2- Lencería y menaje de habitaciones:**
 - ✓ Las cortinas y manteles deben ser de tejidos naturales, evitando el uso del plástico.
 - ✓ Se deben adquirir sábanas, toallas, colchas, cobijas, mantelerías, para uso exclusivo de los visitantes; por lo tanto materiales de buena calidad y larga duración.
 - ✓ La lencería debe estar limpia y en buen estado, sin manchas, quemaduras ni rasgaduras.
 - ✓ En las habitaciones deben contar mobiliario adecuado para que el visitante coloque sus objetos personales.

3.9- Servicios de Alimentos y bebidas

- **3.9.1- Comedor o restaurante:**
 - ✓ Se utilizarán productos frescos, naturales, orgánicos y de temporada, que provengan en un alto porcentaje de productores de la comunidad.
 - ✓ Ofrecerá comida casera, regional, local y variada.
 - ✓ No se utilizarán productos de plantas o animales protegidos o prohibidos legalmente en la preparación de alimentos.
 - ✓ La mayonesa, leche, manteca, quesos, carnes, deberán ser refrigeradas para que permanezcan frescos y en buen estado.
 - ✓ La leche, azúcar, mermelada, manteca, queso, yogurt, etc.; se ofrecerán en envases recargables de vidrio o cerámica.
 - ✓ Las áreas de cocina, almacenamiento y restauración estarán limpias y desinfectadas.



- ✓ Los utensilios de cocina estarán limpios y desinfectados.
 - ✓ 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.
 - ✓ Las instalaciones destinadas para comedor o restaurante tendrán un sistema contra insectos; especialmente este requisito durante la época de mayor presencia.
 - ✓ El servicio de desayuno será incluido en el alojamiento, procurando que todos los productos sean caseros o producidos en la comunidad.
 - ✓ 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.
 - ✓ Se solicitará al visitante que confirme su presencia en la cena y advierta si es alérgico, vegetariano, celíaco o diabético para dotarle de una alternativa.
 - ✓ Se prestará especial atención en la compra de productos perecibles (de rápida descomposición) y se pondrá una atención especial a su caducidad.
 - ✓ Se debe contar con una lista tentativa de proveedores y los productores de la zona.
 - ✓ La limpieza de la cocina se hará cada vez que se haya concluido con los horarios habituales de servicio de alimentos (desayuno, almuerzo y cena) y cada vez que sea necesario.
 - ✓ Se evitarán fuentes de malos olores provenientes de cocina o desagües mediante tratamientos de limpieza y ventilación.
 - ✓ La cocina del establecimiento tendrá un extintor de incendios; o contará con un recipiente con arena suficiente para la mitigación del fuego.
 - ✓ Los responsables del control del suministro de gas, electricidad o combustible utilizado, deberán realizar un seguimiento continuo a fin de evitar fugas y desabastecimiento.
 - ✓ Los alimentos deberán almacenarse en lugares frescos y secos alejados de humedad (según el tipo de ecosistema) y/o fuentes de contaminación.
- **3.9.2- Vajilla**
- ✓ Siempre que se preste servicio de comida se dispondrá de una vajilla adecuada, con platos y vasos para el uso exclusivo de los visitantes y las familias durante la prestación del servicio.
 - ✓ Los vasos deberán ser de vidrio, uniformes entre sí y fácil limpieza.
 - ✓ Se sugiere el uso de una vajilla que tradicionalmente se utilice en el lugar.



- **3.9.3- Lencería y enseres de Comedores**
 - ✓ Las cortinas, manteles, servilletas han de ser de preferencia de tejidos naturales y estar en buen estado, limpias, sin manchas, sin quemaduras ni rasgadas.
 - ✓ Se debe adquirir mantelería, servilletas para uso exclusivo de visitantes de materiales de calidad y larga duración.
 - ✓ Para las mesas se utilizarán manteles (de tela y no de plástico); cuando se utilicen servilletas, de preferencia deberán ser también de tela.

- **3.9.4- Encargado/a de cocina**
 - ✓ El/la encargado/a de cocina, tanto hombres como mujeres de cabello largo, deberán mantenerlo recogido o cubierto durante el proceso de manufactura.
 - ✓ El/la encargado/a de cocina, al manipular y preparar los alimentos deberá contar con normas de higiene básicas, tales como:
 - Lavar y desinfectar todas las hortalizas y frutas;
 - Los alimentos que hayan caído al suelo o sufrido alguna forma de contaminación deberán desecharse;
 - Separar las ollas para hervir agua de las de preparación de comidas;
 - Separar las cucharas y cucharones de palo para comidas de sal y de dulce;
 - Utilizar cubiertos y utensilios diferenciados para carnes y verduras.
 - Los recipientes para desechos orgánicos deberán mantenerse alejados y tapados;
 - Los recipientes de basura deberán vaciarse y limpiarse diariamente.

3.10- Servicios de Paseos Turísticos

- Para los paseos turísticos, los miembros del ETC que los coordinen serán:
 - ✓ Persona capacitado/a y acreditado/a por el Ministerio de Cultura y Turismo para ejercer dicha función exclusivamente dentro del ámbito del ETC, quedando expresamente prohibida la prestación de este servicio por fuera de los territorios declarados a tal fin.
 - ✓ Tendrá conocimientos generales sobre el país, la región y el lugar donde se desarrolla la actividad.
 - ✓ Mostrará destrezas orales y escritas en su propio idioma, el español (y si es posible en otro idioma extranjero.)



- ✓ Todo coordinador, al iniciar el circuito deberá poner especial énfasis al explicar las normas del recorrido (socializar códigos de conducta).
- ✓ El coordinador del circuito hará énfasis en la importancia de la conservación y protección del patrimonio natural, así como en la valoración del patrimonio cultural local.
- ✓ Mostrará puntualidad y cumplimiento con el horario planificado para el desarrollo de la experiencia. En caso de no poder cumplir con el horario establecido, lo deberá poner a consideración de los visitantes.
- ✓ Durante recorrido, el coordinador deberá estar pendiente de todos los integrantes del grupo.
- ✓ Según las características de cada circuito, llevar un botiquín de 1º auxilios y elementos de seguridad.