Comercio, Industria y Turismo | FONTUR COLOMBIA

AltoRicaurte
co-creación de su experiencia turística
Gachantivá | Ráquira | Sáchica | Santa Sofía | Sutamarchán | Tinjacá | Villa de Leyva

CONTRATO	FNTCE-006-2024
OBJETO DEL CONTRATO	Definir las potencialidades para el fortalecimiento de las capacidades turísticas de la Provincia del Alto Ricaurte en el departamento de Boyacá, generando una experiencia turística integral para sus turistas actuales y potenciales, en el marco del proyecto FNTP–122–2023.
NOMBRE DEL INFORME	2.1.4 d. Manual de operaciones y protocolos de servicios para las actividades y rutas definidas del producto turístico denominado “Origen de lo extraordinario, Valle de Zaquencipa”
ELABORADO POR	UT BOYACÁ CI
FECHA DEL INFORME	Septiembre 16 de 2024

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 1

DEFINICIONES RELACIONADAS 2

MANUAL DE OPERACIONES PARA EL PRODUCTO TURÍSTICO DENOMINADO “ORIGEN DE LO EXTRAORDINARIO” 3

1. GENERALIDADES DEL PRODUCTO TURÍSTICO 4

RECORRIDOS DEL PRODUCTO TURÍSTICO “ORIGEN DE LO EXTRAORDINARIO” 4

NOMBRES DE LOS SUB-PROGRAMAS 4

TIPOS DE ACTIVIDADES A DESARROLLAR 4

1.1 FACTORES DE OPERACIÓN PARA LOS RECORRIDOS 5

TIEMPO PROMEDIO DE RECORRIDOS 5

RESPONSABLES DE LA OPERACIÓN 5

ACOMPAÑAMIENTO Y PERSONAL DE APOYO 5

IDIOMAS DE LA OPERACIÓN 6

1.2 FACTORES DE OPERACIÓN SEGÚN GRUPOS DE USUARIOS 6

2. PROTOCOLOS DE OPERACIONES 10

2.1 PROTOCOLOS DE OPERACIONES SEGÚN TIPOLOGÍAS Y SUBPRODUCTOS TURÍSTICOS IDENTIFICADOS 10

PROTOCOLO 1. 13

PROTOCOLO DE OPERACIÓN - *Subproducto Cultura: Recorridos que celebran la cultura viva* 13

PROTOCOLO 2. 16

PROTOCOLO DE OPERACIÓN - *Subproducto Naturaleza: Sorprendente Biodiversidad en montañas sagradas* 16

PROTOCOLO 3. 19

PROTOCOLO DE OPERACIÓN - Subproducto Rural: Querencias de la cultura campesina 19

PROTOCOLO 4. 21

PROTOCOLO DE OPERACIÓN - *Subproducto Gastronómico:* Sabores que conectan con el origen 21
PROTOCOLO 5. 24
PROTOCOLO DE OPERACIÓN - *Subproducto Aventura:* aventuras por el cielo y el interior de las montañas 24
PROTOCOLO 6. 27
PROTOCOLO DE OPERACIÓN - *Subproducto Geológico / Paleontológico*: Historias de un mar antiguo y sus gigantes moradores 27
PROTOCOLO 7. 31
PROTOCOLO DE OPERACIÓN - *Subproducto* Deporte y Bienestar: Cuerpo, mente y territorio 31
PROTOCOLOS DE OPERACIONES SEGÚN EMPRESAS VINCULADAS AL PRODUCTO TURÍSTICO 34
FICHA DE CHEQUEO 1. 34
FICHAS DE PROTOCOLO - Empresas de Alojamiento y Hospedaje 34
FICHA DE CHEQUEO 2. 36
FICHAS DE PROTOCOLO – Establecimientos gastronómicos 36
FICHA DE CHEQUEO 3. 38
FICHAS DE PROTOCOLO – Agencias de viajes y tour operadores 38
FICHA DE CHEQUEO 4. 40
FICHAS DE PROTOCOLO – *Guías de turismo* 40
FICHA DE CHEQUEO 5. 42
FICHAS DE PROTOCOLO – *Transporte especial para turismo* 42
DOCUMENTOS ANEXOS 43
FORMATO DE PLAN DE ACCIÓN 44
FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS A TURISMO – PLANES DE CONTINGENCIA 45
CONCLUSIONES 49
REFERENCIAS 50

INTRODUCCIÓN

El presente documento hace parte del entregable 4 del proyecto FNTCE 006-2024 que tiene por objeto “Definir las potencialidades para el fortalecimiento de las capacidades turísticas de la Provincia del Alto Ricaurte en el departamento de Boyacá”, y se relaciona con la obligación: Elaborar un manual de operaciones y protocolos de servicios para las actividades y rutas definidas del producto turístico del Alto Ricaurte denominado “Origen de lo extraordinario”, planteado como herramienta esencial que ayuda a estandarizar procesos, mejorar la eficiencia operativa y asegurar una alta calidad en los servicios del destino.

Al proporcionar una guía clara y detallada para las actividades, este documento no solo facilita la gestión diaria, sino que también contribuye al crecimiento y éxito a largo plazo del producto turístico.

DEFINICIONES RELACIONADAS

MANUAL DE OPERACIONES: Un manual de operaciones para producto turístico, es un documento integral que establece las directrices generales para el funcionamiento eficiente y efectivo de los subproductos y actividades del producto turístico del Alto Ricaurte denominado “origen de lo extraordinario”. Su objetivo principal es estandarizar las operaciones, garantizar la calidad del servicio y facilitar la implementación de estos factores en las experiencias turísticas que conforman el destino, asegurando así una visita consistente y satisfactoria para los turistas del destino.

PROTOCOLOS DE OPRACIONES: Los protocolos de operaciones son documentos específicos con criterios o instrucciones que define cómo actuar según: los (7) Subproductos establecidos para el destino; además, de protocolos para las diversas empresas vinculadas a la oferta de experiencias turísticas del destino; En estos protocolos se recopilan las conductas, acciones y técnicas adecuadas para actuar u operar ante ciertas situaciones presentes en el territorio.

ESQUEMAS DE OPERACIÓN Y MANEJO: Un esquema de operaciones nos muestra una secuencia de actividades que se deben llevar a cabo para alcanzar la calidad en la prestación de servicios turísticos, cumpliendo con el objetivo principal del turismo que es satisfacer la motivación de visita.

MANUAL DE OPERACIONES PARA EL PRODUCTO TURÍSTICO DENOMINADO "ORIGEN DE LO EXTRAORDINARIO"

PRESENTACIÓN

El Manual de Operaciones del producto turístico del Alto Ricaurte denominado "Origen de lo extraordinario", es un conjunto de procedimientos y directrices necesarias para el desarrollo de las actividades y servicios turísticos de calidad en la región.

El objetivo de este documento es guiar a los actores vinculados al producto turístico, desde la preparación, operación de los diferentes servicios en cada subproducto determinado, hasta los procesos de control; esto con el propósito de mantener altos niveles de calidad y operación teniendo en cuenta sus funciones, sus responsabilidades y optimización de cada servicio. Se busca orientar a:

A) Organizaciones o empresas que se encuentren vinculadas con actividades susceptibles de uso turístico relacionadas a: artesanías, vivencias y saberes del campo, gastronomía típica, actividades de interés geológico / paleontológico, bienestar de mente y cuerpo, recorridos en bicicleta.

B) Empresas legalmente constituidas Prestadoras de Servicios Turísticos, vinculadas al producto turístico de Ricaurte Alto.

- PST- EAH: Establecimientos de alojamiento y hospedaje.
- PST- Establecimientos Gastronómicos.
- PST- Agencias de Viajes tour operadores.
- Guías de turismo.

1. GENERALIDADES DEL PRODUCTO TURÍSTICO

RECORRIDOS DEL PRODUCTO TURÍSTICO "ORIGEN DE LO EXTRAORDINARIO"

Estos recorridos propuestos están diseñados para conocer y disfrutar lo extraordinario de la provincia del Alto Ricaurte. Se busca poner a disposición una serie de información básica sobre la oferta de servicios turísticos que componen las experiencias de recorrer los principales sitios de interés dentro de la provincia.

NOMBRES DE LOS SUB-PROGRAMAS

Cultura: Recorridos que celebran la cultura viva.
Naturaleza: Sorprendente Biodiversidad en montañas sagradas.
Rural: Querencias de la cultura campesina.
Gastronómico: Sabores que conectan con el origen.
Aventura: Aventuras por el cielo y el interior de las montañas
Geológico / Paleontológico: Historias de un mar antiguo y sus gigantes moradores.
Deporte y Bienestar: Cuerpo, mente y territorio.

TIPOS DE ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Cultura: Talleres demostrativos, recorridos de interpretación cultural, festividades y eventos, visitas a museos, visitas a parques temáticos.
Naturaleza: Astroturismo, caminatas ecoturísticas, avistamiento de aves, cabalgatas.
Rural: Talleres demostrativos y participativos relacionados a actividades de campo, Visitas guiadas a cultivos de producción artesanal.
Gastronómico: Catas de productos, Visita a productores agroalimentarios, Talleres participativos.
Aventura: Espeleismo, Cannopy, Rappel, Torrentismo, Cuatrimotos en pista cerrada.
Geológico / Paleontológico: Recorridos guiados por museos, recorridos por el desierto, recorridos por parques temáticos, talleres lúdicos.
Deporte y Bienestar: Termales, bici recorridos, Yoga.

1.1 FACTORES DE OPERACIÓN PARA LOS RECORRIDOS

Se establece una serie de recomendaciones relacionadas al alistamiento y planificación de los recorridos del producto turístico denominado “origen de lo extraordinario”, para que posteriormente, estos factores sean implementados al interior de cada prestador de servicios turísticos integrante el producto turístico.

TIEMPO PROMEDIO DE RECORRIDOS

- **FRECUENCIA**: Diaria, en jornadas mañana, tarde o noche, de lunes a domingo.
- **DURACIÓN DE RECORRIDOS**: Se pueden encontrar recorridos de 1 hora en cada uno de los municipios; actividades de 3 a 4 horas en cada uno de los municipios; pasadías con llegada en la mañana y regreso a ciudad de origen en la tarde en cada uno de los municipios; recorridos de 2 días en el mismo municipio; recorridos de 2 días por diferentes municipios; recorridos de 3 días con recorridos por más de 3 municipios.
- **HORARIO ESTABLECIDO PARA LOS RECORRIDOS:** Se establece a consideración de cada recorrido. Variable.

RESPONSABLES DE LA OPERACIÓN

Prestadores de Servicios Turísticos pertenecientes al proyecto de producto turístico; Cada recorrido se encuentra documentado con datos de contactos de las organizaciones encargadas de ejecutar cada una de las actividades. Ver portafolio de prestadores turísticos.

ACOMPAÑAMIENTO Y PERSONAL DE APOYO

Los recorridos operarán con guías de turismo certificados y/o guías locales vaquianos acompañantes por cada grupo, así:

Tamaño del grupo: 1 a 5 personas
Número de guías: 1
Número de guías locales acompañantes: 1

Tamaño del grupo: 6 a 10 personas
Número de guías: 1
Número de guías locales acompañantes: 2

Tamaño del grupo: 11 a 20 personas
Número de guías: 2
Número de guías locales acompañantes: 3

Tamaño del grupo: > 20 personas
Número de guías: 1 por cada 10 personas
Número de guías locales acompañantes: 2 por cada 10 personas

IDIOMAS DE LA OPERACIÓN

Español e inglés. Los recorridos estándar se realizarán en idioma español, además se sugiere material de apoyo impreso o digital en varios idiomas. Los recorridos en idioma inglés se realizarán según previa programación y sujetos a la disposición de cada empresa operadora.

1.2 FACTORES DE OPERACIÓN SEGÚN GRUPOS DE USUARIOS

Para cada grupo de usuarios del producto turístico (familias con mascotas, grupos de viajeros, extranjeros, parejas, personas que viajan solas y grupos de manejo especial como adultos mayores, personas en condición de discapacidad y estudiantes con interés científico) los recorridos deben mantener una estructura en concepto y narrativa; sin embargo, también deben ser adaptables a las necesidades, intereses y actitudes particulares de los visitantes. Cada Subproducto tiene un nombre específico que orienta la narrativa y permite la adaptación de guiones interpretativos, con las técnicas, la creatividad y el conocimiento de cada guía.

FAMILIAS CON MASCOTAS: Para este tipo de usuarios, los recorridos se operan en las condiciones estándar establecidas, tomando en consideración las características del grupo, la presencia de niños, mascotas y personas de la tercera edad u otra condición que requiera especial atención del guía de turismo.

En cuanto a las dinámicas de manejo del grupo y roles, estos aspectos deben ser manejados según la experiencia profesional de las personas encargadas de las actividades. Para el segmento de familias y/o familias con mascotas el objetivo es desarrollar procesos de interpretación del entorno para así mostrar aspectos como las tradiciones, estilos de vida y formas de organización social. Es crucial identificar esos espacios de desarrollo de actividades turísticas que permitan la integración de las mascotas con esos aspectos de interpretación.

GRUPOS / EXTRANJEROS: Los recorridos para grupos están orientados a visitantes nacionales e internacionales. Se realizarán en idioma español y/o inglés según el público y la disponibilidad de guía bilingüe. Se operan en las condiciones estándar establecidas, tomando en consideración las características del grupo, edades, lugar de origen, número de personas u otra condición que requiera atención especial por parte del guía de turismo o encargado.

El guía de turismo debe comunicar medidas que permitan garantizar la seguridad y protección a los turistas durante el recorrido, informar de las condiciones generales del destino y las autoridades respectivas a quien se debe acudir en caso de imprevistos. Con el segmento de grupos, el guía o encargado debe, a partir de los elementos que conforman el producto turístico (restaurantes, eventos, experiencias, etc) identificar cuáles de estos permiten el desarrollo de actividades para la totalidad del grupo encadenadas a facilidades de transporte que permitan dar a conocer a la provincia del Alto Ricaurte.

PAREJAS: Los recorridos para parejas se operan en las condiciones estándar establecidas, tomando en consideración las características de las 2 personas, la presencia de niños u otra condición que requiera atención especial del guía de turismo. Con el segmento de parejas, el guía o encargado debe, conocer y resaltar las ventajas del producto turístico del Alto Ricaurte, en caso de querer acceder a experiencias complementarias y generar interés y asombro.

PERSONAS QUE VIAJAN SOLAS: Los recorridos para personas que viajan solas, se realizarán en idioma español y/o inglés según el público y la disponibilidad de guía bilingüe. Algunos de los recorridos se operan en condiciones especiales ya que requieren

atención individualizada por parte del guía de turismo o encargado. El guía de turismo debe comunicar medidas que permitan garantizar la seguridad y protección al turista durante el recorrido, informar de las condiciones generales del destino y las autoridades respectivas a quien se debe acudir en caso de imprevistos. Con el segmento de grupos de personas que viajan solas, el guía o encargado debe, proporcionar todos los medios de información, mapas, contactos, aplicaciones y zonas de conexión para generar una percepción de seguridad en la provincia.

SEGMENTOS ESPECIALES:

TERCERA EDAD / PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD: En la gran mayoría de los recorridos propuestos en el portafolio de experiencias del producto turístico denominado "origen de lo extraordinario" existen cambios de nivel en el terreno, obstáculos en los senderos, escaleras, andenes y vías destapadas. Por esta razón el guía o encargado debe informar de estas situaciones tanto al inicio del recorrido, como cuando se presenten durante las experiencias.

Los recorridos con personas en condición de discapacidad y de la tercera edad deben ser especializados en su planificación e interpretación, debe garantizar la seguridad y la salud de los visitantes y tener nociones de las necesidades de cada grupo en particular para posteriormente realizar las adecuaciones necesarias. Estos criterios son aplicables también para mujeres embarazadas, niños y otro tipo de usuarios.

ESTUDIANTES / INVESTIGADORES: Los recorridos para estudiantes y/o investigadores se operan en condiciones especiales; se debe tomar en consideración las características del grupo de estudio, la presencia de docentes y edad de las personas, además de las condiciones académicas que requieran especial atención, como por ejemplo si son estudiantes de colegio, universidades o investigaciones con especialistas de nivel científico.

El manejo del grupo, los guiones interpretativos y los roles, deben estar acordes a las condiciones antes mencionadas, estos aspectos deben ser manejados según la experiencia profesional y de las personas encargadas de las actividades, además de los elementos de mediación instalados en los espacios que reciben o albergan el grupo, como museos, centros de investigación, galerías, etc.

Al detallar claramente las diferencias dentro del mismo segmento de Estudiantes y/o investigadores, se pueden desarrollar procesos de interpretación acordes a las

necesidades de cada grupo. Al desarrollar este tipo de oferta con sus elementos complementarios, se puede entonces hablar de la especificidad de un segmento, como lo es el turismo científico y la rigurosidad del proceso de interpretación necesaria. (Berumen, 2019)

2. PROTOCOLOS DE OPERACIONES

2.1 PROTOCOLOS DE OPERACIONES SEGÚN TIPOLOGÍAS Y SUBPRODUCTOS TURÍSTICOS IDENTIFICADOS

Este apartado tiene el objetivo de establecer una serie de criterios de operación que conforman los protocolos de servicio del producto turístico de Ricaurte Alto denominado "origen de lo extraordinario". Según las tipologías turísticas emergentes que dieron paso a los Subproductos turísticos, se determinan lineamientos básicos de carácter sostenible, basados en la normatividad turística colombiana pertinente y, que pueden ser una *"herramienta de introducción"* para la comprensión de mejores prácticas e instauración de elementos de calidad.

En los siguientes protocolos se establecen los tres momentos básicos y de mayor relevancia para el desempeño de los subproductos:

a) PREPARACIÓN: El momento en el que se alista y planifica la experiencia o actividad que se va a ejecutar; este es el momento de la definición de metas y objetivos y el método para lograrlos.

b) EJECUCIÓN: El momento en el que se ejecuta o desarrolla la experiencia o actividad; Esta es la puesta en marcha de todo lo planeado.

c) CONTROL: El momento en el que se verifica y evalúa los resultados de las labores ejecutadas, para obtener retroalimentación y eliminar las fallas y no conformidades encontradas y tomar acciones correctivas con el fin de mejorar continuamente su labor.

Dicha estructura se desarrollará a lo largo de los 7 protocolos propuestos; en cada uno de ellos los aparatados (**a**) **PREPARACIÓN** y (b) **CONTROL** mantendrán sus criterios para facilitar la estandarización de procesos. En cada caso el aparatado (**b**) tendrá las adaptaciones pertinentes para cada tipología turística, basado en la normatividad vigente al momento de la creación del manual.

(a) PREPARACIÓN

A continuación, se presentan los pasos sistémicos y organizados que se deben concebir antes de la realización de la experiencia o actividad que se va a desarrollar.
Recomendación: Se debe Identificar los criterios aplicables a su actividad turística, analizar las formas de cumplimiento y realizar las acciones requeridas.

- **Plan de acción:** Antes de desarrollar las experiencias o actividades, se debe conocer los actores involucrados y recorrer las rutas elegidas. Realizar guiones cortos y concisos para cada una de las actividades. Es importante también, contextualizarse con toda la información disponible sobre la zona y el municipio donde se realizan las experiencias.
- **Plan de contingencia**: Es el documento donde se encuentran los protocolos para el manejo de situaciones inesperadas de cualquier tipo (clima, transportes, etc.). Se debe informar a los turistas acerca de los centros de salud cercanos, las autoridades a quien acudir y las condiciones generales de las vías donde se desarrollan las experiencias o actividades.
- **Recursos y equipos requeridos**: Verificar la cantidad y estado de los elementos necesarios para desarrollar las experiencias o actividades; además, se debe prestar atención a botiquines y material de seguridad en perfecto estado.
- **Permisos y autorizaciones**: Verificar que se puede acceder a las experiencias y actividades que se encuentran en propiedades privadas o públicas. Se debe informar sobre las regulaciones vigentes de los atractivos turísticos, actividades, servicios ofrecidos, reglamentos y recomendaciones para la visita al lugar, en especial cuando se trate de espacios de interés geológico/paleontológico, áreas naturales o el PNN Iguaque.
- **Actores vinculados y equipo de trabajo:** Se deben identificar los actores vinculados a la oferta turística. Tener en cuenta elementos de identificación y caracterización como empresa encargada que desempeñará la actividad o experiencia. Mencionar valores agregados de la oferta.
- **Responsabilidades:** Identificar las responsabilidades específicas y diferenciadas dentro del equipo de trabajo y actores vinculados a los recorridos del producto turístico. Nombre un responsable de del desarrollo de las actividades.
- **Itinerario:** Establecer instrucciones explícitas, rutas, recorridos, paradas explicativas y reglas de comportamiento para cada una de las experiencias o actividades a realizar. Tener especial detalle en los lugares relacionados a interés geológico/paleontológico; PNN; Reservas naturales; Centros de interpretación turística.

- **Recomendaciones:** Definir la indumentaria adecuada, los equipos electrónicos permitidos en los sitios y los utensilios necesarios para la realización de las experiencias o actividades. Es necesario darlo a conocer a los visitantes previo a la visita o en el momento de reserva.
- **Informe sobre los servicios adicionales del producto turístico**: Se debe estar informado sobre los lugares, servicios y actividades presentes en el de destino. Esto contribuye al desarrollo económico y la apropiación del patrimonio de Ricaurte Alto.
- **Capacitación**: Mantener capacitados (antes, durante y después) a los atores involucrados en el servicio turístico, en algunos temas como: procesos de comunicación (interpretación), código de ética del turista, normas de comportamiento, servicio al cliente, políticas de sostenibilidad, seguridad turística y primeros auxilios.
- **Reservas**: Verificar el cumplimiento de todas las reservas hechas a lo largo de la ejecución de los servicios de turismo; Garantizar las propias reservas, así como la de los servicios complementarios a la estadía de los turistas. Se debe actuar en articulación con los demás actores del destino.
- **Prohibir explícitamente el turismo sexual, la explotación infantil y las agresiones al patrimonio natural y cultural material e inmaterial.**

(b) CONTROL

El control es un mecanismo preventivo y correctivo que permite reafirmar las acciones positivas y detectar los fallos. La finalidad es verificar y evaluar el cumplimiento y desarrollo de las actividades o experiencias turísticas pertenecientes al producto turístico.
A continuación, se presentan algunas de las buenas prácticas que se deben tener en cuenta en este sentido:

- **Evaluación de satisfacción:** Realizar un sondeo de satisfacción de cada actividad o experiencia, esto se puede hacer a través de encuestas en el lugar, canales virtuales o según los protocolos establecidos por cada organización.
- **Análisis de las evaluaciones**: Analizar el grado de satisfacción de los visitantes para identificar las fortalezas y oportunidades de mejora que tienen las actividades o experiencias. Es necesario mantener una evaluación permanente y realizar las acciones correctivas y preventivas necesarias.

PROTOCOLO DE OPERACIÓN - *Subproducto Cultura: Recorridos que celebran la cultura viva*

GENERALIDADES

Nombre de la actividad: Espacio para conocer la experiencia o actividad.

Donde se desarrolla la actividad: Identificar municipio, área, sector, vereda, vía, etc.

Actores que intervienen en la operación: Identificar las organizaciones comprometidas con el desarrollo de las experiencias y actividades.

- ☐ Agencia de Viajes
- ☐ Guías de Turismo
- ☐ Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje
- ☐ Establecimientos gastronómicos
- ☐ Autoridades municipales de turismo
- ☐ Servicio de Transporte
- ☐ Sabedores / Talleristas
- ☐ Centros, áreas o espacios de interpretación turística
- ☐ Museos
- ☐ Parques temáticos

Experiencias que se pueden desarrollar: Especificar el tipo de experiencia o actividad a desarrollar.

- ☐ Talleres demostrativos y participativos relacionados a saberes ancestrales de plantas y herbolaria.
- ☐ Talleres demostrativos y participativos relacionados a expresiones artesanales y artísticas.
- ☐ Recorridos de interpretación de expresiones culturales indígenas.
- ☐ Recorridos de interpretación en centros históricos / urbanos.
- ☐ Recorridos de interpretación por parques temáticos.
- ☐ Recorridos de interpretación por museos.
- ☐ Festividades y eventos con temáticas relacionadas a expresiones musicales, oficios y tradiciones.
- ☐ Festividades y eventos con temáticas relacionadas a expresiones audiovisuales.
- ☐ Otra: _____

PREPARACIÓN: Remitirse al primer apartado **(a)** de la sección protocolos de operación.

(b)EJECUCIÓN: La prestación del servicio o la experiencia comienza propiamente al instante de entrar en contacto con los turistas y termina con su despedida. La ejecución proporciona los parámetros que deben seguirse para brindar información, asistir y conducir al usuario según el subproducto de cultura; es decir, son todas las actividades que garantizan la buena realización del servicio y que aseguran la calidad se deben contemplar en esta etapa.

A continuación, se retoman algunas de las buenas prácticas de turismo cultural y sostenible establecidas en la normatividad colombiana (NTC 6507 / NTS GT 001 / NTS GT 008 / Manual de Buenas Prácticas de Turismo Responsable) establecidas hasta el momento de la creación del manual.

RECORRIDOS / TALLERES

- **Recepción**: Recibir a los visitantes de acuerdo con los protocolos de servicios establecidos por cada organización, para actividades o experiencias relacionadas a cultura local o ancestral.
- **Instrucciones**: Impartir las instrucciones y recomendaciones acerca de las actividades y experiencias culturales a desarrollar, garantizando el bienestar de los turistas y la salvaguardia de las expresiones culturales.
- **Información:** Informar sobre los atractivos turísticos culturales que ofrece el destino, ilustrar sobre el entorno cultural presente en la región a través de las artesanías, música local, saberes tradicionales, decoración típica, y demás expresiones materiales e inmateriales del patrimonio.
- **Respeto por el patrimonio cultural:** Indicar las prohibiciones referentes a, prohibición de extracción de piezas arqueológicas, daños en expresiones artísticas culturales materiales, averías en zonas culturales o alteración de los espacios visitados.
- **Desarrollo**: Dar cumplimiento a las actividades o experiencias culturales conforme a lo establecido por cada organización.
- **Requerimientos**: Atender los requerimientos o dudas de los turistas dándole el trato fijado en el protocolo de servicio establecido por cada organización.
- **Adquisición de productos locales**: Incentivar la compra de productos locales artesanales o fabricados de manera sostenible provenientes la provincia.

- **Solución de contingencias**: Solucionar las contingencias presentadas durante el desarrollo de las actividades o experiencias de acuerdo con el plan de contingencias establecido por cada organización.
- **Finalización de la actividad**: Realizar la despedida a los turistas resaltando el intercambio cultural obtenido y el valor patrimonial de las actividades realizadas.

MUSEOS / PARQUES TEMÁTICOS

- **Recepción**: Recibir a los visitantes de acuerdo con los protocolos de servicios establecidos por cada organización, para museos o parques temáticos.
- **Instrucciones**: Conocer el guion museográfico y darlo a conocer a los visitantes.
- **Información**: Brindar información sobre las colecciones y exposiciones, así como mencionar su importancia y contexto en el territorio.
- **Guianza**: Aplicar los conocimientos técnicos de guianza e interpretación del patrimonio cultural, según los diferentes tipos de visitantes.
- **Desarrollo**: Cumplir con las condiciones del recorrido establecidas por el museo o parque temático.
- **Recomendaciones**: Informar sobre las condiciones de comportamiento exigidas por el museo o parque temático.
- **Finalización de la actividad**: Realizar la despedida a los turistas resaltando el intercambio cultural obtenido y el valor patrimonial de las actividades realizadas.

CONTROL: Remitirse al primer apartado **(c)** de la sección protocolos de operación.

PROTOCOLO 2.

PROTOCOLO DE OPERACIÓN - *Subproducto Naturaleza: Sorprendente Biodiversidad en montañas sagradas*

GENERALIDADES

Nombre de la actividad: Espacio para conocer la experiencia o actividad.

Donde se desarrolla la actividad: Identificar municipio, área, sector, vereda, vía, etc.

Actores que intervienen en la operación: Identificar las organizaciones comprometidas con el desarrollo de las experiencias y actividades.

- ☐ Agencia de Viajes
- ☐ Guías de Turismo
- ☐ Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje
- ☐ Establecimientos gastronómicos
- ☐ Autoridades municipales de turismo
- ☐ Servicio de Transporte
- ☐ Jardín botánico
- ☐ Centros, áreas o espacios de interpretación turística
- ☐ Reservas naturales
- ☐ Ecoparque

Experiencias que se pueden desarrollar: Especificar el tipo de experiencia o actividad a desarrollar.

- ☐ Astroturismo -Observación de la bóveda celeste.
- ☐ Recorridos de interpretación ambiental por senderos ecológicos.
- ☐ Recorridos guiados de observación de flora y fauna.
- ☐ Recorridos guiados hacia atractivos naturales como cascadas, lagunas, cárcavas y desierto.
- ☐ Recorridos de interpretación ambiental por Reservas naturales de la sociedad civil.
- ☐ Avistamiento de aves.
- ☐ Recorridos guiados a través de jardines botánico
- ☐ Cabalgatas
- ☐ Otra:

  _____

PREPARACIÓN: Remitirse al primer apartado **(a)** de la sección protocolos de operación.

EJECUCIÓN: La prestación del servicio o la experiencia comienza propiamente al instante de entrar en contacto con los turistas y termina con su despedida. La ejecución proporciona los parámetros que deben seguirse para brindar información, asistir y conducir al usuario según el subproducto de turismo de naturaleza; es decir, son todas las actividades que garantizan la buena realización del servicio y que aseguran la calidad se deben contemplar en esta etapa.

A continuación, se retoman algunas de las buenas prácticas de turismo de naturaleza establecidas en la normatividad colombiana (NTC 6507 / NTS GT 005 / NTS GT 004 / Manual de Buenas Prácticas de Turismo Responsable) establecidas hasta el momento de la creación del manual.

- **Informar y sensibilizar**: Proporcionar a los turistas, viajeros o pasajeros la información sobre recorridos y lugares que se visitarán, enfatizando sobre la importancia de contribuir a la conservación del patrimonio natural y cultural.
- **Procedimientos de sostenibilidad:** Se prioriza la ejecución de la guianza con criterios de respeto al medio ambiente y a las comunidades con las que los turistas, viajeros o pasajeros desarrollan sus actividades.
- **Guianza**: Da a conocer a los turistas, viajeros o pasajeros las características específicas de cada recorrido ecoturístico, siguiendo el perfil establecido.
- **Seguridad en la guianza**: Implantar los mecanismos de seguridad orientados a los turistas, viajeros o pasajeros, utilizando caminos y equipos establecidos para cada recorrido. Se debe revisar el correcto funcionamiento del equipo de seguridad y demás elementos de los guías y el de los\ turistas, viajeros o pasajeros que vayan a realizar el recorrido.
- **Recorrido establecido**: Respetar el plan del recorrido establecido y sólo modificarlo en tiempo, ruta o cancelación. Casos especiales cuando está en riesgo potencial o real la integridad del turista, viajero o pasajero. Se deben realizar los recorridos por senderos o rutas establecidas evitando daños en el ecosistema, procurando que los turistas, viajeros o pasajeros se mantengan en ellos, para evitar seguir rutas no estipuladas.

- **Seguridad en el recorrido:** Informa a los turistas, viajeros o pasajeros sobre los riesgos del entorno del recorrido y los que se puede implicar el desarrollo de este.
- **Impactos**: Realizar los recorridos y actividades de forma tal que se minimiza en lo posible el impacto sobre las especies y su hábitat.
- **Normas**: Informar sobre las normas de comportamiento exigidas en las áreas naturales y culturales visitadas durante el recorrido.
- **Capacidades de carga**: Respetar las capacidades de carga definidas en cada ecosistema visitado.

CONTROL: Remitirse al primer apartado **(c)** de la sección protocolos de operación.

PROTOCOLO 3.

PROTOCOLO DE OPERACIÓN - Subproducto Rural: Querencias de la cultura campesina

GENERALIDADES

Nombre de la actividad: Espacio para conocer la experiencia o actividad.

Donde se desarrolla la actividad: Identificar municipio, área, sector, vereda, vía, etc.

Actores que intervienen en la operación: Identificar las organizaciones comprometidas con el desarrollo de las experiencias y actividades.

- ☐ Agencia de Viajes
- ☐ Guías de Turismo
- ☐ Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje
- ☐ Establecimientos gastronómicos
- ☐ Autoridades municipales de turismo
- ☐ Servicio de Transporte
- ☐ Organizaciones agro-productoras
- ☐ Organizaciones comunitarias
- ☐ Centros, áreas o espacios de interpretación turística

Experiencias que se pueden desarrollar: Especificar el tipo de experiencia o actividad a desarrollar.

- ☐ Talleres demostrativos y participativos relacionados a actividades de campo y cuidado de animales de granja.
- ☐ Talleres demostrativos y participativos relacionados a actividades de artículos hechos a mano.
- ☐ Talleres participativos de siembra y huerta.
- ☐ Visitas guiadas a agro productores.
- ☐ Talleres participativos de cocina tradicional campesina.
- ☐ Otra: _____

PREPARACIÓN: Remitirse al primer apartado **(a)** de la sección protocolos de operación.

EJECUCIÓN: La prestación del servicio o la experiencia comienza propiamente al instante de entrar en contacto con los turistas y termina con su despedida. La ejecución proporciona los parámetros que deben seguirse para brindar información,

asistir y conducir al usuario según el subproducto de turismo rural; es decir, son todas las actividades que garantizan la buena realización del servicio y que aseguran la calidad se deben contemplar en esta etapa.

A continuación, se retoman algunas de las buenas prácticas de turismo establecidas en la normatividad colombiana (NTS GT 001 / Instrumento de caracterización de Organizaciones de Base turismo Comunitario) establecidas hasta el momento de la creación del manual.

- **Información**: Identificar y comunicar el valor de las actividades de la cultura rural, como recurso para el desarrollo del turismo.
- **Recepción**: Recibir a los visitantes de acuerdo con los protocolos de servicios establecidos por cada organización, para actividades o experiencias relacionadas a la cultura rural boyacense.
- **Instrucciones**: Impartir las instrucciones y recomendaciones acerca de las actividades y experiencias a desarrollar, garantizando el bienestar de los turistas y la salvaguardia de las expresiones culturales.
- **Desarrollo**: Dar cumplimiento a las actividades o experiencias de interacción rural y vivencias del campo, conforme a lo establecido por cada organización.
- **Participación comunitaria**: Comunicar al turista o visitante la gestión articulada y rotativa en la participación de los procesos rurales y comunitarios, en caso que, una de estas organizaciones se encuentre liderando la actividad.
- **Herramientas**: Controlar la calidad de los servicios contando con herramientas y elementos suficientes para todos participantes.
- **Infraestructura**: Acondicionar de la mejor manera la infraestructura y equipamiento para la operación las actividades (Salones para grupos, señalización, etc.).
- **Coherencia**: Tener coherencia de los servicios y la estética de los espacios rurales con la temática seleccionada para las actividades.

CONTROL: Remitirse al primer apartado **(c)** de la sección protocolos de operación.

PROTOCOLO 4.

PROTOCOLO DE OPERACIÓN - *Subproducto Gastronómico:* Sabores que conectan con el origen

GENERALIDADES

Nombre de la actividad: Espacio para conocer la experiencia o actividad.
Donde se desarrolla la actividad: Identificar municipio, área, sector, vereda, vía, etc.
Actores que intervienen en la operación: Identificar las organizaciones comprometidas con el desarrollo de las experiencias y actividades.

- ☐ Agencia de Viajes
- ☐ Guías de Turismo
- ☐ Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje
- ☐ Establecimientos gastronómicos
- ☐ Autoridades municipales de turismo
- ☐ Servicio de Transporte
- ☐ Organizaciones agro-productoras
- ☐ Organizaciones de Base Comunitaria
- ☐ Productores agroalimentarios
- ☐ Comerciantes de plazas de mercado
- ☐ Centros, áreas o espacios de interpretación turística

Experiencias que se pueden desarrollar: Especificar el tipo de experiencia o actividad a desarrollar.

- ☐ Talleres Participativos de cocina
- ☐ Visitas guiadas a productores agroalimentarios – degustaciones
- ☐ Cata de productos
- ☐ Otra: _____

PREPARACIÓN: Remitirse al primer apartado **(a)** de la sección protocolos de operación.

EJECUCIÓN: La prestación del servicio o la experiencia comienza propiamente al instante de entrar en contacto con los turistas y termina con su despedida. La ejecución proporciona los parámetros que deben seguirse para brindar información, asistir y conducir al usuario según el subproducto de turismo gastronómico; es decir,

son todas las actividades que garantizan la buena realización del servicio y que aseguran la calidad se deben contemplar en esta etapa.

A continuación, se retoman algunas de las buenas prácticas de turismo y manipulación de alimentos establecidas en la normatividad colombiana (NTS GT 001 / NTS USNA 001 / NTS USNA 002) hasta el momento de la creación del manual.

- **Informar y sensibilizar**: Proporcionar a los turistas, viajeros o pasajeros la información sobre recorridos y lugares que se visitarán, enfatizando sobre la importancia de contribuir a la conservación del patrimonio cultural gastronómico.
- **Guianza**: Dar a conocer a los turistas, viajeros o pasajeros las características específicas de cada recorrido y cata de productos siguiendo el perfil establecido.
- **Seguridad en la guianza**: Implantar los mecanismos de seguridad orientados a los turistas, viajeros o pasajeros. Se debe revisar el correcto funcionamiento de equipos de cocina y demás elementos de los guías y el de los\ turistas, viajeros o pasajeros que vayan a realizar la actividad.
- **Recorrido establecido**: Respetar el plan del recorrido establecido y sólo modificarlo en tiempo, ruta o cancelación. Casos especiales cuando está en riesgo potencial o real la integridad del turista, viajero o pasajero. Se deben realizar los recorridos por rutas establecidas evitando daños.
- **Seguridad en la actividad:** Informa a los turistas, viajeros o pasajeros sobre los riesgos que se puede implicar el desarrollo de esta.
- **Alistamiento:** La mise-en-place prealistamiento de elementos se realiza de según lo establecido cumpliendo las recetas estándar, y los requerimientos del servicio y del cliente.
- **Área de trabajo**: Las áreas de trabajo se mantienen en las condiciones de orden e higiene establecidas por la normatividad vigente.

Recomendaciones para el desarrollo de la actividad y la manipulación de alimentos:

- Los alimentos se manipulan por parte del guía, tallerista o cocinero tradicional encargado de la actividad y los participantes cumpliendo la normatividad vigente.

- Los manipuladores se deben lavar las manos y los antebrazos, cuantas veces sea necesario, antes de iniciar las labores, cuando cambie de actividad o después de utilizar el servicio sanitario.
- El lavado de las manos y antebrazos se debe efectuar con agua y jabón antibacterial u otra sustancia, que cumpla la misma función de acuerdo con las normas legales vigentes.
- El secado de las manos debe realizarse por métodos higiénicos, empleando para esto toallas desechables.
- Cabello recogido y cubierto por gorro.
- Uso de delantal como elemento de protección para los participantes.
- No usar accesorios (aretes, pulseras, anillos, piercing visible) u otros objetos personales que constituyan riesgos de contaminación para el alimento.
- **Cocción**: Los procesos técnicos de cocción se llevan a cabo según los procedimientos.
- **Decoración**: Las preparaciones o productos a la mesa se decoran según la coherencia estética del territorio y en coherencia de la actividad.
- **Cierre de la actividad:** Se desarrolla la degustación de los productos preparados resaltando las características de los alimentos, su origen de producción y los valores culturales gastronómicos que representan a través de historias de vida, recetas y usos tradicionales.

CONTROL: Remitirse al primer apartado **(c)** de la sección protocolos de operación.

PROTOCOLO 5.

PROTOCOLO DE OPERACIÓN - *Subproducto Aventura:* aventuras por el cielo y el interior de las montañas

GENERALIDADES

Nombre de la actividad: Espacio para conocer la experiencia o actividad.
Donde se desarrolla la actividad: Identificar municipio, área, sector, vereda, vía, etc.
Actores que intervienen en la operación: Identificar las organizaciones comprometidas con el desarrollo de las experiencias y actividades.

- ☐ Agencia de Viajes
- ☐ Guías de Turismo
- ☐ Establecimientos de Alojamiento
- ☐ Establecimientos gastronómicos
- ☐ Servicio de Transporte
- ☐ Parques temáticos
- ☐ Centros, áreas o espacios de interpretación turística

Experiencias que se pueden desarrollar: Especificar el tipo de experiencia o actividad a desarrollar.

- ☐ Espeleismo
- ☐ Cannopy
- ☐ Torrentismo
- ☐ Recorridos en vehículos cuatrimotos o 4x4 en pista cerrada
- ☐ Rappel
- ☐ Otra: _____

PREPARACIÓN: Remitirse al primer apartado **(a)** de la sección protocolos de operación.

EJECUCIÓN: La prestación del servicio o la experiencia comienza propiamente al instante de entrar en contacto con los turistas y termina con su despedida. La ejecución proporciona los parámetros que deben seguirse para brindar información, asistir y conducir al usuario según el subproducto de turismo de aventura; es decir, son todas las actividades que garantizan la buena realización del servicio y que aseguran la calidad se deben contemplar en esta etapa.

A continuación, se retoman algunas de las buenas prácticas de turismo de aventura o riesgo controlado establecidas en la normatividad colombiana (NTC 6523 / NTS AV0AV011 / NTS AV012 /NTS AV 014 / NTS AV015) hasta el momento de la creación del manual.

Para el presente apartado se requiere por parte de las empresas prestadores el servicio turístico de actividades de aventura, retomar y dar cumplimiento a la totalidad de los criterios de las Normas Técnicas Sectoriales Colombianas vigentes, según el enfoque del desarrollo de actividad pertinente.

> Nota: Sugerencia material de apoyo - Para la actividad de Canoppy se sugiere consultar la norma UNE-EN 15567-1 la cuál es directriz según norma europea que especifica los requisitos de seguridad para el diseño, construcción, inspección y mantenimiento de los cursos de cuerdas permanentes y móviles, además de sus componentes. La norma define los requisitos de materiales, métodos de sujeción a los árboles, colocación de abrazaderas de cables, posiciones de vientos, espacios libres y de caída.

El prestador de servicios turísticos que opere actividades de turismo especializado de aventura recreativa debe informar al turista o viajero de:

- La descripción detallada de la ruta o actividad a realizar.
- Los horarios en que se realiza la actividad.
- Las condiciones físicas requeridas para la realización de la actividad
- Los requerimientos de salud para la realización de las actividades.
- El comportamiento que debe guardar el turista o viajero durante su estancia y en el desarrollo de las actividades.
- Las medidas de seguridad que debe guardar el turista o viajero durante su estancia y en la realización de las actividades.
- La documentación que debe llenar **antes** de la realización de la actividad.
- La información sobre los recursos naturales y culturales de la zona donde se realizan las actividades.
- La normatividad vigente que aplica en la zona.
- La edad mínima requerida para la actividad según la zona y el tipo de caverna a recorrer.
- Con anterioridad al viaje se debe informar al turista sobre el vestuario y calzado adecuado para la práctica que se va a realizar.

Seguridad: A efecto de brindar mayor seguridad a la integridad física del turista o viajero, en la práctica de la actividad recreativa, el prestador de servicios turísticos debe:

- Verificar antes, durante y después de la operación del servicio, las medidas de seguridad que debe cumplir el turista o viajero, de acuerdo con el clima de cada región y según lo establecido.
- Verificar antes, durante y después de la operación del servicio, el equipo y el vestuario que debe utilizar el turista o viajero, de acuerdo con el clima de cada región y según lo establecido.
- Instruir al turista, viajero y pasajero, previo al inicio de la actividad, sobre las técnicas que debe aplicar para la práctica recreativa durante el recorrido.
- Verificar diariamente las condiciones meteorológicas, requeridas para realizar las actividades.
- Verificar las condiciones de salud del turista o viajero, bajo las cuales se pueden o no realizar las actividades.
- Verificar que el turista cuente con un seguro médico de asistencia.
- Identificar los riesgos que pueden presentarse durante la realización de las actividades, con el fin de establecer planes de contingencia.
- Explorar previamente los entornos donde se realizarán las actividades.
- Adoptar acciones concretas para mitigar los impactos negativos de la actividad en el entorno.

Equipos de Protección Personal

- Los equipos de protección personal y operación requeridos para la práctica de las actividades de aventura recreativa, deben ser suministrados y verificados por parte del prestador de servicios turísticos.
- La resistencia de los equipos debe ser igual O superior a lo establecido en la norma de cada actividad de aventura, de conformidad con lo rotulado por el fabricante del equipo.
- Los equipos de protección personal mínimos deben ser usados por el turista o viajero, durante toda la operación de la actividad.
- Capacidades de carga: Respetar las capacidades de carga definidas para cada actividad.

CONTROL: Remitirse al primer apartado **(c)** de la sección protocolos de operación.

PROTOCOLO 6.

PROTOCOLO DE OPERACIÓN - *Subproducto Geológico / Paleontológico*: Historias de un mar antiguo y sus gigantes moradores

GENERALIDADES

Nombre de la actividad: Espacio para conocer la experiencia o actividad.

Donde se desarrolla la actividad: Identificar municipio, área, sector, vereda, vía, etc.

Actores que intervienen en la operación: Identificar las organizaciones comprometidas con el desarrollo de las experiencias y actividades.

- ☐ Agencia de Viajes
- ☐ Guías de Turismo
- ☐ Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje
- ☐ Establecimientos gastronómicos
- ☐ Autoridades municipales de turismo
- ☐ Servicio de Transporte
- ☐ Parques temáticos
- ☐ Museos
- ☐ Centros, áreas o espacios de interpretación e interés turístico

Experiencias que se pueden desarrollar: Especificar el tipo de experiencia o actividad a desarrollar.

- ☐ Recorridos guiados por museos de interés geológico / paleontológico
- ☐ Recorridos por áreas naturales de interés geológico / paleontológico
- ☐ Recorridos por parques temáticos de interés geológico / paleontológico
- ☐ Talleres lúdicos de interés geológico / paleontológico.
- ☐ Otra: _____

PREPARACIÓN: Remitirse al primer apartado **(a)** de la sección protocolos de operación.

EJECUCIÓN: La prestación del servicio o la experiencia comienza propiamente al instante de entrar en contacto con los turistas y termina con su despedida. La ejecución proporciona los parámetros que deben seguirse para brindar información, asistir y conducir al usuario según el subproducto de turismo de interés geológico / paleontológico; es decir, son todas las actividades que garantizan la buena realización del servicio y que aseguran la calidad se deben contemplar en esta etapa.

A continuación, se retoman algunas de las buenas prácticas de sostenibilidad para el desarrollo de las actividades (NTS GT005).

A continuación, se incluyen recomendaciones de operación derivadas de la investigación de campo realizada por parte del Equipo facilitador perteneciente al Geoparque Zaquenzipa; titulada "*PROPUESTA DE PROTOCOLOS PARA LA OPERACIÓN DEL PRODUCTO TURÍSTICO DEL PATRIMONIO GEOLÓGICO Y PALEONTOLÓGICO (GEOTURISMO), PARA LA VISITA DE LUGARES Y CAMINATAS POR RUTAS CON PATRIMONIO GEOLÓGICO Y PALEONTOLÓGICO*". La cual está basada en estructura general en protocolos de operación turística patrimonial (geología /astronomía y paleontología) de nivel internacional:

Recomendaciones generales:

- Cumplir con las normas establecidas por la autoridad cultural y ambiental nacional, departamental y regional; como el reglamento y normas de seguridad establecidas por las Alcaldías de los siete municipios que hacen parte de la Región del Alto Ricaurte.
- Guion básico prestablecido para tres grupos de interés: Científico, Didáctico educativo, y Recreativo. Estos deben contener información que dé a conocer sus características singulares, que busquen sensibilizar y aprender sobre el origen y memoria del planeta. Se conocerá principalmente las secuencias sedimentarias más completas de la Era Cenozoica del Periodo Cretácico en el mundo, con fósiles en excelente estado de conservación. Se destaca la presencia de amonitas y reptiles marinos, iconos actuales y orgullo singular de esta hermosa región.
- Para acceder a caminos o senderos patrimoniales y practicar el Geoturismo en su línea del senderismo o caminatas patrimoniales, se recomienda hacerlo en compañía de un profesional en geología, paleontología, ciencias de la tierra o afines certificados por la autoridad competente; guía profesional de turismo y/o informador turístico capacitados en patrimonio geológico y paleontológico de la región del Alto Ricaurte.
- Interpretar, sensibilizar y crear conciencia sobre la geo conservación, divulgación el patrimonio geológico, la geología y la geomorfología de los paisajes, los sitios de interés geológico presentes en el Alto Ricaurte.

- Prevenir y combatir el tráfico ilícito del patrimonio geológico y paleontológico en las visitas que se realicen.
- Evitar a toda costa la visita a determinados lugares frágiles que pueda provocar su degradación. Esto generado por múltiples causas, entre estas, el desborde de capacidad de carga, o la visita inadecuada de turistas con fines recreativos no sustentables.

Recomendaciones para la operación:

- Entregar información básica vital sobre el patrimonio geológico, paleontológico, astronómico de relevancia que se va a visitar. Guiones interpretativos
- Entregar de información de Normas de seguridad y de visita del lugar de Interés geológico, paleontológico.
- Seccionar el número de integrantes del grupo según la capacidad de carga del lugar de interés geológico o sendero; esto dependerá de la época del año, el lugar, la actividad, el interés de visita del grupo, la regulación municipal, el tipo de patrimonio y su estado de conservación. Se sugiere la operación de grupos de hasta diez (10) personas en compañía de un (1) guía certificado o intérprete local.
- Transitar por senderos que han sido previamente establecidos.

Recomendaciones para los turistas y visitantes:

- Transitar por senderos previamente establecidos.
- Caminar en compañía de guía.
- **NO SUSTRAER PIEZAS FÓSILES** de la superficie, lugar, donde estas se encuentran.
- Tomar únicamente fotografías, anotaciones o dibujos a mano alzada para evitar el contacto con el patrimonio fosilizado.
- No alterar el entorno que forma parte de la pieza geológica o lugar de interés geológico / Geositios/ Geotopos.
- Permanecer a la vista de sus compañeros y del guía, de manera permanente.
- No arrojar residuos como vidrios, plásticos, papeles, latas, y demás materiales nocivos, para el medio ambiente.
- Evitar la producción de fuego por medio de cualquier elemento (cigarrillos, fósforos, fogatas, gasolina, carbón, etc.)

- Evitar el uso de cualquier elemento que produzca ruido e irrumpa el estado natural del ecosistema y patrimonio geológico visitado (radios, grabadores, amplificadores, etc.)
- Evitar la realización de recorridos en áreas naturales de interés geológico / paleontológico con mascotas.

CONTROL: Remitirse al primer apartado **(c)** de la sección protocolos de operación.

PROTOCOLO 7.

PROTOCOLO DE OPERACIÓN - *Subproducto* Deporte y Bienestar: Cuerpo, mente y territorio

GENERALIDADES

Nombre de la actividad: Espacio para conocer la experiencia o actividad.
Donde se desarrolla la actividad: Identificar municipio, área, sector, vereda, vía, etc.
Actores que intervienen en la operación: Identificar las organizaciones comprometidas con el desarrollo de las experiencias y actividades.

- ☐ Agencia de Viajes
- ☐ Guías de Turismo
- ☐ Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje
- ☐ Establecimientos gastronómicos
- ☐ Autoridades municipales de turismo
- ☐ Servicio de Transporte
- ☐ Parques temáticos
- ☐ Centros, áreas o espacios de interpretación o interés turístico

Experiencias que se pueden desarrollar: Especificar el tipo de experiencia o actividad a desarrollar.

- ☐ Circuitos de Spa y Termales
- ☐ Actividades y práctica de Yoga
- ☐ Actividades y práctica de Yoga con mascotas
- ☐ Bicirecorridos por cascos urbanos o áreas naturales
- ☐ Renta de bicicletas
- ☐ Otra: _____

PREPARACIÓN: Remitirse al primer apartado **(a)** de la sección protocolos de operación.

EJECUCIÓN: La prestación del servicio o la experiencia comienza propiamente al instante de entrar en contacto con los turistas y termina con su despedida. La ejecución proporciona los parámetros que deben seguirse para brindar información, asistir y conducir al usuario según el subproducto de turismo de bienestar y deporte; es decir, son todas las actividades que garantizan la buena realización del servicio y que aseguran la calidad se deben contemplar en esta etapa.

A continuación, se retoman algunas de las buenas prácticas de guianza en turismo establecidas en la normatividad colombiana (NTC 6523 / NTS GT001 / NTS GT004 / Manual del Buen Ciclista, Secretaría de movilidad distrital de Bogotá) hasta el momento de la creación del manual.

Para yoga:

- Evitar comer bastantes alimentos antes de la clase de yoga.
- Usar ropa cómoda que permita moverse con libertad.
- Desconectarse de equipos electrónicos, celulares, audífonos u otros elementos que generen distracción.
- Escuchar y seguir las instrucciones del profesor. Si tiene dudas de cómo hacer una posición, preguntar al maestro.
- Respetar el esfuerzo del cuerpo, no exigirse más de lo que se puede dar. Esto es fundamental para evitar lesiones.
- Mantenerse hidratado durante la actividad, especialmente si es al aire libre.
- Seguir el precepto principal del yoga: vivir el presente. Namasté.

Para Bicirecorridos:

- Respetar a las y los peatones. Siempre tienen prelación.
- Respetar las normas y señales de tránsito como semáforos en rojo, pasos peatonales y velocidad moderada.
- Transitar por las ciclorrutas cuando las hay. Cuando no, transitar por la calzada ocupando un carril, preferiblemente el derecho.
- Circular en el sentido del tránsito cuando se va por calzada mixta.
- Descender de la bici y llevarla manualmente en aceras, puentes peatonales y demás espacios para transitar a pie.
- No adelantar entre dos vehículos, ni sujetarse de ellos. Siempre mantener una distancia prudente y evitar los puntos ciegos.
- Portar elementos de seguridad como casco y reflectivos en todo momento. Cuando el ambiente está oscuro, se debe usar luz blanca adelante y luz roja atrás de la bicicleta.
- Para averías en lugares poco transcurridos, se debe portar un kit básico de herramientas y despinche, además de candado para asegurar la bicicleta.

- No llevar personas ni artículos que afecten la correcta conducción, maniobrabilidad y visibilidad.
- Durante el recorrido en bicicleta, no usar celular ni los audífonos.
- Hacer uso correcto de las ciclorrutas: transitar por la derecha, conducir sujetando el manubrio y nunca hacer maniobras riesgosas.
- Al girar o parar hacer contacto visual con conductores y peatones. También usar las señales manuales.
- Planear el viaje antes de salir y anticipar las paradas y donde parquear la bicicleta.
- No usar la bici bajo los efectos del alcohol o las drogas.



CONTROL: Remitirse al primer apartado **(c)** de la sección protocolos de operación.

PROTOCOLOS DE OPERACIONES SEGÚN EMPRESAS VINCULADAS AL PRODUCTO TURÍSTICO

Este apartado tiene el objetivo establecer un listado de criterios prácticos que deben tener en cuenta las empresas de turismo vinculadas al producto turístico del Alto Ricaurte, al momento de la planeación y alistamiento de las actividades o experiencias a desarrollar. Estas fichas de chequeo son un complemento para los protocolos de operación propuestos para cada Subproducto y pueden ser consultadas en cualquier momento.

FICHA DE CHEQUEO 1.

FICHAS DE PROTOCOLO - Empresas de Alojamiento y Hospedaje

CRITERIOS PARA EMPRESAS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	Cumple	No cumple	Observaciones
El establecimiento de alojamiento cuenta RNT y está al día con las obligaciones legales vigentes.			
Dispone de información clara y detallada de la acomodación y servicios sanitarios de las habitaciones.			
Contrata los servicios de seguros de hotelería.			
Cuenta con libros de registro o tarjetas hoteleras para sus huéspedes.			
Cuenta con decoración acorde al destino y una dotación acorde al clima y a las condiciones del lugar.			
Ofrece diferentes medios de pago			
Realiza periódicamente el mantenimiento de la infraestructura física del establecimiento			
Promociona los productos turísticos, paquetes y planes propuestos en el marco del producto turístico del Alto Ricaurte denominado “origen de lo extraordinario”			

CRITERIOS PARA EMPRESAS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE	Cumple	No cumple	Observaciones
Tiene alianzas con establecimientos de gastronomía, agencias de viaje, empresas de transporte que cuenten con su respectivo RNT y cumpla con los requisitos de sostenibilidad.			
Cuenta con un plan de contingencias para atender emergencias. No olvide contar con un botiquín acondicionado para accidentes laborales y emergencias médicas básicas.			
Cumple con las disposiciones legales en materia de prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA).			
Informa acerca de las normas de sostenibilidad que se deben cumplir en el destino y sobre la preservación del patrimonio.			
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	**SI**	**NO**	**OTROS - CUALES**
a) Servicios de alimentación Desayuno – Almuerzo - Cena			
b) Zonas Húmedas o Spa			
c) Venta de artesanías o souvenirs			
d) Senderos o recorridos			

Fuente: UT BOCAYÁ CI

FICHA DE CHEQUEO 2.

FICHAS DE PROTOCOLO – Establecimientos gastronómicos

CRITERIOS PARA ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS	Cumple	No cumple	Observaciones
El establecimiento está formalmente constituido y está al día con las obligaciones legales vigentes.			
Cuenta con menús de gastronomía típica y sus descripciones de platos.			
Sus preparaciones se realizan con productos frescos.			
Se prioriza los vínculos comerciales con productores locales de excelente calidad.			
El servicio a la mesa y la presentación de los platos son las adecuadas. Los platos deben tener un borde libre, de forma que puedan ser tomados sin tocar el alimento.			
Garantiza que el espacio de los comedores está permanentemente limpio y que las emisiones de ruido son bajas.			
La decoración del establecimiento está acorde al destino y utiliza elementos alusivos a la cultura boyacense.			
HIGIENE PERSONAL DURANTE LA ELABORACIÓN DE LOS PRODUCTOS			
Lavarse las manos con desinfectante.			
Mantener el cabello recogido y las uñas cortas limpias y sin esmalte.			
Utilizar calzado cerrado y preferiblemente antideslizante.			
Usar guantes cuando sea necesario; utilice tapabocas, una red para el cabello.			
No se utiliza joyería, reloj y otros accesorios.			
Emplea utensilios reutilizables y biodegradables.			

CRITERIOS PARA ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS	Cumple	No cumple	Observaciones
Cuenta con servicios sanitarios disponibles y cobertura de agua potable garantizada.			
Fomenta medidas de separación de residuos sólidos en la fuente.			
Realiza periódicamente el mantenimiento de la infraestructura física del establecimiento.			
Ofrece diferentes medios de pago.			
Promociona los productos turísticos, paquetes y planes propuestos en el marco del producto turístico del Alto Ricaurte denominado “origen de lo extraordinario”.			
Cuenta con un plan de contingencias para atender emergencias. No olvide contar con un botiquín acondicionado para accidentes laborales y emergencias médicas básicas.			
Informa acerca de las normas de sostenibilidad que se deben cumplir en el destino y sobre la preservación del patrimonio.			

Fuente: UT BOCAYÁ CI

FICHA DE CHEQUEO 3.

FICHAS DE PROTOCOLO – Agencias de viajes y tour operadores

CRITERIOS PARA AGENCIAS DE VIAJE	Cumple	No cumple	Observaciones
Promociona los productos turísticos, paquetes y planes propuestos en el marco del producto turístico del Alto Ricaurte denominado “origen de lo extraordinario”			
Informa y asesora al cliente sobre las características de las experiencias turísticas que la agencia está promocionando.			
Da información detallada de rutas de acceso, recorridos, alojamiento, actividades que se pueden realizar, gastronomía típica, tipo de trasporte, horarios, clima y demás pormenores que sean importantes conocer.			
Informa acerca de las normas de sostenibilidad que se deben cumplir en el destino y sobre la preservación del patrimonio.			
Proporciona la información de las condiciones mínimas requeridas que necesitan los turistas para realizar las experiencias turísticas.			
Informa sobre los posibles imprevistos que se pueden presentar en el itinerario debido a condiciones climáticas, problemas en la vía, etc.			
Contrata los servicios de seguros de asistencia para las actividades turísticas que se ofertan.			
Informa a los turistas sobre sitios de compras y artesanías.			

CRITERIOS PARA AGENCIAS DE VIAJE	Cumple	No cumple	Observaciones
Informa lo que se incluye, los costos por persona, las formas de pago y los itinerarios.			
Contrata a guías locales para hacer parte de las experiencias; Los guías tienen conocimiento del objetivo del recorrido, tipo de experiencia turística, duración, número de usuarios y edades.			
Cumple con las disposiciones legales en materia de prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA).			
Tiene alianzas con establecimientos de alojamiento que cuenten con su respectivo RNT y cumpla con los requisitos de sostenibilidad.			
Cuenta con un plan de contingencias para atender emergencias. No olvide contar con un botiquín acondicionado para accidentes laborales y emergencias médicas básicas.			
Contrata servicios de transporte de excelente calidad que cumplan con toda la normatividad legal vigente (SOAT, revisión técnico-mecánica, etc.)			

Fuente: UT BOCAYÁ CI

FICHA DE CHEQUEO 4.

FICHAS DE PROTOCOLO – *Guías de turismo*

CRITERIOS PARA GUÍAS DE TURISMO	Cumple	No cumple	Observaciones
Conoce los guiones y las narrativas de los subproductos turísticos del "origen de lo extraordinario"			
Utiliza documentos de registro de turistas e indumentaria técnica necesaria para desarrollar la guianza.			
Coordina servicios complementarios para el correcto cumplimiento de los itinerarios propuestos.			
ELEMENTOS QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA ORIENTAR LA RUTA			
Presentación de datos personales del guía; RNT si lo posee.			
Realizar contextualización geográfica de la provincia del Alto Ricaurte. Datos de interés del destino, indumentaria necesaria.			
Informar sobre datos de ubicación de alojamientos, restaurantes y servicios complementarios como bancos y droguerías del municipio donde se encuentre.			
Informar sobre aspectos de seguridad dentro del destino del Alto Ricaurte.			
Informar sobre el sistema público transporte o renta de bicicletas.			
Informar sobre la potabilidad del agua y su consumo.			
Informar sobre el itinerario y los tiempos de recorrido.			
Informar sobre los posibles imprevistos que se pueden presentar en el itinerario debido a condiciones climáticas, problemas en la vía, etc.			

CRITERIOS PARA GUÍAS DE TURISMO	Cumple	No cumple	Observaciones
Informar a los turistas sobre sitios de compras y artesanías.			
Utiliza indumentaria y equipos técnicos especializados para desarrollar las actividades turísticas.			
Tener alianzas con establecimientos de alojamiento, agencias de viaje, empresas de transporte que cuenten con su respectivo RNT y cumpla con los requisitos de sostenibilidad.			
Promocionar los productos turísticos, paquetes y planes propuestos en el marco del producto turístico del Alto Ricaurte denominado “origen de lo extraordinario”			

Fuente: UT BOCAYÁ CI

FICHA DE CHEQUEO 5.

FICHAS DE PROTOCOLO – *Transporte especial para turismo*

CRITERIOS PARA EMPRESAS DE TRANSPORTE DE TURISMO	Cumple	No cumple	Observaciones
La empresa de transporte esté legalmente constituida, con RNT y con toda la documentación al día y en orden.			
Los vehículos cuentan con las debidas pólizas vigente.			
Contar con vehículos con su respectiva hoja de vida, SOAT, revisión técnico-mecánica y gases. Adicionalmente de otros documentos requeridos.			
Los vehículos tienen todos los accesorios necesarios para la buena prestación del servicio y en óptimo estado.			
Los vehículos cuentan con equipo de carretera y de seguridad completos y en buen estado.			
Los vehículos cuentan con la capacidad de bodegaje según la cantidad de equipaje.			
Contar con conductores idóneos y con documentación en regla.			
Informar sobre aspectos de seguridad dentro del destino del Alto Ricaurte.			
Contar con vehículos 4x4 para los recorridos que requieren según las condiciones viales.			
Informar sobre el itinerario y los tiempos de recorrido.			
Informar sobre los posibles imprevistos que se pueden presentar en el itinerario debido a condiciones climáticas, problemas en la vía, etc.			
Tener alianzas con establecimientos de alojamiento, agencias de viaje, empresas de transporte que cuenten con su respectivo			

CRITERIOS PARA EMPRESAS DE TRANSPORTE DE TURISMO	Cumple	No cumple	Observaciones
RNT y cumpla con los requisitos de sostenibilidad.			
Promocionar los productos turísticos, paquetes y planes propuestos en el marco del producto turístico del Alto Ricaurte denominado “origen de lo extraordinario”			

Fuente: UT BOCAYÁ CI

DOCUMENTOS ANEXOS

En este aparatado, se propone una serie de documentos guías para facilitar la planeación y ejecución de las actividades y experiencias vinculadas al producto turístico del Alto Ricaurte. Los PST y demás organizaciones podrán registrar cada una de sus operaciones, como también identificar los factores de riesgo y sus medidas de contingencia.

FORMATO DE PLAN DE ACCIÓN

LOGOS					
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:				**MUNICIPIO:**	
TIPO DE ACTIVIDAD:				**FECHA:**	
RESPONSABLES:				**CONTACTOS:**	
HORA DE INICIO:		**LUGAR DE INCIO:**		**DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD:**	
HORA DE FINALIZACIÓN:		**LUGAR FINAL:**		**NÚMERO DE PARTICIPANTES:**	
ACTIVIDAD	**DURACIÓN**	**OBJETIVO A DESARROLLAR**		**MATERIALES Y EQUIPOS NECESARIOS**	**OBSERVACIONES / RESPONSABLES**

FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS A TURISMO – PLANES DE CONTINGENCIA

LOGOS				
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:			**MUNICIPIO:**	
TIPO DE ACTIVIDAD:			**FECHA:**	
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD:			**NUMERO DE PARTICIPANTES:**	
RESPONSABLES:			**CONTACTOS:**	
RIESGOS	**TIPO DE RIESGO**	**SITUACIONES DE RESGO**	**OCURREN SI / NO**	**MEDIDAS DE CONTINGENCIA**
DELITOS	Desorden público	Manifestaciones, huelgas ilegales		
	Terrorismo	Toma de instalaciones, secuestro, atentados		
	Robos (con violencia)	Con arma		
	Hurtos	De cámaras, celulares, dinero, etcétera		
	Violencia	Pandillaje, xenofobia, de género, etcétera.		

	Drogas	Venta, tenencia y consumo		
	Estafa	Condiciones contractuales, abuso de precios, tasas de cambio, etcétera.		
	Intrusismo	Suplantación, competencia ilegal.		
RIESGOS	**TIPO DE RIESGO**	**SITUACIONES DE RESGO**	**OCURREN SI / NO**	**MEDIDAS DE CONTINGENCIA**
EVENTOS NO CONTROLABLES	En infraestructuras turísticas	Incendios, intoxicaciones masivas, asociadas a la actividad humana.		
	En aglomeraciones turísticas y lugares de tránsito	Incendios, intoxicaciones masivas, problemas de orden público.		
	Catástrofes naturales	Sismos, inundaciones, incendios,		

		descargas eléctricas.		
	Epidemias	Situaciones médicas		
RIESGOS	**TIPO DE RIESGO**	**SITUACIONES DE RESGO**	**OCURREN SI / NO**	**MEDIDAS DE CONTINGENCIA**
BIOLÓGICOS/ SANITARIOS	Intoxicaciones	Alimentarias		
	Mordeduras/picaduras	Asociados al entorno		
	Afecciones debidas al entorno o cambio de los hábitos	Quemaduras solares		
		Intolerancias-alergias		
		Mal de altura		
	Accidentes	Por falta de medidas de seguridad o señalización en instalaciones turísticas.		

RIESGOS	TIPO DE RIESGO	SITUACIONES DE RESGO	OCURREN SI / NO	MEDIDAS DE CONTINGENCIA
BIOLÓGICOS/ SANITARIOS	Accidentes	Accidentes mecánicos		
		Prácticas de riesgo (espeleología, cabalgatas, canopy, rapel, torrentismo).		
OTROS				

Fuente: UT BOYACÁ CI, Formato construido a partir de: Cartilla ABC del turismo, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2022)

CONCLUSIONES

- El Manual de operaciones y protocolos de servicios del producto turístico del Alto Ricaurte denominado “Origen de lo extraordinario”, es una herramienta que guía a los prestadores de servicios vinculados a las rutas, en el cumplimiento de requisitos y pasos indispensables para la conducción y atención de turistas durante las experiencias, para ello se proponen Checklist de cumplimiento para cada actor.

- Partiendo de los recorridos, subprogramas y actividades a desarrollar, se definen dentro de este manual aquellos factores que establecen tiempos, responsables de las actividades, número ideal de participantes por recorrido y detalles de la operación de rutas. Estos estándares facilitan la gestión del comité liderará los componentes del presente producto turístico.

- Conceptos y narrativas de los subproductos se establecen para dar coherencia a los componentes del producto turístico. Sin embargo, una vez categorizados los grupos de interés, se identificaron los factores adaptables de las narrativas dentro de cada segmento, para así dar cumplimiento a satisfacción a los grupos de usuarios.

- Finalmente, el producto turístico del Alto Ricaurte denominado “Origen de lo extraordinario” se enmarca en la singularidad de las experiencias turísticas que propone. El diseño de fichas de chequeo para cada uno de los PST vinculado a las rutas, retoma criterios de sostenibilidad y estándares de calidad en el servicio e infraestructura, permitiendo la mejora en cuanto a la evaluación y documentación de los procesos.

REFERENCIAS

BERUMEN, c. (2019). LOS VIAJES ESTUDIANTILES: UNA OPCIÓN DE TURISMO CULTURA. Journal of Tourism and Heritage Research. Consultado en: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7429704.pdf

COLOMBIA PRODUCTIVA, GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD PRESTADORES DE SERVICIOS EN TURISMO DE NATURALEZA. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2021). Segunda edición. Bogotá D.C. Consultado en: https://www.colombiaproductiva.com/ptp-capacita/tips-de-productividad/diez-recomendaciones-para-un-turismo-de-bienestar

ICONTEC, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, Universidad Externado de Colombia (2014). Norma Técnica Sectorial en Turismo Sostenible NTS-TS 002. Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Requisitos de sostenibilidad. Consultado en: https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=f200f357-97f9-408a-a2c1-07e1a929c1fc

ICONTEC, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, Universidad Externado de Colombia (2018). Norma Técnica Sectorial en Turismo Sostenible NTS-TS 003. Establecimientos de agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad. Consultado en: https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-003-ag/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-003.pdf.aspx

ICONTEC, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, Universidad Externado de Colombia (2008). Norma Técnica Sectorial en Turismo Sostenible NTS-TS 004. Establecimientos gastronómicos y bares. Consultado en: https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-004-es/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93-ts-004.pdf.aspx

ICONTEC, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, Universidad Externado de Colombia (2002). Norma Técnica Sectorial NTS-GT 001. Guías de Turismo. Norma de competencia Laboral. Prestación del servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario. Consultado en: https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-guias-de-turismo-1/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-gt-001/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-gt-001.pdf.aspx

ICONTEC, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, Consejo profesional de turismo (2002). Norma Técnica Sectorial NTS-GT 002. Guías de Turismo. Control de los programas según objetivos propuestos. Consultado en: https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-guias-de-turismo-1/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-gt-002/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-gt-002.pdf.aspx

ICONTEC, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, Consejo profesional de turismo (2002). Norma Técnica Sectorial NTS-GT 004. Guías de Turismo. Norma de competencia Laboral. Realización de procesos básicos para la prestación del servicio.. Consultado en: https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTS_GT004.pdf

ICONTEC, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, Consejo profesional de turismo (2004). Norma Técnica Sectorial NTS-GT 005. Guías de Turismo. Norma de competencia Laboral. Conducción de grupos en recorridos ecoturísticos. Consultado en: https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-guias-de-turismo-1/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-gt-005/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-gt-005.pdf.aspx

ICONTEC, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, Consejo profesional de turismo (2004). Norma Técnica Sectorial NTS-GT 008. Guías de Turismo. Norma de competencia Laboral. Recorridos guiados en museos. Consultado en: https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-guias-de-turismo-1/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-gt-008/norma-tecnica-sectorial-nts-%E2%80%93-gt-008.pdf.aspx

ICONTEC, (2021) Norma Técnica Sectorial NTC - 6523. Turismo de aventura Buenas prácticas para la sostenibilidad. Requisitos y recomendaciones. Consultado en: https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-colombianas-y-guias/ntc-6523-2021-turismo-de-aventura-buenas-practicas/ntc-6523-2021-turismo-de-aventura-buenas-practicas-para-la-sostenibilidad-requisitos-y-recomendaciones.pdf.aspx

ICONTEC, (2021) Norma Técnica Sectorial NTC - 6507. Requisitos para la prestación del servicio de guionaje (guianza) turístico. Consultado en: https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-colombianas-y-guias/ntc-6507-2021-requisitos-para-la-prestacion-del-se/ntc-6507-2021-requisitos-para-la-prestacion-del-servicio-de-guionaje-guianza-turistico.pdf.aspx

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, (2022). ABC DEL TURISMO, CUADERNO DE TRABAJO, consultado en: https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/programas-de-turismo-comunitario/caja-de-herramientas-para-organizaciones-de-base-d/cartilla-acb-del-turismo/11-07-2022-cartilla-abc-del-turismo-v2-2022.pdf.aspx

Secretaría de movilidad de Bogotá, (2023). MANUAL DEL BUEN CICLISTA, EDICIÓN ESPECIAL DEL CUIDADO. Alcaldía Mayor de Bogotá. Consultado en: https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sites/default/files/Paginas/03-10-2023/manual_buen_ciclista.pdf