



**DISEÑO DEL PRODUCTO TURÍSTICO PARA LA RUTA DE LA
CUENCA DEL RIO CUSIANA – COLOMBIA**

Sogamoso, Aquitania, Pajarito, Labranzagrande, Yopal, Aguazul, Maní, Tauramena, Chámeza,

Contrato FNTC-305-2021

**ENTREGABLE 5 - 2. MANUAL DE OPERACIONES Y PROTOCOLOS DE SERVICIOS
TURÍSTICOS PARA LOS RECORRIDOS DE LA RUTA DE LA CUENCA DEL RÍO CUSIANA**

Bogotá D.C., Junio 13 de 2022

Fondo Nacional de Turismo FONTUR – Paula Daniela López. Profesional Líder del Proyecto
SUPERVISIÓN Grupo IS Colombia - Vilma Cure, Irinna Moreno

REPRESENTANTES ALCALDÍAS ZONA DE ESTUDIO

Yopal

Francisco Eslava - Subdirector Turismo del Instituto de Cultura y Turismo

Erika Álvarez - Profesional de apoyo

Aguazul

Silvia Lucía Olmos – Secretaria de Desarrollo Económico y Ambiental (SDEA)

Lina Miranda - Profesional de apoyo SDEA

Maní

Jorge E. Caicedo – Secretario de Turismo, Cultura y Deporte

Anais Yuliana Martínez – Profesional de apoyo Secretaría de Turismo, Cultura y Deporte

Tauramena

Sandra Rodríguez - Secretaría de Desarrollo Económico

Chámeza

Jessica Alexandra Martínez - Secretaría de Desarrollo Económico

Adriana Barreto - Profesional de apoyo

Sogamoso

Gilberto Cárdenas – Secretario de Desarrollo Económico y Turismo

Liliana K. Pérez Gualteros - Líder de programa - Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo

Aquitania

Andrea Pérez - Profesional de apoyo – Coordinación de Cultura, Turismo y Deporte

Pajarito

Boris Camilo Torres - Coordinador de Cultura - Secretaría

Labranzagrande

Yohana Tibavija Parra – Coordinadora de Cultura y Turismo

EQUIPO CONSULTOR

Héctor López Bandera – Arquitecto. Contratista y Coordinador General

Paola Quintero P. - Economista. Directora del Proyecto

Daniel Calderón – Experto Ambiental. Ecólogo

Elizabeth Mantilla R. - Experta Turística. Administradora de Empresas Turísticas y Hoteleras

Urte Duis – Experta Cultural. Planificadora del Espacio Libre y Rural

Élida Jiménez M. - Experta Económica. Administradora de Empresas Turísticas

María Fernanda Lamilla - Asesora en Marca y Marketing. Administradora de Empresas

Óscar M. Gómez – Asesor Manual Operación y Protocolo Servicios. Guía Profesional de Turismo

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. MANUAL DE OPERACIONES.....	3
1.1. Presentación	3
1.2. Generalidades.....	4
1.3. Centros de operación, municipios, atractivos, frecuencia y ejecución	5
1.4. Público objetivo y perfil del viajero	6
1.5. Rutas turísticas – tramos y paquetes	7
1.5.1. Tramo 1. Donde Nace el Agua. Sogamoso – Aquitania – Pajarito (2 días, 3 noches)	7
1.5.2. Tramo 2. El Río Toma Fuerza. Del Piedemonte a las Sabanas. Pajarito – Chámeza – Tauramena - (Aguazul)	9
1.5.3. Tramo 3. Historia y Cultura que Labran el Territorio. Yopal – Labranzagrande – Aquitania – Sogamoso (3 días – 2 noches)	11
1.5.4. Tramo 4. El Río se Navega: Yopal – Aguazul – Maní – (Pajarito)	13
2. PROTOCOLOS PARA LOS SERVICIOS.....	18
2.1. La Agencia de Viajes (AV) – Operadora.....	18
2.1.1. Funciones y Obligaciones	18
2.1.2. Criterios de Operación de Tours y Paquetes - Política de Sostenibilidad	20
2.1.3. Plan de contingencias	21
2.2. El Guía de Turismo	23
2.3. Transporte especializado	27
2.4. Restaurantes.....	27
2.5. Alojamiento	28
3. CONCLUSIONES – RECOMENDACIONES.....	28
Bibliografía.....	29
Anexo 1. Ejemplo lista de chequeo según NTSGT012.....	30
Anexo 2. Modelo Plan de Acción y Contingencias.....	31

Índice de gráficas

Gráfica 1. Funciones y obligaciones Agencias de Viajes Operadoras	20
Gráfica 2. Manejo contingencias “mal de altura”	22
Gráfica 3. Manejo contingencias - tormenta eléctrica	22
Gráfica 4. Manejo contingencias – vía con restricciones	22
Gráfica 5. Características del guía	23

ENTREGABLE 5 - 1. MANUAL DE OPERACIONES Y PROTOCOLOS DE SERVICIOS PARA LOS RECORRIDOS DE LA RUTA DE LA CUENCA DEL RÍO CUSIANA

INTRODUCCIÓN

El presente documento hace parte del entregable 5 del proyecto para: “Diseñar el producto turístico de la Ruta de la Cuenca del Río Cusiana – Colombia” en los municipios de Sogamoso, Aquitania, Pajarito, Labranzagrande, Chámeza, Tauramena, Aguazul, Maní y Yopal”, y se relaciona con la obligación contractual “2.1.15. Elaborar un manual de operaciones y protocolos de servicios para los recorridos con el propósito de estandarizar la operación de los recorridos de la ruta de la Cuenca del Río Cusiana, y que sirva como herramienta para la implementación de los recorridos desde las administraciones locales”.

El manual de operaciones y protocolos de servicios, se realizó a partir de la identificación de servicios y de condiciones para la operación de los recorridos turísticos, teniendo en cuenta los componentes definidos en la etapa de diseño de producto turístico y de evaluación de la sostenibilidad.

1. MANUAL DE OPERACIONES

1.1. Presentación

La Ruta Turística de la Cuenca del Río Cusiana es la estrategia ideal para integrar e incentivar la participación de las comunidades en las actividades económicas alrededor del turismo en los paquetes turísticos diseñados para los cuatro tramos de la Ruta.

El Manual de Operaciones de la Ruta del Río Cusiana, es un compendio de requisitos y pasos indispensables en la ejecución de servicios turísticos de calidad, el cual se evidencia mediante la implementación de las normas sectoriales de sostenibilidad, para ser competitivo y enfocado a atender una demanda cada vez más exigente y mejor informada.

El propósito es acompañar los emprendimientos de las comunidades receptoras, desde la gestión hasta la operación de los diferentes servicios de la oferta turística de la región.

Para mantener un nivel de calidad en el servicio se implementa este Manual de Operaciones con estándares de servicio y operación adecuados a cada tipo y nivel de servicio, teniendo en cuenta sus funciones administrativas y operativas, creando responsabilidades y optimizando el servicio, considerando además los impactos ambientales y sociales que se puedan generar y que puedan afectar los recursos turísticos naturales y culturales, de los que el mismo sector depende para su competitividad.

El Manual y sus respectivos protocolos se constituyen en una herramienta que busca orientar a cada uno de los prestadores de los siguientes servicios turísticos:

- Establecimientos de alojamiento y hospedaje.
- Establecimientos gastronómicos (bebidas y alimentos).
- Agencias de viajes y tour operadores.
- Prestadores del servicio de transporte turístico especializado.
- Guías de turismo profesionales y anfitriones.

1.2. Generalidades

El río Cusiana, nace en el flanco oriental de la cordillera Oriental en el departamento de Boyacá. Tiene su origen en las quebradas Melgarejo, Las Cañas e Iglesia, esta última identificada como la más importante; nace en la laguna Siscunsi, localizada en el páramo del mismo nombre, aproximadamente a los 3.800 msnm, en jurisdicción del municipio de Sogamoso, zona identificada municipal y regionalmente como un área natural protegida.

La cuenca con una extensión aproximada de 506.254 ha alberga una corriente principal de 271 km de longitud que transcurre sobre un amplio gradiente altitudinal, con la cota mayor a los 3.800 m.s.n.m y la menor a los 150 m.s.n.m, altura en la cual entrega sus aguas al río Meta en jurisdicción del municipio de Maní en el departamento de Casanare.

El 87% del territorio de la cuenca (439.967,2 ha) del río Cusiana, se extiende sobre el departamento de Casanare, recorriendo los municipios de Chámeza, Recetor, Yopal, Aguazul, Tauramena y Maní y todos ellos a excepción de Yopal tienen en la cuenca sus cabeceras municipales y sólo dos, Aguazul y Recetor, están totalmente incluidos en el territorio de la cuenca.

El 13% del territorio recorre el departamento de Boyacá, (65.830 ha), se extiende sobre los municipios de Sogamoso, Labranzagrande, Aquitania y Pajarito, municipio que incluye toda su extensión dentro del área de la cuenca.

Por el tipo de paisaje en la cuenca podemos dividirla en tres zonas:

- **Cuenca alta**, con los municipios de Sogamoso y Aquitania; territorialmente esta región se encuentra entre los 2.800 a 3.500 m.s.n.m, zonas de bosque alto andino, subpáramo y páramo, área donde nace el río Cusiana.

Los veranos son cortos y frescos; los inviernos son cortos, fríos y mojados y está nublado durante la mayor parte del año. Esta zona es de clima frío, la temperatura generalmente varía de 5 °C a 15 °C y rara vez baja a menos de 3 °C o sube a más de 17 °C.

La mejor época del año para visitar los atractivos del Tramo 1 - Donde Nace el Agua, para actividades es el tiempo caluroso desde principios de enero hasta finales de marzo.

- **Cuenca media**, con los municipios de Pajarito, Labranzagrande, Recetor y Chámeza, territorialmente esta región se encuentra entre los 2.000 a 1.000 m.s.n.m; zonas de bosque andino y bosque tropical subandino del piedemonte cordillerano, que constituyen ecosistemas estratégicos y donde tienen su nacimiento varios afluentes del río Cusiana. Esta zona es de clima cálido, la temperatura máxima promedio es 32°C en febrero y de 24°C en noviembre.

La mejor época para visitar los atractivos del Tramo 2 - El Río Toma Fuerza, es de enero hasta marzo, junio hasta septiembre y noviembre y diciembre.

- **Cuenca baja**, con los municipios de Tauramena, Aguazul, Yopal y Maní, hasta la desembocadura del río Cusiana al sur del municipio de Maní, territorialmente esta región se encuentra entre los 1.000 y los 150 m.s.n.m, zonas de piedemonte Casanareño y sabanas inundables.

Corresponde a la denominada subregión de clima cálido, los veranos son cortos, cálidos, húmedos y nublados y los inviernos son cortos, calurosos, bochornosos, mojados y mayormente nublados. Durante el transcurso del año, la temperatura generalmente varía de 21 °C a 33 °C y rara vez baja a menos de 20 °C o sube a más de 36 °C.

La mejor época del año para visitar los atractivos del tramo 3 - Historias y culturas que labran el territorio y del tramo 4 - El río que se navega son desde mediados de junio hasta mediados de octubre y desde principios de diciembre hasta mediados de febrero.

Precipitación: En cuanto a la distribución temporal de las lluvias en la cuenca del río Cusiana, el comportamiento de las lluvias durante el año es de tipo monomodal. En términos generales la precipitación presenta las siguientes características: La temporada lluviosa se inicia normalmente en el mes de marzo y se prolonga hasta finales de noviembre y principios de diciembre, en total 9 meses. Esta condición es similar en la parte alta, media y baja de la cuenca. La temporada menos lluviosa, en general, tiene lugar entre los meses de diciembre, enero y febrero.

1.3. Centros de operación, municipios, atractivos, frecuencia y ejecución

Municipios que abarca la Ruta de la Cuenca del Río Cusiana son: Sogamoso, Aquitania, Pajarito, Labranzagrande, Aguazul, Chámeza, Tauramena, Maní, Yopal. Y (Recetor).

Centros de Operación: Sogamoso, Yopal, Tauramena, Bogotá.

Los recorridos se estructuran alrededor de los siguientes temas:

- El nacimiento y el ciclo del agua, los ecosistemas de gran valor ambiental y paisajístico.
- La ancestralidad e historia, vida prehispánica, colonial y republicana, la Ruta del Ganado, libertadora y mercaderes
- El trabajo del Llano con la ganadería, canto, folclor, comida y productos artesanales, y la cultura boyacense en torno a la agricultura de subsistencia, el proceso de tejer la lana y las cocinas tradicionales.

Atractivos Turísticos:

- **Donde Nace el Agua**

Sogamoso: Páramo y laguna de Siscunsi, Museo Arqueológico y Templo del Sol, Taller artesanal.

Aquitania: Lago de Tota - Isla San Pedro, Páramo de Los Curíes y Guane, Páramos de Las Alfombras y Santa Bárbara, Tradiciones Agrícolas - Taller de la Lana.

Pajarito: Salto Candelas - Río Cusiana, Comida local (gallina y arepa pajariteña).

- **El Río Toma Fuerza**

Pajarito: Salto Candelas- Río Cusiana, Comida local (gallina y arepa pajariteña). **Chámeza:** Salinas San José y Gualivito, Comida Local (arepa chamezana, pavo), Cascadas Mundo Nuevo.

Tauramena: Hato Barley, Cascada El Zambo, laguna El Juncal, Artesanías.

- **Historias y culturas que labran el territorio**

Yopal: Casa Museo 8 de Julio, Sendero Virgen de la Peña (El Morro), artesanías, Río Cravo Sur.

Labranzagrande: Cascadas La Sitoba, Ruta del Ganado (El Túnel – Hacienda El Salitre – Centro Histórico).

Sogamoso: Páramo y laguna de Siscunsi, Museo Arqueológico y Templo del Sol, Taller artesanal.

- **El Río que se Navega**

Yopal: Casa Museo 8 de Julio, City tour, Virgen de Manare, Sendero Virgen de la Peña (El Morro) y Río Cravo Sur.

Aguazul: PNR Farallones, Baile de la Soga, Caballeriza Llanero Veguero, Cocina Mamá Señora, Laguna La Graciela.

Maní: Laguna El Tinije, Navegación por el río Cusiana, Malecón con monumento a la Bandola, Trabajos de Llano (Fundo Canaguay).

Frecuencia de operación: Diaria.

Duración de los recorridos: tres (3) días dos (2) noches y cuatro (4) días tres (3) noches. Con un tiempo estimado de 10 – 12 horas diarias para la realización de actividades, desplazamientos, alimentación, etc.

Esta frecuencia puede cambiar en temporada invernal, por dificultad en las vías de acceso a los municipios, a las veredas o por problemas en el atractivo en sí (cerrado por alguna eventualidad, remodelación, mantenimiento, etc.).

Ejecutores de la operación: Agencias de viajes operadoras, guías profesionales de turismo.

Personal de apoyo: guías locales, brigadistas, baquianos o anfitriones, intérpretes locales. Para tener una guía segura y responsable se recomienda por cada grupo en recorridos naturales contar con: un (1) guía profesional de turismo y con una (1) persona de apoyo o guía baquiano.

1.4. Público objetivo y perfil del viajero

La oferta aquí diseñada se dirige a:

- Turistas nacionales: solos, parejas, familias, grupos de amigos, corporativo, tercera edad (con buena condición física y de salud). Personas en situación de discapacidad auditiva, siempre y cuando se cuente con intérprete en lengua de señas colombiana - LSC.
- Turistas internacionales: solos, parejas, familias grupos de amigos, tercera edad (con buena condición física y de salud). Contar con guías bilingües.

El perfil del viajero se orienta en las tendencias del nuevo escenario de viajar:

El nuevo modelo de turismo aboga por la seguridad, la reducción del impacto medioambiental, la sostenibilidad y el respeto a la diversidad. Si el turismo sostenible guía los pasos y ha impulsado propuestas de viaje con huella cero, ahora se debe trabajar para buscar las máximas garantías de seguridad y dar respuesta a las demandas de los viajeros.

Tendencias del nuevo escenario:

- Los viajeros que quieren aprender a convivir con las nuevas prácticas sociales y los nuevos protocolos derivados de la crisis sanitaria.
- Las preferencias para viajar sintonizarán con los destinos que ofrezcan garantías. Esto obligará a las agencias a efectuar un ejercicio de transparencia y comunicación para proyectar la nueva realidad de estos destinos.
- Exigen una revisión de las condiciones de las reservas, que serán más flexibles y sobre todo se solicitará la inclusión de la cancelación sin gastos.
- Los viajeros buscarán mayor protección, por lo que los seguros cobrarán un mayor protagonismo.
- En el turismo nacional solicitarán experiencias culturales, gastronómicas, de entretenimiento, naturaleza, etcétera alejadas de la masificación.
- Los viajeros más jóvenes serán los primeros en retomar los viajes.
- El viajero pide conexión permanente para compartir en tiempo real su experiencia.
- Es más experimentado y exigente, busca tener una experiencia única y diferencial en cada viaje.
- Busca un buen servicio de atención al cliente a la hora de viajar y compartir valores como la apuesta por la sostenibilidad o el apoyo a diferentes causas sociales.
- Prefiere destinos alejados de las grandes urbes que permitan el contacto con la naturaleza.
- Si puede elegir, se decanta por alojamientos más pequeños frente a los grandes complejos hoteleros.
- Busca experiencias alternativas y con un toque de originalidad.

Tamaño del grupo: Cuatro (4) usuarios.

Edad mínima: En los recorridos naturales se recomienda niños desde 7 años. Acompañados de un adulto responsable.

1.5. Rutas turísticas – tramos y paquetes

1.5.1. Tramo 1. Donde Nace el Agua. Sogamoso – Aquitania – Pajarito (2 días, 3 noches)

Día 1. Se inicia en Sogamoso con recorrido peatonal por el Museo Arqueológico y el centro histórico del municipio. Participación en taller de arcilla. Almuerzo. Traslado de Sogamoso a Aquitania. Recorrido en lancha en el lago de Tota, visita a la Isla San Pedro. Regreso a Aquitania. Noche de fogata y canelazo. Descanso.

Atractivos:

- Museo Arqueológico Eliécer Silva Celis, ubicado en el casco urbano. Abierto de martes a domingo de 9:30am a 3pm. Hay que pagar ingreso. Actividades: Recorrido guiado. Duración: 1h.
- Centro histórico de Sogamoso con sus principales atractivos arquitectónicos e históricos. Actividad: Recorrido guiado. Duración: 1h.
- Lago de Tota – Isla San Pedro, acceso terrestre desde Aquitania hasta el embarcadero, desde ahí en lancha hasta la isla. Dificultad técnica del sendero: moderado. Entrada libre, se hace registro en el muelle y se hace uso de botes registrados. Actividades: Paisajismo, pesca, senderismo/caminata. Duración: 1h -1h 30min.
- Taller de Arcilla: Actividad: Aprender el trabajo con arcilla. Duración: 1h.

Día 2. Desayuno. Traslado al parqueadero del páramo de Siscunquí. Caminata por el páramo y la laguna de Siscunquí. Almuerzo en el refugio Siscunquí. En la tarde, actividad agrícola (lana, telar, cultivo de papa, cultivo de trucha o pesca). Desplazamiento a la vereda Corinto en Pajarito. Cena y noche cultural.

Atractivos:

- Páramo de Siscunquí - sendero laguna de Siscunquí, acceso terrestre. Ingreso libre, necesario registrarse y utilizar los intérpretes ambientales locales. Actividades: Caminata por el sendero interpretativo hasta la laguna donde se puede observar flora (diversidad de frailejones, bromelias, pajonales, etc.) y fauna (cóndores). Actividad: Interpretación del patrimonio natural. Duración: 2h.

Día 3. Desayuno en la vereda Corinto. Caminata hasta la cascada del Salto Candelas, Almuerzo típico.

Atractivos:

- Salto Candelas, sendero principalmente en piedra en medio de bosque andino bien conservado, hasta la cascada Candelas, Dificultad técnica del sendero: moderada. Ingreso martes a domingo de 8am a 4pm. Hay que pagar entrada (\$10.000) Actividades: Senderismo, observación flora y fauna. Fotografía. Duración: 2h – 2h 30min.
- Gallina pajariteña, patrimonio cultural inmaterial, representativo de la gastronomía del lugar; se prepara con especias como ajo, cebolla y perejil entre otras, se sirve con papa, yuca y arepa pajariteña. Actividad: Degustar la comida local.

Servicios que se encuentran en el recorrido:

- Sogamoso: Baños en los restaurantes y en el Museo Arqueológico. Bancos (AV Villas, BBVA, Bancolombia, Agrario, Bancompartir, Occidente, Caja Social de Ahorros, Colpatria, Popular). Hospital Regional, servicio de urgencias 24h. Ambulancia. Cruz Roja: 3124800123 – 6087704044. Defensa Civil: 3132620844 – 6087705455. Bomberos: 3132959347. Policía: 3232762350
- Aquitania: Bancos (Bancolombia, Agrario, Bogotá, Caja Social, Davivienda, Popular, Servibanca). Hospital, servicio urgencias 24h. 6087794136 Defensa Civil: 3128011132. Bomberos: 3123188833. Policía: 3213589044. Lago de Tota, embarcadero.
- Pajarito: Bancos (Agrario, corresponsal bancario Bancolombia y Servibanca). Bomberos: 3134081750 – 3229018878. Policía: 3138441005

A tener en cuenta:

- La diferencia altitudinal y climática entre los tres municipios Sogamoso (2.559msnm), Aquitania (3.030msnm) y Pajarito (800msnm) implica fuertes cambios en las temperaturas y un ritmo de viaje que se adapta a la climatización de las alturas.
- En los sitios de los atractivos naturales no hay baños, de manera que hay que planear una parada previa a su visita.
- Hay que llevar los desechos que se generan por consumo en el lugar, porque los atractivos naturales no cuentan con sistema de recogida.
- Horarios de ingreso en algunos de los atractivos.

- Los recorridos propuestos abarcan tanto rutas naturales como culturales, los caminos cuentan con desniveles, andenes, escaleras, algunas veces poca iluminación, poca visibilidad, o pueden estar mojados y resbalosos, etc. por lo tanto se requiere especial cuidado con personas de tercera edad, niños u otros grupos o personas con dificultades. Hay avisarles previamente sobre las condiciones de los recorridos.
- Es necesario contar con un plan de contingencias sobre todo para los recorridos naturales (Lago de Tota, Páramo de Siscunsi, Salto Candelas).

1.5.2. Tramo 2. El Río Toma Fuerza. Del Piedemonte a las Sabanas. Pajarito – Chámeza – Tauramena - (Aguazul)

Opción 1. Tauramena – Aguazul – Pajarito (4 días - 3 noches)

Día 1. Inicia en Tauramena en el Hato Barley, safari llanero (cabalgata, avistamiento flora y fauna, recorrido la camada del chigüiro, caminata sendero de las ardillas, ciclopaseo estero de los patos/paseo por cañada las Cachirres). En la noche cena y muestra cultural llanera. Descanso.

Atractivos:

- Hato Barley en Tauramena con el trabajo del Llano y safari llanero. Actividades: Experimentar el trabajo del Llano y su cultura. Duración: 3h.

Día 2. Inicia en el hato, desayuno típico y trabajo del Llano. Almuerzo. Traslado a Tauramena. Taller de artesanía. Desplazamiento de Tauramena a Aguazul. Traslado a la finca agroturística Caracaro, cena y muestra cultural baile de la sogá, cantos de trabajo del llano y muestra artesanal. Regreso a Aguazul y descanso.

Atractivos:

- Taller de artesanía en Tauramena, Duración: 1 - 2h.
- Finca Caracaro en Aguazul. Actividades: muestra cultural, Baile de la Soga, cantos del trabajo del llano (Patrimonio Mundial). Duración: 2h.

Día 3. Salida a PNR Farallones de San Miguel, desayuno, recorrido por los Farallones a pie o caballo, refrigerio, regreso, almuerzo. Salida a Cocina Mamá Señora, degustación guarrús. Visita a la caballeriza del llanero veguero Argemiro Piraban (muestra de elementos de trabajo del llano y juegos tradicionales). Cena en el centro vacacional los Guadales. Regreso a Aguazul.

Atractivos:

- PNR Los Farallones de San Miguel, ubicado a 25 Km del casco urbano, área protegida con una extensión de 3.400Ha; orientada a la recuperación de flora y fauna silvestre. Actividades: Paisajismo. Observación de flora y fauna. Duración: 3h – 4h
- Cocina Mamá Señora y Caballeriza criolla de llanero Argemiro Pirabán. Actividades: conocer la cultura llanera, su historia e indumentarias del trabajo del llano. Duración: 2h30 – 3h.

Día 4, Traslado Aguazul – Pajarito. Desayuno. Caminata al Puente de los Enamorados. Desplazamiento a la entrada del recorrido a Salto Candelas. Caminata al Salto Candelas.

Atractivos:

- Puente de Los Enamorados en Pajarito, ubicado a 750 metros del parque principal, es un puente colgante de aproximadamente 200 m de largo y 1,5 m de ancho a una altura de 6 m del suelo. Actividad: caminata. Duración: 45 min – 1h.
- Salto Candelas, sendero principalmente en piedra en medio de bosque andino bien conservado, hasta la cascada Candelas, Dificultad técnica del sendero: moderado. Ingreso martes a domingo de 8am a 4pm. Hay que pagar entrada (\$10.000.-). Actividades: Senderismo. Observación de flora y fauna. Fotografía. Duración: 2h – 2h 30min.
- Gallina pajariteña, representativo de la gastronomía del lugar; se prepara con especias como ajo, cebolla y perejil, entre otras, se sirve con papa, yuca y arepa pajariteña. Actividad: Degustar la comida local.

Opción 2. Tauramena – Aguazul – Chámeza – Pajarito (4 días - 3 noches)

Día 1. Inicia en Tauramena en el Hato Barley, safari llanero. En la noche cena y muestra cultural llanera. Descanso.

Atractivos:

- Hato Barley. Actividades: cabalgata, avistamiento flora y fauna, recorrido la camada del chigüiro, caminata sendero de las ardillas, ciclopaseo estero de los patos/paseo por cañada Las Cachirres, muestra cultural. Duración: 6h 30min.

Día 2. Desayuno típico y trabajo del Llano. Almuerzo. Traslado a Tauramena. Taller de artesanía. Desplazamiento de Tauramena a Aguazul. Traslado a la finca agroturística Caracaro, cena y muestra cultural baile de la sogá, cantos de trabajo del llano y muestra artesanal. Regreso a Aguazul y descanso.

Atractivos:

- Taller de artesanía: se muestra y se práctica la elaboración de algún elemento típico del trabajo del llano. Duración: 1-2h.
- Finca Caracaro: Cena con programación cultural – baile de sogá, muestra artesanal. Duración: 2h.

Día 3. Salida a PNR Farallones de San Miguel, desayuno. Recorrido de Los Farallones con sus calles, bosque, miradores, refrigerio, regreso a la finca. Almuerzo. Salida a Cocina Mamá Señora, Visita a la caballeriza del llanero veguero Argemiro Pirabán. Cena en el centro vacacional Los Guadales. Regreso a Aguazul.

Atractivos:

- PNR Farallones, área protegida como Parque Natural Regional. Actividades: recorrido e interpretación ambiental, Duración: 3h – 4h.
- Cocina Mama Señora, es la reconstrucción de una cocina típica del llano. Actividad: interpretación cultural y degustación guarrús. Duración: 1h.
- Caballeriza del Llanero veguero, finca que muestra de elementos de trabajo del llano y juegos tradicionales. Actividad: interpretación cultural. Duración: 1h 30min.

Día 4. Traslado Aguazul – Chámeza. Desayuno. Visita a las salinas de San José y Gualivito. Recorrido urbano. Desplazamiento Chámeza – Pajarito. Almuerzo típico. Recorrido sendero Salto Candelas.

Atractivos:

- Salina de Gualivito en Chámeza, salina que todavía se dedica a la extracción de sal; de un aljibe de alrededor de 200m de profundidad se obtiene aguasal, en hornos se pone a evaporar el agua para obtener la sal. Parte de la infraestructura tiene más de 120 años de antigüedad (buitrones, hornos). Acceso terrestre, carretable en mal estado, se recomienda vehículo 4x4. Ingreso libre previo consentimiento de ASACHA (Asociación de Salineros de Chámeza). Actividad: Recorrido histórico guiado. Duración: 1h15min.
- Parque principal, que cuenta con varios monumentos culturales e históricos tales como: el monumento el Rey Pavo, símbolo gastronómico del municipio, el monumento a las víctimas (los dos monumentos son obra del maestro llanero Miguel Roa Iregui), parroquia San Nicolás de Tolentino. A unos 400 metros del parque se encuentra la escultura del Cacique Cha, escultura del maestro Roa. Duración del recorrido a pie: 1 h.

Servicios que se encuentran en el recorrido:

Tauramena: Bomberos: 3124375365 – 6086247253. Policía: 3204841391. Hospital: 3125470952. Bancos (Agrario, Bancolombia, BBVA, Davivienda, cajero Servibanca).

Hato Barley: alimentación, alojamiento, recorridos turísticos, guianza, baños. (Nelly Camargo 3228758681- Jazmín 3228757681)

Aguazul: Hospital de Aguazul, servicio urgencias 24h: 3133910073. Policía: 3208979393. Bomberos: 3132591005. Bancos (Bancolombia, Agrario, BBVA, Bogotá, Davivienda).

Pajarito: Bomberos: 3134081750 – 3229018878. Policía: 3138441005. Bancos (Agrario, corresponsal bancario Bancolombia y Servibanca).

Chámeza: Policía: 3116498199. Bomberos: 3203094924. Bancos (Agrario, corresponsal bancario Bancolombia, Efecty).

A tener en cuenta

- La falta de baños en los atractivos naturales lo que implica hacer paradas previas a los recorridos naturales.
- Falta de canecas en los sitios a visitar. Se llevan las basuras del recorrido de regreso.
- En época de lluvias, los senderos pueden ser pantanoso o en el caso del sendero Salto Candelas pueden ser lisos por ser en piedra.
- En los recorridos naturales y culturales, hay tener cuidado en la seguridad de los usuarios, en escalones, desniveles, senderos rurales o dificultosos, sobre todo con personas de la tercera edad y niños pequeños, hay que informar al usuario sobre las condiciones del recorrido y si se presenta alguna dificultad en el recorrido, asistirlos y asesorarlos.
- Es necesario contar con un plan de contingencias sobre todo para los recorridos naturales (PNR Farallones de San Miguel, Salto Candelas).

1.5.3. Tramo 3. Historia y Cultura que Labran el Territorio. Yopal – Labranzagrande – Aquitania – Sogamoso (3 días – 2 noches)

Día 1. Inicia en Yopal, Tour en finca de la región, con refrigerio y almuerzo. City tour Yopal. Desplazamiento hacia el Cerro la Virgen de Manare. Regreso.

Atractivos:

- Finca ganadera. Actividad: conocer el trabajo del llano. Duración: 6h.
- City tour con Parque Santander, Casa Museo 8 de Julio, parque Ramón Nonato Pérez, taller de sombreros, artesanías. Actividad: Conocer la historia de Yopal. Duración: 1h – 1h30min.
- Mirador de la Virgen de Manare, allí se encuentra la estatua de 15 metros de altura de la Virgen de Manare, considerada patrona de los casanareños, elaborada por el artista Víctor Salamanca Medina. Actividades: Recreación, paisajismo, deportes. Duración: 1h.

Día 2. Inicia en Yopal, desayuno. Traslado Yopal – vereda El Morro. Caminata por el parque. Desplazamiento hasta la entrada al sendero Virgen de la Peña, caminata. Traslado El Morro – Labranzagrande: se cuenta la historia de la Ruta del Ganado, Parada en el parque para conocer el centro histórico, la historia de la Ruta Libertadora, traslado al inicio recorrido a manantiales La Sitoba. Traslado a Aquitania. Acomodación, cena y descanso.

Atractivos:

- Sendero Virgen de la Peña (Yopal), camino de herradura que transita al lado del río Cravo Sur, con acantilados de alrededor de 50m de altura, por medio de bosque montano bajo, muy bien conservado. Dificultad técnica del sendero: Moderada. Duración: 2h.
- Ruta del Ganado. Actividad: interpretación histórica en el recorrido. Duración: 1h.
- Centro histórico de Labranzagrande: casas en tapia pisada y monumento al lancero. Actividad: Interpretación patrimonial. Duración: 1 h.
- Manantiales La Sitoba. Finca con cascadas, producción de panela, trucha y agricultura. Dificultad técnica del sendero: moderada. Actividad: senderismo, conocer trapiche de tracción animal, casa en adobe, cascadas. Duración: 4h – 5h.

Día 3. Aquitania: Desayuno. Taller de la lana o experiencia agrícola. Visita tienda artesanías. Traslado en vehículo al muelle Lago de Tota. Recorrido en lancha. En vehículo traslado a Sogamoso. Almuerzo. Recorrido peatonal por el museo Arqueológico y el centro histórico del municipio.

Atractivos:

- Ruana de lana de oveja (Aquitania): lo más representativo del patrimonio cultural inmaterial de Boyacá; Va desde el esquila de las ovejas, hilar la lana y finaliza en el telar. Importante actividad en la historia del poblamiento de la zona, relacionada con las actividades de subsistencia en los páramos. Actividades: Visita e interpretación cultural de productores de lana, hilo y telares. Duración: 1h- 1h30min.
- Lago de Tota – Isla San Pedro, acceso terrestre desde Aquitania hasta el embarcadero, desde ahí en lancha hasta la isla. La isla cuenta con un sendero interpretativo donde se encuentran, al inicio, esculturas talladas en piedra. Dificultad técnica del sendero: moderado. Entrada libre, se hace registro en el muelle y se hace uso de embarcaciones registradas. Actividades: Paisajismo, pesca. Duración: 1h.
- Museo Arqueológico Eliecer Silva Celis, Sogamoso, Ubicado en el casco urbano. Abierto de martes a domingo de 9:30am a 3pm. Actividades: Recorrido guiado. Duración: 1h.

Servicios que se encuentran en el recorrido:

Yopal: Hospital regional con servicio de urgencias 24h: 6086344699. Bomberos: 3208532940. Cruz Roja: 6086354934/7132. Defensa Civil: 6086358273. Bancos (AV Villas, Bancolombia, Agrario, Bancamía, Bancoomeva, BBVA, Bogotá, Colpatría, Davivienda, Occidente, Popular, Sudameris, Falabella).

Labranzagrande: Policía: 3202738519. Bomberos: 3112601359 – 3202738519. Bancos (Agrario, corresponsales bancarios de Bancolombia, Bogotá y Davivienda)

Aquitania: Hospital, servicio de urgencias 24h: 6087794136. Policía: 3213589044. Bomberos: 3123188833. Defensa civil: 3128011132. Bancos (Bancolombia, Agrario, Bogotá, Caja Social, Davivienda, Popular, Servibanca).

Sogamoso: Hospital regional, servicio de urgencias 24h. Ambulancia: 6087702201. Cruz Roja: 3124800123 – 6087704044. Defensa Civil: 3132620844 – 6087705455. Bomberos: 3132959347. Policía: 3232762350. Bancos (AV Villas, BBVA, Bancolombia, Agrario, Bancompartir, Occidente, Caja Social, Colpatría, Popular).

A tener en cuenta:

- La diferencia altitudinal y climática entre los cuatro municipios Yopal (350msnm), Labranzagrande (1.202 m.s.n.m.), Aquitania (3.030 m.s.n.m.) y Sogamoso (2569 m.s.n.m.) lo cual implica en los traslados realizar paradas para climatizarse.
- La falta de baños en los atractivos naturales lo que implica parar en sitios con baños previo al inicio de las caminatas.
- Falta de canecas en los sitios a visitar, se recoge las basuras y se lleva de regreso a los cascos urbanos de pernoctación.
- Horarios de ingreso en algunos de los atractivos, por lo general a luz de día que permite prevenir contratiempos y emergencias.
- En los recorridos hay que tener cuidado en la seguridad de los usuarios, sobre todo con personas de la tercera edad y niños pequeños, ya que los caminos cuentan con desniveles, andenes, escaleras, algunas veces poca iluminación, poca visibilidad, caminos mojados y resbalosos, etc. De todos estos detalles hay que informar al usuario al iniciar el recorrido y si se presenta alguna dificultad en el recorrido, asistirlos y asesorarlos.
- En algunos sitios como el Sendero Virgen de la Peña, se encuentran acantilados de 50m de altura, es necesario transitar con precaución. Se cruza con chorros de agua los cuales pueden anegar el sendero y hacerlo resbaladizo.
- Es necesario contar con un plan de contingencias sobre todo para los recorridos naturales (Sendero Virgen de la Peña, Lago de Tota).

1.5.4. Tramo 4. El Río se Navega: Yopal – Aguazul – Maní – (Pajarito)

Opción 1. Yopal – Aguazul – Maní (Fundo Canaguay) (3 días - 2 noches)

Día 1. Inicia en Yopal, recorrido histórico por el centro, visita mirador de la Virgen de Manare. Desplazamiento hacia Aguazul, almuerzo típico en La Guafilla, Visita a la caballeriza - museo Argemiro Pirabán y Cocina Mamá Señora, degustación guarrús o roscas de arroz. En la finca Agroturística Caracaro; cena (parrillada), show cultural, baile de la sogá. Regreso a Aguazul, acomodación y descanso.

Atractivos:

- City tour con Parque Santander, Casa Museo 8 de Julio, Parque Ramón Nonato Pérez, taller de sombrero, artesanías. Mirador de la Virgen de Manare, patrona de la ciudad. Actividades: recorrido guiado de historia y desarrollo urbano. Duración: 2h.
- Aguazul: Caballeriza del llanero veguero y cocina Mama Señora. Actividad: conocer historias e indumentaria del hato ganadero y trabajo del llano. Duración: 2h30min.
- Finca Caracaro con su típico baile de sogá, show cultural. Duración: 3h.

Día 2. Inicia en Aguazul, contemplación del amanecer en el mirador Cerro de la Cruz. Desayuno criollo. City tour y visita a monumentos. Desplazamiento hasta el Finca el Silencio para llegar a la laguna La Graciela. Desplazamiento hacia la finca La Leyenda, muestra cultural, almuerzo, descanso en chinchorro y tinto cerrero. Recorrido hacia laguna El Tinije, paseo en canoa observando paisaje de laguna y morichales hasta el Bosque de los Aceites, descanso, muestra cultural, experiencia de sensibilización. Regreso en canoa disfrutando de la puesta de sol sobre el espejo de agua; experiencia del cacho con la resonancia del eco. En vehículo, regreso a Maní, alojamiento, cena y descanso.

Atractivos:

- Cerro de la Cruz, mirador de 360°, sitio arqueológico. Actividad: vista panorámica. Interpretación cultural. Duración: 2h30min.
- City tour por los monumentos de Aguazul. Duración: 1h.
- Visita de la laguna La Graciela (vía Finca el Silencio). Actividades: Observación de fauna. Caminata por la laguna. Duración: 1h30min.
- Finca la Leyenda y laguna El Tinije: Actividad: almuerzo y muestra cultural, paseo en canoa, observación de fauna y flora. Duración: 3h30min.

Día 3, Inicia en Maní, desplazamiento al fundo Canaguay. Actividad de ordeño y vaquería. Desayuno y Almuerzo criollo. Traslado hacia el mirador del río. Navegación por el río Cusiana hasta la desembocadura del río Unete. Regreso a Maní, recorrido por el malecón y monumento a la bandola. Regreso a Yopal.

Atractivos:

- Fundo Canaguay. Actividades: ordeño, desayuno criollo, Recorrido de cabresto al estero Capibara. Trabajos del Llano (ordeño acompañado de cantos, recogida de ganado y trabajo de corral). Duración: 4h30min.
- Río Cusiana: Actividad Navegación hasta la desembocadura del río Unete. Duración: 45min.
- Malecón de Maní: caminata y visita al monumento a la bandola. Duración: 45min.

Opción 2. Yopal – Aguazul – Maní (finca Las Mercedes) (3 días, 2 noches)

Día 1. Inicia en Yopal, recorrido histórico por el centro, visita mirador de la Virgen de Manare. Desplazamiento hacia Aguazul, almuerzo típico en la Guafilla, Visita a la caballeriza- museo Argemiro Piraban. Recorrido hacia la Cocina Mamá Señora, degustación guarrús o roscas de arroz. En la finca Agroturística Caracaro con programa cultural. Regreso a Aguazul, acomodación y descanso.

Atractivos:

- City tour - recorrido histórico de Yopal y Mirador de la Virgen de Manare Duración: 2h.
- Caballeriza de Argemiro Pirabán. Actividad: visita del museo, conocer historia y trabajo del llano. Duración: 1h30min.
- Cocina de Mama Señora. Actividad: interpretación cultural. Duración: 1h.
- Finca Caracaro. Actividades: cena (parrillada), show cultural, baile de la sogá. Duración: 3h.

Día 2. Inicia en Aguazul, en el mirador Cerro de la Cruz. Desayuno criollo. City tour y visita a monumentos. Desplazamiento hasta la Finca el Silencio, para visitar laguna La Graciela. Desplazamiento hacia la finca La Leyenda y Recorrido hacia laguna El Tinije. Regreso a Maní, alojamiento, cena y descanso.

Atractivos:

- Cerro de la Cruz, mirador de 360°. Actividad: contemplación del amanecer. Duración: 2h30min.
- City tour en Aguazul. Visita de monumentos. Duración: 1h.
- Finca le Silencio: visita de la laguna La Graciela. Caminata por la laguna, observación de fauna. Duración: 1h30min.
- Finca la Leyenda: muestra cultural, almuerzo, descanso en chinchorro y tinto cerrero y visita de la Laguna El Tinije. Actividades: paseo en canoa observando paisaje de laguna y morichales hasta el Bosque de los Aceites, descanso, muestra cultural, experiencia de sensibilización. Regreso en canoa disfrutando de la puesta de sol sobre el espejo de agua; experiencia del cacho con la resonancia del eco. Duración: 3h30min.

Día 3. Inicia en Maní, en vehículo, desplazamiento a la finca Las Mercedes – trabajo del Llano. Desayuno criollo. Regreso a Maní. Navegación por el río Cusiana hasta la desembocadura del río Unete. Recorrido en la reserva Tierra de Paz. Almuerzo típico. Recorrido por el malecón y monumento a la bandola. Regreso a Yopal.

Atractivos:

- Finca Las Mercedes. Actividades: Actividad de ordeño acompañada con cantos del Llano, recogida ganado, trabajo de corral. Duración: 3h.
- Río Cusiana. Actividad: Navegación Río Cusiana. Duración: 45min.
- Reserva Natural Tierra de Paz. Actividad: Recorrido de la reserva y charla de sensibilización. Duración: 1h15min.
- Malecón y monumento a la bandola. Actividad: Recorrido y disfrute de la tarde. Duración: 1h.

Opción 3. Yopal – Tauramena (invierno) 3 días 2 noches

Día 1. Inicia en Yopal en la finca El Paraíso (trabajo del Llano, cabalgata, caminata por sendero ecológico, observación de flora y fauna o visita al Santuario de los Micos, sensibilización uso abonos orgánicos). Recorrido por el centro de Yopal, visita mirador de la Virgen de Manare. Acomodación, cena y descanso.

Atractivos:

- Finca el Paraíso (trabajo del Llano). Actividad: Conocer el trabajo del Llano. Duración: 6h.
- City tour, taller historia del sombrero, visita artesanías Orinoquia y Mirador de la Virgen de Manare. Actividades: Recreación, paisajismo, deportes. Duración: 2h.

Día 2. Inicia en Yopal, desplazamiento a Tauramena - Hato Barley. Desayuno típico. Safari llanero (cabalgata, avistamiento de garzas, recorrido camada del chigüiro). Almuerzo y descanso en chinchorro. Caminata sendero Las Ardillas, ciclo paseo al estero de Los Patos y a la cañada las Cachirres. Cena. Fogata y ambientación llanera. Descanso.

Atractivos:

- Hato Barley: Safari llanero. Actividades: Caminata sendero Las Ardillas, ciclo paseo al estero de Los Patos y a la cañada Las Cachirres. Duración: 12h.

Día 3. Salida de Hato Barley. Desayuno. Desplazamiento Tauramena hasta el estadero El Oasis, disfrute fuente hídrica. Ruta de la Piña (cultivo, cosecha, productos, subproductos). Almuerzo campesino. Regreso a Tauramena. City tour y taller de artesanías (Show de la sirrampla). Visita al Museo del Hierro. Regreso a Yopal.

Atractivos:

- Estadero El Oasis. Actividad: disfrute fuente hídrica. Duración: 1h40min.
- Ruta de la Piña. Actividad: conocer la producción agrícola. Duración: 1h30min.
- Taller de artesanías. Actividad: taller interactivo para producir un producto artesanal. Duración: 1h15min.
- City tour en Tauramena. Actividad: visita de los parques. Duración: 1h15m.

Opción 4. Yopal – Tauramena (verano) 3 días 2 noches

Día 1. En Yopal, almuerzo típico. City tour, recorrido histórico por el centro (parque Santander, primeras moradas, parque Ramón Nonato Pérez, Casa Museo 8 de Julio, taller historia del sombrero, visita a artesanías Orinoquia); visita mirador de la Virgen de Manare (vista panorámica de Yopal). Regreso al hotel. Cena y descanso.

Atractivos:

- City tour en Yopal con Parque Santander, Casa Museo 8 de Julio, Parque Ramón Nonato Pérez, taller de sombrero, artesanías, mirador de la Virgen de Manare. Actividad: Conocer la historia de Yopal. Duración: 2h.

Día 2. Desplazamiento del hotel a Tauramena- Hato Barley. Acomodación en el Hato Barley. Desayuno típico. Cabalgata, avistamiento de garzas y recorrido la camada del chigüiro. Almuerzo y descanso en chinchorro. En la tarde, caminata sendero las Ardillas, ciclo paseo al estero de los Patos y a la cañada las Cachirres. Cena. Fogata y ambientación llanera. Descanso.

Atractivos:

- Hato Barley. Actividades: Cabalgata, avistamiento de garzas y recorrido la camada del chigüiro. Caminata sendero Las Ardillas, ciclo paseo al estero de Los Patos y a la cañada Las Cachirres. Duración: 12h.

Día 3. Desayuno. Desplazamiento Hato Barley - Tauramena – laguna El Juncal. Desplazamiento al sendero ecológico de la cascada El Zambo. Desplazamiento hacia la vereda Jagüito: Almuerzo campesino. Regreso a Tauramena. City tour (parque Centenario, parque Fundadores, monumentos) y taller de artesanías (Show de la sirrampla o artesanías en cacho). Regreso a Yopal.

Atractivos:

- Laguna El Juncal, se observa un ecosistema de bosque montano bajo bien conservado, allí se encuentra el sendero del Mohán de 1Km de largo se encuentran esculturas en piedra relacionadas a la fauna y flora de la región. Actividades: navegar en canoa, caminata sendero el Mohán. Observación de flora y fauna. Duración: 30min.
- Cascada El Zambo, sendero que antiguamente era un camino real que comunicaba a Tauramena con Chámeza, utilizado para el comercio de la sal; en el recorrido se encuentra un puente colgante de 70m de largo a una altura de 50m del suelo. Se recomienda vehículo 4x4. Dificultad técnica del sendero: moderada. Actividades: recreación. Baño en la cascada. Observación de flora y fauna. Duración: 1h30min.
- City tour en Tauramena: (parque Centenario, parque Fundadores, monumentos) y taller de artesanías (Show de la sirrampla o artesanías en cacho). Se encuentra el monumento al agua y una pileta alusiva a la antigua fuente. Duración: 1h15min.

Servicios que se encuentran en la zona:

Yopal: Hospital regional con servicio de urgencias 24h: 6086344699. Bomberos: 3208532940. Cruz Roja: 6086354934/7132. Defensa Civil: 6086358273. Bancos (AV Villas, Bancolombia, Agrario, Bancamía, Bancoomeva, BBVA, Bogotá, Colpatria, Davivienda, Occidente, Popular, Sudameris, Falabella).

Aguazul: Hospital de Aguazul, servicio urgencias 24h: 3133910073 Policía: 3208979393. Bomberos: 3132591005. Bancos (Bancolombia, Agrario, BBVA, Bogotá, Davivienda).

Maní: Policía: 3102683564. Bomberos: 3134159828. Entro de Salud: 3142964136. Bancos (Bancolombia, Agrario, Cajero BBVA).

Tauramena: Bomberos: 3124375365 – 6086247253. Policía: 3204841391. Hospital: 3125470952. Bancos (Agrario, Bancolombia, BBVA, Davivienda, cajero Servibanca).

Hato Barley: alimentación, alojamiento, recorridos turísticos, guianza, baños. (Nelly Camargo 3228758681- Jazmín 3228757681). Cascada El Zambo: alimentación, camping, parqueadero, guianza turística. Laguna el Juncal: alimentación, camping, baños.

A tener en cuenta:

- Baños solo en Laguna El Juncal, la cascada El Zambo no cuenta con este servicio. En las lagunas por lo general no hay servicios sanitarios pero en las fincas como punto de partida.
- En todos los sitios hay que llevar la basura. Se invita a no traer plásticos de un solo uso.
- El acceso a algunos sitios se recomienda hacer en vehículos 4x4.
- En espacios naturales es frecuente el mal estado de senderos y vías, es importante advertir a los viajeros sobre estas condiciones, igualmente tener especial cuidado con los grupos de riesgo, personas de tercera edad y niños en caminos con desniveles escaleras, piedras que pueden ser lisas.
- Es necesario contar con un plan de contingencias sobre todo para los recorridos naturales (Laguna La Graciela, laguna El Tinije, Laguna El Juncal, cascada El Zambo).

2. PROTOCOLOS PARA LOS SERVICIOS

Este apartado tiene el objetivo de establecer las normas que las agencias de viaje, los guías de turismo, los alojamientos, los establecimientos gastronómicos, el sector transporte especializado y demás prestadores del servicio turístico deben aplicar en la Ruta del río Cusiana.

Contienen orientaciones prácticas, accesible para ser consultado en cualquier momento, claro en lenguaje y flexible para que se pueda ajustar a cada situación. Se considera apropiado para los siguientes servicios:

- Operación (AV)
- Guianza turística
- Transporte turístico especializado
- Alimentación
- Alojamiento

Son comunes para todos los prestadores de servicios turísticos los siguientes Principios del Turismo Sustentable:

- Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, manteniendo los procesos ecológicos esenciales, ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales. Contribuir al entendimiento y tolerancia intercultural.
- Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se encuentren oportunidades de empleo estable, de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, que contribuyan a la reducción de la pobreza.
- Los turistas y los prestadores de servicios turísticos deben ser agentes de protección y garantes de los derechos de las niñas, niños y adolescentes en todos los territorios y destinos, teniendo la obligación de DENUNCIAR el delito de su explotación sexual ante las autoridades, incluso cuando una persona ofrezca, pregunte o facilite este delito directa o indirectamente.

2.1. La Agencia de Viajes (AV) – Operadora

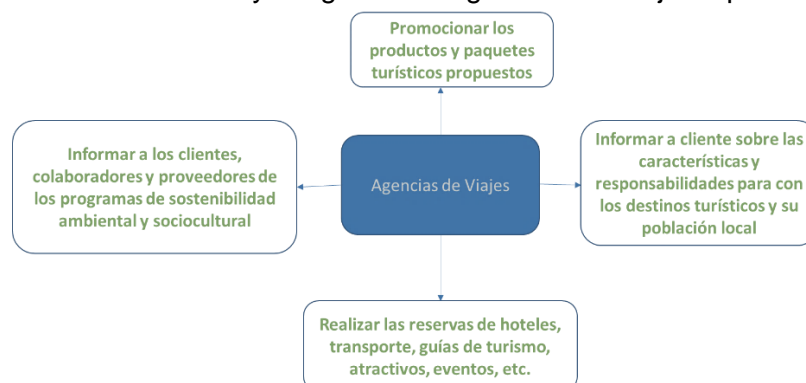
2.1.1. Funciones y Obligaciones

Las funciones y obligaciones de las agencias de viajes operadoras son las siguientes:

- Promocionar los productos, paquetes turísticos propuestos en el marco de la ruta de la cuenca del Río Cusiana.
- Informar y asesorar al cliente sobre las características de los paquetes turísticos que la agencia está promocionando: el encargado saluda, agradece por contactar a la agencia, solicita los datos del cliente, fecha tentativa del viaje, número de personas, edades, condiciones físicas y de salud. Procede a suministrar la información de los 4 paquetes turísticos que se están ofreciendo (rutas, tipos de recorridos, actividades a realizar). Responde las posibles preguntas o dudas que el cliente tenga.
- Ser muy claro con las condiciones físicas y de salud mínimas requeridas para realizar los recorridos propuestos.

- Informar al cliente, colaboradores y proveedores sobre las características y responsabilidades para con los destinos turísticos y su población local, programas de sostenibilidad ambiental y sociocultural.
- Una vez el cliente escoja uno de los paquetes, dar información detallada de los recorridos (rutas, tipos de recorridos, tipo de alojamiento, actividades a realizar, tipo de alimentación, tipo de vehículo a utilizar, facilidades en el viaje, etc.); siendo muy claro en los posibles cambios en el itinerario debido a condiciones climáticas, meteorológicas, temporada seca o de lluvias, problemas en la vía, etc.
- Informar qué incluye y qué NO incluye el paquete seleccionado, el costo por persona, formas de pago, fecha límite de pago.
- Si el cliente decide comprar, explicar nuevamente forma, porcentaje y límite de pago. Se le envía comprobante de pago y el programa detallado con todos los servicios incluidos y código de reserva (voucher).
- Informar sobre los tipos de alojamientos que el incluye paquete (hotel, hostel, casa campesina, finca, etc.) Si está el desayuno incluido. Tipo de acomodación.
- Informar sobre tipo de alimentación que ofrece el paquete (típica, criolla; si hay opción vegana, vegetariana; opción dieta). Especificar cuantos desayunos, cuantos almuerzos y cuantas cenas.
- Realizar las reservas (hoteles, transporte, restaurantes, guías, etc.) para operación y ejecución del programa.
- Contratar al guía de turismo y al baquiano, interprete, anfitrión, explicándole hora, dirección de inicio, tipo de servicio, duración, número de usuarios, edades.
- Contratar hoteles o lugares de alojamiento que cuenten con su respectivo RNT, cumpla con los requisitos de sostenibilidad y que el precio sea acorde al servicio ofrecido (calidad/precio).
- Contratar servicio de transporte de excelente calidad que tenga toda la documentación en orden y al día (SOAT, revisión técnico-mecánica, etc.) cuente con todos los equipos necesarios para la prestación del servicio, que estén en perfecto estado. Cuente con los equipos de seguridad necesarios, completos y en buen estado. Que cumpla con los requisitos de sostenibilidad.
- Verificar que el vehículo contratado es el vehículo que le envían el día del servicio, que éste se encuentre en perfecto estado, limpio, con sus documentos en orden y al día, con los accesorios necesarios para la prestación del servicio y cuente con equipos de seguridad.
- En los trayectos donde se requiere transporte fluvial (lancha, canoa) la agencia debe contratar con una empresa que esté legalmente constituida, que cuente con los requisitos de sostenibilidad. Asegurarse que la embarcación que le ofrecen se encuentre en óptimas condiciones, que tenga toda la documentación en orden, que cuente con las medidas de seguridad y los equipos necesarios para el buen desarrollo de la actividad. Que la persona que maneje la embarcación sea idónea.
- Asegurarse que los atractivos y servicios estén disponibles en su totalidad el día de la prestación de servicios y que las tarifas estén vigentes.
- Contratar el seguro de viajes para todos los participantes del recorrido (viajeros y prestadores de servicios que acompañan al grupo, esp. guía)
- Contar con opciones de alimentación para guías y conductor, sea por viáticos o gestión de tarifas especiales, en caso de fiambres o comidas fuera de restaurantes incluir a estos prestadores en el cálculo.

Gráfica 1. Funciones y obligaciones Agencias de Viajes Operadoras



Fuente: Elaboración propia.

2.1.2. Criterios de Operación de Tours y Paquetes - Política de Sostenibilidad

La **sostenibilidad** consiste en satisfacer las necesidades de las generaciones actuales sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras, al mismo tiempo que se garantiza un equilibrio entre el crecimiento de la economía, el respeto al medioambiente y el bienestar social.

Hablar de sostenibilidad es hablar de respeto al medioambiente, de inclusión de las comunidades locales, de generación de empleo en condiciones justas y equitativas y de crecimiento económico para el prestador o el destino donde se desarrollan las actividades de turismo.

Para cumplir con los requisitos de sostenibilidad la agencia de viajes debe:

- Definir una política de sostenibilidad que incluya su compromiso con el mantenimiento y/o mejora de los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, en los lugares donde realice las actividades de turismo. Que incluya su compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA). Que esté disponible y sea difundida al público, a colaboradores, proveedores y clientes.
- Establecer derechos y deberes de los colaboradores, proveedores y clientes en su compromiso con la sostenibilidad.
- Tener programas enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica.
- Tener programas de sensibilización para proveedores, colaboradores y clientes, orientado a promover y difundir las buenas prácticas de sostenibilidad.
- Liderar, apoyar o promover campañas enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, de biodiversidad teniendo en cuenta la reglamentación vigente.
- Adelantar acciones en la prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA) y de la explotación laboral infantil.
- Involucrar a la población local en el proceso de planeación de la actividad, bien o servicio, con el fin de que el proyecto sea aceptado y apropiado por la localidad como una alternativa económica. Un ejemplo de esto es la vinculación de productores de alimentos locales, artesanos, transportadores, mano de obra o alojamientos
- Contratar personas de las comunidades locales, apoyando la generación de empleo. Como también promover la compra y consumo de bienes y servicios de las mismas.
- Dar prioridad a proveedores que demuestran su compromiso con el desarrollo sostenible.
- Verificar la idoneidad y legalidad de las empresas y personas que contrata.

2.1.3. Plan de contingencias

El plan de contingencias es un plan realizado para saber cómo actuar en el caso que se presente algún imprevisto en la ejecución del recorrido. La prevención es el método más eficaz para evitar y para responder ante cualquier problema concerniente al recorrido.

Como el guía de turismo y la agencia de viajes conocen muy bien la zona y el (los) atractivo(s) a visitar, son los encargados de elaborar el diagnóstico de posibles riesgos y elaborar un plan para prevenir y mitigar riesgos con eficacia, minimizando los daños.

Contingencias médicas, se refiere a todos aquellos imprevistos o dificultades que ocasionen daños o lesiones al ser humano, por este motivo es la primera contingencia atendida, para esto es necesario un botiquín de primeros auxilios, tener conocimiento de primeros auxilios con cursos realizados con entidad competente, contar con un manual de primeros auxilios.



Imagen: trekkingchile.com

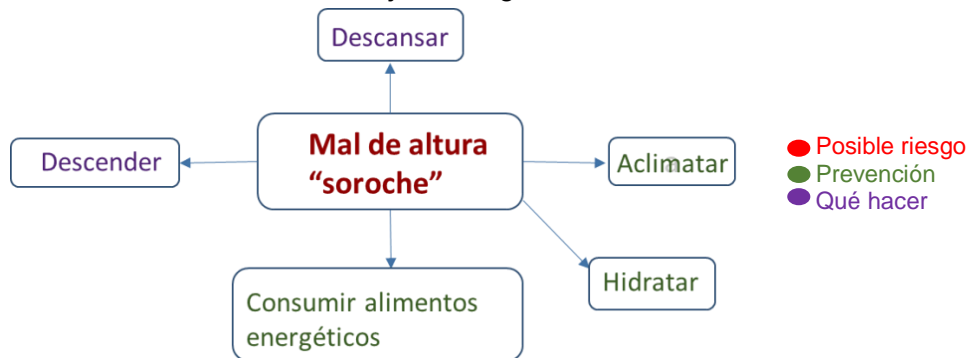
Contingencias físicas, problemas o dificultades ocasionados por el clima junto con las características geográficas del lugar. Pueden ser tormentas, movimientos telúricos, remolinos y raudales, neblina, radiación solar y bajas temperaturas.

Contingencias logísticas, que son todos los imprevistos referentes a la organización, métodos y procedimientos dentro del programa de salida establecido. Vías y transporte, movilidad en ruta, permisos y accesos, delincuencia y orden público.

Ejemplo de posibles riesgos y algunas acciones para prevenirlos y mitigarlos en los recorridos propuestos:

- En el páramo de Siscunsi, posible riesgo es el mal de altura de uno o más usuarios. Prevención: aclimatando antes de realizar la actividad, contar con paradas en el ascenso en vehículos, mantener las ventanas abiertas, consumir alimentos energéticos antes y durante la actividad, hidratarse antes, durante y después de la actividad. ¿Qué hacer en caso que se presente? Descansar un poco, comer bocadillo o similar, también sirven bebidas energizantes; si no pasa el malestar, descender.

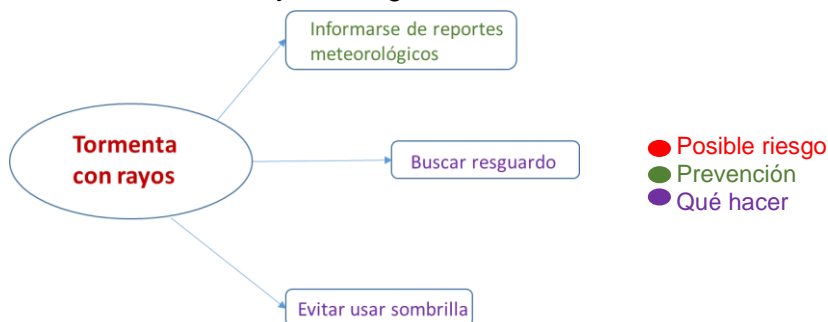
Gráfica 2. Manejo contingencias “mal de altura”



Fuente: Elaboración propia.

- En el PNR Farallones de San Miguel el posible riesgo es: tormenta eléctrica (con rayos). Prevención: Informarse antes de realizar la actividad de los reportes climatológicos y meteorológicos. ¿Qué hacer? Buscar resguardo, evitar uso de sombrillas (el metal atrae rayos). Informar.

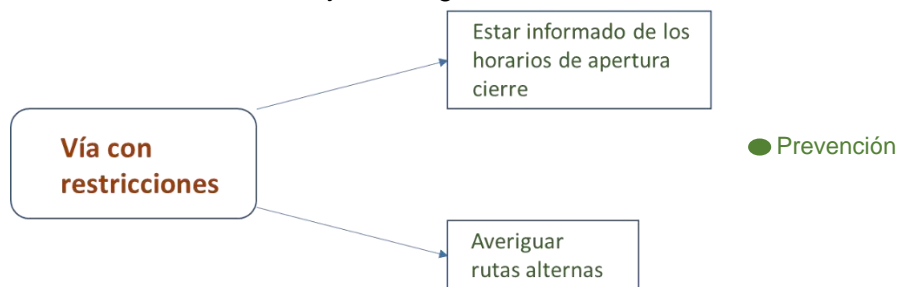
Gráfica 3. Manejo contingencias - tormenta eléctrica



Fuente: Elaboración propia.

- En la carretera, un posible riesgo es: cierre temporal por trabajos, derrumbes, etc. Prevención: Informarse del estado de las vías. Informarse de los horarios de apertura y cierre. ¿Qué hacer? Contar con rutas alternas y programación variable.

Gráfica 4. Manejo contingencias – vía con restricciones



Fuente: Elaboración propia.

Se adjunta el modelo de planilla en Anexo 2.

2.2. El Guía de Turismo

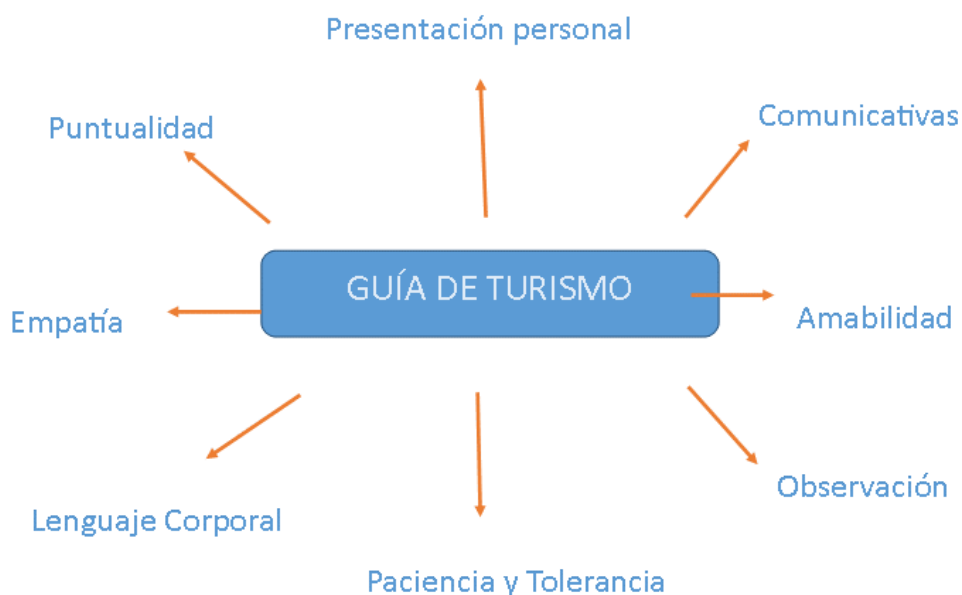
Los guías de turismo son la imagen del atractivo turístico, del municipio, de la agencia de viajes, del país ante el usuario, por esta razón, debe prepararse y capacitarse constantemente, para cada día brindar un servicio de mejor calidad.

Un guía de turismo es una persona amable y carismática, también -y necesariamente- debe manejar una gran cantidad de información, no sólo la que respecta a su guiado específico, sino también información turística general (historia, geografía, atractivos naturales, restaurantes, alojamientos, comunicaciones, bancos, artesanías, etc.) e información sobre la actualidad (política, sociedad, medio ambiente, etc.). Pero no solo es tener una gran cantidad de información sino saber comunicarla, recordar que no es una clase de historia, asegurarse de conectar con el usuario. Nunca debe mentir en la información suministrada. Tener la información correspondiente a la ficha de salud, dietas e intereses de los clientes para enfocar el recorrido y atender sus necesidades.

El guía de turismo también es un buen observador de las personas que conforman su grupo, para poder ubicarlos a primera vista y relacionarlos con su nombre; mediante la observación y la intuición podrá llegar a conseguir un guiado inigualable, ya que puede identificar fácilmente si el grupo está interesado o, por el contrario, aburrido. El guía de turismo debe ser paciente y tolerante, no discriminar a nadie por su color de piel, raza, orientación sexual, orientación política, religión, capacidades físicas.

El servicio que prestan los guías es fundamental para el turismo, la imagen del guía es la primera impresión que recibe el usuario del lugar que visita, es por lo que la idea que se forma el usuario del lugar a visitar (vereda, municipio, país), depende del profesionalismo, comportamiento, cultura y presentación personal del guía de turismo.

Gráfica 5. Características del guía



Fuente: Elaboración propia.

2.4.1 Ejecución, técnicas de guianza y control del Servicio de Guianza

Ejecución del Recorrido

En la prestación del servicio de guianza turística, de acuerdo a sus funciones (Orientar, Conducir, Instruir y asistir al usuario) el guía de turismo debe seguir estos parámetros:

La Planificación

La preparación o planificación de la prestación del servicio de guianza turística proporciona las reglas y pasos que han de seguirse antes de realizar la actividad. El guía de turismo debe elaborar un plan de acción, para esto debe conocer muy bien la ruta, contar con la mayor información sobre la misma.

- Coordinar la logística con la agencia operadora
- Familiarizarse con los sitios por visitar
- Organizar la llegada y coordinar con el transporte
- Preparar la documentación, indumentaria y equipos necesarios para la prestación del servicio (teléfono celular, radios, botiquín, micrófono, binóculos, etc.).
- Contar con información oportuna sobre las condiciones meteorológicas locales.
- Contar con información oportuna sobre estado de las vías.
- Coordinar y definir responsabilidades específicas dentro del equipo de trabajo (vincular baquianos o anfitriones y especialistas a nivel local, ya que su conocimiento de la zona, de historias del atractivo, y su forma particular de narrarlas dan un plus a la actividad).
- Elaborar un plan de contingencias que contenga protocolo de atención en primeros auxilios, manejo de situaciones inesperadas (clima, transporte, etc.), con una lista de puestos de salud cercanos, grupos de apoyo y de autoridades civiles.
- Preparar una lista de verificación (lista de chequeo) para la prestación del servicio.

Técnicas de guianza

En recorridos peatonales: Ser puntual, presentarse aseado y con vestimenta adecuada para el servicio a desarrollar. Estar debidamente identificado.

Dar un saludo de bienvenida cordial en nombre de la agencia. Presentarse y presentar al equipo de apoyo. Proporcionar recomendaciones y sugerencias antes del recorrido sobre qué llevar: tipo de ropa, calzado con buen agarre (ser muy claro en la importancia del calzado ya que en algunos sitios podemos encontrar serpientes, puede estar anegado, embarrado, resbaloso), cachucha o sombrero, bloqueador solar, capa impermeable, documentos de identificación, medicinas en caso de requerirlas, cámara fotográfica, alimentos, etc. Qué no llevar: envases de vidrio, plásticos de un solo uso, joyas, etc.

Describir brevemente el recorrido general (los tres o cuatro días) hacer énfasis que cada día se estará en una población diferente con diversas condiciones climáticas, altitud, diferente recorrido.

Describir el itinerario del día (nuestro recorrido el día de hoy será...), tiempo estimado del recorrido (teniendo en cuenta paradas, descansos, toma de refrigerio y/o almuerzo, fotos), facilidades durante el recorrido (baño, compra de alimentos, tiendas, etc.), posibles riesgos durante el recorrido (desniveles en el camino, andenes en mal estado, piso resbaloso, abismos, puentes en no muy buen estado, caída de piedras, neblina espesa, lluvia fuerte, etc.).

Dar las recomendaciones de lo que el usuario debe evitar hacer durante los recorridos: separarse del grupo, caminar por senderos diferentes a los establecidos, cortar o arrancar hojas y flores; coleccionar hojas, piedras, insectos; si vemos animales en el recorrido acercarse, alimentarlos, tocarlos, etc. Escribir, firmar, rayar o dibujar en árboles, bancas, mesas, paredes, piedras, monumentos, etc., dejar basura.

Apropiarse de los guiones elaborados para estas rutas, de manera que se puedan adecuar de acuerdo a las características del grupo

Al despedirse cada noche, se informará sobre el itinerario del día siguiente, con hora de levantada, recomendaciones generales, se hará énfasis en la puntualidad para alcanzar a realizar todo el programa del día, todo debe quedar claro la noche anterior.

El guía debe ser atento, escuchar con atención e interés, responder las preguntas y resolver las inquietudes del usuario. Ante preguntas que no se sabe la respuesta, no mentir, aclarar que no se tiene la información y comprometerse a hacer lo posible para averiguarlo.

Dirigirse al turista con respeto, usar un vocabulario correcto, mantener un tono adecuado. No olvidar el lenguaje corporal, manteniendo la mirada, cuidando la expresión facial. Saber comunicar, es decir, hacerse entender y entender también lo que desea o requiere el usuario.

En la despedida dar un agradecimiento por haber elegido la agencia, deseos de que vuelvan. Dejar espacio para retroalimentación y preguntas.

En recorridos vehiculares: Llegar antes de la hora de encuentro con el fin de asegurarse que el vehículo esté al día con papeles, en óptimas condiciones, limpio; probar el audio (parlantes, micrófono, etc.), verificar que cuenta con equipo completo de carretera.

De pie, adelante, dar la bienvenida, presentarse, presentar al equipo de trabajo, al conductor.

Describir brevemente el itinerario, dar las recomendaciones (respetar horarios, no dispersarse en paradas técnicas, mantener aseado el vehículo, no fumar, etc.),

Durante el recorrido el guía debe ir adelante, sentado; al mostrar un atractivo debe conducir la mirada del usuario a la derecha o a la izquierda ej. *A la izquierda observamos la cascada...*

Antes de descender para un recorrido peatonal, o para una parada técnica, el guía debe informar la hora actual, el tiempo que se empleará en recorrido o en la parada y la hora en que el grupo se reunirá (indicando el lugar) para volver a partir.

Explicar por qué la necesidad de paradas técnicas para aclimatar.

La despedida al igual que en el recorrido peatonal, se realiza al final del viaje.

En recorridos de cabalgata: Además de todo lo anteriormente mencionado, el guía en recorridos de cabalgata debe:

Verificar las condiciones físicas y técnicas de los usuarios para realizar la cabalgata, asegurarse que los usuarios no se encuentren bajo efectos del alcohol o sustancias psicoactivas. Así mismo, que los usuarios no ingieran sustancias alucinógenas, no consuman licor ni bebidas en envase de vidrio durante el recorrido.

Dar información sobre los caballos, las normas de seguridad, los riesgos, la prevención y el bienestar asociados a la actividad de cabalgata. Asegurarse que la montura se encuentre completa y en óptimo estado y que los usuarios cabalguen por las zonas autorizadas para el recorrido.

Asegurarse que las condiciones meteorológicas y ambientales no afecten la seguridad del usuario; verificar que cuenta con personal de apoyo para la operación de la actividad.

En los trayectos donde se requiere transporte fluvial (lancha, canoa) el guía se debe asegurar que este se encuentre en óptimas condiciones, que tenga toda la documentación en orden, que cuente con las medidas de seguridad y los equipos necesarios para el buen desarrollo de la actividad. Que la persona que maneje la embarcación sea idónea, no se encuentre bajo el efecto del alcohol y/o sustancias psicoactivas.



El control

Para controlar la prestación de servicio, el guía de turismo debe diligenciar la lista de verificación (lista de chequeo) para la prestación del servicio, verificar que los recursos financieros son suficientes y que los equipos para la prestación del servicio, estén completos, funcionando y en buen estado.

Imagen: pdcahome.com

Cuando es necesario transporte, verificar que posea la documentación para la operación de acuerdo a la norma, que se encuentre limpio y en buen estado, que cuente con todos los equipos de seguridad.

Por último, realizar una retroalimentación con el/los usuario(s) sobre el desarrollo del programa y la prestación del servicio. Se adjunta la lista de chequeo en Anexo 1.

2.4.2 Obligaciones y Derechos del guía de turismo basados en las buenas prácticas

- Prestar sus servicios en los términos ofrecidos y pactados con el usuario o con la empresa que lo contrate.
- Prestar sus servicios dando cumplimiento a las políticas del sector turismo, a las normas tributarias y las obligaciones frente al sistema de seguridad social en salud, pensión y riesgos laborales. Mantener vigente su Registro Nacional de Turismo (RNT).
- Abstenerse de exigir propina.
- Respetar la identidad y diversidad cultural de las comunidades encontradas en las zonas donde se preste el servicio, evitando que el/los usuario(s) a su cargo les causen algún daño y/o las irrespeten.
- Cumplir con las normas de protección del patrimonio cultural y de preservación del ambiente, evitando que el/los usuario(s) a su cargo alimenten animales silvestres, colecten o extraigan especies animales, vegetales o minerales; como también dañen cualquier objeto de valor cultural o económico y, en todo caso, informar a las autoridades correspondientes en caso de su ocurrencia.
- Cumplir con las disposiciones legales en materia de prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA).
- Promover las acciones ambientales de la comunidad local.

- Garantizar el buen comportamiento del usuario en el lugar a visitar (respetar señales, límites establecidos, evitar modificar el entorno).
- Estar atento a la posibilidad de beneficiar a la comunidad (compra de artesanías, de productos como miel, queso, etc.)
- Incorporar en las charlas reflexiones sobre cambio climático, el buen uso y la importancia del agua.
- Recibir el debido respeto y reconocimiento en el ejercicio de su profesión.
- Percibir una remuneración justa y acorde con el servicio para el cual ha sido contratado.

2.3. Transporte especializado

La operadora que ejecuta los paquetes – a la hora de contratar los servicios de transporte - debe tener en cuenta que:

- La empresa de transporte esté legalmente constituida, con RNT, con toda la documentación al día y en orden.
- La empresa cuente con las debidas pólizas vigentes.
- Cuenta con vehículos con su respectiva hoja de vida, SOAT, revisión técnico-mecánica y gases. demás documentos requeridos.
- Los vehículos tengan con todos los accesorios necesarios para la buena prestación del servicio, en óptimo estado, asimismo que cuenten con equipo de carretera y de seguridad completos y en buen estado.
- Tengan la capacidad según tipo de turistas (extranjeros, nacionales) y cantidad de equipaje.
- Se cuente con Conductores idóneos, con documentación en regla.
- Algunos recorridos requieren vehículos 4x4 en adecuadas condiciones.

2.4. Restaurantes

La operadora que ejecuta los paquetes – a la hora de contratar los servicios de alimentación - debe tener en cuenta que:

- El servicio contratado está acorde a las expectativas de una gastronomía típica, menús con productos frescos y locales, de muy buena calidad.
- El restaurante cuente según el caso con el RNT.
- la presentación de personal y platos, aseo, calidad del lugar estén adecuados.
- El restaurante cuente en lo posible con plan de ahorro en el consumo de agua y energía, de lo contrario puede sugerir una mejora en este sentido.
- Haya una gestión de alimentos sobrantes, sea por donación a un banco de alimentos o a la comunidad local, de lo contrario puede hacer una propuesta en este sentido.
- Se reduzcan los residuos (evitar embalajes y comprar local y fresco, realizar compostajes, separación en la fuente, reciclaje,) y que se eviten prácticas insostenibles como echar los sobrantes de aceite por los sifones o uso excesivo de embalajes.

2.5. Alojamiento

La operadora que ejecuta los paquetes – a la hora de contratar los servicios de alojamiento - debe tener en cuenta que:

- El establecimiento cuente con el RNT.
- Se detalla el Tipo de acomodación (sencilla, doble, múltiple, etc., Baño privado, baño compartido).
- Cuente con decoración acorde al destino y una dotación acorde al clima y a las condiciones del lugar.
- Cuenta con Oferta complementaria (artesanías, desayunos, comidas, piscina, cambio de divisas, etc.).
- Se ofrezcan Espacios libres de humo.
- Se propende por el ahorro en el consumo de agua y energía.

3. CONCLUSIONES – RECOMENDACIONES

El Manual de Operaciones y Protocolos de Servicios para los recorridos de la Ruta Cusiana se realizó para estandarizar su operación, sirviendo como herramienta para la implementación de los productos desde las administraciones locales y los prestadores de servicios turísticos.

Requirió la identificación de la oferta de atractivos y servicios turísticos, al igual que las condiciones para la operación de los recorridos, teniendo en cuenta los componentes definidos en las etapas de conceptualización, diseño de producto y evaluación de la sostenibilidad. Aplica para: Establecimientos de alojamiento, gastronómicos (bebidas y alimentos), agencias de viajes y tour operadores, servicio de transporte turístico especializado, guías de turismo y anfitriones

El Manual es una herramienta que orienta a los prestadores de servicios en el cumplimiento de requisitos y pasos indispensables en la conducción y atención de grupos durante los recorridos de la Ruta Cusiana, mediante la implementación de las normas sectoriales de sostenibilidad y de competencias laborales. Su aplicación posibilita además acompañar los emprendimientos de las comunidades receptoras desde la gestión hasta la operación de servicios turísticos.

Para mantener un nivel de seguridad en el territorio y calidad este Manual recomienda, de acuerdo con los requisitos de operación y protocolos de servicio, las responsabilidades administrativas, operativas y de sostenibilidad, para atenuar posibles impactos ambientales y sociales que puedan afectar los recursos turísticos naturales y culturales de la región.

Tiene en cuenta los diferentes centros de operación (Sogamoso, Yopal, Tauramena y Bogotá), los atractivos focales de la Ruta, los servicios y los recorridos estructurados alrededor de los conceptos que permitieron definir tramos articuladores del territorio y productos. Interpreta además el perfil del viajero y las tendencias hacia un nuevo modelo de turismo que aboga por la seguridad, la reducción del impacto ambiental, la sostenibilidad y el respeto a la diversidad.

Los principios de sostenibilidad, las funciones y obligaciones de los prestadores de servicios y el adecuado manejo de contingencias, de acuerdo con las normas técnicas del sector, permitirán no solamente cumplir con los protocolos, sino hablar de respeto al medioambiente, de inclusión de las comunidades locales, de generación de trabajo decente y de crecimiento económico para el prestador y el destino donde se desarrollan las actividades turísticas.

Bibliografía

- Colombia productiva, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2021). Guía de buenas prácticas en sostenibilidad prestadores de servicios en turismo de naturaleza. Segunda edición. Bogotá D.C.
- 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. Editado por la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia.
- ICONTEC, Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, Universidad Externado de Colombia (2016). Norma Técnica Sectorial NTS-GT 012. Guías de Turismo. Norma de competencia Laboral. Editado por la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia.
- ICONTEC (2014). Norma Técnica Sectorial en Turismo Sostenible NTS-TS 001-1 Destinos turísticos – Áreas turísticas. Requisitos de sostenibilidad. Bogotá.
- 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. Editado por la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia.
- ICONTEC. MinCIT (2009). Norma Técnica Sectorial en Turismo Sostenible NTS-TS 005. Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 005 Empresas de transporte Terrestre (Etratu) Automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad Empresas de transporte terrestre. Bogotá.
- 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. Requisitos de sostenibilidad. Editado por la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia.

Anexo 1. Ejemplo lista de chequeo según NTSGT012

Actividad: Recorrido turístico por la ruta río Cusiana	Fecha:		Observaciones
	Cumple	No Cumple	
PLANIFICACION DEL SERVICIO			
Plan de acción y contingencia			
Lista de verificación			
Guion del recorrido			
Preparación de documentación, indumentaria y equipos requeridos			
Coordinación de equipo de trabajo			
Coordinación de Servicios Complementarios			
ORIENTAR AL USUARIO			
Presentación de sí mismo y del equipo de trabajo			
Presentación de Tarjeta Profesional y RNT			
Datos geográficos del destino, clima y temperatura			
Informa sobre indumentaria para la ruta			
Informa sobre ubicación de alojamiento y facilidades turísticas del entorno			
Informa sobre los protocolos de seguridad dentro del entorno geográfico en el cual se desplaza.			
Informa al usuario en cuanto al sistema público de transporte.			
Informa sobre la potabilidad del agua y su consumo.			
Informa al usuario acerca del itinerario y los tiempos establecidos para cada recorrido			
Informa al usuario sobre las normas y reglamentación que se deben cumplir en el destino turístico, igualmente sobre la normatividad para preservación de patrimonio nacional y su sostenibilidad.			
Establece un canal de comunicación con los turistas y personas involucradas en el servicio turístico para el caso de que se presente una emergencia o contingencia			
Explica al usuario las situaciones de riesgo que se puedan presentar durante el recorrido.			
CONducir AL USUARIO			
Utiliza indumentaria y equipos de acuerdo con las actividades a realizar.			
Confirma que el tipo de tour corresponde a lo pactado con el usuario.			
Verifica las condiciones operativas y de seguridad del recorrido para la prestación del servicio			
Identifica el perfil de los turistas de acuerdo con sus características individuales.			
Establece pautas de convivencia, respeto y colaboración mutua entre los usuarios.			
Realiza una retroalimentación con el grupo, agradece y se despide.			
Compila los documentos requeridos por el contratante.			
Dirige al usuario de acuerdo con planes establecidos.			
Maneja los recursos financieros aplicables al servicio turístico de acuerdo con el plan			
INSTRUIR AL USUARIO			
Identifica los atractivos turísticos que ofrece el destino a visitar.			
Ilustra sobre el patrimonio a través de los atractivos turísticos, naturales, culturales, tangibles e intangibles, de acuerdo con el guion establecido.			
Informa sobre el respeto socio-cultural y la sostenibilidad en el momento de la interacción con las comunidades y la naturaleza.			
Pregunta si existen dudas, y ofrece las explicaciones respectivas.			
ASISTIR AL USUARIO			
Facilita soluciones a las restricciones alimenticias del usuario.			
Asesora a los usuarios en caso de robo o pérdida de documentos de acuerdo con los mecanismos legales establecidos.			
Asesora al usuario para las compras de su interés.			
Asiste al usuario como primer respondiente cuando su condición de salud lo requiera.			
Evalúa la contingencia de acuerdo con la situación presentada.			
Utiliza el plan de contingencias o propone posibles soluciones a la situación presentada			

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Modelo Plan de Acción y Contingencias

PRODUCTO CODIGO:				
FECHA DE REALIZACION:				
DESTINO	LUGAR		PAIS	
	DEPARTAMENTO		MUNICIPIO	
OBJETIVO				
TIEMPO DE ESTADIA	DÍAS		NOCHES	
COORDINADOR	NOMBRE		C.C.	
	NÚMERO TARJETA PROFESIONAL		TEL. MOVIL	
GUIA PRINCIPAL 1	NOMBRE		C.C.	
	NÚMERO TARJETA PROFESIONAL		TEL. MOVIL	
GUIA AUXILIAR 1	NOMBRE		C.C.	
	NÚMERO TARJETA PROFESIONAL		TEL. MOVIL	
PERSONAL APH	NOMBRE		C.C.	
	NÚMERO TARJETA PROFESIONAL		TEL. MOVIL	
INFORMACIÓN DEL CLIENTE	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN			
	CONTACTO		TEL. MOVIL	
SALIDA	PUNTO DE ENCUENTRO		HORA DE ENCUENTRO	
LLEGADA	PUNTO DE ARRIBO		HORA DE ARRIBO	
INGRESOS	LUGAR DE PAGO		VALOR POR PERSONA	
	NOMBRE DEL CONTACTO		TEL. MOVIL	
SEGURIDAD EN LA ZONA	TELEFONO COMANDO DE POLICIA DE LA ZONA		DIRECCION Y TELEFONO DE CENTRO DE SALUD MAS CERCANO	
	NÚMERO DE POLIZA DE SEGURO MÉDICO		TELEFONO PARA ASISTENCIA	
TRANSPORTE	EMPRESA TRANSPORTADORA		BUS No.	
	CAPACIDAD DEL BUS		MODELO	
	CONDUCTOR		TEL. MOVIL	
PARTICIPANTES	NUMERO DE ADULTOS		MENORES DE EDAD	
	NIÑAS		NIÑOS	
	MUJERES		HOMBRES	
	TOTAL USUARIOS			

RECORRIDO 1

Adjuntar el mapa del Recorrido

ITINERARIO DE LA ACTIVIDAD Y RIESGOS ASOCIADOS

Hora	Lugar/Atractivo	Actividad	PELIGRO	RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO
						Bajo
						Medio
						Alto

CONTINGENCIAS

NO.	PELIGRO	RIESGO	ACCIONES	RECURSOS
1				
2				
3				

RECURSOS

EQUIPOS	
HUMANO	
FISICO	
FINANCIERO	
MATERIAL DIDACTICO	

INFORMACIÓN PARA EL USUARIO

TIEMPO ESTIMADO DE LA ACTIVIDAD	
--	--

CLIMA, ALTURA SNM, CONDICIÓN METEREOLÓGICA		CATEGORIA DE LA ACTIVIDAD	
---	--	----------------------------------	--

Elaboró	Revisó	Aprobó
Cargo	Cargo	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha