

Manual para la creación de un Centro de Atención al Visitante

Marzo 2013

Contenido

Conceptualización del Centro de Atención al Visitante

Herramientas para el Plan de Negocio

Criterios de Desarrollo

Este documento buscar ser una herramienta útil para el desarrollo de centros de Atención al Visitante de nivel mundial y competitivos para Colombia

Aquí se proporciona las principales indicaciones y recomendaciones a seguir para desarrollar un Centro de Atención al Visitante en áreas naturales (sean o no áreas protegidas).

Las recomendaciones que se dan aquí, son susceptibles de ser aplicadas en los desarrollos en Colombia. No obstante, se deberán hacer las adaptaciones que se requieran según la ley, normas y reglamentaciones específicas que puedan tener instituciones o comunidades (SINAP, resguardos indígenas particulares, etc.).

El documento está dividido en tres ejes que ilustran el proceso de conceptualización y desarrollo de un Centro de Atención al Visitante:

- 1. Conceptualización de los Centros de Atención al Visitante en áreas naturales:** se hace una conceptualización del negocio que permita contar con principios homogéneos a nivel Colombia, de construcción, contenidos y operación. Para esto, se provee una conceptualización de los principales componentes que deben o pueden formar el Centro de Atención al Visitante
- 2. Herramientas para planes de negocio** → se integran en este documento lineamientos de base sobre como debe funcionar el modelo de negocio de un Centro de Atención al Visitante en AP y PNN
- 3. Criterios de Desarrollo** → Agrupados bajo rubros principales, se indican los criterios de desarrollo necesarios para llevar a cabo el desarrollo de un Centro de Atención al Visitante. Así mismo, se incluyen recomendaciones de técnicas para su implementación y herramientas innovadoras.

Conceptualización del Centro de Atención al Visitante

Herramientas para el Plan de Negocio

Criterios de Desarrollo

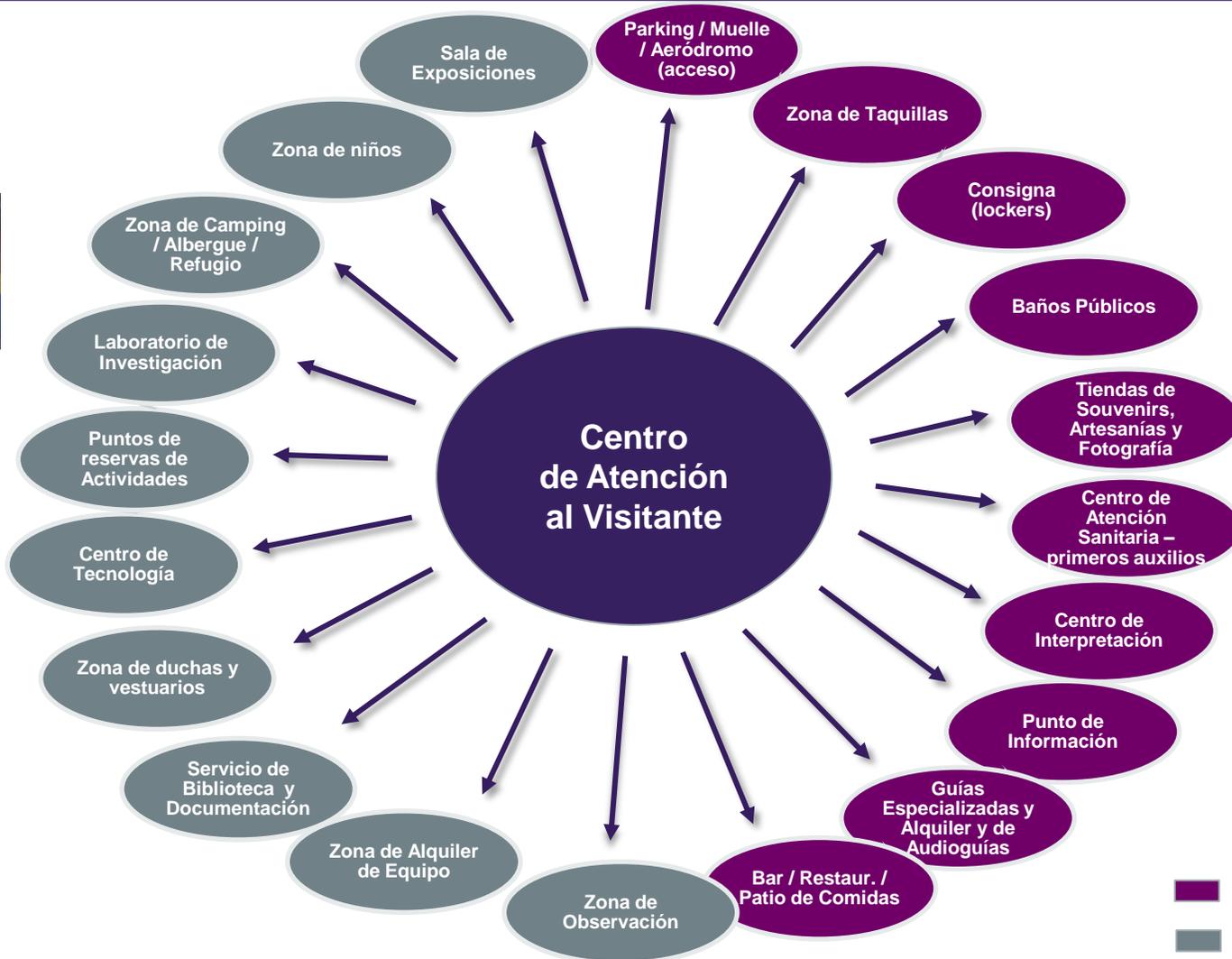
¿Qué es un Centro de Atención al Visitante - CAV?

- El Centro de Atención al Visitante es el espacio de primer contacto del visitante con un área natural estructurada como parque delimitado, sea un área protegida, parque nacional, parque de interpretación o parque temático de naturaleza.
- Se organiza y estructura para cumplir un triple rol:
 - de bienvenida y acogida al visitante;
 - de proveedor de servicios y atención de necesidades del visitante en un espacio concentrado;
 - de asistencia de salida y despedida de los visitantes
- Para cumplir sus roles, el CAV debe situarse inmediatamente al ingreso, y puede estar coordinado con otros puntos menores de atención al visitante en distintos sitios del área natural a visitar.
- En su espacio se congregan diferentes servicios dirigidos al visitante para que pueda disfrutar de la experiencia completa durante todo el proceso de su visita
- El CAV de naturaleza, por su concepción y función, debe respetar todos los principios del ecoturismo y la sostenibilidad en su construcción, gestión y operación



El CAV está integrado por diversos componentes que enriquecen la visita de los turistas, algunos de los cuales deben ser de presencia obligatoria

Componentes del Centro de Atención al Visitante



- Componentes Obligatorios
- Componentes Opcionales

Componentes del CAV – la infraestructura de acceso puede contribuir a enriquecer la experiencia del visitante desde antes de ingresar al área natural

Parking / Muelle / Aeródromo

- El CAV debe incluir un espacio reservado para el estacionamiento de los vehículos con los que se accede al centro, dependiendo de la ubicación y conectividad del área natural a visitar. Puede tratarse de:
 - Estacionamiento para automóviles, bicicletas, animales de montura (acceso en vehículo terrestre)
 - Pequeño muelle o embarcadero para aquellos Parques o Áreas Protegidas ubicadas o de acceso acuático (para práctica de buceo, avistamiento de ballenas, próximos a lagos o ríos)
 - Aeródromo y helipuerto, para helicópteros o avionetas, para aquellos parques que se encuentren en lugares más remotos y sin acceso terrestre o acuático más conveniente.
- Las características de este componente pueden contribuir a optimizar la experiencia del visitante, con oferta innovadora de acceso.

Taquillas

- Caseta o cabina en la que el visitante adquiere la entrada de acceso al Área Protegida o Parque Nacional



Componentes del CAV- algunos servicios básicos son obligatorios para asegurar la experiencia satisfactoria y segura del visitante en cualquier CAV

Consigna (lockers)

- El Centro de Atención al Visitante debe ofrecer una zona de consignas donde se pueda guardar los objetos personales que no se desee o no se pueda llevar durante la visita al área natural
- El visitante puede hacer uso de ellas mediante un pago o pago con reembolso a la salida
- Es importante adaptar la consigna al tipo de actividades que se realicen en el área (por ej. Espacios adaptados para equipo de buceo, tablas de surf, mochilas grandes, etc.)

Baños Públicos

- El CAV debe contar con Baños Públicos diferenciados para hombres y mujeres, y accesibles para personas con capacidades especiales (en sillas de ruedas, ciegos, etc.). Según el perfil de la demanda, se debe incluir equipos e instalaciones adaptadas (por ej. Espacio cambiador para bebés si el mercado es familias jóvenes, etc.).

Centro de Atención Sanitaria y primeros auxilios

- Se debe instalar en un espacio de primeros auxilios al visitante, con material básico y adaptado al tipo de destino y actividades que se realicen en el área (por ej. el centro de primeros auxilios del CAV en un parque de buceo debería contar con cámara hiperbárica; o sueros antiofídicos en destinos selváticos, etc.)



Componentes del CAV – las tiendas de souvenirs y los servicios de gastronomía son una fuente de ingresos para el modelo del negocio del centro de visitantes, además de un punto de generación de beneficios comunitarios

Tienda de Souvenirs, Artesanías

- El visitante puede comprar artesanías y recuerdos del destino.
- Las tiendas deben ser un espacio para la venta de productos locales, con la posibilidad de gestión comunitaria
- Se pueden ofrecer también servicios de fotógrafos profesionales
- Se puede contar con espacios de talleres in situ, donde se muestre técnicas de artesanos

Bar / Restaurante / Patio de Comidas

- El Centro de Visitantes debe contar también con un espacio reservado a ofrecer un servicio de comidas y refrigerios.
- Debe haber oferta de comida autóctona, típica de la región en la que se ubica el Parque; y comida internacional si fuera el caso.
- Este componente es uno de los que permite participación de la comunidad local, sea como operadores directos del servicio, empleos en el establecimiento o como proveedores de materia prima para la preparación de comida.



Componentes del CAV – los guías especializados en naturaleza son una oferta obligada que debe estar presente, donde además se puede desarrollar productos innovadores para la interpretación

Guías Especializados y Audioguías

- Es importante la existencia de un espacio donde se tenga la posibilidad de contratar a Guías Especializados para el parque o área natural, y con las cualificaciones necesarias para el desempeño actividades específicas (Ej: rafting, parapente, buceo, etc)
- Este espacio también puede contar con la oferta de servicios innovadores con nuevas tecnologías para autoguías. Ejemplos:
 - “Bird Shazam” → Desarrollo de una aplicación para Smartphone basándose en el actual Shazam (detección de canciones al escuchar la melodía), que al detectar el sonido del canto de una especie de ave proporcione su nombre, imagen y ficha técnica.
 - Aplicación para Smartphone con captura de imagen de especies de flora y fauna, que proporcione el nombre y ficha técnica de la especie
 - Aplicaciones con “realidad aumentada” en la que se muestra información sobre cada una de las diferentes zonas que recorre el visitante dentro del área
 - Audioguías con GPS incorporado que guíen al visitante por los senderos del área natural



Componentes del CAV – El Centro de Interpretación (CI) es un componente obligatorio y fundamental de un centro de visitantes de turismo de naturaleza, que se complementa con la labor de los guías especializados

Centro de Interpretación

- Centro tematizado e interactivo para conocer, interpretar e interiorizar aspectos fundamentales de la cultura local y la naturaleza.
- Posee áreas de interpretación de elementos, contenidos y atractivos que posteriormente se encontrarán en el área natural; y áreas con interpretación del entorno.
- La innovación es clave en el desarrollo del centro, para la actualización constante de contenidos interpretativos sin grandes inversiones
- En el centro de interpretación se debe estimular convenientemente el máximo número de sentidos (10 sentidos)
- El Centro se divide en espacios / zonas / ambientes dentro de los que el visitante podrá experimentar con diferentes actividades.



Componentes del CAV - el CI permite estimular los diez sentidos del visitante, abriendo su capacidad de percepción e internalización de conceptos y experiencias de la naturaleza

SENTIDOS FÍSICOS

Oído → Sonido de pájaros, insectos, ballenas, sonido de cascadas, tormentas....

Tacto → tacto de cortezas de árboles, rocas, grosor de arena, etc.

Vista → Vídeo de especies animales, el parque visto desde el aire, vídeos de experiencias grabadas con cámaras "GoPro"...

Olfato → Olor del café y otros alimentos de las diferentes regiones, olor a hierba...

Gusto → Cata a ciegas de productos regionales, frutas, plantas



SENTIDOS EMOCIONALES

Termocepción → Experimentar las temperaturas a las que se encuentra el agua de los ríos o lagos, temperatura de plantas e insectos, etc.

Cronocepción → experimentar el paso del tiempo en la vida silvestre; etc.

Equilibrio → balanceos en la naturaleza, experiencia de escalada; etc.

Propiocepción → estimulación de las partes del cuerpo y la sensación de los músculos a partir de posturas generadas en la naturaleza

Nocicepción (o sentido del dolor)
→ experimentar empáticamente el dolor de fauna y flora por impactos del hombre; etc.

Componentes del CAV – el CI es una excelente oportunidad para que el visitante experimente de forma concentrada una gran variedad de actividades del área



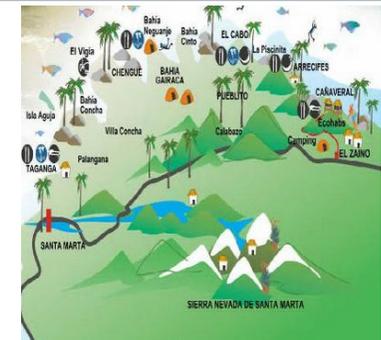
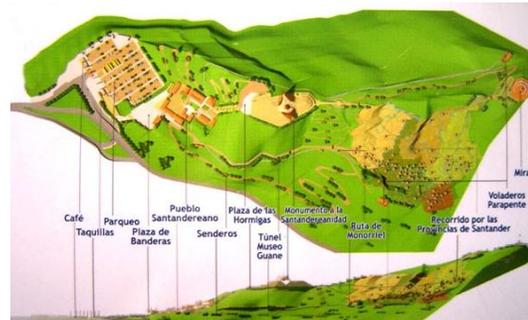
Componentes del CAV – la información puede tener un doble carácter: gratuito y por servicios de reserva; en ambos casos orientado al beneficio del destino

Punto de Información

- En el Punto de Información se ofrece al visitante toda la información necesaria para iniciar sus rutas y actividades dentro del Parque, así como otra información importante relacionada a todo el destino (transportes, horarios, teléfonos útiles, etc.)
- En este espacio pueden incluirse innovaciones tecnológicas que permitan al visitante un mayor disfrute de su experiencia. A través de aplicaciones para smartphones y la lectura de códigos QR, el visitante puede descargarse rutas y mapas interactivos que le irán mostrando los principales atractivos del parque que vaya encontrando durante su visita

Punto de Reserva de Actividades

- Lugar en el que el visitante puede contratar las diferentes actividades especializadas que se ofrecen dentro de cada parque.
- Este espacio es una oportunidad para ser gestionado por la comunidad local, o para promocionar sus servicios de operación directos.
- Ejemplos: Rutas temáticas; Guía Nocturna para el Avistamiento de Aves; Tour de aproximación en barcos para ver las ballenas de cerca; Rafting, parapente, Rappel, Surf; Buceo; Visita guiada a una Hacienda Cafetera, visita a poblados indígenas



Componentes del CAV – la proliferación de servicios orientados a cubrir necesidades específicas de demanda, son generadores de ingresos para el modelo de negocio del CAV

Zona de Duchas y Vestuarios

- Espacio disponible para que los visitantes se cambien para realizar actividades especializadas
- Espacio con servicio de duchas para higienizarse luego de las actividades
- Este servicio puede ser gestionado por la comunidad local, tener carácter económico y brindarse por un precio.

Alquiler de equipo

- El Centro, en especial cuando es especializado, debe contar con espacios de alquiler de material necesario para el disfrute de la visita al área natural
- En función de las actividades que ofrezca el Parque, se puede alquilar: toallas, neopreno para la práctica del surf y buceo, tablas de surf, equipo completo de buceo / snorkeling, binoculares para el avistamiento de fauna; botas de goma para la selva; chalecos salvavidas; etc.



Componentes del CAV – dependiendo del perfil del visitante, es importante contar con un espacio para niños como una alternativa más de concientización a través del juego y la recreación

Zona Infantil

- Zona infantil con actividades recreativas y lúdicas, tematizadas según las actividades del área natural y construidas con materiales de la región.
- Se destaca por una doble función: carácter lúdico y entretenido para el disfrute de los niños; carácter educativo relacionado a aspectos de la naturaleza, la cultura local y la sostenibilidad
- Se basa en principios de “edutainment”, y pueden transformarse en zonas de usos múltiples, en caso de que el mercado principal del área sea el familiar



Componentes del CAV – las comunicaciones y el arte como componentes básicos y de proyección cultural comunitaria

Centro Cyber o de Tecnología

- El centro de tecnología del CAV ofrece soluciones de conectividad y comunicación para los visitantes (no servicios tecnológicos para interpretación) hacia fuera del área natural (internet, fax, teléfonos públicos, wifi, etc.)

Sala de Exposiciones

- Tienen una funcionalidad promocional y de difusión
- Allí se exhibe y comercializa arte local



Componentes del CAV – el conocimiento de la naturaleza y cultura locales y su desarrollo y difusión, son principios y objetivos del ecoturismo que se ven traducidos en estos dos componentes

Laboratorio de Investigación

- El Laboratorio o Centro de Investigación es clave para brindar facilidades para el conocimiento de la flora y fauna propia del lugar.
- En caso de existir, se requiere la coordinación de trabajo con instituciones reconocidas que brinden patrocinio de estos sitios.
- También funcionan como oportunidades de colaboración con la comunidad local.

Servicio de Biblioteca y Documentación

- Otro posible componente del CAV es la dedicación de un espacio que albergue documentación y bibliografía específica sobre naturaleza y cultura locales, disponible para consulta de sus visitantes.



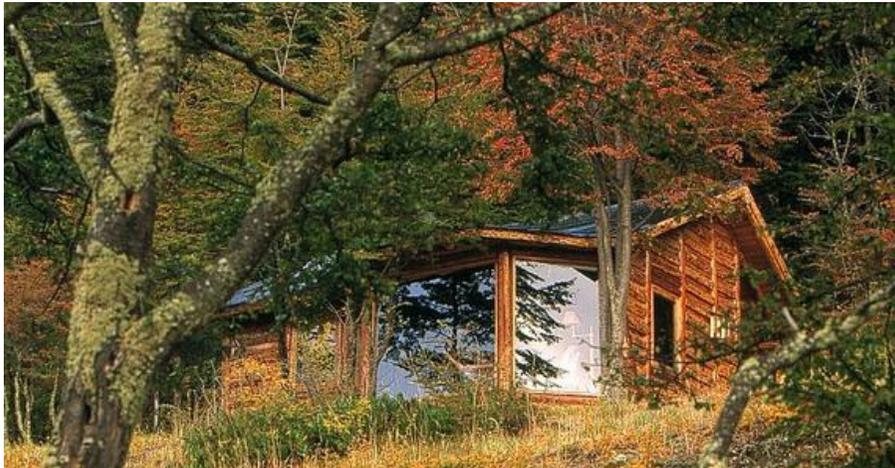
Componentes del CAV – senderos y alojamiento son componentes opcionales dependientes de las condiciones naturales del área

Zona de Observación / Miradores y senderos

- Desde el CAV se deben estructurar rutas de interpretación, con senderos y puntos de observación convenientemente equipados
- Este componente en cuanto a sus características, materiales, ubicaciones y funcionalidad dependen completamente de la situación particular del área natural

Camping / Albergue / Refugio

- El componente de alojamiento es opcional para el CAV, y dependerá de las posibilidades del área visitada, y que exista una necesidad de la demanda
- En caso de existir, deben cumplir con normas estrictas de conducta y operación, para no interferir con los ciclos de la vida silvestre, y salvaguardar la seguridad de los visitantes (ej. horarios para estar fuera del albergue, recorridos nocturnos permitidos, etc.)



Conceptualización del Centro de Atención al Visitante

Herramientas para Plan de Negocio

- Modelos de negocio e inversión
- Pasos para crear un CAV

Criterios de Desarrollo

El Modelo de Negocio se puede desagregar en cuatro niveles antes de llegar al visitante, donde cada uno juega un rol relevante en el CAV



La propiedad, el desarrollo y la gestión puede ser de carácter público, privado o mixto a través de alianzas y concesiones público - privadas

Propietario de los terrenos

- El propietario de los terrenos puede ser público o privado
- Puede ser el mismo actor que desarrolle el resto de los niveles del CAV, o disponer del terreno en acuerdos con los siguientes actores del proceso (alquiler de tierras, concesiones, comodato, etc.)

Developer o desarrollador

- El Developer del CAV es quien se encarga de planificar, construir y desarrollar el Centro y sus diferentes unidades de negocio.
- Puede ser público o privado
- Paga un fee o cuota al propietario para la explotación del terreno, o puede simplemente funcionar como inversor y vendedor de lo construido

Manager o gestor general del CAV

- Una vez desarrollado y construido el Centro, debe existir un grupo gestor / Manager con conocimientos específicos de gestión de espacios multi-propósito y diferentes unidades de negocio
- El gestor general es quien coordina, promociona, mantiene y define las reglas de operación de todo el CAV
- Es quien recibe ingresos de los operadores del CAV, según acuerdos comerciales puntuales para cada ocasión y destino

La comunidad local puede operar diferentes unidades de negocio, siempre que existan alianzas público-privadas con capacidad para coordinar y regir la operación

Operador

- Coexisten varios operadores dentro de un mismo CAV, para cada una de las diferentes unidades de negocio existentes.
- En función de la naturaleza de la operación, éstas pueden llevarse por operadores especializados (públicos, privados o de la comunidad local).
- Operación de servicios básicos específicos (baños, duchas, vestuarios, consignas, etc.), tienda de souvenirs y artesanías; guías especializados; etc. son componentes de fácil operación a cargo de la comunidad local.
- Cada operador fija un canon o fee con el gestor por la posibilidad de estar operando del CAV

Visitante

Si bien el visitante no es un actor legalmente constituido en el modelo de negocio del CAV, es el generador económico fundamental.

El gasto del visitante en los servicios de pago que existan dentro del CAV, generan la fuente de ingresos de todo el modelo

Los servicios y productos de cada componente del CAV pueden ser:

- Uso Gratuito
- Pago Voluntario → uso del servicio por un monto a voluntad del visitante (ej. Baños públicos, servicios de ducha; interpretación, material, etc.)
- Pago Obligatorio → el visitante, además de la entrada al parque deberá abonar una tarifa por utilizar ciertos servicios adicionales.

El Centro de Atención al Visitante en la Amazonía debe ser una unidad productiva de negocio a medio plazo, enfocado en dos líneas de actuación

CENTRO DE ATENCIÓN AL VISITANTE

- Unidad productiva de negocio a medio plazo, de gestión privada o privada – comunitaria con titularidad privada – comunitaria
- Creación de negocios rentables, que puedan sustentar el centro y concesión de la gestión de los negocios a un privado, cuyo canon de explotación debería repercutir en la acción social territorial
- Existe la posibilidad de crear una tasa local turística para cofinanciamiento

1

Línea de actuación orientada hacia el territorio y sus habitantes

2

Línea de actuación enfocada al público objetivo, nacional e internacional, con el objetivo finalista de venta y satisfacción del visitante

Línea de actuación orientada hacia el territorio y sus habitantes

- El centro debería de convertirse en una **entidad dinamizadora turística del territorio objetivo**, prestando gestión de conocimiento, fomento e impulso de iniciativas turísticas y ambientales asociadas (cadena de valor y producción turística), acompañamiento, apoyo al liderazgo local y prestar las herramientas necesarias para que los actores locales puedan desarrollar sus habilidades, en función de la vocación natural del territorio. Iría enfocado a dar respuesta a:
 - Comunidades Locales, con énfasis en indígenas y desplazados
 - Microempresarios y emprendedores turísticos, así como a los diferentes eslabones de la cadena de valor
 - Administraciones Publicas locales, incluyendo cabildos indígenas
 - Población en general
- Las actividades que desarrollará deberán estar subvencionadas con fondos públicos (nacionales, departamentales, locales e internacionales) ya se consideran inversiones de alta rentabilidad en el territorio, con una capacidad de retorno clave para el desarrollo social y económico de la zona así como la gestión sostenible del entorno natural, base del desarrollo turístico local:
 - **Animación Turística rural**: programa de puesta en valor de todos aquellos recursos turísticos y no turísticos de un espacio objetivo, para conseguir mayor satisfacción de los visitantes y por ende, mejora de la rentabilidad de dichas visitas, así como valorización y conservación de dicho patrimonio.
 - **Sensibilización y concienciación** sobre sostenibilidad, cultura local, población turista, conservación,...
 - **Formación- capacitación y Coaching** de proyectos, iniciativas, empresas, y todo tipo de acciones, que tengan relación con la actividad turística, directa o indirectamente.
 - **Asistencia técnica**: transmisión de conocimiento: el saber hacer y el cómo hacer.
 - **Acceso al mercado turístico**: canales de promoción y comercialización conjunta
 - **Dinamización local**: fomento del turismo como actividad productiva sostenible y competitiva. Promoción del asociacionismo, sinergias, PPP, Coopetencia, Gobernanza, etc.
 - **Acuerdos con entidades públicas y privadas** para desarrollo de productos innovadores (talleres experimentales)
 - **Centro de Negocios**: Comunicaciones vía ADSL, consultas, etc.

Línea de actuación enfocada al público objetivo

- Para la Línea de actuación enfocada al público objetivo se sugiere el desarrollo de las siguientes actividades:
 - **Aplicación técnicas de interpretación al Imaginario local** (Comunicación interpretativa), pero referida a la puesta en valor de las comunidades capacitadas, en función de los diferentes segmentos de demanda (story telling, cuenta cuentos, teatralización del territorio, etc.)
 - **Uso eficiente de las TIC's**, con espacio dedicado a tecnologías con concepto de low cost (tanto para visitantes como para expositores). Además de apps específicos, la posibilidad de alquiler de tarjetas Sim, teléfonos smart u otros dispositivos móviles, etc, para turistas internacionales (i.e.). Se incluye también, un espacio de Interpretación, basado en las TIC's, pero que no conlleve necesariamente inversiones millonarias (Convenios con empresas y universidades tecnológicas)
 - **Espacio wi-fi** de uso público con ADSL operativa
 - **Gestión de receptivo**, para servicio de contratación de alojamientos, guías, visitas VIP o especiales, productos turísticos, paquetes, elaboración de planes, agencia de viajes, etc.
 - **Punto de información y bienvenida**: todo tipo de gestiones necesarias para la confortabilidad del turista en el territorio (información, gestiones bancos, seguros, sanitarios, cultura, etc...). Incluiría centro de primeros auxilios y gestión de enfermos y accidentes.
 - **Talleres de aprendizaje y entretenimiento**, orientados a diferentes perfiles de público (niños, adultos, ...) y en base al patrimonio natural, cultural e imaginario del territorio, con venta de productos finales y asociados e incluyendo un espacio dedicado a la oferta de salud natural, en base al conocimiento indígena, incluyendo también estética/belleza, espiritualidad y otras manifestaciones relacionadas.(venta de productos relacionados y supervisados)
 - **Espacio gastronómico**, donde se incluiría técnicas interpretativas en la presentación y comunicación con los clientes, así como basándose, principalmente en productos locales, orgánicos y bio, diferenciando 4 áreas principales en esta unidad de negocio:
 - **Programa de animación**: diseño de diferentes programas en función del tipo de demanda y asociado a los productos y paquetes turísticos, y en relación a las comunidades y territorio.
 - **Promoción turismo de Naturaleza de Colombia**: reservar un espacio para promover e incluso comercializar otras zonas del TN-Colombia, favoreciendo una interconexión con otros centros similares, alojamientos y operadores turísticos del país. Cabe la posibilidad también, de llegar acuerdos similares con destinos TN en otros países, favoreciendo sinergias promocionales del mismo producto.

Conceptualización del Centro de Atención al Visitante

Herramientas para Plan de Negocio

- Modelos de negocio e inversión
- Pasos para crear un CAV

Criterios de Desarrollo

Procedimiento para la creación de un CAV en Colombia (I)

1

REDACCIÓN DEL PLAN DE NEGOCIOS

Un Plan de Negocios de una empresa ecoturística debe seguir la siguiente estructura y tener en cuenta las premisas básicas para el desarrollo del Ecoturismo:

1. **Resumen ejecutivo** → Debe resumir los aspectos más relevantes del Plan de Negocios. Debe ser convincente y demostrar los beneficios ambientales y sociales, y el potencial económico
2. **Identificación del atractivo turístico y sus impactos** → Identificar el atractivo turístico y el impacto medioambiental y social a través de criterios de sostenibilidad
3. **Producto** → Descripción del producto turístico que se va a desarrollar (conjunto de atractivos, equipamientos, servicios, infraestructura....)
4. **Mercados y estrategias** → Análisis del entorno, del consumidor y de la competencia así como la definición de la estrategia de comercialización deseada
5. **Información de la empresa** → Definición de la misión, visión, valores, objetivos y organización empresarial
6. **Estados y proyecciones financieras** → Análisis de los movimientos de dinero a 5 o 10 años vista con el fin de servir como herramienta para tomar decisiones. Son indispensables para evaluar la viabilidad de la idea de negocio.
7. **Indicadores de seguimiento** → Definir los indicadores de seguimiento para analizar el impacto del negocio y realizar el análisis de riesgo.

Procedimiento para la creación de un CAV en Colombia (II)

2

DEFINICIÓN DEL TIPO DE SOCIEDAD

Es necesario definir el tipo de sociedad que se desea constituir. Los tipos vigentes actualmente en Colombia son:

1. **Sociedad Limitada** → Entre 2 y 25 socios con responsabilidad limitada al monto aportado
2. **Sociedad Colectiva** → Mínimo dos socios
3. **Sociedad Anónima** → Mínimo de 5 socios con responsabilidad limitada al monto aportado.
4. **Sociedad en Comandita simple** → Formada por Socios Gestores, que tienen una responsabilidad solidaria e ilimitada y Socios Comanditarios, con responsabilidad limitada al monto aportado.
5. **Empresa Unipersonal** → Una única persona jurídica
6. **Empresas de Economía Solidaria:** Organizaciones solidarias, eficientes y profesionales que persiguen el bienestar de sus asociados, pero a diferencia de las capitalistas, el lucro no es el fin, sino el medio para alcanzar el bienestar de los asociados
 - **Cooperativas de trabajo asociado** → Los asociados son dueños, trabajadores y administradores.
 - **Empresas comunitarias** → Grupo de personas que aporta su trabajo y otros bienes a cambio de desarrollar actividades productivas
 - **Cooperativas** → Los trabajadores o usuarios son simultáneamente los aportantes y los gestores de las empresas creadas con el objeto de producir o distribuir conjunta y eficientemente bienes y servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad
 - **Precooperativas** → Grupos que por carecer de capacidad económica, educativa, administrativa o técnica no están en posibilidad inmediata de organizarse como cooperativa, ante lo cual cuentan con el apoyo de una entidad promotora que realiza actividad de promoción y asistencia técnica, administrativa o financiera

Procedimiento para la creación de un CAV en Colombia (III)

3

REGISTRAR LA SOCIEDAD Y OBTENER LA LICENCIA MEDIOAMBIENTAL

REGISTROS NECESARIOS

- **ANTE LA CÁMARA DE COMERCIO:**

1. Comprobar la disponibilidad del Nombre.
2. Diligenciar el formulario de Registro y Matricula.
3. Diligenciar el Anexo de Solicitud del NIT ante la DIAN. (También se puede hacer en la DIAN).
4. Pagar el Valor de Registro y Matricula.

- **ANTE LA NOTARIA:**

1. Escritura Pública. (Esta deberá ser presentada ante Cámara de Comercio en el momento del Registro)
Tener en Cuenta: Todo tipo de sociedad comercial, si tienen menos de 10 trabajadores o hasta 500 salarios mínimos de activos al momento de la constitución, no necesitan escritura pública para constituirse.

- **ANTE LA DIAN**

1. Inscribir el RUT (Registro Único Tributario).
2. Obtención del NIT (Numero de Identificación Tributaria).

- **ANTE LA SECRETARIA DE HACIENDA DE LA ALCALDIA**

1. Registro de Industria y Comercio.
2. Obtención de la licencia de construcción.

LICENCIA AMBIENTAL

- Se establecen los requisitos, obligaciones y condiciones que el beneficiario de la Licencia debe cumplir para prevenir, mitigar, corregir, compensar y manejar los efectos ambientales del proyecto, obra o actividad autorizada

*NOTA: Los tramites de DIAN y Secretaria de Hacienda, se pueden realizar en el caso de algunas ciudades directamente en la Cámara de Comercio.

FUENTE: Guía para la Elaboración de un Plan de Negocios con enfoque hacia la Sostenibilidad – Universidad Externado / Instituto de Investigación de Recursos Biológicos / Unidad Administrativa Especial del Sistema de PNN / SENA – Bogotá 2007

Conceptualización del Centro de Atención al Visitante

Herramientas para el Plan de Negocio

Criterios de Desarrollo

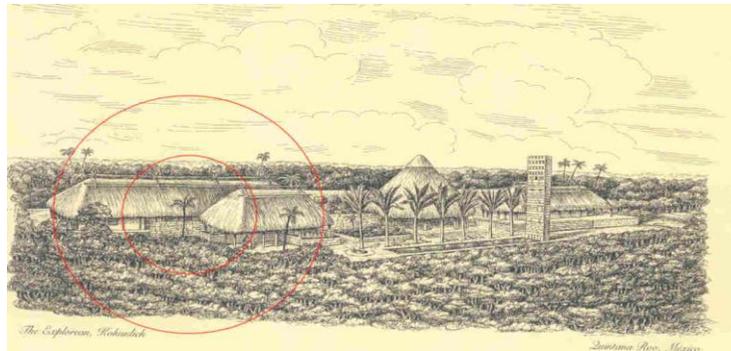
Los criterios de desarrollo de los Centro de Atención al Visitante se agrupan bajo nueve rubros principales

- La concepción y el desarrollo arquitectónico de toda construcción ubicada dentro de un área protegida u otro destino ecoturístico deberán insertarse dentro de la filosofía que podemos denominar como el “ecodiseño”. Este se define como “cualquier forma de diseño que, al integrarse al ecosistema circundante, minimiza sus impactos ambientales negativos” (Ceballos-Lascuráin, 1997). El ecodiseño es una disciplina del diseño integradora y ecológicamente responsable.
- En cuanto a la definición de criterios de arquitectura ambiental, ecotécnicas y energías alternas, dividiremos estos criterios en los siguientes nueve rubros principales:
 - Lineamientos generales de planeación física
 - Lineamientos generales de diseño arquitectónico y construcción
 - Lineamientos generales de instalaciones y fuentes de energía alternas
 - Lineamientos generales de tratamiento de desechos en ANPs
 - Lineamientos generales de manejo de la biodiversidad (flora y fauna)
 - Lineamientos generales de la cadena de suministros
 - Lineamientos generales de la gestión socio-cultural
 - Lineamientos generales de la gestión hotelera
 - Lineamientos específicos para Centros de Atención al Visitante especializados
- Se incluyen recomendaciones para cada lineamiento así como técnicas innovadoras para su aplicación

Lineamientos de Planificación Física (I)

General para la ubicación, construcción y edificación

- Ante todo, conservar al máximo la integridad física de los ecosistemas contenidos en el área de ubicación del Centro de Atención al Visitante (que puede ser un área natural protegida – ANP – ya sea pública o privada), minimizando los impactos negativos causados por la acción humana
- Ubicar edificios y demás estructuras de manera que se evite el corte de árboles significativos y minimizar la disrupción de otros rasgos naturales
- Utilizar, siempre que sea posible, árboles que hayan caído por causas naturales (por viento, erosión fluvial, etc .)
- Deberán proporcionarse controles de la erosión para todos los edificios y senderos
- Mantener áreas de vegetación adyacentes a lagunas, ríos y arroyos continuos o intermitentes como elementos de filtro para minimizar escurrimiento de sedimentos y desechos
- Los edificios deberán estar suficientemente espaciados para permitir el crecimiento natural de la vegetación y el movimiento de la fauna
- Las pasturas o corrales para caballos u otro ganado (en caso de existir) deberán estar localizados lejos de las fuentes naturales de agua potable.
- Evitar fuentes de sonidos u olores desagradables cerca de las instalaciones turísticas.
- El diseño arquitectónico y de conjunto deberá tomar en cuenta las variaciones estacionales (lluvias, ángulo solar, etc.).
- La iluminación artificial del conjunto deberá ser estrictamente limitada y controlada, a fin de evitar disrupción de los ciclos vitales nocturnos de plantas y animales.
- Evitar la construcción de edificios altos para alojamiento (máximo dos niveles) y buscar siempre un diseño de conjunto que tenga formas orgánicas (en armonía con el medio ambiente), evitando el exceso de ángulos rectos.
- Diseñar y construir un número apropiado de miradores y torres de observación de fauna silvestre (tipo "escondite", es decir, camuflados), sobre todo a la orilla de senderos de la naturaleza



Lineamientos de Planificación Física (II)

Para senderos y tránsito

- La comunicación con el Centro de Atención al Visitante (camino, carretera, muelle, pista aérea, medios diversos de transportación) debe ser relativamente adecuada, pero sin llegar a extremos que faciliten un flujo excesivo de visitantes o de equipamiento físico turístico que puede poner en grave riesgo la integridad ecológica o sociocultural del destino. Por ejemplo, es más conveniente, en general, que el acceso a una ANP o un centro ecoturístico sea mediante un camino de terracería (trocha) bien mantenido que mediante una autopista de cuatro carriles
- Los senderos deberán siempre respetar los patrones de movimiento y los hábitats de la fauna silvestre y no deberán exceder de un ancho de 1,30 metros
- Desviar el flujo de agua fuera de caminos y senderos antes de que tome demasiada intensidad y velocidad y genere problemas de erosión
- Minimizar los cruces de senderos y caminos con ríos y arroyos
- El uso de automóviles y otros vehículos motorizados deberá ser estrictamente limitado. Es preferible impulsar el recorrido peatonal, por bicicleta, por caballo o por bote de remos
- Se sugiere imponer zonas con diferentes límites de velocidad (por ejemplo, 80, 50 y 30 km/h) para vehículos motorizados en los distintos caminos y carreteras que puedan atravesar una área protegida, para lo cual en cada caso específico se requerirá de un estudio detallado de vialidad, en coordinación con las autoridades competentes



Lineamientos de Planificación Física (III)

- Diseñar y construir una red adecuada de senderos de la naturaleza con señalización apropiada (tanto con información ecológica, como con recomendaciones de comportamiento), con mapas y rutas estructuradas
- Utilizar técnicas y procedimientos de bajo impacto en todos los casos, prefiriendo, p. ej., tablados a superficies y caminos a senderos pavimentados
- En caso de requerirse senderos ecuestres, éstos deberán tener una anchura suficiente para dos caballos (mínimo tres metros). La altura que deberá dejarse libre (despejando para ello las ramas más bajas de los árboles) es de 4.50 m .
- En caso de requerirse ciclistas, éstas deberán tener un ancho de 2.00 m. con pavimento de aglomerado asfáltico aplicado en caliente en capa de 4 cm (y al final pintura impermeable para intemperie)
- Señalizar adecuadamente caminos y senderos (sobre todo al inicio de éstos), para fomentar la apreciación del entorno natural y establecer normas de conducta apropiadas (proveer reglas adicionales en folletos colocados en las habitaciones de los turistas)
- Colocar etiquetas discretas en los árboles y arbustos que estén más próximos a los alojamientos de los turistas, de manera de ir familiarizándolos con las especies que encontrarán en los senderos naturales



Lineamientos generales de diseño arquitectónico y construcción (I)

Para el diseño

- El diseño de los edificios deberá utilizar técnicas y formas constructivas locales y emplear imágenes culturales autóctonas, en la medida de lo posible. Emplear formas arquitectónicas en armonía con el paisaje natural, diseñando con criterios ambientales a largo plazo y evitando lo superfluo y las comodidades y lujos excesivos. Se recomienda el uso de materiales innovadores y alternativos sostenibles
- Aplicar lo que de manera genérica podemos denominar 'ecotécnicas'* en el diseño arquitectónico y la construcción. Estas ecotécnicas incluyen el uso de energía alterna, captación y reutilización de agua pluvial (y donde este disponible, de agua fluvial y lacustre), reciclaje de todo tipo de desechos y basuras, ventilación natural cruzada en lugar de aire acondicionado, un alto nivel de autosuficiencia alimentaria (a través de acuicultura, huertos, 'granjas ecológicas', etc.), el uso de materiales de construcción locales y técnicas autóctonas (pero donde haga falta, modernizadas, a fin de lograr una mayor eficiencia), la adaptación de las formas arquitectónicas al entorno natural (los edificios no deben dominar al paisaje y la vegetación circundantes sino, al revés, supeditarse a ellos, ya que éstos constituyen el atractivo principal, junto con la fauna silvestre y, cuando se presenta el caso, el entorno cultural autóctono), etc.
- Deberán tomarse en cuenta en el diseño los aspectos relativos a control de insectos, reptiles y roedores. El enfoque correcto es minimizar las oportunidades de intrusión (utilizando mallas mosquiteras, por ejemplo), más que recurrir a matar a la fauna nociva.
- En caso de proceder, se tomarán consideraciones sísmicas en el diseño y previsiones contra tormentas tropicales y huracanes.



*Ejemplos Ilustrativos de Proyectos Arquitectónicos de Ecolodges elaborados por el Arquitecto Héctor Ceballos – Lascuráin

**"Es un instrumento desarrollado para aprovechar eficientemente los recursos naturales, que permiten la elaboración de productos y servicios, así como el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y materiales diversos para la vida diaria" (Centro Universitario de Ciencias Biológicas y Agropecuarias, Universidad de Guadalajara, Mexico, 2013).

Lineamientos generales de diseño arquitectónico y construcción (III)

Para la construcción

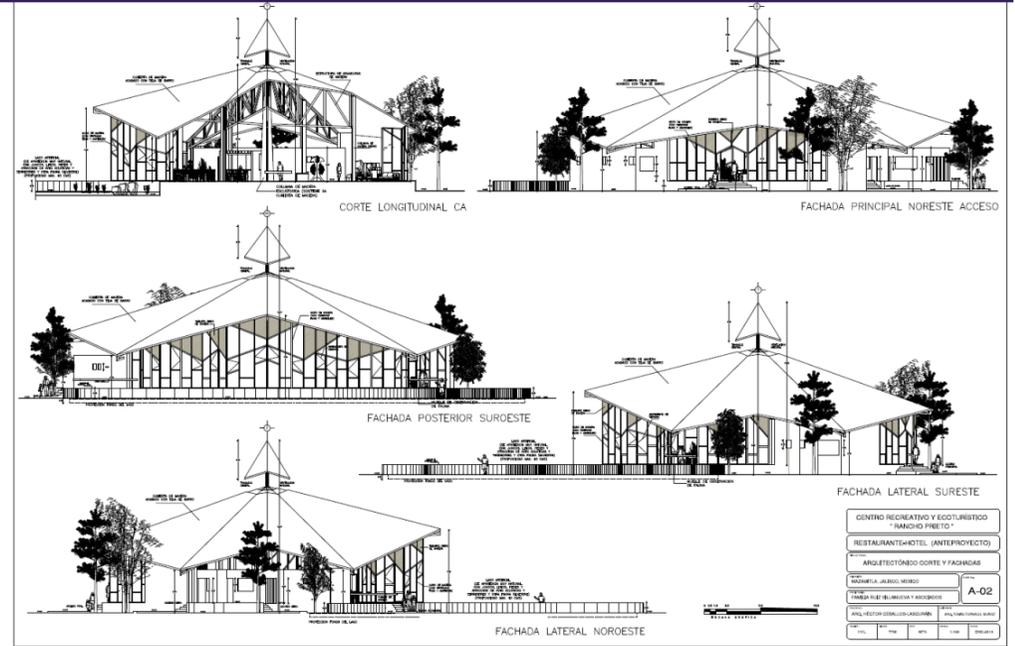
- Las excavaciones para cimientos deberán, dentro de lo posible, hacerse a mano (evitando maquinaria pesada).
- La construcción y el decorado deberán siempre aprovechar los materiales y la mano de obra locales (incluyendo artistas y artesanos del lugar).
- Hacer provisiones para futura expansión, a fin de minimizar demoliciones y desperdicios futuros.
- Las especificaciones de construcción deberán reflejar los intereses ambientales y de conservación respecto a los productos maderables y otros materiales de construcción

Para el mobiliario y equipamiento

- El equipamiento y amueblado interior deberán ser a base de recursos locales, excepto donde se requieren ciertos equipos y accesorios no disponibles localmente.
- Proveer facilidades para el desarrollo de actividades sucias (limpieza de botas, duchas al exterior, áreas para colgar impermeables, etc.).
- Recurrir a techados a senderos de uso intensivo para proteger de la erosión y ofrecer resguardo de la lluvia a los turistas.
- Incluir áreas para guardar útiles de viaje, como maletas, bolsos, mochilas, botas de caucho, sombreros, etc.
- Ofrecer a los ecoturistas un espacio que pueda alojar amplio material de consulta (libros, publicaciones periódicas, listas de especies, mapas), mobiliario cómodo para lectura y consulta, así como un libro para anotaciones de observaciones de fauna y flora importantes y quejas y sugerencias.
- Deberá de evitarse equipos de alto consumo energético y materiales peligrosos .
- Tratar de incluir siempre en el diseño del conjunto ecoturístico, un centro de interpretación para visitantes, aunque sea pequeño y modesto, pero atractivo y didáctico, que incluya maquetas, diagramas, exposición de fotos de la fauna y flora silvestres, muestras de artesanías, cultura local, etc.
- En la medida de lo posible, deberán proporcionarse oportunidades para visitantes minusválidos (andadores para sillas de ruedas, rampas en lugar de escaleras, servicios sanitarios de diseño especial, etc.).
- Exhibir en lugares visibles códigos de conducta ambiental para turistas y personal empleado.
- Se propone como herramientas innovadoras el acristalamiento de ventanas de control solar



Ejemplo ilustrativo planificación de proyectos de Centros de Visitantes*

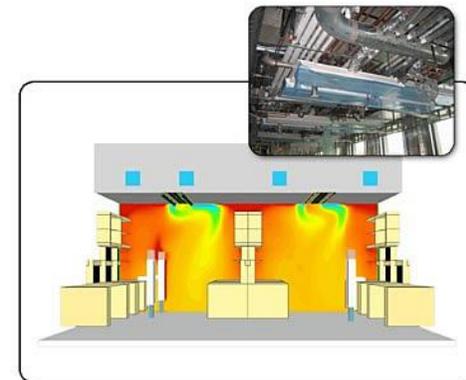
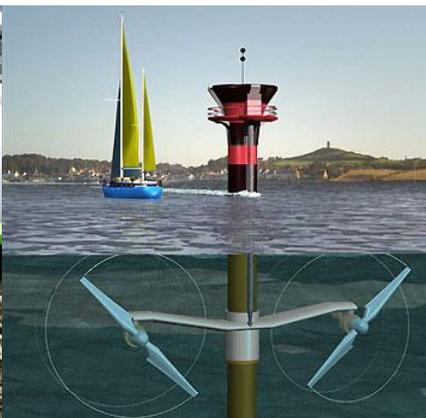


*Ejemplos Ilustrativos de Proyectos Arquitectónicos de Centros de Visitantes elaborados por el Arquitecto Héctor Ceballos – Lascuráin

Lineamientos generales de instalaciones, fuentes de energía alternas y tratamiento de desechos en ANPs (I/II)

Instalaciones y fuentes de energía alternas

- Los elementos paisajísticos deberán ubicarse de manera que faciliten la ventilación natural de los edificios y eviten el consumo innecesario de energía en general.
- Considerar el uso de fuentes activas o pasivas de energía solar (ya sea para calentar agua o, en sitios de difícil acceso, para generar electricidad), energía hidroeléctrica y energía eólica (si procede). Se recomienda utilizar sistemas de control inteligentes del agua y de la energía
- Las tuberías de agua deberán ubicarse de manera de requerir el menor movimiento de tierra posible, adyacentes a caminos y senderos cuando ello es posible.
- Las técnicas de generación de energía hidroeléctrica, en caso de utilizarse, deberán causar un mínimo impacto ambiental.
- Evitar o minimizar el uso de aire acondicionado (sólo es recomendable en espacios donde pueda haber computadoras o equipos especiales de investigación). El diseño deberá utilizar técnicas naturales de ventilación cruzada para producir confort humano (cuando mucho, si es inevitable, recurrir a ventiladores eléctricos de plafón).
- Como herramientas innovadoras para la gestión de residuos se propone el uso de energía maremotécnica, bio-fuel (algas, semillas de girasol, aceite de coco o cactus) y sistemas de módulos de refrigeración conocidos como “Chilled Beam Systems”



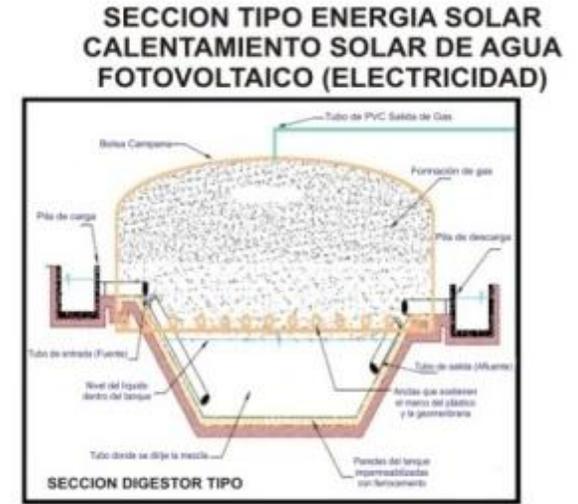
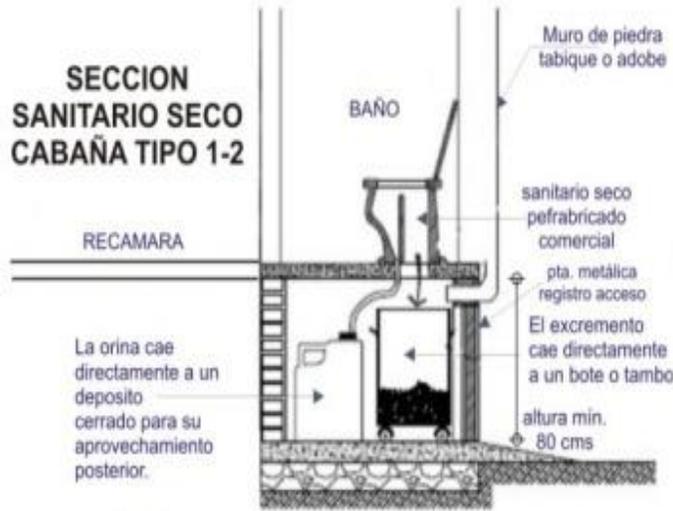
Lineamientos generales de instalaciones, fuentes de energía alternas y tratamiento de desechos en ANPs (II/II)

Tratamiento de desechos

- Suministrar instalaciones sanitarias y de recolección de basura en sitios estratégicos para uso de turistas y otras personas que no lo sean, y proveer métodos ambientalmente adecuados para remover basura (de preferencia, inducir a los visitantes a no tirar basura, sino sacarla del área natural correspondiente).
- Proveer instalaciones para el reciclaje de desperdicios.
- Utilizar tecnologías apropiadas para el tratamiento de desechos orgánicos tales como tanques sépticos, de composta y de biogás.
- Emplear métodos para reciclar el agua de desecho para usos no potables y tratar aguas contaminadas o sucias antes de retornarlas al medio ambiente.
- Para la gestión de residuos y el tratamiento de desechos se recomienda técnicas de saneamiento ecológico, reciclaje y purificación natural de las aguas grises, el uso de cañaverales para el drenaje de las aguas grises e incentivos operacioneales (internos)
- Como herramientas innovadores para el tratamiento de desechos se propone el uso de algas y piscinas de radiación ultravioleta, la creación de humedales artificiales, reutilizar el compost para la jardinería, la reconversión del gas producido en energía eléctrica



Ejemplo ilustrativo de fuentes de energía alternas y tratamiento de desechos*



*Proyecto Eco-turístico de Miatatlan – Arquitecto Héctor Ceballos- Lascuráin

Lineamientos generales de manejo de la biodiversidad (flora y fauna) (I)

Lineamientos para el manejo de la flora

- Llevar a cabo una intensa campaña educativa y de concientización ambiental con la población en general (local y visitante), mostrándole la fragilidad e importancia ecológica de las plantas y orientándole a su respeto contando con la participación de toda la cadena de valor turística
- Conservar al máximo la vegetación nativa del lugar, evitando la introducción de especies exóticas.
- Si es el caso, llevar a cabo una labor de reforestación con especies nativas.
- Habrá que concientizar a visitantes y lugareños a fin de que ejerzan la mayor cautela en el encendido y extinción de fogatas, a fin de evitar incendios sobre la vegetación nativa.
- Habrán de aplicarse criterios de rotación y moratoria en sitios de camping, a fin de permitir la regeneración tanto de suelos como de la vegetación.
- Deberá establecerse , de manera estricta y esquemática, un programa de monitoreo de impactos turísticos sobre la vegetación.
- Como indicador visual de límite de cambio aceptable (LCA) a verificarse periódicamente (con intervalos máximos de seis meses), se empleará el que en ningún caso aparezca en un m² de sendero más de un 30 % de superficie correspondiente a raíces de árbol expuestas. Asimismo, en ningún caso se permitirá que más del 30 % de las raíces expuestas muestren más de la mitad de su sección transversal a la intemperie.
- En cuanto aparezca a la orilla del sendero una planta comprobadamente exótica, ésta será extirpada.



Lineamientos generales de manejo de la biodiversidad (flora y fauna) (II)

Lineamientos para el manejo de la fauna

- Realizar una labor muy amplia de concientización ambiental y educación ecológica entre turistas, poblaciones locales y operadores turísticos (sobre todo guías), a fin de que no se perturbe a la fauna nativa silvestre, evitando aproximarse demasiado a ella.
- Evitar interferir con la fauna silvestre tanto durante el período de construcción como el de operación día a día.
- En general, se estimulará al público que visita áreas protegidas a observar a las aves y otra fauna por telescopio y binoculares, a fin de evitar su aproximación excesiva y a conocer mejor a las diversas especies.
- Se deberá crear un mayor número de torres de observación (tipo "escondite" - "blinds" o "hides" en inglés) en las áreas protegidas, sobre todo en los sitios donde hay itinerarios pedestres, y se estimulará al público a hacer uso de ellos para observar las aves y demás fauna silvestre que se presente.
- Educar al público en general a no gritar ni hacer ruidos fuertes (con radios, escapes de automóviles, motocicletas, etc.), sobre todo en áreas de concentración y anidación de aves silvestres.
- Educar al público en general a no usar vestimentas de colores brillantes cerca de áreas de concentración y reproducción de fauna, incluyendo áreas de anidación de aves, ya que pueden ahuyentar o perturbar a las aves.
- Prohibir todo tipo de actividades de cacería en el área de influencia del Centro de Atención al Visitante.
- Evitar la introducción de animales domésticos y especies exóticas en el área de influencia del Centro de Atención al Visitante.
- Prohibir el arrojo de basuras en general (y particularmente en playas, dunas y lagunas). Ciertas basuras inorgánicas (sobre todo de plástico) pueden propiciar que las aves se enreden en ellas. La basura orgánica (sobre todo residuos de alimentos de picnic) puede cambiar los hábitos alimenticios de la fauna silvestre y propiciar la proliferación de ratas, carroñeros, hormigas, avispas, abejas, etc.
- Prohibir estrictamente que los turistas alimenten a la fauna silvestre.
- Aplicar y hacer cumplir estrictamente las leyes y los reglamentos de caza, haciendo respetar las vedas y temporadas de caza.



Lineamientos generales de manejo de la biodiversidad (flora y fauna) (III)

- Aplicar y hacer cumplir estrictamente las leyes y los reglamentos de caza, haciendo respetar las vedas y temporadas de caza.
- Respetar vedas y restricciones en cuanto a pesca y captura de especies marinas (evitar la sobrecaptura de especies que ya escasean o cuyos precios se han elevado demasiado).
- Prohibir la colecta de conchas, caracoles y otras especies marinas en las playas que son parte de áreas protegidas y estimular a la colecta limitada en las demás playas.
- Controlar estrictamente las derramas de aceite y combustible en el mar y en los cuerpos de agua dulce, limitando asimismo las emisiones de gases (mediante revisiones periódicas de control de afinación y carburación).
- No permitir la circulación de vehículos motorizados de ninguna especie en playas y dunas.



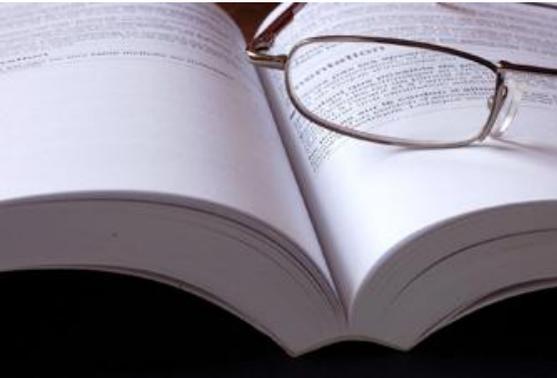
Lineamientos generales de la cadena de suministro

- Ofrecer “amenities” sostenibles y biodegradables e incluir en las habitaciones un manual de consumo eficiente
- Minimizar la cantidad de productos superfluos e innecesarios
- Favorecer el uso de contenedores reutilizables y la compra de producto y material en volumen
- Uso de productos de limpieza biodegradables y no corrosivos
- Oferta gastronómica local y nacional
- Preferencia al uso de productos de comercio justo
- Minimizar el uso del papel
- Como herramientas innovadoras se propone la donación “amenities” y productos que ya no se requieran a los integrantes de la comunidad local, el uso de sistemas de lavandería magnéticos sin detergentes, el bicarbonato de sodio y soluciones de sales minerales o filtro UV para los tratamientos de la piscina, en el que caso que haya, y el uso de ropa de cama, toallas, alfombras y albornoces de algodón orgánico



Lineamientos generales de la gestión socio - cultural

- Considerar el patrimonio natural del entorno como un activo más de la comunidad
- Garantizar los derechos de los trabajadores y condiciones laborales seguras
- Realizar programas de capacitación a la comunidad acerca del proyecto turístico
- Emplear mano de obra local
- Realizar programas de capacitación para clientes acerca de la comunidad local, de la cultura y de sus tradiciones
- Realizar programas para aliviar la pobreza que pueda existir en la zona y que beneficien a la comunidad
- Crear un código ético de conducta tanto para trabajadores como empleados
- Ofrecer programas de atención médica a los empleados locales



Lineamientos generales de la gestión hotelera

- Existencia de programas de evaluación y monitoreo del impacto medioambiental (EIA en sus siglas en inglés)
- Monitoreo de los fenómenos naturales ocurridos en la zona
- Incluir los derechos de los trabajadores en el contrato laboral
- Programas para garantizar el transporte y el alojamiento de los empleados
- Ofrecer a los clientes productos realizados artesanalmente por comunidades con materiales autóctonos de la zona
- Sensibilización de empleados y clientes con las políticas y misión de gestión sostenible del Centro de Atención al Visitante
- Existencia de políticas de Responsabilidad Social Corporativa
- Se recomienda acciones de marketing responsable y sostenible y la inclusión de programas de compensación por emisiones de carbono
- Como herramientas innovadoras se propone el uso de incentivos para causas medioambientales en las que el cliente pueda contribuir y programas como “Planta un árbol al día”



Lineamientos específicos para Centros de Atención al Visitante Especializados

En el caso de Centro de Atención al Visitante en la costa:

- Incluir parque submarino bien delimitado y protegido, rutas y mapas de buceo, centros de interpretación / museos ad hoc, espacios para ubicación de equipos de buceo y snorkeling, puertos y marinas de embarque, embarcaciones de alto nivel de confort, seguridad y adecuación a las actividades marinas y submarinas (equipos de snorkeling y buceo), cámaras hiperbáricas, folletos y carteles con ilustraciones de los animales marinos y costeros.

En el caso de Centro de Atención al Visitante dirigidos fundamentalmente a observadores de aves:

- Se requiere una infraestructura física de alto valor de interpretación, incluyendo adaptación de comedores con barandillas para observación de aves, alimentadores con agua azucarada para colibríes, alimentadores de frutas para aves frugívoras, torres de observación, escondites (“hides” o “blinds” en inglés) para la observación sigilosa de las aves (incluyendo “leks” – vistosos displays de machos frente a hembras), folletos y carteles con ilustraciones de las aves de la región, senderos señalizados, puentes y pasarelas de alto atractivo e innovación en sí mismas; en su caso: puntos de embarco y desembarco, tarabitas o funiculares.

Lineamientos específicos para Eco-glamping

- Ya que el 'glamping' es una nueva tendencia que permite planificar viajes en la naturaleza con las comodidades de un hotel pero al estilo camping y cumpliendo con los estándares de sostenibilidad, se requiere de la apropiada aplicación de tiendas de campaña de la más reciente tecnología (materiales modernos, resistentes a la intemperie – tanto sol como agua, lluvia, nieve, etc.), de gran comodidad, utilización de mallas mosquiteras alrededor de las camas, hamacas, áreas informales para fogatas y cenas al aire libre, etc.



Bibliografía

- Héctor Ceballos-Lascuráin – “Definición de de criterios de arquitectura ambiental, ecotécnicas y energías alternas”, 2013
- Héctor Ceballos-Lascuráin – “Tourism, Ecotourism and Protected Areas.” IUCN. Gland, Suiza. 1996.
- Héctor Ceballos-Lascuráin – “Capítulos 1 y 3 de International Ecology Guidelines.” The International Ecotourism Society, Burlington, Vermont. 2002.
- Héctor Ceballos-Lascuráin – “Ecoturismo: Naturaleza y Desarrollo Sostenible”. Editorial Diana. México, DF. 1998.
- Arturo Crosby – Consideraciones Generales para un Centro de Atención al Visitante en Amazonía
- Ejemplos Ilustrativos de Proyectos Arquitectónicos de Ecologes elaborados por el Arquitecto Héctor Ceballos – Lascuráin
- Guía para la Elaboración de un Plan de Negocios con enfoque hacia la Sostenibilidad – Universidad Externado / Instituto de Investigación de Recursos Biológicos / Unidad Administrativa Especial del Sistema de PNN / SENA – Bogotá 2007
- ProExport Colombia – www.colombia.travel
- Ecology Guidelines, The Nature Conservancy
- Going Green: Minimum Standard Towards a Sustainable Hotel, International Tourism Partnership (ITP)
- Certification for Sustainable Tourism, Costa Rica Tourism Board
- Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations A Guidebook, World Tourism Organization, 2004
- Practical Guide for Best Practices: Environmental Management in the Sector of Recreation Marinas, Tour Operators Initiative (TOI) for Sustainable Tourism Development
- Administración Área Natural Protegida Península Valdés
- Turismo de Costa Rica: www.visitcostarica.com
- Department of Sustainability, Environment, Water, Population and Communities – Australia: <http://www.environment.gov.au/parks/>



Gustavo Bassotti
Manager T&L América
gbassotti@tladvisors.com
www.tladvisors.com

Paloma Zapata
Senior Consultant T&L
pzapata@tladvisors.com
www.tladvisors.com

María Amézola
Senior Analyst T&L
mamezola@tladvisors.com
www.tladvisors.com

Arq. Héctor Ceballos-Lascuráin
**Consultor Internacional en Arquitectura Ambiental,
Ecoturismo y Planeación Regional**
Director General PICE
ceballos@laneta.apc.org
<http://www.ceballos-lascurain.com>

Arturo Crosby
Presidente FORUM NATURA INTERNACIONAL
director@forumnatura.org
www.forumnatura.org

AVIAEXPORT
Ricardo Ramírez
Sandra Abreu
www.aviaexport.com.co