



Manual Operativo del Circuito del Café





I.PREÁMBULO	3
II.CONSIDERACIONES.....	3
III.CAPÍTULO I: DEFINICIONES Y AMBITO DE EJECUCIÓN	4
IV.CAPÍTULO II: DE LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN.....	7
V.CAPÍTULO III: DEL PRONUNCIAMIENTO DE LA ENTIDAD FACULTADA SOBRE LA AUTORIZACIÓN DE USO.....	8
VI.CAPÍTULO IV: DE LA SUPERVISIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE USO	8
VII.CAPÍTULO V: DE LA RENOVACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE USO	9
VIII.CAPÍTULO VI: DE LA TERMINACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE USO.....	9
IX.CAPÍTULO VII: DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD FACULTADA.....	11
X.CAPITULO VIII: DE LOS DERECHOS Y COMPROMISOS DEL USUARIO AUTORIZADO	11
XI.ANEXOS.....	14
Anexo N° 1: Requisitos Legales y Requisitos MIDA/ATP para Fincas Agroturísticas.....	14
Anexo N°2: Compendio de Buenas Prácticas Turísticas.....	15
Anexo N° 3: Principios éticos de los participantes en el Circuito del Café.	28
Anexo N°4: Formulario de Solicitud de Autorización de Uso de la Marca.....	29
Anexo N°5 Manual de Uso de la Marca Circuito del Café.....	32



I. PREÁMBULO

Las Organizaciones Miembros del Consejo Directivo del Circuito del Café: Asociación de Café Especiales de Panamá (SCAP), Asociación de Productores de Renacimiento (APRE), Fundación de Cafetaleros de Tierras Altas y Renacimiento (FUNCATARE), Asociación de Productores Agro Ecológicos y Turísticos de Hornito (Hornito), Cámara de Turismo de Renacimiento, Cámara de Comercio, Industria y Agricultura de Tierras Altas, Cámara de Comercio, Industria y Agricultura de Chiriquí, Cámara De Comercio, Industria y Agricultura De Boquete, Centro de Competitividad de la Región Occidental (CECOMRO), y la Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa (APEDE), en consenso con **Instituciones Estatales:** Autoridad de Turismo de Panamá (ATP), Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA), y el Ministerio del Ambiente (MiAmbiente), acuerdan aplicar el presente Manual Operativo de Uso de la marca Circuito del Café, para las autorizaciones de uso de la misma relacionada con el sector turismo, bajo las siguientes consideraciones:

II. CONSIDERACIONES

Que según Boletín Oficial de la Propiedad Industrial N° 363 del 11 de abril del año 2019, que maneja Dirección General del Registro de la Propiedad Industrial del Ministerio de Comercio e Industrias, **la Marca Circuito del Café**, está registrada por la Autoridad de Turismo de Panamá.

Que el parque cafetalero, núcleo central de la Marca Circuito del Café, se conforma en la zona alta cafetalera, localizada en el extremo Norte de la Provincia de Chiriquí y que constituye la zona de amortiguamiento para y entre El Parque Nacional Volcán Barú, Parque Internacional La Amistad (PILA) – corredor biológico de importancia mundial y patrimonio natural de la humanidad – y la Reserva Forestal Fortuna.

Que de acuerdo con la nota **N°120-PyD-N-193-2019** del 26 de noviembre de 2019, el Administrador General de Turismo, Iván Eskildsen, informa que la Autoridad de Turismo de Panamá autoriza al Centro de Competitividad de la Región Occidental al uso de **la Marca Circuito del Café**, en el material promocional que se desarrolle para promover esta iniciativa, además se ha informado en la citada nota que, una vez constituido el Consejo Directivo del Circuito del Café, entiéndase, que cuente con su personería jurídica, la Autoridad de Turismo de Panamá cederá los derechos de la marca.

Que la gestión Socio-Productiva y Ambiental de la zona que da sustento al Circuito del Café, es realizado en gran parte por las organizaciones e instituciones, aglutinadas en el Consejo Directivo del Circuito del Café.

Que los miembros del Consejo Directivo del Circuito del Café desarrollaron conjuntamente el presente Manual Operativo de Uso de **la Marca Circuito del Café**.



Que una vez se suscriban los contratos de Licencia con la entidad designada a saber, el Centro de Competitividad de la Región Occidental (CECOMRO), esta entidad tendrá la categoría de Entidad Facultada según las definiciones del presente reglamento, hasta que el Consejo Directivo cuente con personería jurídica y decida revisar el estatus.

El manual operativo puede ser modificado en el momento que se considere necesario, y la sesión para tal efecto debe contar con un quorum de 2/3 del Consejo Directivo del Circuito del Café en reunión convocada con 30 días de anticipación.

III. CAPÍTULO I: DEFINICIONES Y AMBITO DE EJECUCIÓN

Artículo 1.- A efectos de la aplicación del presente Reglamento, se establecen las siguientes definiciones

Área de Influencia del Circuito del Café (CC): Aquellos Distritos y Corregimientos, que tienen corredores turísticos o vecindad con ellos y/o que tengan un vínculo cultural y/o agroecológico y/o comercial con ellos y por ende formen parte del parque cafetalero Chiricano.

Contrato de Membresía al Circuito del Café: Se trata del documento por medio del cual la Entidad Facultada autoriza ciertos beneficios y demanda ciertas responsabilidades sobre el uso de la Marca Circuito del Café a los diferentes Usuarios Autorizados del Sector que han cumplido con los requisitos establecidos en el Manual Operativo por un periodo determinado y que debe ser firmada por el usuario como aceptación de las condiciones establecidas.

Consejo Directivo del Circuito del Café: Máxima instancia de Gobernanza del Circuito del Café está conformado por un delegado y su suplente de:

1. Cámara de Comercio, Industria y Agricultura de Chiriquí
2. Cámara de Turismo de Renacimiento.
3. Cámara de Comercio, Industria y Agricultura de Boquete
4. Cámara de Comercio, Industria y Agricultura de Tierras Altas
5. Fundación Centro de Competitividad de la Región Occidental
6. Asociación de Productores de Renacimiento
7. La Asociación Panameña de Cafés Especiales
8. La Fundación de Cafetaleros de Tierras Alta y Renacimiento.
9. Asociación de Productores Agro Ecológicos y Turísticos de Hornito
10. Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa
11. Autoridad de Turismo de Panamá
12. Ministerio de Ambiente
13. Ministerio de Desarrollo Agropecuario



Entidad Facultada para Autorizar el Uso (Entidad Facultada): Organismo o entidad designada por el Consejo Directivo del Circuito del Café para ejercer control sobre el uso adecuado de la Marca Circuito del Café. Así mismo, la Entidad Facultada es aquella encargada de administrar las autorizaciones de uso del Circuito del Café para los potenciales usuarios del sector turismo definido en el presente Manual Operativo.

Marca Circuito del Café: El logo-símbolo Circuito del Café registrado como marca por la Autoridad de Turismo de Panamá. Su uso se regirá por el Manual de Uso de la Marca administrado por la Autoridad de Turismo – ver Anexo N°5.



Circuito del Café (CC): El Circuito del Café se localiza en la Provincia de Chiriquí, situada en el extremo occidental de Panamá, en la frontera con Costa Rica. Conformado por cuatro distritos y dieciséis corregimientos, localizados en la parte alta de la Provincia de Chiriquí. El parque cafetalero que da sustento al Circuito del Café se desarrolla sobre ricos suelos de origen volcánico muy fértiles, su principal limitante es su topografía quebrada, donde predominan pendientes entre un 15-30%. Los corregimientos que conforman el Circuito del Café se desplazan desde el Oeste, colindante con Costa Rica donde comprenden los corregimientos de Rio Sereno, Cañas Gordas y Santa Clara; de aquí se desplaza hacia el Este sobre los corregimientos de Nueva California y Paso Ancho, siempre en un paisaje muy quebrado pero muy fresco, hasta el corregimiento de Cerro Punta, e inicia su descenso al corregimiento de Volcán y el corregimiento de Cuesta de Piedra; de allí se desplaza hacia el Este sobre el corregimiento de Alto Boquete y el corregimiento de Palmira, desplazándose hacia el Noreste hacia Jaramillo, al igual que Bajo Boquete y un poco más hacia el Noroeste el corregimiento de Los Naranjos, para volver a descender en el corregimiento de Hornito en el extremo este de la Provincia de Chiriquí.

Categoría de Usuarios: Para todos los usuarios se establece las siguientes categorías:

- **Fundador del Circuito del Café:** Todos los Usuarios, que cumplan de manera excepcional los requisitos (Ver Anexo N°1 y 2) aquí establecidos y soliciten la autorización de uso de la marca dentro de los primeros sesenta días después del lanzamiento de la plataforma de promoción y comercialización del Circuito del Café.



- **Miembro del Circuito del Café:** Todos los Usuarios, que cumplan los requisitos aquí establecidos y soliciten la autorización de uso de la marca.

Entiéndase por usuarios, las fincas agroturísticas y/o empresas de servicios complementarios.

Productos y/o Servicios Autorizados: Conjunto de productos y/ o servicios comercializados y/o prestados por una misma persona natural o jurídica del sector turismo, que obtiene la autorización de uso de **la Marca Circuito del Café** por parte de la Entidad Facultada, mediante la expedición del **Contrato de Uso de la Marca Circuito del Café**.

Adicionalmente, se establece la siguiente categorización que se incluirá en un registro:

- **Fincas en Desarrollo:** todas las fincas agroturísticas que cuente con un producto turístico, pero no con la certificación de MIDA/ATP, y que necesitan cumplir con todos los requisitos para considerarse finca agroturística y usuario miembro del Circuito del Café.
- **Fincas Incipientes:** todas las fincas agroturísticas que cuenten con un atractivo turístico, pero en fase inicial de desarrollo de su producto turístico, y que necesitan cumplir con todos los requisitos para considerarse finca agroturística y usuario miembro del Circuito del Café.
- **Fincas con Potencial Turístico:** todas las fincas que cuenten con un potencial turístico y que necesitan desarrollarse y cumplir con todos los requisitos para considerarse finca agroturística y usuario miembro del Circuito del Café.

Sector Objeto del Uso de la Marca Circuito del Café: Se trata del sector turismo, que comprende, entre otros: operadores turísticos, destinos turísticos, hospedajes y afines, que se encuentren y/o operen dentro del Área de Influencia del Circuito del Café y que se rijan bajo los Lineamientos de la ATP y MIDA y tengan en cuenta como guía para su mejora las **Buenas Prácticas Turísticas y Los Principios Éticos de los participantes del Circuito del Café, que se adjuntan en el Anexo No 2 y 3 de este manual de operaciones.**

Solicitante: Persona natural o jurídica, de derecho público o privado, que manifieste por escrito su intención de solicitar la autorización de uso de la Marca Circuito del Café.

Usuario Autorizado: Entidad, persona natural o jurídica, de derecho público o privado, que ha cumplido con los requisitos para obtener el Contrato de Uso de la Marca Circuito del Café por parte de la Entidad Facultada.



Artículo 2.-Ámbito de Ejecución.

El presente Reglamento es de obligatorio cumplimiento para todos aquellos solicitantes que voluntariamente expresen su interés de cumplir con los requisitos aquí establecidos, sean personas naturales y/o jurídicas, de derecho público o privado, que desarrollen actividades del sector, y que solicitan y obtienen de parte de la Entidad Facultada el Contrato de Uso de la Marca Circuito del Café.

Parágrafo. - La solicitud de autorización de uso debe estar motivada y alineada con los objetivos y valores excepcionales del Circuito del Café, evidenciando su contribución a realizarlos, a elevar la calidad de vida de los productores cafetaleros y colaboradores, la sostenibilidad ambiental, socioeconómica y cultural de la región.

IV. CAPÍTULO II: DE LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

Artículo 3.- Solicitud de Autorización del Uso de la Marca Circuito del Café. La solicitud de autorización de uso de la Marca Circuito del Café para potenciales usuarios será presentada por cualquier persona natural o jurídica que desarrolle actividades en el Sector Objeto ante la Entidad Facultada. El formulario de solicitud de autorización de uso de la Marca Circuito del Café se adjunta en el Anexo N° 4 de este manual de operaciones y está disponible en la página web del Circuito del Café.

Artículo 4.- Trámite. La Entidad Facultada revisará que los datos del solicitante en el formulario de solicitud de autorización de uso de marca sean completos y veraces, y resolverá en un máximo de diez (10) días hábiles, apoyada en los miembros del Consejo Directivo. El personal técnico de la entidad facultada realizará visitas a los solicitantes para verificar la veracidad y el cumplimiento de los requisitos.

Artículo 5.- Errores en el trámite. Si se omitió algún dato en el diligenciamiento del formulario de solicitud de autorización de uso de marca o no se cumplió con algún requisito habilitante, la Entidad Facultada notificará al Solicitante de esta situación para que la subsane en un término no superior a diez (10) días hábiles contados después de la notificación. En el caso que el solicitante no subsane las omisiones o el incumplimiento que le hayan sido notificados dentro del plazo señalado, se procederá al archivo de la solicitud hasta que sea subsanado el error o falla.

Artículo 6.- Criterios de evaluación. Son criterios de evaluación de la solicitud de autorización de uso de la Marca Circuito del Café, los siguientes:

Formalidad: la actividad del Solicitante deberá desarrollarse conforme a la normativa panameña; en este sentido, el Solicitante deberá contar con la documentación, permisos, licencias y/o autorizaciones que acrediten el cumplimiento de las normas y reglamentaciones vinculadas a su actividad asociada con el Sector Objeto, entre ellas las normas laborales,



fiscales, sanitarias y ambientales. En el caso de las fincas agros turísticas y servicios turísticos regulados por la Autoridad de Turismo de Panamá, contar con las debidas certificaciones y acreditaciones, las cuales se entenderán cumplidas con la firma y presentación del formulario.

Calidad y origen de los productos y servicios: se verificará que la calidad de los productos y servicios vinculados a la solicitud de autorización de uso de la Marca Circuito del Café sea consistente con los criterios establecidos en el Artículo 2 del presente Reglamento de Uso. En particular, los usuarios autorizados del sector objeto deberán, además de cumplir con los requisitos exigidos por la ley, observarán Los Lineamientos de Buenas Prácticas Turísticas, que se adjunta en el Anexo N°2 de este manual operativo, con el objetivo de aspirar a reconocimiento en calidad de sus productos y/o servicios.

Pertenencia a la región: el solicitante deberá sustentar el vínculo con la región del Circuito del Café y/o con su área de influencia y justificar la forma en que generará valor a la región al usar la Marca Circuito del Café, en sus productos, servicios y/o actividades promocionales.

Capacitación del personal que se encuentra en contacto con el consumidor: el Solicitante deberá demostrar la capacitación de su personal en el curso denominado: Circuito del Café, que de manera gratuita recibirá al adquirir la autorización de uso de la marca.

Uso de Café: Consecuente con la filosofía de agregar valor al productor cafetalero residente en el área del Circuito del Café, en todas las actividades y destinos que usen la marca Circuito del Café se promoverá, preparará y ofrecerá a los clientes cafés del área de influencia del Circuito del Café, en no menor condición que ningún otro café que no sea del área de mencionada.

Artículo 7.- Membresía. La membresía del Circuito del Café tendrá un valor anual establecido según el tipo de actividad.

Artículo 8.- El valor de la promoción, comercialización y de operación administrativa, será cubierto por los miembros del Circuito del Café a través del pago de la membresía anual fija para cada tipo de actividad. Este aporte será fijado por el Consejo Directivo del Circuito del Café.

Artículo 9.- Términos. El trámite para el otorgamiento del Contrato de Membresía del Circuito del Café, desde la presentación de la solicitud hasta el pronunciamiento de la Entidad Facultada, tendrá una duración no mayor de treinta (30) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud ante la Entidad Facultada, salvo lo establecido en el artículo precedente.

Parágrafo. - En caso de que el trámite requiera mayor tiempo de evaluación por la complejidad de la información presentada, la Entidad Facultada receptora de la solicitud podrá, previa notificación al Solicitante, extender el plazo de evaluación por un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles después de vencido el término inicial.



V. CAPÍTULO III: DEL PRONUNCIAMIENTO DE LA ENTIDAD FACULTADA SOBRE LA AUTORIZACIÓN DE USO

Artículo 10.- Contrato de Membresía del Circuito del Café. La Entidad Facultada expedirá el Contrato de Membresía del Circuito del café a la persona natural o jurídica que haya cumplido con los requisitos habilitantes, de acuerdo con lo establecido en el presente Manual Operativo.

Artículo 11.- Término de la autorización de uso de la Marca Circuito del Café. La Entidad Facultada concederá el uso de la Marca Circuito del Café por un término de un año, después de lo cual el Usuario Autorizado deberá hacer solicitud de renovación.

Artículo 12.- Negación de la autorización de uso de la Marca Circuito del Café. Si el procedimiento es desfavorable, la denegatoria de la autorización de uso de la Marca Circuito del Café debidamente sustentada, será notificada mediante carta o correo electrónico enviada al Solicitante a la dirección de contacto relacionada para notificaciones en la solicitud de autorización de uso.

Parágrafo. - El Solicitante podrá apelar la decisión ante el Consejo Directivo del Circuito del Café dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación, cuya resolución será final y definitiva, lo cual significa que no podrá ser controvertida en ninguna otra instancia.

VI. CAPÍTULO IV: DE LA SUPERVISIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE USO

Artículo 13.- Supervisión. Las Entidad Facultada supervisará el correcto uso de la Marca Circuito del Café, para lo cual podrán:

- ✓ Observar la correcta aplicación de la Marca Circuito del Café.
- ✓ Verificar el cumplimiento de las condiciones por las cuales se otorgó el Contrato de Uso.
- ✓ Requerir información a fin de verificar el correcto uso de la Marca Circuito del Café.
- ✓ Velar por el mantenimiento de las bases de datos actualizadas de su oferta turística, que podrán ser solicitadas por la entidad Facultada.

VII. CAPÍTULO V: DE LA RENOVACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE USO

Artículo 14.- Solicitud. La solicitud de renovación del Contrato de Uso deberá ser presentada por la parte interesada dentro de los sesenta (60) días calendarios anteriores al vencimiento de esta. De no presentarse la solicitud de renovación en el plazo estipulado, la autorización se mantendrá hasta la fecha expresa en el documento de aprobación y en consecuencia el usuario deberá suprimir el uso de la Marca Circuito del Café, cesar inmediatamente la oferta de productos y/o servicios que usen la marca Circuito del Café, así como retirar del mercado los productos que llevan dicha marca en un plazo máximo de dos (2) meses contados a partir de la fecha so pena de someterse a la interposición de una acción de infracción de derechos de propiedad intelectual.



Adicionalmente, deberá regresar el material promocional relacionado con **la Marca Circuito del Café** que el Usuario Autorizado tenga en existencia.

Artículo 15.- Requisitos de la solicitud de renovación. Si al momento de realizar la renovación de la autorización de uso, el Usuario Autorizado manifiesta tener los mismos productos y/o servicios que ya se encuentran autorizados, solo será necesario presentar la solicitud formal de renovación.

Parágrafo. - En el caso en que la solicitud de renovación requiera modificaciones al Contrato de la Membresía anterior, el Solicitante deberá completar la información correspondiente y anexar los documentos que la Entidad Facultada le solicite.

Artículo 16.- Reglas aplicables a la renovación. Son aplicables al procedimiento de renovación las disposiciones que rigen el otorgamiento del Contrato de Membresía del Circuito del Café, en cuanto corresponda.

VIII. CAPÍTULO VI: DE LA TERMINACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN DE USO

Artículo 17.- Terminación. La autorización de uso de la Marca Circuito del Café terminará una vez vencido el término de vigencia por el cual fue otorgada el Contrato de Uso sin que esta hubiera sido renovada o por la verificación de cualquier causal de terminación unilateral de la autorización por parte de la Entidad Facultada correspondiente.

Artículo 18.- Terminación unilateral. La Entidad Facultada podrá dar por terminada la autorización de uso en los siguientes casos:

- i. Cuando se verifique el reiterado mal uso y/o incumplimiento del Contrato de Uso de la Marca Circuito del Café establecidas en el presente Manual Operativo.
- ii. Cuando por segunda ocasión consecutiva, el Usuario Autorizado no implemente las recomendaciones de la respectiva Entidad Facultada en cuanto al mejoramiento o revisión de la aplicación de **la Marca Circuito del Café** en los Productos y/o Servicios Autorizados.
- iii. Cuando se verifique que el Usuario Autorizado ha utilizado las marca Circuito del Café en productos y/o servicios diferentes a los específicamente autorizados por medio del Contrato de Uso emitida por la Entidad Facultada.
- iv. Cuando se verifique alguna inconsistencia grave en la documentación o información presentada por el Usuario Autorizado.
- v. Cuando el Usuario Autorizado venda o promocióne café y no se ofrezca café que provenga del Circuito del Café.



Artículo 18.- Procedimiento. Producida una o más causales de revocación, la Entidad Facultada receptora de la solicitud le comunicará al solicitante las observaciones correspondientes a fin de que presente sus descargos, otorgándole para tal efecto un plazo no mayor de quince (15) días hábiles después de recibida la notificación.

Vencido dicho plazo, la Entidad Facultada receptora de la solicitud procederá a efectuar la evaluación correspondiente y emitirá su pronunciamiento, el cual, de ser desfavorable, producirá la revocación de la membresía del **Circuito del Café**. El pronunciamiento que dé la Entidad Facultada podrá ser impugnado ante el Consejo Directivo del Circuito del Café conforme a lo señalado en el Artículo 12 del presente Reglamento de Uso.

Artículo 19.- Nueva solicitud. En caso de revocación de la autorización de uso, el usuario autorizado podrá solicitar una nueva autorización al cumplir con los requisitos descritos.

Parágrafo.- En el caso que se verifique que el Usuario Autorizado ha trasgredido el principio de veracidad, mediante la presentación de documentación o información falsa y similares, el Usuario Autorizado, previa evaluación de la Entidad Facultada receptora de la solicitud, podrá ser inhabilitado para solicitar una nueva autorización de uso, hasta por el plazo de un (1) año, sin perjuicio de las acciones administrativas, civiles y penales que se pudieran iniciar la Entidad Facultada o el titular de **la Marca Circuito del Café**.

Artículo 20.- Consecuencias de la revocación: cuando se produce la revocación de la autorización de uso, el Usuario Autorizado queda obligado a:

- ✓ Cesar inmediatamente la membresía, y por ende la oferta de productos y/o servicios que usen la marca Circuito del Café, así como retirar del mercado los productos que lleven dicha marca en un plazo máximo de dos (2) meses contados a partir de la notificación de la revocación, so pena de someterse a la interposición de una acción de infracción de derechos de propiedad intelectual.
- ✓ Regresar el material promocional relacionado con **la Marca Circuito del Café** que el Usuario Autorizado tenga en existencia.



IX. CAPÍTULO VII: DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD FACULTADA

Artículo 21.- Derechos. La Entidad Facultada tendrán derecho a:

Ser reconocida como el ente facultado para la administración y autorización de uso de la Marca Circuito del Café.

Artículo 22.- Obligaciones. La Entidad Facultada se obliga a:

- i. Publicar los requisitos y lineamientos de los bienes o servicios objeto de la autorización de uso de la Marca Circuito del Café.
- ii. Contar con la capacidad administrativa para responder las solicitudes de autorizaciones de uso, en términos de disposición en recursos de personal, técnicas y financieras.
- iii. Mantener actualizado el registro de los Usuarios Autorizados para el sector turismo. Dicho registro será publicado en la página oficial de cada entidad.
- iv. Velar por el correcto uso de **la Marca Circuito del Café** y notificar al Consejo Directivo del Circuito del Café sobre cualquier posible infracción cometida por terceros o por Usuarios Autorizados por el incumplimiento de los términos de autorización establecidos en los Reglamentos de Uso de la Marca Circuito del Café y en general, sobre cualquier acto que pueda afectar el buen nombre, reputación y prestigio de la región cafetera del Circuito del Café y/o de **la Marca Circuito del Café**.
- v. Cooperar en la defensa y protección de **la Marca Circuito del Café** procurando que se tomen todas las medidas correctivas para garantizar el adecuado uso de la marca por parte de los usuarios autorizados, o el cese del uso no autorizado de dicha marca por parte de terceros, entre otras.

X. CAPITULO VIII: DE LOS DERECHOS Y COMPROMISOS DEL USUARIO AUTORIZADO

Artículo 23.- Derechos. El Usuario Autorizado tiene derecho a:

- a) Utilizar la Marca Circuito del Café en los Productos y/o Servicios Autorizados, de acuerdo con los lineamientos que establezca el Consejo Directivo del Circuito del Café, que sean enunciados en la solicitud de uso de la marca Circuito del Café y aprobados por el Consejo Directivo del Circuito del Café.
- b) Recibir el soporte complementario para la correcta aplicación de **la Marca Circuito del Café**.
- c) Aparecer como miembros del Circuito del Café en la página web oficial del Circuito del Café.



- d) Aprovechar del reconocimiento de **la Marca Circuito del Café** como respaldo de calidad y origen a los Productos y/o Servicios Autorizados.
- e) Difundir su pertenencia, participación y compromiso con la región como Usuarios Autorizados de **la Marca Circuito del Café**.
- f) Participar en los programas de capacitación y fomento ofrecidos por el Consejo Directivo del Circuito del Café, la Entidad Facultada de la región o las diferentes instituciones aliadas.
- g) Ser promocionado en la Página Web (plataforma interactiva) de promoción y comercialización del Circuito del Café.

Artículo 24.- Compromisos. Los compromisos que asume el Usuario Autorizado son los siguientes:

- ✓ Utilizar **la Marca Circuito del Café** para el cumplimiento de los fines para los cuales ha sido creada, es decir, aprovechar la integración de los atributos y valores excepcionales que fueron reconocidos en la inscripción del Parque Internacional La Amistad (PILA)¹ como Patrimonio de la Humanidad, el Parque Nacional Volcán Barú y la Reserva Forestal Fortuna, donde se asienta el Parque cafetalero Chiricano, buscando que la comunidad cafetalera y los habitantes de la región sean quienes se beneficien principalmente del valor agregado que genera la Marca Circuito del Café al respaldar sus actividades, garantizando la preservación y sostenibilidad del paisaje y destacando la relevancia del café como cultivo principal de la región, sus valores e identidad.
- ✓ Mantener las condiciones y cumplir con la formalidad y calidad del personal e institucional mínimo al momento de ser autorizado por la Entidad Facultada.
- ✓ Utilizar **la Marca Circuito del Café** de acuerdo con los lineamientos que establezca el Consejo Directivo del Circuito del Café para autorizar su uso, quedando prohibida expresamente la alteración o modificación de los elementos que la componen.

1

El parque fue declarado Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en el año 1983, y declarado Parque Internacional de la Paz, al seguir la recomendación de la Unesco del año 1988. El Parque Internacional La Amistad es considerado como la primera Reserva Binacional de la Biosfera del mundo porque está ubicado entre Panamá y Costa Rica, y de ahí su nombre, La Amistad. Cubre 401.000 hectáreas de bosque tropical y es la reserva natural más grande de América Central. La UNESCO lo ha declarado Patrimonio de la Humanidad y es parte del Corredor Biológico Mesoamericano



- ✓ No desarrollar ninguna marca, logotipo, diseño, signo u obra que incorpore total o parcialmente **la Marca Circuito del Café** o cualquier otro signo que se asemeje o induzca a confusión con las mismas, asumiendo el compromiso de no proceder a su registro ni a su uso, ni en Panamá, ni ante ninguna otra jurisdicción. Abstenerse de usar o registrar cualquier signo distintivo (nombre comercial, marca, lema, etc), dominio de internet, nombre de usuario en una red social, o cualquier semejante, que sea igual o similar o que evoque, imite o reproduzca (total o parcialmente) la marca Circuito del café. Esta restricción se aplicará, particularmente, a las actividades de venta, promoción, distribución y empaque de sus productos, especialmente café y productos y servicios asociados a este.
- ✓ No reclamar para sí mismo ni para ningún tercero, la titularidad o cualquier otro derecho sobre **la Marca Circuito del Café**, aún después de la terminación de la presente autorización de uso, ni controvertir la validez de los derechos de sus titulares sobre dichos signos.
- ✓ Cumplir con los lineamientos para el uso de **la Marca Circuito del Café** de acuerdo con lo que oriente el Consejo Directivo del Circuito del Café y/o con el presente Manual Operativo y Contrato de Uso de **la Marca Circuito del Café**.
- ✓ Cumplir con los requisitos y criterios de calidad definidos para el Sector Objeto.
- ✓ Promover los valores excepcionales del Circuito del Café.
- ✓ Generar valor a la región cafetera del Circuito del Café.
- ✓ Cooperar con el Consejo Directivo del Circuito del Café en las acciones legales y judiciales relacionadas con el uso indebido o no autorizado de **la Marca Circuito del Café**.
- ✓ Velar por el correcto uso **la Marca Circuito del Café** y notificar a la Entidad Facultada sobre las posibles infracciones cometidas por terceros u otros Usuarios Autorizados del incumplimiento de los términos de autorización establecidos en el presente Manual Operativo o en general, de cualquier acto que pueda afectar el buen nombre, reputación y prestigio de la región cafetera del Circuito del Café y de **la Marca Circuito del Café**.
- ✓ El incumplimiento de los compromisos anteriores conllevará la terminación inmediata de la autorización de uso aquí concedida.



XI. ANEXOS

Anexo No 1: Requisitos Legales y Requisitos MIDA/ATP para Fincas Agroturísticas

REQUISITOS GENERALES

Toda persona natural o jurídica que desee estar vinculada a “Circuito del Café” deberá cumplir los siguientes requisitos, siempre y cuando apliquen al caso correspondiente:

✓ **Requisitos Generales Legales para todos los Miembros del Circuito del Café:**

Cumplir a cabalidad con la legislación que le sea aplicable en los aspectos turísticos, ambientales, socioculturales, económicos, laborales y otros requisitos que la persona o empresa suscriba.

✓ **Requisitos para fincas Agroturísticas (Certificación MIDA/ATP):**

Cumplir a cabalidad con los requisitos exigidos por el Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA) y la Autoridad de Turismo de Panamá (ATP) para recibir la certificación de finca Agroturística, descritos a continuación:

EVALUACIÓN DE FINCA

- Presencia de la actividad agropecuaria instalada y operando adecuadamente
- Presencia de actividades turísticas establecidas dentro de la Finca
- Haber cumplido con las recomendaciones estético-ambientales del Manual de Seguridad de Agroturismo y los requerimientos de la ATP, documentos adjuntos en el Anexo N°5.
- Contar con personal permanente en la finca
- Vías de accesos para el fácil tránsito de vehículos
- Contar con agua para consumo humano (incluye la utilizada para la preparación de alimentos) para el uso de las instalaciones (baños, sanitarios, limpieza de la cocina).
- Participar en 3 capacitaciones MIDA-ATP

INFORME DE EVALUACIÓN

- Completar el Formulario de Registro de Finca Agroturística adjunto en el Anexo N°6, según corresponda, y presentación a la ATP de la documentación indicada en este formulario
- Recepción de Resolución de Registro

✓ **Requisitos para Empresas de Servicios Complementarios (Certificación ATP):**

- Completar el Formulario de Registro de Hospedaje Público, Agencia de Viaje o Turoperador de la ATP (ver anexo N°7)



Anexo No 2: Compendio de Buenas Prácticas Turísticas

Compendio de requisitos y criterios indispensables para hacer del Circuito del Café un destino turístico sostenible y competitivo, con calidad y enfocado a atender una demanda cada vez más exigente y mejor informada.

Este compendio se constituye en una herramienta que busca orientar a cada uno de los subsectores:

- establecimientos de alojamiento y hospedaje,
- establecimientos de expendio de alimentos y bebidas,
- agencias de viajes y tour operadores,
- fábricas de café tostado y productos derivados,
- fincas productoras de café,
- museos y centros culturales,
- prestadores del servicio de transporte turístico terrestre,
- guías de turismo,
- talleres y expendios de productos típicos y/o artesanales,
- parques temáticos,
 - turismo de aventura en la práctica de cabalgatas, canopy, tirolesa o arborismo

Para la elaboración de este compendio se gestionó el conocimiento acumulado por las distintas rutas turísticas, particularmente rutas cafeteras de Colombia y Centroamérica, que permitió generar un documento piloto, con base en los estándares de la industria turística. Estas prácticas fueron validadas por un grupo interdisciplinario de profesionales y actores de cada uno de estos subsectores, mediante talleres de trabajo, entrevistas en las cuales se contó con la presencia de empresarios que por su trayectoria, desempeño y liderazgo en procesos de calidad, realizaron un gran aporte a cada uno de los requisitos propuestos en este documento.

El proceso de validación, ajuste y apropiación de este documento deberá continuar, el proceso apenas inicia y el camino se podrá adicionar ampliar y/o profundizar en aspectos que los actores determinen como importantes para resaltar los atributos de la marca y el destino turístico. Esto significó un paso adelante para El Circuito del Café, el turismo de la región y una muestra ejemplar de unión entre todos y cada uno de los actores en la creación de un destino turístico con una sola meta: competitividad.

Agradecimientos muy especiales a todos y cada uno de los empresarios que colaboraron en la construcción del documento inicial a través de su participación en los comités técnicos de calidad y todos los asistentes a las reuniones y talleres validación y socialización.

OBJETIVOS

La implementación del “Compendio de Buenas Prácticas Turísticas” tiene como premisa:

- Fomentar la cultura cafetera en la región.



- Integrar a los sectores pertenecientes a la cadena productiva del turismo.
- Fomentar la legalidad de productos y servicios pertenecientes al sector turístico.
- Fomentar las buenas prácticas ambientales.
- Elevar la calidad y competitividad del destino turístico.

✓ **Requisitos de Seguridad:**

- Diseñar, implementar y mantener procedimientos documentados para identificar, prevenir y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales
- Contar con extintores con carga vigente.
- Señalar las diferentes áreas y secciones de sus instalaciones en cuanto a:
 - acceso y circulación de personas,
 - demarcación de áreas restringidas,
 - servicios,
 - aspectos referentes a la seguridad,
 - salidas de emergencias,
 - puntos de encuentro,
 - ubicación de extintores,
 - botiquines y
 - cual otra ubicación y/o elemento que pueda llegar a mitigar factores de riesgo
- Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de los productos químicos de alto riesgo, en las cuales debe estar indicados al menos la siguiente información:, a) composición del producto b) instrucciones de manejo seguro del producto ,transporte, almacenamiento ,forma de disposición final y manejo en caso de ingestión , derrame o de emergencia c) la información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos
- Tener dotación de seguridad para el manejo de productos y/o equipos que lo requieran
- Tener instructivos de operación segura de equipos que puedan generar algún riesgo
- Contar con un área para almacenamiento de productos químicos
- Controlar la interacción de los animales domésticos con los clientes
- Utilizar agua potable para consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con la legislación vigente
- Utilizar en las preparaciones gastronómicas productos con permiso o registro sanitario



- Apoyar los programas de seguridad turística que se estén desarrollando en la región y en el país
- Realizar controles periódicos de plagas (Manejo Integrado de Plagas) con una empresa competente

✓ **Requisitos de Tipo Ambiental**

- Contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales, en caso de que localmente no se cuente con un sistema de alcantarillado
- Dar a conocer las principales disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilegal de especies de flora y fauna adelantar acciones enfocadas a la prevención de este delito
- Registrar y monitorear el consumo de agua y energía periódicamente, fijar metas de ahorro y promover el uso eficiente de estos recursos
- Emplear productos de limpieza amigables con el medio ambiente
- Cumplir con las normas técnicas Sectores de turismo sostenibles
- Emplear en los equipos de refrigeración, aire acondicionado y sistemas de extinción de incendios, agentes refrigerantes y propelentes autorizado por personal certificado como competente en esa labor
- Implementar un programa de manejo integral de residuos sólidos que incluya criterios de sensibilización, separación y reciclaje y disposición adecuada de los mismos

✓ **Requisitos de Tipo Socio Cultural**

- Informar y provenir los atractivos prestadores de servicios y actividades relacionadas con el Circuito del Café
- Utilizar y promover el uso de diversos tipos de cafés producidos en la región y múltiples métodos de preparación de estos. Es indispensables presentar al cliente el perfil de la taza, así mismo, esta debe estar acompañada de una breve reseña sobre la cultura cafetera
- Dar a conocer a sus clientes las principales disposiciones legales vigentes en materia de explotación sexual con niños, niña y adolescente adelantar acciones enfocadas a la prevención de este delito
- Utilizar, promover y apoyar la gastronomía de los destinos pertenecientes al Circuito del Café
- Recibir al turista con una taza de café del paisaje cultural Cafetero
- Capacitar a todo el personal acerca del Circuito del Café (Conocimiento de la historia del café, el cultivo, la cosecha, la elaboración y los diferentes tipos de este)



✓ **Requisitos de Calidad y Gestión de Servicio**

- Suministrar información requerida por “Rutas del Paisaje Cultural Cafetero “para consolidación de datos estadísticos de la región
- Definir la responsabilidad y autoridad de cada uno de los puestos de trabajos y establecer manuales de funciones
- Contar con personal que acredite competencias laborales y/o capacitaciones en temas específicos de turismo Realizar actividades de capacitación continua (mínimo dos al año por persona) que permitan el cumplimiento de los requisitos de este Manual y una excelente prestación del servicio C se deben llevar registros de actividades de capacitación
- Disponer de información para los clientes, tanto en castellano como en inglés
- Brindar información al cliente sobre las tarifas vigentes y condiciones del servicio Establecer términos, condiciones, cancelaciones, y reembolsos Las tarifas deben estar publicadas en lugares visibles para el cliente
- Diseñar, implementar y mantener un procedimiento de evaluación de servicio y de atención de quejas y reclamos definiendo como mínimo el responsable de revisión tiempo máximo de respuesta y seguimiento
- Diseñar, implementar y mantener un programa de mantenimiento a su infraestructura, equipo y mobiliario
- Diseñar, implementar y mantener un procedimiento para selección de proveedores de productos y servicios incluyendo dentro de dicho procedimiento la revisión de cumplimiento de requisitos legales de los mismos realizar procesos de comercialización con proveedores legalmente constituidos
- Utilizar medios de promoción que no engañen al cliente respecto a característica del producto o servicio (publicidad engañosa)
- Capacitar y fortalecer las competencias laborales en temas específicos de turismo a la totalidad del personal

REQUISITOS ESPECIFICOS

REQUISITOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE (EAH)

Estos requisitos aplican para establecimientos de alojamiento rural y urbano.

- Disponer las instrucciones de emergencia y evacuación en un sitio visible de las habitaciones, al menos en inglés y español.
- Contar con dispositivos de reserva de agua de mínimo dos (2) días de consumo promedio con una ocupación del 100 %.



- Contar con espacios de parqueadero definidos y señalizados para al menos el 80% de las habitaciones en zona rural y 30% en zona urbana.
- Contar con un espacio para la recepción y atención de los clientes debidamente caracterizado y señalizado.
- Nota: Este requisito no aplica para: fincas tradicionales y casas de campo, en modalidad de alquiler completo.
- Garantizar al menos 16 horas de servicio al cliente en el área recepción.
Nota: Todo EAH debe garantizar comunicación abierta con al menos un empleado del establecimiento las 24 horas.
- Contar con un área para almacenamiento de herramientas y/o equipos.
- Todo el personal del EAH debe estar uniformado.
- Tener a disposición del cliente un teléfono fijo o celular con funcionalidad total, las 24 horas.
- Disponer de al menos un convertidor de voltaje y adaptadores de corriente.
- Cada alojamiento deberá tener una póliza de responsabilidad civil.

Habitaciones

- Contar con al menos una mesa de noche entre cada dos camas sencillas y dos mesas de noche por cada cama doble.
- Contar con closet o armario con puerta.
- Contar con al menos una silla o puesto de sofá.
- Contar ropa de cama blanca limpia, sin manchas, ni descosidas, sin huecos o perforaciones, de tejido 50 % poliéster y 50 % algodón como mínimo.
- Contar con colchones en buen estado con protectores (cubre colchón) y control de rotación vigente en cada habitación.
- Contar con almohadas con protector y funda (como mínimo una por puesto de cama).
- Contar con un inventario mínimo de dos juegos de dotación de cama por cama.
- Contar con cortinas, persianas, “Black out” o similares limpias, sin roturas ni manchas.

Baños

- Contar con baños independientes para el personal de servicio.
- Contar baños públicos separados por género con lavamanos, sanitario (con aro y tapa); espejo, dispensador con jabón líquido, toallas de papel para manos o secador eléctrico, cesto para papeles con tapa, portarrollos de papel, papel higiénico, y al menos un punto de



iluminación artificial y ventilación.

- Contar con un baño en cada habitación con lavamanos, sanitario (con aro y tapa) y ducha, con pisos o superficies antideslizantes; espejo, toallero, un juego de toallas por huésped (cuerpo y manos, sin manchas ni roturas), dispensador con jabón líquido, cesto para papeles con tapa, portarrollos de papel, papel higiénico, amenities (champú y jabón) y al menos un punto de iluminación artificial, conexión para aparatos eléctricos cerca del lavamanos con la indicación del voltaje, y ventilación.
- Nota: No se exige este requisito para fincas tradicionales en modalidad de alquiler completo, se requiere como mínimo un baño por cada cuatro (4) personas.

Restaurante

- El EAH debe asegurar la disponibilidad de desayuno, almuerzo y cena dentro de sus instalaciones, a solicitud del cliente.
- Contar con elementos de montaje limpios, sin roturas ni manchas.
- Contar con vajilla, cristalería y cubertería constituida por piezas homogéneas para cada presentación, en perfecto estado de conservación sin ralladuras, torceduras, ni roturas.

REQUISITOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE EXPENDIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS (EEAB)

Estos requisitos aplican para establecimientos de la industria gastronómica como restaurantes, cafés al paso y cafeterías.

- Contar con baños para clientes, separados por género; con al menos; lavamanos, sanitario (con aro y tapa); espejo, dispensador con jabón líquido, toallas de papel para manos o secador eléctrico, cesto para papeles con tapa, portarrollos de papel, papel higiénico, y al menos un punto de iluminación artificial y ventilación.
- Contar con baños para uso exclusivo del personal.
- Contar con espacios adecuados para almacenamiento de materias primas e insumos.
- Contar con un área delimitada para basuras con adecuada ventilación.
- Contar con mobiliario adecuado en las instalaciones, en buen estado de mantenimiento.
- Contar con elementos de montaje limpios, sin roturas ni manchas.
- Contar con vajilla, cristalería y cubertería constituida por piezas homogéneas para cada presentación, en perfecto estado de conservación sin ralladuras, torceduras, ni roturas.
- Todo el personal operativo debe estar uniformado.

REQUISITOS PARA FÁBRICAS DE CAFÉ TOSTADO Y PRODUCTOS DERIVADOS (FCTPD)



Estos requisitos aplican para plantas trilladoras de café, plantas de torrefacción de cafés y de productos comestibles derivados del café.

- Tomar las medidas necesarias para asegurar la inocuidad de los productos y la seguridad del cliente para fines demostrativos del proceso de producción.
- Contar con baños de uso exclusivo para clientes, separados por género, con al menos; lavamanos, sanitario (con aro y tapa), espejo, dispensador con jabón líquido, toallas de papel para manos o secador eléctrico, cesto para papeles con tapa, portarrollos de papel, papel higiénico, y al menos un punto de iluminación artificial y ventilación.
- Contar con un área de recepción de visitantes y personal capacitado para atender y guiar la visita.
- Contar con los elementos necesarios de dotación para cada uno de los visitantes.
- Realizar un recorrido a los visitantes donde se explique de manera precisa el proceso productivo de los productos elaborados en la planta de producción, con información interpretativa adecuada, en inglés y español.

REQUISITOS PARA FINCAS PRODUCTORAS DE CAFÉ (FPC)

Estos requisitos aplican para fincas productoras de café que pretendan presentar sus procesos productivos a los visitantes.

- Garantizar condiciones de seguridad en caso de ofrecer servicio de desplazamiento de los visitantes en cualquier medio de transporte utilizado.
- Contar con redes de servicios eléctricos conducidas a través de ductos o canaletas aislantes, las uniones deben estar protegidas por cajas en áreas de servicio y circulación de visitantes.
- Contar con baños de uso exclusivo para clientes, separados por género con al menos; lavamanos, sanitario (con aro y tapa), espejo, dispensador con jabón líquido, toallas de papel para manos o secador eléctrico, cesto para papeles con tapa, portarrollos de papel, papel higiénico, y al menos un punto de iluminación artificial y ventilación.
- Contar con mecanismos que permitan al visitante la realización de una visita asistida en el proceso productivo sin poner en riesgo seguridad del cliente.
- Realizar un recorrido a los visitantes donde se explique de manera precisa el proceso productivo, con información interpretativa adecuada, en inglés y español.
- Contar con un área de recepción de visitantes.
- Contar con una reseña ilustrativa de flora y fauna nativa.
- Identificar con su nombre local y nombre científico las especies de flora más representativas.



- Participar o desarrollar continuamente programas de mejora ambiental.
- Difundir la reseña histórica de la finca y aspectos relacionados con el legado cultural de la misma.

REQUISITOS PARA AGENCIAS DE VIAJES (AV)

Estos requisitos aplican para agencias de viajes y turismo, agencias de viajes operadoras y agencias de viajes mayoristas.

- Contar con instalaciones totalmente separadas de cualquier tipo de vivienda.
- Contar con baño, con al menos; lavamanos, sanitario (con aro y tapa), espejo, dispensador con jabón líquido, toallas de papel para manos o secador eléctrico, cesto para papeles con tapa, portarrollos de papel, papel higiénico, y al menos un punto de iluminación artificial y ventilación.
- Establecer las siguientes áreas: área de espera, área de atención al cliente y área de procesos internos.
- Contar con mobiliario adecuado y en buen estado de mantenimiento.
- Contar con decoración y ambientación adecuada.
- Contar con equipos de oficina que permitan adecuada realización de funciones y prestación del servicio (mínimo dos equipos de computo, datafono o sistemas de alternos de pago con tarjetas de crédito/debito, impresora, teléfono, conexión a internet).
- Realizar entrega presencial de los servicios vendidos al cliente.
- Contar con personal uniformado (personal encargado de atención al cliente).
- Informar y asesorar a los clientes sobre las condiciones de sus reservas. Establecer términos, condiciones, cancelaciones y reembolsos.
- Incluir de manera obligatoria pólizas de responsabilidad civil en los servicios prestados.
- Tener vinculado a la empresa al menos una persona que domine inglés.
- Disponer medios de comunicación permanentes con el cliente.
- Las tarifas de fincas, hoteles y servicios que se ofrecen deben ser las mismas que están publicadas en los establecimientos.

REQUISITOS PARA TALLERES DE PRODUCTOS TÍPICOS Y ARTESANALES (TPTA)

Estos requisitos aplican para talleres y establecimientos de expendio de productos típicos y artesanales.

- Tomar las medidas necesarias para proteger la seguridad del cliente para fines



demostrativos del proceso de producción en talleres.

- Tomar las medidas necesarias para proteger la seguridad del cliente para fines interactivos y experienciales del proceso de producción en talleres.
- Contar con disponibilidad de baño, con al menos; lavamanos, sanitario (con aro y tapa), espejo, dispensador con jabón líquido, toallas de papel para manos o secador eléctrico, cesto para papeles con tapa, portarrollos de papel, papel higiénico, y al menos un punto de iluminación artificial y ventilación.
- Comercializar productos artesanales nacionales con predominancia de al menos el 80% en aquellos fabricados en la región, los cuales deben estar caracterizados de manera protagónica respecto a otros.
- Conocer y difundir aspectos relevantes de los productos artesanales.

REQUISITOS PARA PARQUES TEMÁTICOS (PT)

Estos requisitos aplican para parques temáticos con ubicación de carácter permanente.

- Acreditar la vigencia de la póliza de responsabilidad civil extracontractual.
- Identificar la capacidad de carga, mediante estudios técnicos para manejar condiciones de prestación del servicio preservando la seguridad del personal y los visitantes.
- Gestionar señalización vial que permita ubicar con facilidad la posición geográfica del parque temático.
- Disponer sistemas de alternos de pago.
- Mantener hojas técnicas actualizadas de cada atracción o dispositivo de entretenimiento, expedidas por el fabricante o instalador, especificando: descripción técnica del equipo, capacidad, condiciones y restricciones de uso y plan de mantenimiento.
- Contar con áreas para el descanso de visitantes.
- Contar con un área de restaurante o cafetería, ejerciendo control sobre los requisitos legales de quienes realicen la operación de dichas áreas.
- Contar baños públicos separados por género, con adecuada dotación: lavamanos, sanitario (con aro y tapa), espejo, dispensador con jabón líquido, toallas de papel para manos o secador eléctrico, cesto para papeles con tapa, portarrollos de papel, papel higiénico, y al menos un punto de iluminación artificial y ventilación.
- Identificar con su nombre local y nombre científico las especies de flora y fauna más representativas del entorno.



- Disponer de personal idóneo en atención de primeros auxilios.
- Ejecutar acciones prácticas para garantizar la seguridad de los visitantes y empleados en sus instalaciones y servicios.
- Contar con espacios de parqueadero definidos y señalizados.

REQUISITOS PARA MUSEOS Y CENTROS CULTURALES (MCC)

Estos requisitos aplican para museos con colecciones contextualizadas, con un diseño museográfico que incluya guion, recorrido estructurado y labores de mantenimiento apropiado; proyecto educativo y programación cultural de apoyo; centros culturales y centros de ciencia y tecnología.

- Contar con instalaciones totalmente separadas de cualquier tipo de vivienda.
- Contar baños públicos separados por género, independientes de los servicios sanitarios utilizados por el personal, con adecuada dotación: lavamanos, sanitario (con aro y tapa), espejo, dispensador con jabón líquido, toallas de papel para manos o secador eléctrico, cesto para papeles con tapa, portarrollos de papel, papel higiénico, y al menos un punto de iluminación artificial y ventilación.
- Disponer de información interpretativa adecuada, en inglés y español.
- Establecer horarios y calendario de funcionamiento.
- Disponer de manera adecuada muestras y obras exhibidas al público; manteniendo labores de mantenimiento apropiadas que no deterioren ninguna de las piezas.
- Contar con guías de museo e/o informadores de manera permanente durante los recorridos.

REQUISITOS PARA PRESTADORES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURISTICO TERRESTRE (PSTTT)

Estos requisitos aplican para prestadores del servicio de transporte turístico terrestre automotor especial.

- Disponer de vehículos con: extintor, cinturones de seguridad, equipo de primeros auxilios, equipo de carretera, salidas de emergencia señalizadas, martillo de fragmentación, equipo de sonido (con conexión de micrófono para vehículos con capacidad mayor a 6 pasajeros), aire acondicionado y equipo de comunicación bidireccional.

Requisitos para conductores de vehículos de transporte terrestre para turismo

- Portar los documentos legales vigentes, tanto personales como del vehículo.
- Acreditar conocimientos tecno-mecánicos del vehículo automotor que presta el servicio.



- Conocer las vías y las condiciones físicas actuales, que hacen parte de la ruta y el itinerario del viaje.
- Acreditar certificación para la prestación de los primeros auxilios y manejo de contingencias en desplazamientos terrestres con una entidad reconocida nacionalmente.
- Desempeñar la prestación de su servicio en excelentes condiciones de presentación personal e higiene.
- Advertir al usuario sobre las responsabilidades de respeto hacia el medio ambiente en el destino.
- Promover entre sus clientes la compra, el consumo de bienes y servicios pertenecientes al Circuito del Café.
- Contar con un programa de mantenimiento que garantice perfectas condiciones operativas y estéticas del vehículo.
- Contar con personal uniformado.
- Contar con las siguientes condiciones para Jeep Willy's: extintor, cinturones de seguridad en la parte delantera del vehículo, equipo de primeros auxilios, equipo de carretera, equipo de comunicación bidireccional; excelentes condiciones operativas y estéticas del vehículo, sin exceder la capacidad de carga según tarjeta de operación.
- Contar con las siguientes condiciones para chivas: extintor, equipo de primeros auxilios, equipo de carretera, equipo de comunicación bidireccional; excelentes condiciones operativas y estéticas del vehículo, sin exceder la capacidad de carga según tarjeta de operación.

REQUISITOS PARA GUIAS DE TURISMO (GT)

Estos requisitos aplican para personal que se desempeña como Guía de Turismo con tarjeta profesional expedida por la autoridad de Turismo de Panama

- Portar la identificación y chaleco propios de su actividad profesional.
- Acreditar actividades de actualización y formación continua en los temas de su actividad profesional.
- Verificar el buen estado de los medios de transporte (vehículos) y demás equipos a utilizar para llevar a cabo el recorrido, programa o plan turístico.
- Tener itinerario definido y requerir a la agencia de viajes claridad en los servicios ofrecidos al usuario.
- Conocer las características especiales de los turistas, sus necesidades particulares y



expectativas, así como, las exigencias de las actividades a desarrollar.

- Garantizar la seguridad del usuario a través de la inspección sobre el cumplimiento de las instrucciones y recomendaciones impartidas.
- Conocer sobre equipos e implementos de seguridad y logística, técnicas de guianza, normas de seguridad, normas sobre medio ambiente, interpretación de protocolos de servicio y primeros auxilios.
- Tener siempre una impecable presentación personal y hacer uso adecuado de la terminología y vocabulario.
- Implementar dentro de sus procedimientos de guianza criterios de respeto a las comunidades y el medio ambiente y velar por su cumplimiento.
- Resaltar la importancia de cada uno de los atractivos turísticos, realizando guianza acompañada de informadores, intérpretes, baquianos y asistentes especializados en aspectos específicos de cada destino.

REQUISITOS PARA TURISMO DE AVENTURA (TA): CANOPY, TIROLESA O ARBORISMO

Estos requisitos aplican para empresas prestadoras de servicios de desplazamiento en cables en las actividades de canopy, tirolesa o arborismo.

- Contar como mínimo con el siguiente equipamiento fijo para canopy, tirolesa o arborismo:
 - a. Puntos de anclaje estables (árboles, torres u otros).
 - b. Cable de acero con alma de acero o polipropileno de 3/8 de pulgada o 9,5 mm o mayor o material equivalente, de calidad certificada.
 - c. Abrazaderas para el diámetro del cable, de calidad certificada.
 - d. Plataformas en óptimas condiciones de mantenimiento y barandas de seguridad.
 - e. Tacones o tacos protectores.
 - f. Mosquetones con seguro.
 - g. Casco de montaña u otro adecuado para la actividad.
 - h. Arnés de montaña, de calidad certificada.
 - i. Polea para el cable del circuito.
 - j. Cintas para auto seguro.
 - k. Cinta de anclaje a la polea.
 - l. Mosquetón.
 - m. Guantes adecuados para la actividad.
 - n. Camilla de primeros auxilios.
 - o. Botiquín de primeros auxilios.
 - p. Equipo de comunicación con cobertura en toda el área de la actividad.
 - q. Zona de recepción de visitantes.

Nota: Se debe verificar todo equipo, antes, durante y después de cada actividad. Aquellos equipos defectuosos, deben ser inutilizados y/o eliminados para evitar su uso.



- Diseñar e implementar un manual de seguridad y procedimientos considerando como mínimo:
 - a. Identificación, evaluación y prevención de los riesgos asociados al diseño del circuito de canopy, tirolesa o arborismo, según corresponda.
 - b. Condiciones relativas a la práctica de la actividad (número de participantes, variedad de la actividad, idioma que se maneja u otros).
 - c. Caracterización del cliente (edad, peso mínimo, salud, condiciones físicas, experiencia y competencias técnicas u otros).
 - d. Formación e iniciación mínima entregada a los clientes. (Charla técnica dirigida a los clientes para iniciación de actividades)
 - e. Criterios para suspender la actividad.
 - f. Provisión de equipos de seguridad y de primeros auxilios.
 - g. Sistemas de comunicación a emplear.
- Contar como mínimo con seguros de accidentes personales para las actividades de turismo aventura o equivalentes, los cuales deben incluir a clientes y guía(s), a quienes se les debe informar explícitamente las restricciones que impone el seguro sobre la cobertura, tales como límite de edad, enfermedades preexistentes u otros, en caso de ser necesario.
- Informar al cliente, por lo menos en español e inglés sobre:
 - a. Duración de la actividad o del programa.
 - b. Posición geográfica de la actividad o programa.
 - c. Número de participantes mínimo y máximo.
 - d. Limitaciones y/o restricciones de la actividad (condición física, edad, salud, reglas establecidas, recomendaciones de seguridad y otros).
 - e. Vestimenta sugerida.
 - f. Servicios incluidos y no incluidos.
 - g. Información de seguros.
 - h. Tarifas y condiciones de éstas.
- Contar con personal capacitado que demuestre dominio al menos en los siguientes aspectos:
 - a) Equipos, materiales e implementos (manejo de poleas, resistencia de arnés u otros).
 - b) Manejo de cuerdas.
 - c) Trabajo en altura.
 - d) Primeros auxilios.
 - e) Búsqueda y rescate.

REQUISITOS PARA TURISMO DE AVENTURA (TA): CABALGATAS

Estos requisitos aplican para empresas prestadoras de servicios guiados de cabalgatas.



- Contar con:
 - a. Cabalgaduras en adecuado estado físico, de alimentación, de salud y de limpieza, libres de cualquier tipo de mataduras, con un período de trabajo que asegure su mansedumbre; y con controles veterinarios periódicos.
 - b. Equipos y aperos en buen estado de funcionamiento y operatividad.
 - c. Teléfono celular.
- Diseñar e implementar un manual de seguridad y procedimientos considerando como mínimo:
 - a) Identificación y evaluación de los riesgos asociados a la práctica de la actividad (cruce de ríos, resbalones y similares).
 - b) Condiciones relativas a la práctica de la actividad (número de participantes, variedad de la actividad, idioma que se maneja u otros).
 - c) Caracterización del cliente (edad, peso máximo, salud, condiciones físicas, experiencia y competencias técnicas u otros).
 - d) Criterios para suspender la actividad.
 - e) Preparación de itinerarios.
 - f) Inspección de lugares y reconocimiento de terrenos.
 - g) Provisión de equipos de seguridad y de primeros auxilios.
 - h) Sistemas de comunicación a emplear.
 - i) Formación e iniciación mínima entregada a los clientes. (Charla técnica dirigida a los clientes para iniciación de actividades)
- Contar como mínimo con seguros de accidentes personales para las actividades de turismo aventura o equivalentes, los cuales deben incluir a clientes y guía(s), a quienes se les debe informar explícitamente las restricciones que impone el seguro sobre la cobertura, tales como límite de edad, enfermedades preexistentes u otros, en caso de ser necesario.
- Informar al cliente, por lo menos en español e inglés sobre:
 - a) Duración de la actividad o del programa.
 - b) Posición geográfica de la actividad o programa.
 - c) Número de participantes mínimo y máximo.
 - d) Limitaciones y/o restricciones de la actividad (condición física, edad, salud, reglas establecidas, recomendaciones de seguridad y otros).
 - e) Vestimenta sugerida.
 - f) Información de seguros.
 - g) Tarifas y condiciones de éstas.
- Contar con personal capacitado que demuestre dominio al menos en los siguientes aspectos:
 - a) Cabalgaduras y equipos.



- b) Primeros auxilios.
- c) Búsqueda y rescate.



Anexo No 3 – Principios éticos de los participantes en el Circuito del Café.

Toda persona natural o jurídica perteneciente al “Circuito del Café”, debe actuar bajo principios de buena fe, velando porque su presencia y el uso del distintivo de la marca siempre redunden en beneficio de esta, de su actividad turística y del Destino. Por este motivo, el beneficiario perteneciente al “Circuito del Café” se compromete a ajustar sus actos a los principios de la ética en general, así como a las normas del presente Código de Ética, el cual estará incorporando en el Contrato de Uso de la Marca Circuito del Café.

DEBERES DE LOS BENEFICIARIOS

El beneficiario perteneciente al “Circuito del Café” procurará por todos los medios a su alcance, lograr el reconocimiento profesional de su actividad y su sentido de servicio a la comunidad, así como el reconocimiento para sus colegas. Asimismo, prestará su máximo apoyo al “Circuito del Café”, ayudando a fortalecerla para que esta a su vez proteja los intereses colectivos del destino turístico.

Son deberes de los beneficiarios los siguientes:

1. Ser diligente en la defensa de los intereses del público usuario, asegurándole por todos los medios a su alcance la información ante cualquier contingencia.
2. Ser respetuoso de los derechos de los usuarios de los servicios, asegurando en sus contrataciones el buen cumplimiento tanto de lo convenido como de las normas.
3. Colaborar con los colegas que requieran su apoyo para desarrollar su actividad, protegiendo los intereses de los mismos en la medida compatible con los propios.
4. El beneficiario se obliga a informar a los Directivos del “Circuito del Café”, sobre los hechos y faltas graves relacionadas con la actividad turística.
5. El beneficiario se compromete a aceptar y acatar los deberes establecidos en este documento.

Conductas Irregulares

Podrán ser consideradas Irregulares las siguientes conductas:

1. Comprometer la opinión de la “Circuito del Café” sin autorización previa y expresa.
2. Cumplir funciones distintas a las autorizadas por el gobierno de acuerdo con su categoría y razón social.
3. comercializar servicios que no cumplan con el objeto del Registro Mercantil y el Registro Nacional de Turismo.
4. Incumplir los compromisos adquiridos con el “Circuito del Café” o con los deberes del presente Código de Ética.
5. Incumplir sin causa justificada, los compromisos financieros y/o la prestación de los servicios turísticos propios y/o adquiridos con proveedores de servicios turísticos desarrollados por terceros.



6. Formular conceptos u opiniones o utilizar medios o sistemas encaminados a crear confusión, desacreditar, o desviar la clientela de otros, de su establecimiento de comercio, o de sus productos o servicios.
7. Cualquier práctica que pueda considerarse publicidad engañosa y/o competencia desleal.



Anexo No 4: FORMULARIO DE SOLICITUD DE AUTORIZACION DE USO DE LA MARCA “CIRCUITO DEL CAFE”

Solicitud No.

Fecha

Recepción

*Campos que deben ser diligenciados obligatoriamente

**Campos que deben ser diligenciados obligatoriamente, a excepción de guía e información de turismo.

I INFORMACION PERSONAL

Representante Legal*

Tipo de identificación*

Número de Cédula o Pasaporte*

Dirección de residencia*

Distrito*

Teléfono*

Celular*

Correo Electrónico*:

Autorizo a la Entidad Facultada para que utilice el (los) correo (s) electrónico (s) señalado (s) en el punto anterior para que se me notifique y se me envíe la información que consideren necesaria.

II INFORMACION DE LA EMPRESA

Naturaleza Jurídica*

Persona Natural*

Persona Jurídica*

Razón Social**

RUC**

Nombre Comercial**

Dirección**

Distrito**

Actividad Económica*

Expresamente autorizo el uso de mi información personal a la Secretaria Ejecutiva del Circuito del Café, bajo el entendido de que estas podrán hacer tratamiento de los datos en calidad de



responsables, bajo sus propias políticas de manejo de información personal, principalmente para la promoción del Destino turísticos.

Certifico que cumpla con los requisitos legales para mi actividad económica y con Lineamientos los requisitos generales y específicos del Manual de Buenas Prácticas Turísticas (MBPT) que me corresponden.

Soy consciente de que el monto cancelado por la presente solicitud no será devuelto en caso de que no se me otorgue la autorización de uso de la marca.

Nombre del Representante Legal

Número de identificación

Firma

Para uso Exclusivo de la entidad Facultada

Fecha de visita

III CRITERIOS DE EVALUACION

Formalidad	Cumple	No Cumple	No Aplica
Calidad y origen de los Productos y servicios	Cumple	No Cumple	No Aplica
Pertenencia a la región	Cumple	No Cumple	No Aplica
Uso de café del CC	Cumple	No Cumple	No Aplica
Capacitación del personal	Cumple	No Cumple	No Aplica
Requisitos generales	Cumple	No Cumple	No Aplica

Firma de la Entidad Facultada:

Fecha: