

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>Código: MAN-SIG-401</b></p>	
		<p><b>Versión: 02</b></p>	
	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b></p>	<p><b>Vigente desde: 2020/09/30</b></p>	

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

**IBAGUÉ, 2020**

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MAN-SIG-401</b>	
		<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA SOSTENIBILIDAD TURISTICA</b>	
		<b>Vigente desde: 2020/09/30</b>	
		<b>Página 2 de 39</b>	

## CONTENIDO

### Tabla de contenido

<b>CONTENIDO</b>	
<b>1. DEFINICIONES .....</b>	<b>7</b>
<b>2. RESEÑA HISTÓRICA .....</b>	<b>10</b>
<b>3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL.....</b>	<b>20</b>
<b>3.1 DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN.....</b>	<b>20</b>
<b>GUILLERMO ALFONSO JARAMILLO MARTÍNEZ .....</b>	<b>20</b>
<b>3.2 MISIÓN .....</b>	<b>21</b>
<b>3.3 VISIÓN .....</b>	<b>21</b>
<b>3.4 PRINCIPIOS Y VALORES.....</b>	<b>21</b>
✓ <b>Principio de Calidad .....</b>	<b>21</b>
<b>3.5 OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL.....</b>	<b>22</b>
<b>OBJETO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA .....</b>	<b>27</b>
<b>DELIMITACIÓN TERRITORIAL DEL DESTINO O ÁREA TURÍSTICA.....</b>	<b>27</b>
<b>INFRAESTRUCTURA Y USO DEL ESPACIO PÚBLICO .....</b>	<b>29</b>
<b>AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD.....</b>	<b>29</b>
<b>REQUISITOS LEGALES Y OTROS .....</b>	<b>30</b>

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MAN-SIG-401</b>	
		<b>Versión: 02</b>	
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA SOSTENIBILIDAD TURISTICA</b>	<b>Vigente desde: 2020/09/30</b>	
		<b>Página 3 de 39</b>	

REQUISITOS ECONÓMICOS .....	38
DESARROLLO DE LA CAPACIDAD EMPRESARIAL Y GENERACIÓN DE EMPLEO .....	38
SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES Y TURISTAS .....	39
PRODUCTO TURÍSTICO Y PROMOCIÓN.....	39
MONITOREO ECONÓMICO.....	39
INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.....	39

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>Código: MAN-SIG-401</b></p>	
		<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA SOSTENIBILIDAD TURISTICA</b></p>	
	<p><b>Vigente desde: 2020/09/30</b></p>	<p><b>Página 4 de 39</b></p>	

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>Código: MAN-SIG-401</b></p>	
		<p><b>Versión: 02</b></p>	
	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b></p>	<p><b>Vigente desde: 2020/09/30</b></p>	

La Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 001-01:2014 especifica los requisitos de gestión, como los relacionados con la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, aplicables a un destino turístico o a un área turística reconocidos por el gobierno nacional a través de la Ley 1558 de 2012, con el fin de certificarlas.

Este Manual constituye una herramienta fundamental del Sistema Integrado de Gestión ya que además de identificar procesos, determina su secuencia e interacción; la documentación del sistema permite obtener como beneficios la estandarización de los procedimientos, la caracterización y homologación del quehacer diario de una entidad pública a pesar de los constantes cambios de la normatividad colombiana, constituye una plataforma para construir otros sistemas de gestión, facilita el cumplimiento de los requisitos establecidos por la legislación vigente integrados a los requisitos propios de los clientes, aumenta el compromiso del personal, mejoramiento del clima organizacional, conocimiento de las necesidades de la comunidad y mejora la imagen institucional.

La Alcaldía Municipal de Ibagué, se compromete a cumplir las directrices estipuladas en éste Manual y dar a conocer, divulgar y facilitar los recursos necesarios para que todo el Talento Humano de la Entidad, de cumplimiento a las mismas.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>Código: MAN-SIG-401</b></p>	
		<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA SOSTENIBILIDAD TURISTICA</b></p>	
	<p><b>Vigente desde: 2020/09/30</b></p>	<p><b>Página 6 de 39</b></p>	

A continuación, se incluyen algunas definiciones y abreviaturas comúnmente utilizadas por la Entidad y que son importantes para la interpretación de este manual. Los demás términos que se tendrán en cuenta están dispuestos en las normas ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad, ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental e ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud.

**ACCIÓN CORRECTIVA:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**AMBIENTE DE TRABAJO:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo

**ANEXO:** Información adicional que amplía la información de un documento.

**APROBACIÓN:** Aceptación de un documento para su implementación en el Sistema Integrado de Gestión “SIGAMI”

**ALTA DIRECCIÓN:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**AUDITORÍA:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

**CALIDAD:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**CONFORMIDAD:** cumplimiento de un requisito

**DISEÑO Y DESARROLLO:** conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO:** Documento usado para describir la estructura de cada proceso, incluyendo objetivo, responsables, actividades con sus entradas y salidas, indicadores, normatividad aplicable, políticas de operación, documentos asociados y recursos utilizados.

**DOCUMENTO:** Información y el medio en el que está contenida.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p><b>Código:</b> <b>MAN-SIG-401</b></p>		
		<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b></p>		<p><b>Versión:</b> 02</p>
				<p><b>Vigente desde:</b> 2020/09/30</p>
				<p><b>Página 7 de 39</b></p>

**PROCEDIMIENTO:** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso

**PROCESO:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**MODIFICACIÓN:** Cambios necesarios que se realizan a los documentos.

**REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

**REVISIÓN:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

**TRAZABILIDAD:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración

**VERSIÓN:** Muestra el número de veces que se han efectuado modificaciones al documento

## 2. RESEÑA HISTÓRICA

Andrés López De Galarza debería en su encargo por el rey abrir nuevos caminos y rutas con sus tropas y caballos y emprender la expedición que debía encontrar la vía más corta entre Santa Fe y Popayán. Fue un eficiente contador y servidor, cruzó las llanuras sin pelear, pues ponía en sus discursos gran fuerza de convicción y por medio de los interpretes que traía, decía cosas tan nuevas e importantes, que, los indios lo escuchaban con deleite y lo dejaban pasar sin hacerle daño, antes sirviéndolo y regalándolo con toda clase de frutos de sus huertos y piezas de cacería. Este capitán trato siempre con humildad y espíritu cristiano a los aborígenes cuyas tierras conquisto, fue responsable del Tesoro Real en el Nuevo Reino de Granada.

La primera Real Audiencia establecida en el Nuevo Reino de Granada la Integraban los Oidores, Licenciados Beltrán de Góngora y Juan López de Galarza, además del también Licenciado Álvarez de Bolaños, como Fiscal y el Alguacil Mayor don Juan de Mendoza Arteaga. Fue el 7 de Abril de 1.550, cuando la Corona Española le hizo el formal reconocimiento.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>Código: MAN-SIG-401</b></p>	
		<p><b>Versión: 02</b></p>	
	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b></p>	<p><b>Vigente desde: 2020/09/30</b></p>	
		<p><b>Página 8 de 39</b></p>	

Los oidores López de Galarza y Beltrán de Góngora, sabiendo de la existencia de otras minas de oro en territorios allende al Valle de las Lanzas, acuerdan enviar dos expediciones. Pocos días después, ante la evidencia del fracaso al no hallar ninguna mina de oro y tras el hostigamiento de los caciques Titamo y Quiquima en el territorio por ellos recorrido, el Capitán Bretón y el cura Gonzáles, en cortísima charla, le insinúan, le aconsejan que haga una fundación aprovechando las buenas maneras y la hospitalidad que les ha prodigado el cacique. Al día siguiente muy por la mañana, del día 14 de Octubre de 1550, el Capitán López de Galarza, con el ritual que para estos casos acostumbran los españoles. De inmediato, el Capitán López de Galarza, hace el nombramiento de las primeras autoridades, así: Alcaldes, el Capitán Juan Bretón y Francisco Trejos; Alguacil Mayor, Pedro Gallegos; Regidores, Juan de Mendoza Arteaga, Pedro Salcedo, Domingo Cuello, Gaspar de Tavera y Miguel Oviedo y como Escribano del Cabildo, Don Francisco Iñiguez.

Los actos fundacionales de ciudades, en el siglo de la conquista hispana de la AMERICA aborígen, no fueron artificios arquitectónicos sino erecciones de derechos: derecho a repartirse la energía de trabajo de los grupos aborígenes, derecho a apropiarse privadamente de las tierras y de las aguas, derecho a obtener concesiones para extraer los minerales preciosos del subsuelo, o de las arenas auríferas, y derecho a recaudar las piezas de oro y los bastimentos acumulados por los indios. El alcance de estos derechos se extendía hasta donde llegaban los términos de las jurisdicciones de los cabildos establecidos en las ciudades fundadas.

Juan de Galarza, de quien emana la licencia para fundar la jurisdicción de Ibagué el 4 de agosto de 1.551, por lo cual se confirmó la fundación de la ciudad de Ibagué y se dio el derecho del cabildo de Ibagué para repartir indios y tierras, sólo restaba el deslinde de sus términos jurisdiccionales. Fue así como la loma que separaba los pueblos de Nataima y Guambaima se convirtió en el primer mojón entre las dos jurisdicciones, siguiendo en línea recta hasta el nevado, quedando las poblaciones del Tolima en poder del Cabildo Ibaguereño. El segundo se fijó en el arroyo de Ybia, que se juntaba con el de Caima (Alvarado), quedando el pueblo de Alvarado para Ibagué y el de Itandaima para Tocaima. Y el tercero fue el río de Coello, y desde su desembocadura en el Magdalena hasta la boca del río Saldaña, quedando el pueblo de Luisa para Ibagué.

El Cabildo establecido en la jurisdicción de la ciudad de Ibagué se titulaba La exactitud de esta denominación nos sitúa de una vez en los dos atributos del poder estatal del : el primero era la integridad e inseparabilidad de los poderes públicos, ya que el cabildo

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MAN-SIG-401</b>	
		<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b>	
	<b>Vigente desde: 2020/09/30</b>		
	<b>Página 9 de 39</b>		

encarnaba, al tiempo, las funciones , , y , siguiendo la tradición castellana del medioevo que unió la justicia al regimiento. El segundo era la situación de la función de justicia como núcleo del poder estatal, pues los alcaldes Ordinarios eran, antes que todo, los jueces de quienes se esperaba el desagravio en primera instancia.

A esas características debemos agregar el atributo propio del Cabildo, en tanto, cuál era su naturaleza colegiada: el regimiento era ejercido mancomunadamente por dos alcaldes Ordinarios y por los seis. La función de justicia, el corazón del poderío del Cabildo de Ibagué, era la piedra de toque de su jurisdicción, expresada en sus atribuciones para resolver las causas civiles y criminales entabladas por los vecinos, para prestar su colaboración a los jueces de otras ciudades en las diligencias de captura de reos prófugos, para reprimir el abigeato y desterrar a los desocupados y maleantes, para dirimir las causas de partición de bienes de difuntos y para amparar a los desvalidos contra la avaricia de los particulares. Dado el patronato que el estado monárquico ejercía sobre la Iglesia católica en las Indias, el Cabildo también tenía que ocuparse de la, es decir, de apoyar a los párrocos en la represión de los concubinatos públicos y en la compulsión del vecindario para que cumpliera sus deberes religiosos. La función de regimiento de la vida Social de la ciudad se ‘expresaba no solo, en las tareas de administración de los, sino en la expedición de la reglamentación de la propia vida social. La administración de los bienes de la ciudad partía de la distinción de los ejidos respecto de los .estos eran las rentas provenientes de diversas contribuciones fiscales, mientras que los elegidos eran los terrenos comunales que se arrendaban para el pastoreo de ganados o el cultivo de sementaras de los vecinos.

Los ramos fiscales más antiguos parecen haber sido el hierro y el sello de la ciudad: el primero era la contribución que los indios debían pagar por la marca de cada uno de sus ganados de comunidad, con el hierro propio del cabildo, una exacción que termino por ser abolida por petición de los protectores de los indios. El sello del Cabildo era la marca impuesta sobre instrumentos utilizados en el mercado para pesar el maíz, calcular los volúmenes de nivel de la miel de la caña y del aceite, o para medir los géneros el tercero fue el río de Coello, y desde su desembocadura en el Magdalena hasta la boca del río Saldaña, quedando el pueblo de Luisa para Ibagué.

El Cabildo establecido en la jurisdicción de la ciudad de Ibagué se titulaba La exactitud de esta denominación nos sitúa de una vez en los dos atributos del poder estatal del : el primero era la integridad e inseparabilidad de los poderes públicos, ya que el cabildo encarnaba, al tiempo, las funciones , , y , siguiendo la tradición castellana del medioevo

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>Código: MAN-SIG-401</b></p>	
	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA SOSTENIBILIDAD TURISTICA</b></p>	<p><b>Versión: 02</b></p>	
		<p><b>Vigente desde: 2020/09/30</b></p>	
		<p><b>Página 10 de 39</b></p>	

que unió la justicia al regimiento. El segundo era la situación de la función de justicia como núcleo del poder estatal, pues los alcaldes Ordinarios eran, antes que todo, los jueces de quienes se esperaba el desagravio en primera instancia.

A esas características debemos agregar el atributo propio del Cabildo, en tanto, cuál era su naturaleza colegiada: el regimiento era ejercido mancomunadamente por dos alcaldes Ordinarios y por los seis. La función de justicia, el corazón del poderío del Cabildo de Ibagué, era la piedra de toque de su jurisdicción, expresada en sus atribuciones para resolver las causas civiles y criminales entabladas por los vecinos, para prestar su colaboración a los jueces de otras ciudades en las diligencias de captura de reos prófugos, para reprimir el abigeato y desterrar a los desocupados y maleantes, para dirimir las causas de partición de bienes de difuntos y para amparar a los desvalidos contra la avaricia de los particulares. Dado el patronato que el estado monárquico ejercía sobre la Iglesia católica en las Indias, el Cabildo también tenía que ocuparse de la, es decir, de apoyar a los párrocos en la represión de los concubinatos públicos y en la compulsión del vecindario para que cumpliera sus deberes religiosos. La función de regimiento de la vida Social de la ciudad se ‘expresaba no solo, en las tareas de administración de los, sino en la expedición de la reglamentación de la propia vida social. La administración de los bienes de la ciudad partía de la distinción de los ejidos respecto de los .estos eran las rentas provenientes de diversas contribuciones fiscales, mientras que los elegidos eran los terrenos comunales que se arrendaban para el pastoreo de ganados o el cultivo de sementaras de los vecinos.

Los ramos fiscales más antiguos parecen haber sido el hierro y el sello de la ciudad: el primero era la contribución que los indios debían pagar por la marca de cada uno de sus ganados de comunidad, con el hierro propio del cabildo, una exacción que termino por ser abolida por petición de los protectores de los indios. El sello del Cabildo era la marca impuesta sobre instrumentos utilizados en el mercado para pesar el maíz, calcular los volúmenes de nivel de la miel de la caña y del aceite, o para medir los géneros textiles.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>Código: MAN-SIG-401</b></p>	
		<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b></p>	
	<p><b>Vigente desde: 2020/09/30</b></p>		
	<p><b>Página 11 de 39</b></p>		

Cada instrumento de medición sellado pagaba dos reales, pero esta cobranza exigía una inspección permanente de los alcaldes en el mercado, no solo para controlar los fraudes en las varas de la tierra, las romanas y las medidas de fanegas y medios almudes de maíz, sino también el propio pago de los derechos de su sellado.

El rubro de los de la carnicería de la ciudad, que se configuraba con el real que los ganaderos que abastecían la plaza, pagaban por cada res vacuna sacrificada, sus ingresos se invertían directamente en el pago de las reparaciones de los corrales y de la casa de la carnicería. Otro ingreso, esporádico, era el registro de solares urbanos adjudicados a quienes solicitaban vecindad en la ciudad, cuyo monto era de tres patacones.

La administración de estos pocos ingresos fiscales propios del Cabildo, no parece haber sido muy eficiente, dado que los miembros del Cabildo normalmente estaban ocupados con sus propias haciendas. Alguno que otro año aparecía algún alcalde emprendedor que salía a inspeccionar el mercado, la carnicería y la cárcel, poniendo especial cuidado en la cobranza de las rentas de propio. Pero la impresión general que se tiene al leer las actas capitulares es que la fiesta anual de San Bonifacio o las fiestas reales que se organizaban con motivo de algún acontecimiento de la monarquía, tenían que sufragarse con las contribuciones voluntarias de los vecinos. El gasto público ordinario del Cabildo era el pago de los jornales del indio que periódicamente limpiaba la acequia que traía el agua corriente hasta la plaza, que en algunos años con dificultad podían pagársele.

Los arrendamientos de las tierras del ejido para el pastoreo de ganado y siembras tampoco exigían mayor diligencia administrativa: los contratos podían hacerse por nueve años, renovables para cultivos, y se tasaba en un real el pastoreo anual de cada cabeza de ganado mayor. Los descuidos administrativos respecto de los ejidos propiciaron la formación de tradiciones de usufructo en algunas familias.

El regimiento de la vida social se expresaba anualmente en el auto de buen gobierno que los Cabildos, recién posesionados, emitían para dar respuesta a las peticiones del procurador de la ciudad. Estos autos intentaban reglamentar diversos aspectos de la vida del vecindario, empezando por la moralidad de las operaciones comerciales del mercado local, es decir, por la tasación de los precios de las mercancías y por la vigilancia de los instrumentos de pesar y de medir. Intentando amparar a los consumidores de los especuladores que se atravesaban entre los campesinos que

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>Código: MAN-SIG-401</b></p>		
		<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b></p>		<p><b>Versión: 02</b></p>
				<p><b>Vigente desde: 2020/09/30</b></p>
				<p><b>Página 12 de 39</b></p>

traían los bastimentos y el corto vecindario, el cabildo fijaba los precios en un arancel que aspiraba a moralizar las transacciones con una tasa de utilidad adecuada.

El Cabildo prohibió permanentemente los comportamientos sociales que auspiciaban desordenes, tales como el porte de armas en la cabecera de la ciudad, la organización de juegos de azar o de bundes y danzas escandalosas, la vagancia de quienes se rebasaban a trabajar con los hacendados, el sacrificio de ganado sin la guía correspondiente, apoyando al cura párroco en sus funciones, la celebración de la Semana Santa, y fiestas de San Bonifacio o del Corpus Christi y reducir la ilegitimidad de los nacimientos. En 1733 el cabildo levanto un inventario del consumo semanal, conociendo así que 21 familias compraban una arroba, 18 media arroba y solo 6 entre arroba y media y tres, para un total semanal de 42 y media arrobas, este debió proceder entonces al reparto de semanas de abasto entre todos los criadores, amenazando con multas a quienes se negaran a traer a la carnicería las cinco reses que se sacrificaban los sábados.

Los fueron ocupados por los miembros del pequeño grupo de hacendados y comerciantes que estuvo al frente de la sociedad local. Un par de meses antes de finalizar cada año, se producía una reunión especial del cabildo para elaborar la nómina de las personas que ocuparían los cargos durante el siguiente año. Entre las cualidades estaba la de vecindad establecida, como la de tener una casa con solar, la habilidad para leer y escribir, indispensable para ser juez de una ciudad donde no siempre había escribano público y del Cabildo. La reunión de todos estos atributos en los vecinos de Ibagué no era algo común, como puede probarlo la queja puesta en 1.782 ante el gobernador de la provincia por el Alcalde Jerónimo de Soria y Oviedo, quien no encontraba sujetos idóneos suficientes para elaborar la nómina del año siguiente.

Algunos casos de inhabilitaciones contra algunos alcaldes muestran el celo que algunas veces se puso en el cumplimiento de los atributos de los idóneos: en el año de 1.800 fue revocado el nombramiento de un alcalde Ordinario porque no sabía leer y escribir. Los oficios en el cabildo de Ibagué se dividen en dos categorías: aquellos que eran de libre nominación anual en el seno del propio Cabildo y los que podían ser comprados en remate y pagados a la Real Hacienda. Los funcionarios de república, libremente nominados durante el siglo XVIII eran los dos alcaldes Ordinarios, los dos alcaldes de la Santa Hermandad, los alcaldes para cada uno de los partidos en que se dividía la jurisdicción, y el procurador general. Durante algunos años fueron ejercidos los oficios de Mayordomo de la ciudad y de padre de menores. Los empleos comprados que alguna vez existieron en la ciudad fueron los de Alférez Real, Alguacil Mayor, Alcalde

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MAN-SIG-401</b>	
		<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b>	
	<b>Vigente desde: 2020/09/30</b>		
	<b>Página 13 de 39</b>		

Provincial de la Santa Hermandad, Teniente de Corregidor, Depositario General, Fiel Ejecutor y Escribano.

## LOS DOS ALCALDES ORDINARIOS

Diferenciados por las denominaciones de primero y segundo voto, fueron escogidos y confirmados por la Real Audiencia de la nómina de idóneos enviada por el propio Cabildo, hasta el año de 1.736. El primer año se abría el despacho del corregidor para conocer el nombre de los electos, los cuales debían posesionarse en sus empleos de inmediato, con las formalidades de rigor: juramento para desempeñar bien sus funciones, recibo de la vara de mando y pago de la media anata. El auto de buen gobierno era la primera actuación pública de los alcaldes Ordinarios, siguiendo las peticiones presentadas por el procurador general. En adelante respondían por las peticiones del vecindario en procura de solares, registro de minas o arrendamientos de tierras de los ejidos; y supervisar la cobranza de los quintos del cobre, así como los quintos del oro, a practicar los inventarios, avalúos y distribución de los bienes de difuntos, custodiar el archivo del Cabildo y a colaborar con otros jueces en la captura de reos prófugos.

## LOS DOS ALCALDES DE LA SANTA HERMANDAD

Se escogían entre los hacendados de los territorios alejados de la cabecera, y su función era que no se presentara el abigeato y los delitos comunes en las Haciendas. También se encargaban de desterrar de la jurisdicción a todos los agentes del desorden social, tales como los cuatrerros, los amancebados, los vagos y los rebeldes.

## EL PROCURADOR GENERAL DE LA CIUDAD

Tenía como misión principal la de velar continuamente por el adecuado abastecimiento de agua, carne y víveres. Sus funciones se extendían a la promoción de las obras públicas, de la moralidad pública, de la instrucción de los niños, de la sanidad comunitaria y de la devoción religiosa.

## MAYORDOMO DE LA CIUDAD

Durante El siglo XVII, existió este empleo, era el encargado de la cobranza de los derechos que los indios pagaban por la merca de sus ganados comunitarios con el hierro de la ciudad. Cuando se quitó este tributo se suspendió este oficio.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MAN-SIG-401</b>	
		<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b>	
	<b>Vigente desde: 2020/09/30</b>		
	<b>Página 14 de 39</b>		

## PADRE DE MENORES

Creado en 1.733 para que fuese ejercido por don Jacinto de Buenaventura, se encargaba de la defensa de los bienes heredados por los huérfanos en contra de las ambiciones de sus tutores y de algunos alcaldes Ordinarios, al final se convirtió en una función adicional del procurador general. Finalmente en 1.806 fueron introducidos dos alcaldes de Barrio, de primera y segunda vara, por orden del Virrey del Nuevo Reino, para fortalecer las funciones de la policía urbana. ALGUACIL MAYOR

Fue ejercido esporádicamente en la ciudad desde el siglo XVII y le correspondía ejecutar las órdenes de aprehensión dadas por los alcaldes.

## ESCRIBANO REAL Y DE CABILDO.

Fue desempeñado durante el siglo XVIII, en donde los titulares lo arrendaban a La hacienda Real por periodos trianuales, durante los cuales se beneficiaban de los derechos de escribanía pública en la ciudad.

Los OFICIO DE REPUBLICA, habían terminado por cristalizar su eficiencia durante el siglo XVIII, en un territorio de grandes haciendas ganaderas, los regidores electos de los primeros siglos cedieron su lugar a los regidores de oficio comprado en pública almoneda, los cuales mejoraban el estatus de los hacendados y comerciantes enriquecidos. Deseaban con toda voluntad superar los niveles locales de la autoridad pública en la dirección del nivel provincial. Esta fue la tradición que permitió al cabildo de Ibagué una participación notable en la representación de la provincia de Mariquita cuando se trató de resolver el problema de la integración de todas las provincias en la proyectada nación Neogranadina.

## LAS ACTUALES ADMINISTRACIONES

Uno de los aspectos que han causado más controversia en relación con la Administración Municipal, ha sido desde todo punto de vista: “Su Representación Legal”, agudizándose en forma notoria a raíz de la Reforma Constitucional de 1.986 El mencionado congreso buscando una mayor operatividad conforme cuatro comisiones entre las cuales se dividieron todos aquellos temas considerados como primordiales para el estudio de los problemas que hoy aquejan nuestras sociedades seccionales, correspondiéndole la

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>Código: MAN-SIG-401</b></p>	
	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA SOSTENIBILIDAD TURISTICA</b></p>	<p><b>Versión: 02</b></p> <p><b>Vigente desde: 2020/09/30</b></p> <p><b>Página 15 de 39</b></p>	

comisión primera el estudio del proyecto tendiente a la expedición de un nuevo Código de Régimen Político y Municipal que sustituya la ley 4ª de 1.913 bajo la cual se rige el actual. El tema que más acaparo la atención fue el de la aceptación legal donde Alcaldes, Contralores, Personeros, Delegados Departamentales, Profesores Universitarios e invitados especiales expusieron sus opiniones al respecto invocándose toda clase de argumentos; se manifestaron, lo que para algunos constituyen, “Puntos de vista fundados en claros e inobjctables principios jurídicos y se expresó que, la “CAPITIS DIMINUTIO” de la Personería no obedecía a un canon arbitrario del constituyente ni del legislador, sino a una “crisis institucional que ha venido incidiendo sobre las funciones de la Personería en razón del crecimiento y de las complejidades de la Administración Publica moderna” y que por lo tanto la representación legal del Municipio debería recaer en el Alcalde. Basado esto en el numeral 7º. Del Artículo 197 de la Reforma constitucional de 1968 por el cual se faculta al consejo para ceder por medio de atribuciones extraordinarias, autorizaciones al Alcalde para celebrar Contratos, negociar empréstitos, enajenar bienes Municipales y ejercer Pro-Tempore precisas funciones de las que corresponden a los Consejos.

A mediados del año de 1950 los planes de desarrollo por parte de la administración municipal se hicieron obligatorios para los municipios que aspiraban a pasar de la fase pueblerina a la de “URBE”, incitados por el ejemplo centralista de Bogotá, a instancia de los estudios y proyectos hechos por LE CORBUSIER.

En el año de 1965 siendo alcalde José Liborio Osorio, el municipio contrato los servicios del Instituto Geográfico Agustín Codazzi para adelantar los estudios de Plan Piloto de Desarrollo Urbano de Ibagué, sobre bases y estadísticas más actuales que permitieron proyectar la futura expansión de la ciudad.

Años más tarde, nuevos planes contratados con firmas particulares, han complementado las normas y códigos urbanos; han dado opciones al desarrollo de áreas industriales y de vivienda y vitalidad a las áreas de mayor densidad en el centro.

A partir de los años cincuenta se producen muchos cambios en la fisonomía de Ibagué, derivados de acontecimientos históricos que orientan la apertura hacia verdadera modernidad, a las posibilidades de su despegue económico y por lo tanto el mejoramiento del escenario de sus actividades, que le permiten afianzar su contexto físico y prepararse para su futuro en el siglo XX.

Si bien la administración Municipal ha dotado algunos sectores populares de instalaciones deportivas, han sido las Cajas de Compensación familiar las que han llevado el liderazgo recientemente en los programas de recreación.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MAN-SIG-401</b>	
		<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b>	
	<b>Vigente desde: 2020/09/30</b>		
	<b>Página 16 de 39</b>		

La modernización de la estructura de Ibagué, guiada por la Administración Municipal era evidente en diferentes sectores comerciales y residenciales, y la actividad de la industria de construcción más acentuada en los sectores destinados a la producción masiva de vivienda en el oriente, a continuación de la ciudadela del Jordán.

En 1990 la capital tolimense es una ciudad en plena etapa de desarrollo social y económico, animada por una nueva y dinámica clase dirigente, habitada por una comunidad altiva y sufrida, que espera lo mejor en el futuro cercano, gracias a las expectativas de desarrollo que le brindan el establecimiento de nuevas empresas, que activaran la producción y la generación de nuevos empleos.

El Honorable Consejo Municipal expide el 31 de Mayo de 1990 el acuerdo número 35, por el cual se adóptale Estatuto Urbano para la ciudad de Ibagué, que reúne, sintetiza y complementa los estudios y planes de desarrollo anteriores, determinando con mayor claridad los parámetros para el desarrollo urbanístico de la última década del siglo 20.

Este acuerdo pretende lograr: Un adecuado y verdadero desarrollo urbano, procurando una relación Armónica entre las edificaciones y los espacios libres públicos y privado; unas adecuadas estabilidades las obras, dentro de las condiciones especiales de la topografía.

El ritmo acelerado del crecimiento de Ibagué le genero problemas considerables de tránsito vehicular, deterioro en la malla vial, insuficiencia de servicios públicos, marginalidad urbana, déficit habitacional, hacinamiento e inseguridad ciudadana, que las administraciones no han logrado solucionar satisfactoriamente.

El estado deberá intervenir en el control del uso del suelo, ajustándolo a la función ecológica y social de la propiedad y a la función pública del Urbanismo, y la ciudad tendrá una participación democrática en las decisiones que afecten el desarrollo físico, social y económico de su territorio. Habrá por lo tanto que preparase para lograr un crecimiento más ordenado, mejorando la infraestructura de los servicios, y brindando nuevas áreas de expansión dentro de su vocación natural, siempre hacia el oriente, escenario de sus hermosos amaneceres.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>Código: MAN-SIG-401</b></p>	
	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b></p>	<p><b>Versión: 02</b></p> <p><b>Vigente desde: 2020/09/30</b></p> <p><b>Página 17 de 39</b></p>	

### 3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL

#### 3.1 DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN

Deseando responder a los desafíos de los tiempos, La Alcaldía Municipal de Ibagué ve la necesidad de implementar un Sistema Integrado de Gestión que le ayude a proyectarse como una Entidad enfocada en satisfacer las expectativas de la comunidad en lo referente con su desarrollo y bienestar integral.

Siguiendo el enfoque que da el Sistema Integrado de Gestión SIGAMI, se ha planeado lo siguiente:

- Determinar e identificar los requisitos de los clientes y/o ciudadanos y demás partes interesadas o grupo de valor, con el fin de aumentar su satisfacción y su confianza en el servicio que ofrece la Entidad.
- Designar como Representante de la Alta Dirección para el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, al Secretario de Planeación Municipal.
- Asignar los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión - SIGAMI, así como para el desarrollo de los proyectos.
- Definir y dar a conocer a cada uno de los colaboradores de la Alcaldía sus responsabilidades con relación al Sistema Integrado de Gestión - SIGAMI.
- Asegurar que la metodología de mejoramiento continuo: PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) se aplica en todos los procesos de la Alcaldía.
- Establecer canales de comunicación claros que permitan que la información llegue a todos los niveles de la Entidad y a los clientes y/o ciudadanos cuando se requiera.
- Promover el cumplimiento de la Política Integral del Sistema en los funcionarios de la Entidad, creando la conciencia de que la calidad es responsabilidad de todos.
- Revisar periódicamente el Sistema Integrado de Gestión - SIGAMI para determinar oportunidades de mejora, realizar cambios y asegurar la adecuación del mismo en la Entidad.

**Andrés Fabián Hurtado Barrera**  
**Alcalde**

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>Código: MAN-SIG-401</b></p>	
		<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b></p>	
	<p><b>Vigente desde: 2020/09/30</b></p>		
	<p><b>Página 18 de 39</b></p>		

### 3.2 MISIÓN

La Alcaldía de Ibagué como Entidad Pública del Orden Territorial, garantiza las condiciones y los recursos económicos y humanos necesarios para la oportuna prestación de los servicios que promueven el desarrollo social, económico, cultural, ambiental y del territorio, a partir de la implementación de planes y programas que fomentan el adecuado ejercicio de los derechos humanos, la equidad y la justicia, con una administración transparente y efectiva de los recursos públicos



### 3.3 VISIÓN

En el año 2023 la Alcaldía Municipal de Ibagué será reconocida como una entidad líder en el desarrollo sostenible, así como por el fortalecimiento de la competitividad económica y en la implementación de estrategias y políticas sectoriales, orientadas al bienestar integral de la comunidad. Con aprovechamiento de sus potencialidades culturales y artísticas, a partir de procesos incluyentes, participativos, transparentes, y eficientes con el fin de recuperar la confianza de la ciudadanía en las acciones Institucionales.



 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MAN-SIG-401</b>	
		<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b>	
		<b>Vigente desde: 2020/09/30</b>	
		<b>Página 19 de 39</b>	

### 3.4 PRINCIPIOS Y VALORES

Los siguientes son los principios que rigen el actuar de los servidores públicos en la *Alcaldía Municipal de Ibagué*



- ✓ **Principio de Calidad**
- ✓ **Principio de lo comunitario**
- ✓ **Principio de la corresponsabilidad**
- ✓ **Principio de complementariedad**
- ✓ **Principio de integridad**
- ✓ **Principio de equidad**
- ✓ **Principio del amor ético**

De igual manera, se han incluido los siguientes Valores Institucionales en el Código de la Integridad y Buen Gobierno:

- |                          |                      |
|--------------------------|----------------------|
| ✓ <b>Servicio</b>        | ✓ <b>Solidaridad</b> |
| ✓ <b>Responsabilidad</b> | ✓ <b>Pertenencia</b> |
| ✓ <b>Lealtad</b>         | ✓ <b>Justicia</b>    |
| ✓ <b>Honestidad</b>      | ✓ <b>Tolerancia</b>  |
| ✓ <b>Respeto</b>         | ✓ <b>Compromiso</b>  |
| ✓ <b>Productividad</b>   | ✓ <b>Diligencia</b>  |

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>Código: MAN-SIG-401</b></p>	
	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA SOSTENIBILIDAD TURISTICA</b></p>	<p><b>Versión: 02</b></p> <p><b>Vigente desde: 2020/09/30</b></p> <p><b>Página 20 de 39</b></p>	

### 3.5 OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL.

El Plan de Desarrollo “IBAGUE VIBRA, 2020-2023”, manifiesta la intención de todos los ibaguereños en proyectar una ciudad para el futuro, donde se superen los retrasos del desarrollo territorial que ha venido afrontando la ciudad y se pague la deuda que tenemos con dos de las generaciones de niños, niñas y jóvenes ibaguereños. Nuestro plan de desarrollo se construye a partir del resultado del proceso de concertación realizado con las comunidades, en las mesas técnicas de construcción participativa, un ejercicio de planificación que teniendo en cuenta las potencialidades geográficas, culturales, artísticas, ambientales del municipio, se propone en transformarlas en oportunidades de desarrollo humano sostenible, a partir de reconocimiento del nuevo gobierno que se sustenta en 4 pilares conceptuales que fundamentan la puesta en marcha del plan de desarrollo IBAGUE VIBRA 2020-2023, ellos son:

- Competitividad Económica
- Bienestar social
- Calidad de vida digna
- Sostenibilidad Ambiental

En tal sentido, nuestro plan de desarrollo se estructura y consolida en cuatro dimensiones estrategias claras de gobierno, donde se precisan cuatro enfoques que nos permitirán proyectar la ciudad para el futuro, aprovechar sus riquezas y potencializar nuestro capital social, generando oportunidades para el desarrollo humano sostenible y el desarrollo equitativo del territorio. Estos enfoques son: El territorial, el de desarrollo humano, sostenible, el poblacional diferencial y el de gobernanza multinivel; estos se formularon teniendo en cuenta los lineamientos y fundamentos definidos en la puesta del gobierno en materia sociocultural, económica, ambiental e institucional así:

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MAN-SIG-401</b>	
		<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b>	
	<b>Vigente desde: 2020/09/30</b>		
	<b>Página 21 de 39</b>		

1. Ibagué sociocultural
2. Ibagué económica y productiva
3. Ibagué ambiental y ecosistemita
4. Ibagué nuestro compromiso institucional

Existe dentro del Plan de Desarrollo del Municipio de Ibagué denominado “Ibagué Vibra 2020 – 2023” una Dimensión denominada “Ibagué Nuestro Compromiso Institucional” con el Sector denominado Fortalecimiento Institucional, que busca direccionar su acción al logro de entidades ágiles, dinámicas y oportunas, tanto en su gestión como en sus resultados y la disposición pública de información. Las acciones públicas en este aspecto se integran con el concepto de mejores prácticas de gestión lo cual determina, junto al talento humano óptimo, buen uso de las finanzas y promoción de la participación ciudadana contribuyendo al afianzamiento del mejoramiento Organizacional. Identificando como una de las Metas de Bienestar llegar al 88.8 puntos en el Índice de Desempeño Institucional.

## 1. PRESENTACIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO

### 1.1. INFORMACIÓN GENERAL

El Cañón del Combeima está ubicado en el costado oriental de la Cordillera Central entre los 1400 y los 4200 msnm. El recorrido hacia el Cañón es de 18 km, partiendo desde la Plaza de Bolívar, en pleno Centro de Ibagué, pasando por el corregimiento de Juntas, bordeando la Rivera del río Combeima hasta la reserva el Palmar. Es influenciado por los límites con el Parque Nacional Natural de los Nevados, el cual es considerado como ecosistema estratégico; con una capacidad del 86% del agua que abastece la población de Ibagué, pues posee alrededor de 50 cascadas y otras fuentes menores que tributan sus aguas al río Combeima. Cuenta con estrechos valles en las orillas y fuertes pendientes de hasta 90 grados, que dejan al descubierto las grandes paredes de roca pura que tiene el Cañón, presentando un maravilloso paisaje a los turistas que visitan la región. Partiendo desde el Parque de la Música de la ciudad de Ibagué, ubicado en la Avenida 1ª con calle 9 si cuenta con vehículo propio o también podemos abordar transporte público (Busetas y Willys) desde el centro de la ciudad ubicado en la calle 14 con carrera 1°, El recorrido tiene un tiempo estimado de 20

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MAN-SIG-401</b>	
		<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA SOSTENIBILIDAD TURISTICA</b>	
		<b>Vigente desde: 2020/09/30</b>	
		<b>Página 22 de 39</b>	

minutos hacia el Cañón del Combeima y su trayecto total tiene 41,5 Km (25 millas aprox.), hasta el sitio denominado el silencio.

El Cañón del Combeima se ha convertido en uno de los destinos turísticos más importantes de la ciudad, toda vez que propios, visitantes y turistas nacionales e internacionales lo visitan. Además, abarca dentro de su recorrido veredas, corregimientos y caseríos a los que se tiene acceso a sitios de importancia ecoturística y cada uno de ellos oculta maravillosas cascadas e infinidad de especies de fauna y flora para observar. También en este destino turístico podrás encontrar múltiples Actividades ecoturísticas y de aventura como senderismo, cabalgatas, avistamiento de aves, paisajismo, fotografía, Tirolesa, escalada, montañismo. Este paraíso natural nos enriquece también con gente amable y cordial y con una variada oferta gastronómica: sancocho de gallina criolla, conejo horneado, lechona, trucha, arepas de chócolo, longaniza y toda la gastronomía típica de la región.

Alrededor se podrá encontrar un panorama realmente impresionante lleno de naturaleza y aire puro. Atravesando este camino se podrán encontrar diferentes sitios representativos de la zona:

- Casa Pinares.
- Hotel campestre Iguaima.
- Sendero mirador.
- Restaurante el parque.
- Hospedaje Y Restaurante Casa Vieja.
- Restaurante el corral.
- Sabores Únicos de Juntas.
- Restaurante El Sabor de la Montaña.
- Cabaña el Mirador.
- Restaurante El Píajo del Cañón.
- Hospedaje el Alfarero.
- Restaurante Manantial del Sabor.
- Restaurante Ruta Norte.
- Restaurante Brisas del Nevado.
- Restaurante El Paisa.
- Parque Ecoturístico y Extremo Yaguare.
- Finca la Riviera.
- El mirador del cañón del Combeima (los Sauses).

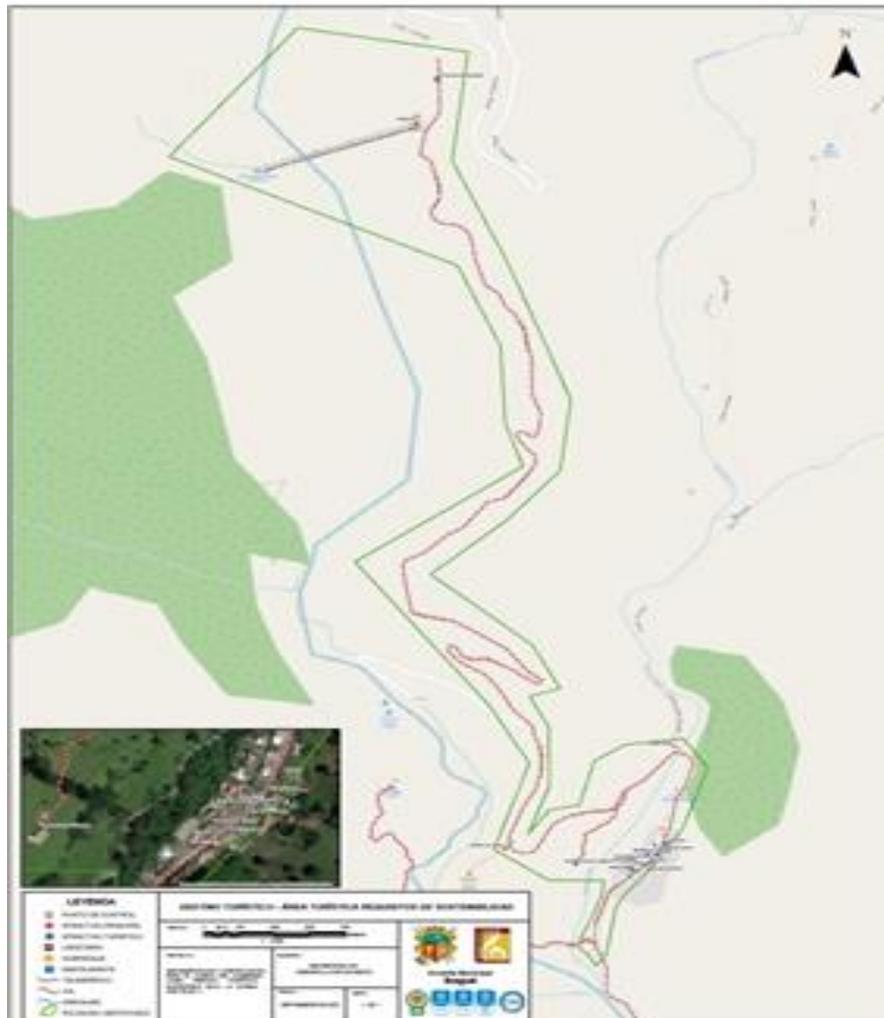
Este es un pequeño mirador ubicado a 5 minutos aproximadamente de la vereda de juntas, donde podrá ver toda la vegetación y las veredas cercanas a la zona, es una vista muy agradable que es visitada constantemente tanto por los locales como por los turistas.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>Código: MAN-SIG-401</b></p>	
		<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b></p>	
	<p><b>Vigente desde: 2020/09/30</b></p>		
	<p><b>Página 23 de 39</b></p>		

## OBJETO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

Mantener la certificación de la Norma Técnica de Sostenibilidad Turística NTS TS 001-1 en el destino turístico Cañón del Combeima.

## DELIMITACIÓN TERRITORIAL DEL DESTINO O ÁREA TURÍSTICA



 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>Código: MAN-SIG-401</b></p>	
	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA SOSTENIBILIDAD TURISTICA</b></p>	<p><b>Versión: 02</b></p> <p><b>Vigente desde: 2020/09/30</b></p> <p><b>Página 24 de 39</b></p>	

## DESCRIPCIÓN DEL ÁREA A CERTIFICAR

El área a certificar dentro del Cañón del Combeima va desde el poblado de Villa Restrepo por la vía principal tomando a lado y lado del río Combeima, pasando por Juntas hasta el punto de control de ingreso al PNN Los Nevados.

## PRESENTACIÓN Y USO DEL MANUAL

Este manual de sostenibilidad describe el cumplimiento que da el municipio de Ibagué a cada uno de los requisitos descritos en la norma NTS TS 001-1 versión 2014.

## CONTROL DEL MANUAL

- **Revisión del manual**  
La revisión del manual de sostenibilidad es realizada por el líder del destino, verificando que el contenido escrito corresponda a lo que se hace y dejando como evidencia su nombre en la casilla “Revisado por” en la portada de este documento.
- **Aprobación del manual**  
La aprobación del presente manual es realizada por la Secretaria de Desarrollo Económico y/o el Alcalde del municipio verificando que el contenido del manual se ajusta a las políticas del municipio.
- **Cambios y modificaciones del manual**  
Cualquier empleado de la Alcaldía, entidad externa, o parte interesada podrá sugerir cambios al presente manual y sus anexos, para lo cual deberá dirigirse al líder del destino quien debe revisar el probable cambio y en caso afirmativo, deberá someterse a revisión y aprobación como se describió anteriormente y registrar los cambios en “Control de Cambios”
- **Publicación del manual**  
Es responsabilidad del líder del proceso de certificación turística mantener las versiones actualizadas y disponibles de este manual de sostenibilidad para consulta de las diferentes partes interesadas, para lo cual se autoriza su publicación física y digital en las siguientes ubicaciones:

  - Dirección de turismo
  - Punto de control turístico Cañón del Combeima

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MAN-SIG-401</b>	
		<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA SOSTENIBILIDAD TURISTICA</b>	
		<b>Vigente desde: 2020/09/30</b>	
		<b>Página 25 de 39</b>	

## INFRAESTRUCTURA Y USO DEL ESPACIO PÚBLICO

### CRITERIOS DE CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE

El destino implementa criterios de construcción sostenible a partir de la normatividad nacional resolución 463 de 2017 ítem del 1 al 10 donde se encuentra la reglamentación de construcciones sostenibles, aplica también el Decreto 1077 de 2015, la resolución 0549 del 10 de julio de 2015 en cuanto a los parámetros y lineamientos de construcción sostenible y se adopta la guía de ahorro de agua y energía en edificaciones

### SEÑALIZACIÓN TURÍSTICA

El destino a la fecha señalizó los siguientes lugares:

Nº	ATRACTIVO	PICTOGRAMA	PICTOGRAMA/ ACTIVIDADES TURISTICAS	Nombre	Tipo	localizacio N	Nº punto GPS	Posición geográfica
1	CULTURAL	MUSEO		Museo veredal	Atractivo turístico	Juntas	75	N4° 33' 21.4" W75° 19' 18.5"
2	CULTURAL	MUSEO		Casa de la cultura	Atractivo turístico	Villa restrepo	90	N4° 31' 26.5" W75° 18' 38.0"
3	NATURAL	TELEFERICO	ALOJAMIENTO/ ALIMENTACION	Teleférico	Atractivo principal	Juntas	64	N4° 34' 42.7" W75° 19' 36.6"
4	NATURAL	NEVADO	SENDERO PARA EXCURSIONISTAS/ CABALLOS/ CICLOMONTAÑISMO	Mirador los sauces	Atractivo principal	Juntas	65	N4° 33' 23.9" W75° 19' 29.2"
5	NATURAL	PARQUE NACIONAL	SENDERO PARA EXCURSIONISTAS/ CABALLOS/ CICLOMONTAÑISMO / CAMPING	Ingreso PNNN	Atractivo principal	Juntas	66	N4° 33' 34.6" W75° 19' 14.8"

### AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

El destino cuenta con un **MANUAL DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD** el cual formaliza las responsabilidades de los actores vinculados al Sistema de Gestión de Sostenibilidad, desde el líder del destino hasta cada uno de los comités para dar cumplimiento a los requisitos de la norma.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MAN-SIG-401</b>	
		<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA SOSTENIBILIDAD TURISTICA</b>	
		<b>Vigente desde: 2020/09/30</b>	
		<b>Página 26 de 39</b>	

El manual tiene los siguientes objetivos:

- Orientar el desempeño, precisar de manera clara y concisa la razón de ser de cada actor, determinar sus particulares funciones, autoridad y responsabilidades.
- Generar en los actores, compromiso en el desempeño eficiente para dar cumplimiento a la NTS TS 001-1, entregando la información necesaria para documentar el sistema de gestión de sostenibilidad



## REQUISITOS LEGALES Y OTROS

El destino cuenta con una Matriz de requisitos legales, la cual fue realizada de forma participativa y es actualizada periódicamente de acuerdo con el procedimiento y la normatividad legal vigente aplicable.

## POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

El Cañón del Combeima cuenta con una política de sostenibilidad, construida de forma participativa con las entidades y organizaciones responsables de la implementación de la norma. Esta política busca mantener y mejorar los impactos positivos en cuanto a medio ambiente, aspectos socioculturales y económicos; mitigar y eliminar los impactos negativos relacionados con la actividad turística.

Esta política ha sido difundida a turistas, visitantes y residentes a través de los medios de comunicación que maneja el destino.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MAN-SIG-401</b>	
		<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b>	
		<b>Vigente desde: 2020/09/30</b>	
		<b>Página 27 de 39</b>	

Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible, asumiendo los principios adoptados específicamente en la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 001-1 la Alcaldía Municipal de Ibagué, se compromete a llevar a cabo la gestión de actividades orientados a prevenir, eliminar o reducir los impactos negativos ambientales, económicos y socioculturales del Cañón del Combeima destino turístico sostenible.

El Cañón del Combeima se encuentra ubicado al oriente de la cordillera central y a unos pocos minutos de la ciudad de Ibagué. Es considerado zona amortiguadora de la entrada del parque natural nacional los nevados, rica en vegetación, flora y fauna. Donde se pueden visualizar la biodiversidad de especies insignia, considerados parte de ecosistemas estratégicos y de protección como: el oso de anteojos, Colibrí cabecicastaño, cóndores, zorros, danta de paramo, pumas y águilas cuaresmeras. Es una zona hidrológica, la cual surte de agua a la mayoría de los habitantes del municipio de Ibagué.

La comunidad local, Prestadores de servicios, visitantes y turistas de la zona certificada, se comprometen a desarrollar actividades encaminadas en la preservación y el cuidado del medio ambiente, el respeto socio –cultural y crecimiento económico. Permitiendo un equilibrio en los principales ejes estratégicos de sostenibilidad, propendiendo por la mejora continua del Sistema.

Nuestra meta es satisfacer la demanda creciente de productos y servicios, de la mano de sus habitantes, actores sociales y las autoridades locales para que se comprometan con el cumplimiento de los requisitos legales de la NTS TS 001-1 optimizando la contribución al desarrollo sostenible, para cubrir las necesidades presentes sin comprometer las generaciones futuras.

Cabe destacar el compromiso con acciones Ambientales, empresariales y sociales, en el uso eficiente de los recursos naturales, maximizando los impactos positivos y minimizando los negativos con programas formativos y de concientización sobre los principios de turismo sostenible.

## **CÓDIGO DE CONDUCTA**

El destino cuenta con un código de conducta el cual ha sido construido de forma participativa en pro de generar responsabilidad a turistas, visitantes y residentes a través de los medios de comunicación como una herramienta para el cuidado y preservación del destino turístico.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MAN-SIG-401</b>	
		<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA SOSTENIBILIDAD TURISTICA</b>	
		<b>Vigente desde: 2020/09/30</b>	
		<b>Página 28 de 39</b>	

## VISITANTES Y TURISTAS

1. Respetemos las manifestaciones y costumbres del Cañón del Combeima demostrando solidaridad, comprensión y respeto.
2. Tengamos un trato amable hacia la comunidad residente.
3. Protejamos el patrimonio cultural que el Combeima ofrece.
4. Censuremos el comercio de drogas psicoactivas.
5. Censuremos el trabajo infantil e informemos a las autoridades competentes, las situaciones de abuso y maltrato a niñas niños y adolescentes.
6. Denunciemos el comercio de drogas y sustancias psicoactivas
7. No promovamos la mendicidad.
8. Rechacemos prácticas de explotación sexual comercial de niños niñas y adolescentes.
9. Rechacemos el trabajo infantil
10. Respetemos la identidad y diversidad cultural
11. Hagamos buen manejo de los residuos, acatando los programas de reciclaje que promueva el destino.
12. Durante nuestra estadía seamos respetuosos y no sobrepasemos los niveles de ruido permitidos.
13. Tengamos un trato amable y respetuoso hacia los residentes, guías turísticos y prestadores de servicios turísticos.
14. Prestemos atención a cualquier recomendación de las autoridades locales para no poner en riesgo nuestra seguridad personal.
15. Hagamos uso eficiente del agua y la energía durante nuestra estadía.
16. Protejamos el patrimonio Cultural del Combeima.
17. Acatemos las normas de tránsito y la señalización vial.
18. Estemos atentos ante cualquier hecho inesperado para poder reaccionar de acuerdo con el plan local de emergencias
  
19. No promovamos el regateo paguemos lo justo

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MAN-SIG-401</b>	
		<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b>	
		<b>Vigente desde:</b> 2020/09/30	
		<b>Página 29 de 39</b>	

## COMUNIDAD RESIDENTE

20. Procuremos un trato amable y respetuoso a visitantes y turistas
21. Brindemos información veraz y oportuna a turistas y visitantes.
22. Promovamos la gastronomía tradicional y las cocinas tradicionales
23. Protejamos a los niños, niñas y adolescentes nacionales o extranjeros de toda forma de explotación y violencia sexual originada por turistas nacionales o extranjeros.
24. Promovamos los canales de denuncia.
25. Tratemos los turistas y visitantes de forma respetuosa, rechazando cualquier forma de discriminación.
26. Velemos por la satisfacción de turistas, visitantes y residentes
27. Protejamos y cuidemos a los turistas y visitantes haciendo de su estadía una experiencia inolvidable.
28. Protejamos y conservemos las fuentes hídricas del Cañón del Combeima.
29. Cumplamos con el marco legal vigente local y nacional.
30. Respetemos y protejamos nuestra biodiversidad.
31. Conozcamos nuestro plan local de emergencias, para poder reaccionar oportuna y adecuadamente en caso de presentarse cualquier eventualidad.
32. Cumplamos con la normatividad Nacional, departamental y local vigente.
33. Protejamos a nuestros turistas y visitantes procurando que tengan una experiencia única en el destino.
34. Apliquemos estándares de seguridad en nuestros productos y/o servicios.
35. Generemos empleo en condiciones justas y equitativas
36. Promovamos el comercio local.
37. Brindemos a turistas y visitantes productos y servicios con altos estándares de calidad.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MAN-SIG-401</b>	
		<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b>	
	<b>Vigente desde: 2020/09/30</b>	<b>Página 30 de 39</b>	

## REQUISITOS DE GESTIÓN

### IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS

El destino dentro de su sistema de gestión de sostenibilidad cuenta con una **Matriz de Aspectos e Impactos**, la cual fue construida de forma participativa entre los actores, y es actualizada periódicamente de acuerdo con el procedimiento.

### CRITERIOS DE VALORACIÓN

Con la metodología definida, la importancia del impacto se cuantifica o valora de acuerdo con las variables o criterios determinados a continuación:

CRITERIOS DE VALORACIÓN	SIGNIFICADO	ESCALA DE VALOR		
REGULARIDAD	-	Emergencia: De forma impredecible	Anormal: Poco frecuente	Normal: Recurrente / Frecuente
PROBABILIDAD (P)	Se refiere a la posibilidad que se dé el impacto y está relacionada con la "REGULARIDAD" (Normal, anormal o de emergencia).	1(baja): Existe una posibilidad muy remota de que suceda.	5(media): Existe una posibilidad media de que suceda.	10(alta): Es muy posible que suceda en cualquier momento.
DURACIÓN (D)	Se refiere al tiempo que permanecerá el efecto positivo o negativo del impacto en el ambiente.	1(breve): Alteración del recurso durante un lapso de tiempo muy pequeño.	5(temporal): Alteración del recurso durante un lapso de tiempo moderado.	10(permanente): Alteración del recurso permanente en el tiempo.
MAGNITUD (M)	Se refiere a la magnitud del impacto, es decir, la severidad con la que ocurrirá la afectación y/o riesgo sobre el recurso, esta deberá estar relacionada con la "REGULARIDAD" seleccionada.	1(baja): Alteración mínima del recurso. Existe bajo potencial de riesgo sobre el recurso o el ambiente.	5(moderada): Alteración moderada del recurso. Tiene un potencial de riesgo medio sobre el recurso o el ambiente.	10(alta): Alteración significativa del recurso. Tiene efectos importantes sobre el recurso o el ambiente.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MAN-SIG-401</b>	
		<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b>	
	<b>Vigente desde: 2020/09/30</b>	<b>Página 31 de 39</b>	

<b>RECUPERABILIDAD</b> ®	Se refiere a la posibilidad de reconstrucción, total o parcial del recurso afectado por el impacto.	1(reversible): Puede eliminarse el efecto por medio de actividades humanas tendientes a restablecer las condiciones originales del recurso.	5(recuperabilidad): Se puede disminuir el efecto a través de control hasta un estándar determinado.	10(irrecuperable / (irreversible): El/los recursos afectados no retornan a las condiciones originales a través de ningún medio. 10 (cuando el impacto es positivo se considera alta)
<b>ALCANCE (A)</b>	Se refiere al área de influencia del impacto en relación con el entorno donde se genera.	1(puntual): El impacto queda confinado dentro de área donde se genera.	5(local): Trasciende los límites del área de influencia.	10(regional): Tiene consecuencias a nivel regional o trasciende los límites de la ciudad.

## PROGRAMAS PARA LA SOSTENIBILIDAD

Partiendo de la evaluación de la Matriz de Aspectos e Impactos el destino formulo programas para la sostenibilidad, los cuales cuentan con objetivos metas e indicadores, son medibles y cuantificables, establecen plazos y responsables.

PROGRAMA	GESTIÓN INSTITUCIONAL
<b>OBJETIVO</b>	Promover programas, mesas de trabajo que garanticen el desarrollo y seguimiento de las actividades propuestas para dar cumplimiento a lo estipulado en la NTS ST 001-1
<b>INDICADOR DE RESULTADO</b>	actividades ejecutadas/ actividades programadas

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MAN-SIG-401</b>	
		<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b>	
	<b>Vigente desde: 2020/09/30</b>	<b>Página 32 de 39</b>	

PROGRAMA	INFORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN
<b>OBJETIVO</b>	Divulgar y promocionar las buenas prácticas de turismo sostenible en el área certificada, implementando los requisitos legales de la NTS ST 001-1
<b>INDICADOR DE RESULTADO</b>	actividades ejecutadas/ actividades programadas

PROGRAMA	SOCIOCULTURAL
<b>OBJETIVO</b>	Promover la protección, conservación y uso responsable del patrimonio cultural material e inmaterial del área certificada.
<b>INDICADOR DE RESULTADO</b>	actividades ejecutadas/ actividades programadas

PROGRAMA	MEDIO AMBIENTE
<b>OBJETIVO</b>	Implementar estrategias de protección y conservación de la biodiversidad en el área certificada, a través de buenas prácticas ambientales con el fin de convertirlo en un destino turístico sostenible.
<b>INDICADOR DE RESULTADO</b>	actividades ejecutadas/ actividades programadas

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MAN-SIG-401</b>	
		<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA SOSTENIBILIDAD TURISTICA</b>	
	<b>Vigente desde: 2020/09/30</b>	<b>Página 33 de 39</b>	

PROGRAMA	ECONOMICO
<b>OBJETIVO</b>	Identificar y establecer acciones que permitan el fortalecimiento de la dinámica económica y el uso sostenible del tejido empresarial de la oferta local.
<b>INDICADOR DE RESULTADO</b>	actividades ejecutadas/ actividades programadas

## MONITOREO Y SEGUIMIENTO

A través de la herramienta de monitoreo y seguimiento, el destino verifica el cumplimiento de los programas establecidos con sus metas e indicadores de acuerdo con el procedimiento. De acuerdo con los resultados del monitoreo, se toman medidas correctivas en caso de ser necesario, se documentan y se fijan fechas de verificación de los compromisos y responsables.

## CAPACITACIÓN

Para garantizar la implementación del sistema de gestión para la sostenibilidad y cada uno de los requisitos contemplados dentro de la norma, se establece un cronograma de capacitación dirigido a quienes hacen parte de la autoridad y responsabilidad.

## DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS

El sistema de Gestión para la Sostenibilidad tiene documentada la información resultante de la implementación de la norma técnica sectorial en Google Drive y administra la documentación a través del **Listado Maestro de Documentos**. (Cada documento tiene una fecha de aprobación. La aprobación de estos se realiza en comité de sostenibilidad quedando constancia de ellos en la respectiva acta) Los códigos establecidos se explican así:

- Manuales : MAN-SIG-400
- Políticas: POL- SIG -400
- Programas: PGR-SIG-400
- Planes: PLA-SIG-400
- Procedimientos PRO-SIG-400
- Formatos: FOR-400-PRO-SIG

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>Código: MAN-SIG-401</b></p>	
		<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b></p>	
	<p><b>Vigente desde: 2020/09/30</b></p>		
	<p><b>Página 34 de 39</b></p>		

## SEGURIDAD

### PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

El destino cuenta con un **Plan Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres** el cual se encuentra actualizado, disponible en la página web [www.ibague.gov.co](http://www.ibague.gov.co) y se han comunicado los elementos clave de respuesta a emergencias a residentes, visitantes y turistas, y ha sido verificado a través de simulacros.

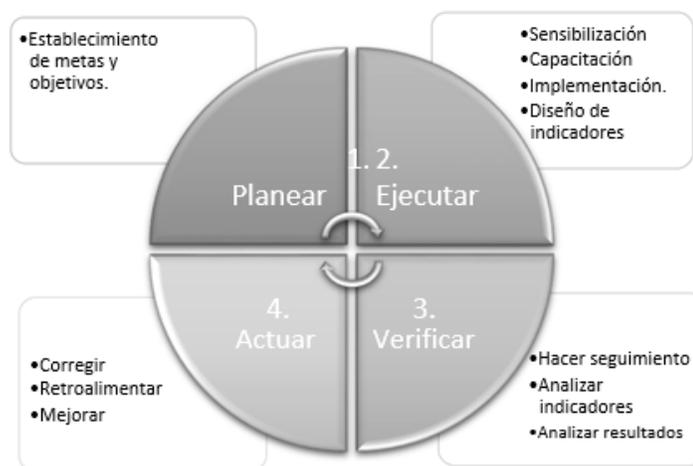
### SEGURIDAD TURÍSTICA

El destino cuenta con la presencia de la Policía Nacional, Policía de Turismo, Policía de Infancia y adolescencia y Policía de medio ambiente, quienes a través de los diferentes programas que se manejan a nivel nacional, departamental y local, garantizan seguridad para residentes, visitantes y turistas.

### MEJORA CONTINUA

Con el fin garantizar el mantenimiento y mejora continua de los requisitos de la norma NTS-TS 001-1 versión 2014 el destino cuenta con el formato de **Acciones Correctivas y de Mejora**, la cual permite hacer seguimiento a los hallazgos del SGS, emprender una acción correctiva o preventiva con el fin de subsanar, así como establecer responsables y fechas de seguimiento. La herramienta se actualiza periódicamente de acuerdo con el procedimiento.

#### *Proceso PHVA para mejora continua*



 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>Código: MAN-SIG-401</b></p>	
		<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b></p>	
	<p><b>Vigente desde: 2020/09/30</b></p>		
	<p><b>Página 35 de 39</b></p>		

## REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD

### REQUISITOS AMBIENTALES

#### PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

#### APOYO DE PROGRAMAS DE PROTECCIÓN Y USO SOSTENIBLE DE LA BIODIVERSIDAD

### ÁREAS PROTEGIDAS Y ECOSISTEMAS ESTRATÉGICOS

El destino cuenta con información de las áreas protegidas en el Cañón del Combeima "Zona de amortiguación con el PNN Los Nevados". Desde la dirección de turismo de Ibagué se adelantan acciones para que los turistas y visitantes conozcan las áreas protegidas y ecosistemas estratégicos. Se cuenta con diseño de producto turístico, con inventario de atractivos turísticos de Ibagué incluido el Cañón del Combeima. La capacidad de carga e infraestructura del corredor Ibagué- Juntas está en el estudio y según Plano G2 del Decreto 823 de 2014 P.O.T, el cual es un corredor ecológico no turístico.

### GESTIÓN DE AGUA

El destino cuenta con registro de consumo de agua del área a certificar. De igual forma la comunidad residente y prestadores de servicios turísticos cuenta con agua potable, tanto por buenas prácticas de potabilización verificadas por la Administración Municipal, como a través de medios técnicos, como filtros de potabilización domésticos instalados en alianza entre la Alcaldía Municipal de Ibagué y Club Rotarios del Tolima, a través de cooperación con el gobierno de Canadá arrojando buenos resultados en el IRCA. La Secretaría de Desarrollo Rural; realiza campañas educativas para el cuidado del recurso hídrico, recuperación de aguas lluvias con canales y canecas de reservorios.

### GESTIÓN DE LA ENERGÍA

El destino registra y monitorea el consumo de energía del área a certificar. Enertolima realiza campañas de ahorro y uso eficiente de la energía, se realizan campañas con de educación ambiental respecto al uso eficiente del agua al igual que se realiza capacitaciones y sensibilizaciones a la población respecto al ahorro y uso eficiente de la energía.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MAN-SIG-401</b>	
		<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b>	
		<b>Vigente desde:</b> 2020/09/30	
		<b>Página 36 de 39</b>	

Los PST del Cañón del Combeima hacen aprovechamiento de los recursos, usando ventilación e iluminación natural.

### **USO DE PRODUCTOS QUÍMICOS**

El destino adelanta acciones para minimizar el uso de productos químicos Por medio de charlas y actividades educativas dirigidas al cuidado del medio ambiente.

### **GESTIÓN Y MANEJO DE RESIDUOS**

El destino hace manejo integral de residuos sólidos los cuales son dispuestos por la empresa INTERASEO. Se inició en el mes de marzo con dos rutas selectivas es el Cañón del Combeima, para el manejo de residuos aprovechables.

### **MANEJO DE LA CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, AUDITIVA Y VISUAL**

El destino identifica las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, establece medidas de control, tiene un cronograma de implementación de las medidas y hace seguimiento y monitoreo a las mismas.

### **GESTIÓN DE EMISIÓN DE GASES EFECTO INVERNADERO (GEI)**

El destino mide la huella de carbono a turistas y visitantes, el destino identifica las fuentes de emisión de Gases efecto invernadero, establece medidas de control, cuenta con un cronograma de implementación de las medidas establecidas y hace monitoreo y seguimiento a las mismas.

### **GESTIÓN DE EMISIÓN DE SUSTANCIAS AGOTADORAS DE LA CAPA DE OZONO,(SAO)**

El destino adelanta acciones para reducir las sustancias agotadoras de la capa de ozono identifica las fuentes generadoras de SAO, establece medidas de control, hace un cronograma de trabajo para realizar monitoreo y seguimiento de las medidas establecidas.

### **MANEJO DE OTROS IMPACTOS AMBIENTALES**

El destino identifica otros impactos ambientales los cuales han sido plasmados en la **Matriz de Aspectos e Impactos**, evaluados y a los cuales se les ha establecido una medida de control desarrollada en la matriz de programas de sostenibilidad.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>Código: MAN-SIG-401</b></p>	
		<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA SOSTENIBILIDAD TURISTICA</b></p>	
	<p><b>Vigente desde: 2020/09/30</b></p>	<p><b>Página 37 de 39</b></p>	

## REQUISITOS SOCIOCULTURALES

### MANEJO Y PREVENCIÓN DE RIESGOS SOCIALES

El destino adelanta campañas de prevención de riesgos sociales, adelanta la campaña “ojos en todas partes” para prevención de la ECSNNA, con el apoyo de la policía de turismo, a través de la comisaria de familia, la secretaria de salud y la policía de infancia y adolescencia el destino garantiza y vela por los derechos de los niños, niñas y adolescentes, se adelantan campañas de prevención de la drogadicción, alcoholismo, mendicidad, prostitución, consumo de PSA, se realizan campañas de prevención y denuncia del trabajo infantil.

### APOYO A LAS COMUNIDADES

El Destino adelanta acciones a través de sensibilizaciones y el código de conducta, para que la población residente, empresarios, turistas y visitantes, para que se comporten de manera responsable con poblaciones bisexuales, gays, transexuales, intersexuales y con poblaciones vulnerables como indígenas afro descendientes, raizales, gitanos o desplazados. Hasta la fecha no hay presencia en el área a certificar de poblaciones indígenas, raizales o comunidades gitanos.

### SATISFACCIÓN DE LAS POBLACIONES RESIDENTES

El destino mide el grado de satisfacción de la población residente a través de encuestas y adelanta acciones a través de los programas de sostenibilidad de acuerdo con los resultados obtenidos.

### CONSERVACIÓN, PROTECCIÓN Y USO SOSTENIBLE DEL PATRIMONIO CULTURAL

El destino cuenta con un inventario turístico a través del cual identifica el patrimonio cultural material e inmaterial para promover su buen uso y aprovechamiento de los Bic.

El destino adelanta acciones de conservación del patrimonio cultural, así también adelanta acciones con las organizaciones o entidades que trabajen y contribuyan a la conservación y protección del patrimonio cultural y con la policía de turismo adelanta acciones para que la población residente visite y conozca los BIC. El destino brinda información veraz a visitantes y turistas ya que tiene implementado un manual de operación turística para el Cañón del Combeima. EN el destino se rescata la gastronomía tradicional, se celebra el día del tamal tolimense y se rescatan las recetas de antaño.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<p><b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>	<p><b>Código: MAN-SIG-401</b></p>	
	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b></p>	<p><b>Versión: 02</b></p> <p><b>Vigente desde: 2020/09/30</b></p> <p><b>Página 38 de 39</b></p>	

El destino adelanta campañas de prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, con el apoyo de la policía de turismo. El destino cuenta con productos turísticos que promueven el uso responsable del patrimonio cultural

## **REQUISITOS ECONÓMICOS**

### **DESARROLLO DE LA CAPACIDAD EMPRESARIAL Y GENERACIÓN DE EMPLEO**

El destino a través del programa Ibagué Emprende, produce e innova. Hace parte de la secretaría de apoyo a la gestión, fortalece las unidades productivas y desarrollo de la ciudad (negocio). Se hace a través de etapas, hacen asesoría personalizada, capacitaciones a través del Sena, brindan espacios a ferias locales, hay proceso de capital semilla (dan materia prima insumos, materiales y equipos). La secretaria General ha implementado el programa Ibagué Emprende produce e innova PIEPI, - laboratorios microempresariales a través de estrategias de crecimiento con el fin de priorizar las unidades productivas de los diferentes sectores.

### **ORGANIZACIÓN DE VENDEDORES**

EL destino a través de la secretaria de gobierno y espacio público ejercen el control dentro del área a certificar respecto a vendedores informales.

### **COMERCIALIZACIÓN DE INSUMOS, BIENES Y SERVICIOS DE LA POBLACION RESIDENTE**

El destino a través de la realización de ferias y eventos promociona los productos y servicios. Así como también con los programas para el fortalecimiento empresarial.

### **SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES Y TURISTAS**

El destino mide la satisfacción de visitantes y turistas a través de encuestas de satisfacción las cuales son aplicadas por los PST y la policía de turismo. Los resultados de las mismas son analizados y llevados a mejora continua dando trazabilidad a través de los programas de sostenibilidad.

### **PRODUCTO TURÍSTICO Y PROMOCIÓN**

El destino cuenta con diseño de producto turístico a través de un estudio realizado por el Sena, adicional a ello los PST elaboran y comercializan productos turísticos que contienen criterios de sostenibilidad. La secretaria de salud de Ibagué garantiza la seguridad,

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MAN-SIG-401</b>	
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</b>	<b>Versión: 02</b>	
		<b>Vigente desde: 2020/09/30</b>	
	<b>Página 39 de 39</b>		

salubridad e higiene en los establecimientos asociados al turismo que operan dentro del área a certificar.

### **MONITOREO ECONÓMICO**

El destino realiza mediciones de la contribución económica asociada al turismo en el cañón del Combeima y divulga los resultados del monitoreo.

### **INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN**

El destino divulga las ventajas y beneficios de la implementación de la norma técnica sectorial así como los beneficios de ser un destino certificado en sostenibilidad turística.

El destino adelanta acciones periódicas de difusión de las buenas prácticas ambientales, socioculturales y económicas. El destino difunde y divulga las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad y calidad turística a los PST a través de las redes sociales y diferentes medios de comunicación.