

 Alcaldía Municipal Ibagué <small>NIT. 800113389-7</small>	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN – SIG - 401	
		Versión: 06	
MANUAL: DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Fecha: 18/07/2023		
	Página: 1 de 22		

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

Administración Municipal de Ibagué

Junio, 2023

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN – SIG - 401	
	MANUAL: DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 06	
		Fecha: 18/07/2023	
		Página: 2 de 22	

TABLA DE CONTENIDO

Contenido	
1. Objetivo	6
2. Alcance	6
3. Definiciones	6
4. Base legal	8
5. Condiciones Generales	8
5.1 Información General	8
5.2 Delimitación Territorial del Destino o Área Turística	9
5.3 Descripción Área Certificada	10
5.4 Infraestructura y Uso del Espacio Público	10
5.4.1 Criterios de Construcción Sostenible	10
5.4.2 Señalización Turística	10
5.5 Autoridad y Responsabilidad	11
5.5.1 Líder del Destino	11
5.5.2 Función General del Líder:	11
5.5.3 Responsabilidad:	11
5.6 Organigrama	12
5.7 Comité Técnico de Sostenibilidad Integrantes:	13
5.7.1 Función General del Comité Técnico	13
5.7.2 Integrantes y Funciones Específicas:	13
5.8 Subcomités	13
5.9 Determinación de los Requisitos Legales Aplicables y Otros Requisitos	13
5.10 Política de Sostenibilidad	14
5.11 Código de Conducta	15
5.11.1 Residentes:	15
5.11.2 Turista:	16
5.11.3 Prestadores de Servicios Turísticos:	17
5.12 Requisitos de Gestión	18
5.12.1 Identificación de Aspectos e Impactos	18
5.12.2 Criterios de Valoración	18
5.13 Programas para la Sostenibilidad	19

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

 Alcaldía Municipal Ibagué <small>NIT. 800113389-7</small>	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN – SIG - 401	
	MANUAL: DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 06	
		Fecha: 18/07/2023	
		Página: 3 de 22	

5.14 Monitoreo y Seguimiento	20
5.15 Capacitación	20
5.16 Documentación y Registros	20
5.17 Seguridad	20
5.17.1 Preparación y Respuesta ante Emergencias	20
5.17.2 Seguridad Turística	20
5.18 Mejora Continua	21
5.19 Requisitos de Sostenibilidad	21
5.20 Información y Sensibilización	21
5.21 Manejo de Otros Impactos Ambientales	21
6. Control de cambios	21
7. Ruta de aprobación	22

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN – SIG - 401	
	MANUAL: DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 06	
		Fecha: 18/07/2023	
		Página: 4 de 22	

TABLAS

Tabla 1. Señalización Turística	10
Tabla 2. Criterios de Valoración	13
Tabla 3. Programas para la Sostenibilidad	15

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN – SIG - 401	
		MANUAL: DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	
		Fecha: 18/07/2023	
		Página: 5 de 22	

FIGURAS

Figura 1. Delimitación Territorial del Destino o Área Turística	9
Figura 2. Organigrama	12
Figura 3. Mejora continua	16

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN – SIG - 401	
	MANUAL: DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 06	
		Página: 6 de 22	

1. Objetivo

Promover, mantener y mejorar el desarrollo de un turismo sostenible en el área certificada del Cañón del Combeima, dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la NTS-TS-001-1.

2. Alcance

Desde realizar un diagnóstico inicial de acuerdo a los requisitos de la NTS TS 001-1 en el destino, hasta el cumplimiento de los requisitos Legales para el mantenimiento de la Certificación.

3. Definiciones

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 que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la Administración Municipal de Ibagué - SIGAMI.

AGENCIAS DE VIAJES: Una agencia de Viajes es aquella empresa privada que hace de intermediaria entre sus clientes y determinados proveedores del rubro viajes, tales como aerolíneas, hoteles, cruceros, entre otros. Es decir, la agencia de viajes le vende a su cliente productos y servicios relacionados al viaje que realizará a un precio más bajo y en el marco de unas condiciones realmente tentadoras y atractivas respecto a lo que podrían conseguir si se dirigiesen a comprarlo directamente en los proveedores mencionados.

BIODIVERSIDAD: es la variabilidad de organismos vivos de cualquier fuente, incluidos, entre otros, los ecosistemas terrestres y marinos y otros sistemas acuáticos, y los complejos ecológicos de los que forman parte; comprende la diversidad dentro de cada especie, entre las especies y de los ecosistemas.

CAMBIO CLIMÁTICO: Se llama cambio climático a la variación global del clima de la Tierra. Esta variación se debe a causas naturales y a la acción del hombre y se produce sobre todos los parámetros climáticos: temperatura, precipitaciones, nubosidad, etc., a muy diversas escalas de tiempo.

CAPACIDAD DE CARGA: es la cantidad de organismos que un ecosistema puede soportar de manera sostenible. La capacidad de carga de un ecosistema para una especie en particular puede verse influenciada por muchos factores, como la capacidad de regenerar los alimentos, el agua, la atmósfera u otras necesidades que las poblaciones necesitan para sobrevivir.

CIUDAD: Una ciudad es un conjunto urbano, conformado por gran cantidad de edificaciones y complejos sistemas viales, de población muy numerosa y densa, cuyas principales actividades económicas están asociadas a la industria y los servicios

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN – SIG - 401	
	MANUAL: DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 06	
		Página: 7 de 22	

El cambio climático es un reto global que no tiene fronteras y que, para combatirlo, requiere del trabajo coordinado por parte de todos los países y todas las personas.

FAUNA Y FLORA: la flora es el conjunto de especies vegetales que encontramos en un sitio concreto en un momento concreto, mientras que la fauna es el conjunto de animales que encontramos en un lugar concreto en un tiempo específico.

MEDIO AMBIENTE: es el conjunto de componentes físicos, químicos, biológicos, de las personas o de la sociedad en su conjunto. Comprende el conjunto de valores naturales, sociales y culturales existentes en un lugar y en un momento determinado, que influyen en la vida del ser humano y en las generaciones futuras. Es decir, no se trata solo del espacio en el que se desarrolla la vida, sino que también comprende a los seres vivos, objetos, agua, suelo, aire y las relaciones entre ellos.

OPERADORES TURÍSTICOS: es una entidad comercial (persona jurídica o empresario individual) que vende el producto turístico sobre la base de una licencia; organiza la creación, promoción y venta del producto turístico.

POLÍGONO MAPIADO: son áreas cerradas (figuras de muchos lados) que representan la forma y la ubicación de entidades homogéneas como estados, condados, parcelas, tipos de suelo y zonas de uso del suelo. En el ejemplo siguiente, los polígonos representan parcelas de terreno.

PRESTADORES TURÍSTICOS: toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedio o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta ley quienes deben estar inscritos en el Registro Nacional de Turismo.

SOSTENIBILIDAD: Calidad de sostenible, especialmente las características del desarrollo que asegura las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de futuras generaciones.

TURISMO CULTURAL: El Turismo Cultural se define como aquel viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico.

TURISMO DE AVENTURA: Son los viajes que tienen como fin el realizar actividades recreativas, asociadas a desafíos impuestos por la naturaleza, donde se participa de la armonía con el medio ambiente, respetando el patrimonio natural, cultural, histórico etc.

TURISMO DE NATURALEZA: son los viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales que le envuelven con una actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar en la conservación de los recursos naturales y culturales. Estos viajes se agrupan de acuerdo

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

 Alcaldía Municipal Ibagué <small>NIT. 800113389-7</small>	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN – SIG - 401	
	MANUAL: DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 06	
		Fecha: 18/07/2023	
		Página: 8 de 22	

con el interés del turista en tres grandes modalidades: “Ecoturismo”, “Turismo de Aventura” y “Turismo Rural”.

TURISMO RECEPTIVO: comprende las personas no residentes que viajan al país en el que se registran las cuentas.

TURISMO: Puede definirse al turismo como el conjunto de las acciones que una persona lleva a cabo mientras viaja y pernocta en un sitio diferente al de su residencia habitual, por un periodo consecutivo que resulta inferior a un año.

ZONA TURÍSTICA: Corresponde a un espacio físico de extensión variable, con características fisiográficas homogéneas y que cuenta con una unidad paisajística. En su interior se pueden agrupar extensiones territoriales de menor tamaño, denominadas áreas turísticas. La Zona Turística debe contar con infraestructura y servicios de comunicación entre las áreas turísticas que la integran.

4. Base legal

Ver Normograma

5. Condiciones Generales

5.1 Información General

El Cañón del Combeíma 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 Combeíma 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 Combeíma. 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 1º, El recorrido tiene un tiempo estimado de 45 minutos hacia el Cañón del Combeíma y su trayecto total tiene 41,5 Km (25 millas aprox.), hasta el sitio denominado el silencio.

El Cañón del Combeíma 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 eco turística y cada uno de ellos oculta maravillosas cascadas e infinidad de especies de fauna y flora para observar.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

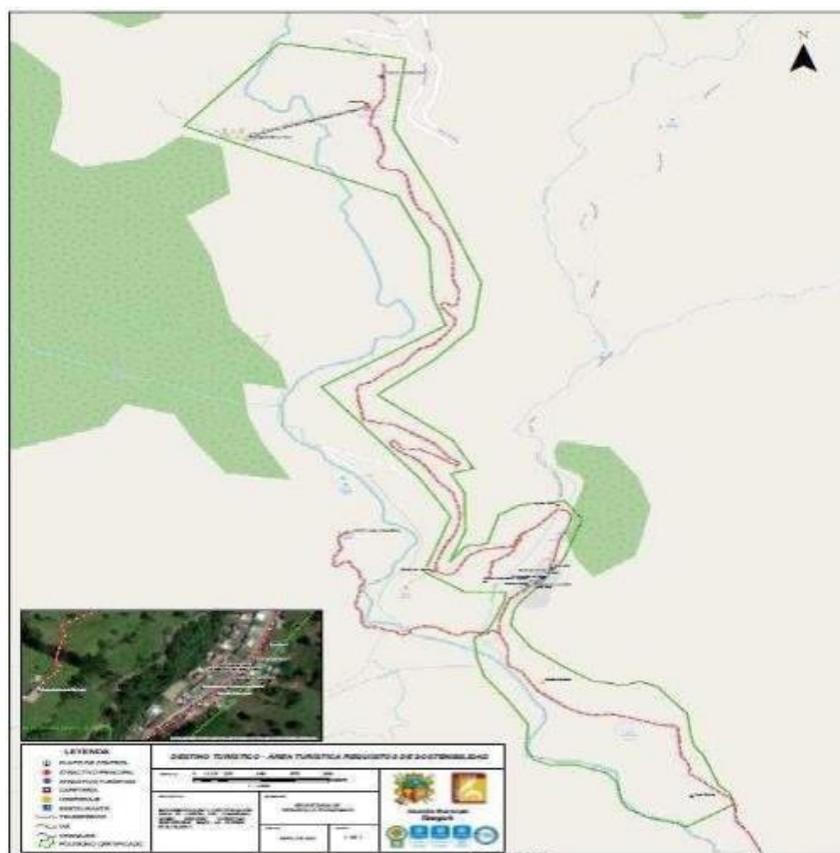
 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN – SIG - 401	
	MANUAL: DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 06	
		Fecha: 18/07/2023	
		Página: 9 de 22	

También en este destino turístico podrás encontrar múltiples Actividades eco turísticas 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 chόcolo, longaniza y toda la gastronomía típica de la región.

Alrededor se podrá encontrar un panorama realmente impresionante lleno de naturaleza y aire puro. En el recorrido se podrán encontrar diferentes sitios representativos de la zona con una variada oferta gastronómica y turística. Allí se encuentra el mirador los Sauces ubicado a 5 minutos aproximadamente del centro poblado 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.

5.2 Delimitación Territorial del Destino o Área Turística

Figura 1. Delimitación Territorial del Destino o Área Turística



La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN – SIG - 401	
	MANUAL: DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 06	
		Fecha: 18/07/2023	
		Página: 10 de 22	

5.3 Descripción Área Certificada

El área certificada dentro del Cañón del Combeíma inicia en la vereda Juntas a la altura del restaurante Casa Pinares coordenadas N4°32' 455 /w 75°18' 589, y se extiende por la vía Juntas el Silencio hasta el punto de control El Palmar que da ingreso al Parque Nacional Natural Los Nevados con coordenadas N. 4° 33' 346 / W 75° 19 148. El área se encuentra ubicada al lado y lado de la vía principal y en su recorrido atraviesa el poblado de Juntas.

5.4 Infraestructura y Uso del Espacio Público

5.4.1 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.

MUNICIPAL: Decreto 1000-1124 de 2019 Por el Cual se Reglamentan los Criterios de Construcción Sostenible en la Zona Certificada; Decreto 1000-1055 de 2019 Por el Cual se Adopta la Actualización de la Estructura Ecológica Principal Urbana del Municipio de Ibagué y el Decreto 1000-0951 de 2019 "Por el cual se adopta y se otorgan fuerza vinculante a las normas técnicas de accesibilidad de las personas en situación de discapacidad al medio físico".

5.4.2 Señalización Turística

El destino cuenta con señalética en cada uno de los sitios de interés.

Tabla 1. Señalización Turística

No.	ATRACTIVO	PICTOGRAMA	PICTOGRAMA/ ACTIVIDADES TURÍSTICAS	Nombre	Tipo	localización	Nº punto GPS	Posición geográfica
1	CULTURAL	MUSEO	Museo veredal	MUSEO	Atractivo turístico	Juntas	75	N4° 33' 21.4'' W75° 19' 18.5''
2	NATURAL	TELEFÉRICO	ALOJAMIENTO/ ALIMENTACIÓN	Teleférico	Atractivo principal	Juntas	64	N4° 34' 42.7'' W75° 19' 36.6''
3	NATURAL	NEVADO	SENDERO PARA EXCURSIONISTAS/ CABALLOS/ CICLO MONTAÑISMO	Mirador los sauces	Atractivo principal	Juntas	65	N4° 33' 23.9'' W75° 19' 29.2''

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN – SIG - 401	
		Versión: 06	
	MANUAL: DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Fecha: 18/07/2023	
		Página: 11 de 22	

4	NATURAL	PARQUE NACIONAL	SENDERO PARA EXCURSIONISTAS/ CABALLOS/ CICLO MONTAÑISMO / CAMPING	Ingreso PNNN	Atractivo principal	Juntas	66	N4° 33' 34.6" W75° 19' 14.8"
---	---------	-----------------	---	--------------	---------------------	--------	----	------------------------------

5.5 Autoridad y Responsabilidad

Las responsabilidades de los actores vinculados al Sistema de Gestión de Sostenibilidad, desde el líder del destino hasta cada uno de los subcomités para dar cumplimiento a los requisitos de la norma técnica NTS TS 001-1. Ver Decreto 1000-0613 del 23 de abril del 2022; artículo 34° Conformación del Comité del Sistema de Gestión del Turismo Sostenible. El comité será el equipo técnico de apoyo para la implementación, seguimiento, evaluación y mejoramiento continuo.

5.5.1 Líder del Destino

- Alcalde Municipal (Líder de destino) o su delegado
- Secretario (a) Desarrollo Económico Líder de Sostenibilidad

5.5.2 Función General del Líder:

Propósito del cargo: Liderar el proceso de implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Sostenibilidad en el Municipio.

5.5.3 Responsabilidad:

- Liderar y gestionar la intervención de las entidades, organizaciones y personas responsables del cumplimiento de requisitos legales y los establecidos en el Sistema de Gestión de Turismo Sostenible.
- Solicitar la información y el apoyo que se requiera por parte de las dependencias, entidades, organizaciones y personas responsables, para lograr la implementación del Sistema de Gestión de Turismo Sostenible.
- Coordinar la definición y ejecución de acciones por parte de las personas, entidades u organizaciones responsables de acuerdo con lo establecido en el Sistema de Gestión de Turismo Sostenible.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN – SIG - 401	
	MANUAL: DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 06	
	Fecha: 18/07/2023	Página: 12 de 22	

5.6 Organigrama

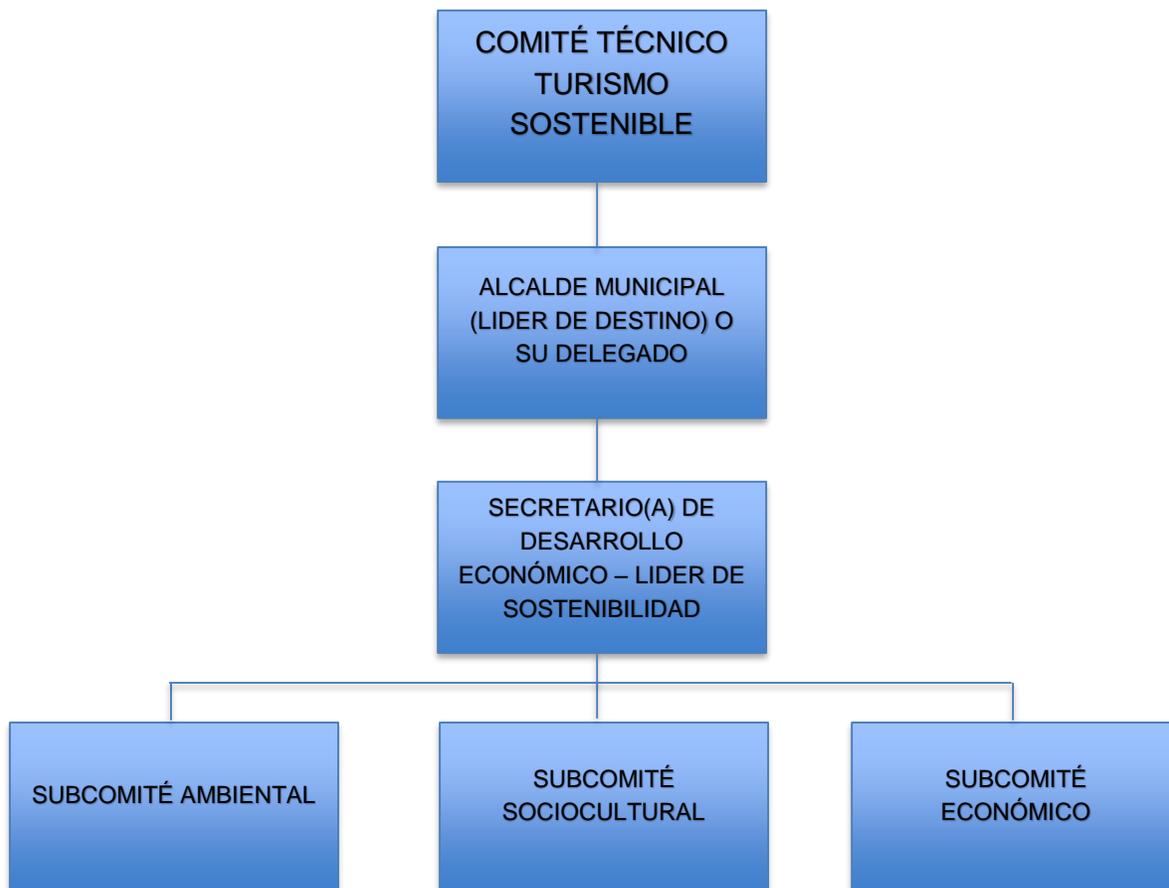


Figura 2. Organigrama

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN – SIG - 401	
	MANUAL: DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 06	
		Fecha: 18/07/2023	
		Página: 13 de 22	

5.7 Comité del Sistema de Gestión del Turismo Sostenible Integrantes:

5.7.1 Función General del Comité

Brindar información oportuna al Líder del destino sobre el avance e implementación de la NTS TS 001-1. Ver Decreto 1000-0613 del 23 de abril del 2022; artículo 35° Funciones del Comité del Sistema de Gestión del Turismo Sostenible.

5.7.2 Integrantes y Funciones Específicas:

Ver Decreto 1000-0613 del 23 de abril del 2022; artículo 34° “conformación del Comité del Sistema de Gestión del Turismo Sostenible.

5.8 Subcomités

Ambiental, sociocultural y económico; ver Decreto 1000-0613 del 23 de abril del 2022; artículos 37 al 43 “Subcomités del Comité de Gestión del Turismo Sostenible”.

5.9 Determinación de los Requisitos Legales Aplicables y Otros Requisitos

El Sistema de Gestión de Turismo Sostenible cuenta con el Normograma, el cual permite identificar los requisitos aplicables. Ver Normograma, CÓDIGO: NOR-SIG-001.

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN – SIG - 401	
	MANUAL: DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 06	
		Página: 14 de 22	

5.10 Política de Sostenibilidad



Política de Sostenibilidad Turística / Tourism Sustainability Policy

- Ibagué, Capital Musical de Colombia y Destino Turístico Sostenible; con el objetivo de promover y aportar en el cuidado y desarrollo turístico sostenible del Cañón del Combeima, como punto de encuentro con la naturaleza al ser generador de vida, cuna de múltiples especies de fauna y flora, y donde nace el río Combeima; avanza de la mano con la comunidad residente, comerciantes, prestadores de servicios turísticos, turistas y las respectivas instituciones (locales, departamentales y nacionales, entre otras), en la ejecución de estrategias encaminadas a contribuir positivamente en el destino, con la implementación de programas de sostenibilidad, haciendo de la actividad turística el medio dinamizador de la economía, la preservación cultural y la conservación medioambiental del área.

Nuestro compromiso está enmarcado por el turismo responsable que, permite dar cumplimiento a los requisitos legales en el desarrollo de la actividad turística, adelantando de esta forma diferentes acciones como: Campañas de limpieza, sensibilización y prevención de la Explotación Sexual Comercialización de Niños, Niñas y Adolescentes, ESCNNA; uso eficiente del agua, recursos energéticos, y manejo integral de residuos sólidos; actividades orientadas a mitigar los diferentes impactos ambientales, económicos, sociales y culturales en articulación con los distintos actores e instituciones, que contribuyen a la mejora continua del Cañón del Combeima como destino sostenible.

Logos: IBAGUE DESTINO, UNESCO, IBAGUE VIBRA

<https://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2022/46067-DOC-20221108155933.pdf>

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN – SIG - 401</p>	
		<p>Versión: 06</p>	
	<p>MANUAL: DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</p>	<p>Fecha: 18/07/2023</p> <p>Página: 15 de 22</p>	

5.11 Código de Conducta

5.11.1 Residentes:



Código de Conducta Residentes / Resident Code of Conduct

- Sé amable y respetuoso, dando información veraz y oportuna.
- Protege los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Denuncia cualquier tipo de explotación o violencia sexual.
- Conservemos los recursos naturales haciendo uso eficiente.
- Conoce y socializa el Plan Local de Emergencias, para reaccionar ante cualquier eventualidad.
- Seamos incluyentes con poblaciones LGBTQI+, grupos étnicos y población vulnerable.
- Promovamos los canales de denuncia.

- Be kind and respectful, giving truthful and timely information.
- Protect children and adolescents rights. Report any type of sexual harassment or sexual violence.
- Conserve natural resources, making efficient use of them.
- Interrelate and socialize the local emergency plan, to react to any eventuality.
- Be inclusive with LGBTQI+ populations, ethnic groups and vulnerable population.
- Promote the whistleblower channels.

QR Code: 

Logos: IBAÑUE VIBRA, UNESCO, IBAÑUE VIBRA

<https://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2022/46068-DOC-20221108160114.pdf>

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN – SIG - 401</p>	
	<p>MANUAL: DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</p>	<p>Versión: 06</p>	
		<p>Página: 16 de 22</p>	

5.11.2 Turista:



Código de Conducta Turistas / Tourist Code of Conduct

- Demuestra respeto por las costumbres de los habitantes dando un trato amable.
- Protege y preserva los bienes de interés cultural (BIC) del destino.
- Denuncia el comercio y consumo de drogas ilícitas; informa a las autoridades sobre situaciones de abuso, maltrato o trabajo infantil.
- Reducir, reutilizar y reciclar los residuos que generas.
- Realiza un uso eficiente del agua y la energía.
- Conoce el plan local de emergencia para reaccionar ante cualquier eventualidad.
- Apoya el comercio local.

- Show respect for the customs of the inhabitants by treating them kindly.
- Protects and preserves the assets of cultural interest (BIC) of the destination.
- Denounces the trade and consumption of illicit drugs; informs the authorities about situations of abuse, mistreatment or child labor.
- Reduce, reuse and recycle the waste you generate.

QR Code: 

Logos: 

<https://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2022/46068-DOC-20221108160114.pdf>

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: MAN – SIG - 401</p>	
	<p>MANUAL: DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA</p>	<p>Versión: 06</p>	
		<p>Página: 17 de 22</p>	

5.11.3 Prestadores de Servicios Turísticos:



Ley 1336 del 21 de julio de 2009, Decreto 4965 del 23 de diciembre de 2009 y la Resolución 3840 del 24 de diciembre del 2009.

CÓDIGO DE CONDUCTA

COMPROMISOS MÍNIMOS QUE DEBEN ASUMIR TODOS LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

1. Abstenerse de ofrecer en los programas de promoción turística y en los planes turísticos, expresa o en cubierto, planes de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
2. No dar información a los turistas, directamente o por interpuesta persona acerca de lugares desde donde se coordinen o donde practique explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
3. Cuidarse de conducir a los turistas, directamente o a través de terceros a establecimientos o lugares donde se practique la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
4. Privarse de facilitar vehículos en rutas turísticas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.
5. Impedir el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los hoteles o lugares de alojamiento y hospedaje, bares, negocios similares y demás establecimientos en los que se presten servicios turísticos, con fines de explotación o de abuso sexual.
6. Adoptar las medidas tendientes a impedir que el personal vinculado a cualquier título con la empresa, ofrezca servicios turísticos que permitan actividad sexual con niños, niñas y adolescentes.
7. Denunciar ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y demás autoridades competentes, los hechos de que hubiere tenido conocimiento por cualquier medio, así como la existencia de lugares, relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y asegurar que al interior de la empresa existan canales para la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes.
8. Diseñar y divulgar al interior de la empresa y con sus proveedores de bienes y servicios, una política en la que el prestador establezca medidas para prevenir y contrarrestar toda forma de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo.
9. Capacitar a todo el personal vinculado a la empresa, frente al tema de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
10. Informar a sus usuarios sobre las consecuencias legales en Colombia de la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.
11. Genera empleo en condiciones justas y equitativas.
12. Fijar en lugar visible para los empleados del establecimiento o establecimientos de comercio el presente Código de Conducta y los demás compromisos y medidas que el prestador desee asumir con el fin de proteger a los niños, niñas y adolescentes.

En Colombia protegemos la vida y la adolescencia.
Te invitamos a **denunciar** a toda persona que promueva y ofrezca niños, niñas y adolescentes con fines sexuales.

Denuncias recibidas confidencialmente con el fin de investigar. Atención gratuita al 02 y al 112.

#JuntosTodosPorNosotros
Ley 1029 de 2006 Art 256 #YOVOY

Logos: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; Policía Nacional; Fiscalía General de la Nación; Ibagué Vera; Fontur.

<https://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2023/52100-DOC-20230613104316.pdf>

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN – SIG - 401	
		Versión: 06	
	MANUAL: DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Fecha: 18/07/2023	
		Página: 18 de 22	

5.12 Requisitos de Gestión

5.12.1 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 con una periodicidad anual de acuerdo con el procedimiento de aspectos e impactos.

5.12.2 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:

Tabla 2. Criterios de Valoración

CRITERIOS DE VALORACIÓN	SIGNIFICADO	ESCALA DE VALOR		
REGULARIDAD	Regularidad con que se presenta el Impacto.	ESPORADICO (algo ocasional)	TEMPORADA (Espacio de tiempo delimitado)	PERMANENTE (se mantiene sin interrupción o cambio)
PROBABILIDAD (P)	Se refiere a la posibilidad que se dé el impacto y está relacionada con la "REGULARIDAD"	1 (baja): sucede una vez al año	5 (media): sucede dos a 6 veces al año	10 (alta): sucede todo el año.
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, ambiente o la población esta deberá estar relacionada con la "REGULARIDAD" seleccionada.	1 (baja): si hay impacto del recurso, ambiente o la población del 1 al 20%	5 (moderada): si hay impacto del recurso, ambiente o la población del 20 al 50 %	10 (alta): si hay impacto del recurso, ambiente o la población del 50 al 100%

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento **NO CONTROLADO**

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN – SIG - 401	
		Versión: 06	
	MANUAL: DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Fecha: 18/07/2023 Página: 19 de 22	

VALORACIÓN DEL IMPACTO	Interpretación cuantitativa a través de variables como escalas de valor fijas.	BAJA: 1 a 5	MODERADA: > 5 a 10	ALTA: > 10

PERIODICIDAD Los aspectos e impactos deben ser actualizados con una periodicidad Anual.

5.13 Programas para la Sostenibilidad

Partiendo de la evaluación de la Matriz de Aspectos e Impactos los delegados del Comité de Turismo Sostenible formulan programas para la sostenibilidad, los cuales cuentan con objetivos metas e indicadores medibles y cuantificables que dan cumplimiento a la política de sostenibilidad turística.

Tabla 3. Programas para la Sostenibilidad

PROGRAMA	AMBIENTAL
OBJETIVO	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.
INDICADOR DE RESULTADO	actividades ejecutadas/ actividades programadas

PROGRAMA	PLAN DE EMERGENCIAS CORREGIMIENTO DE JUNTAS MUNICIPIO DE IBAGUE
OBJETIVO	Brindar bienestar para los habitantes del Corregimiento 7 Juntas acciones de Reducción (Gestión del riesgo), Respuesta y Recuperación, en caso de emergencia o desastres.
INDICADOR DE RESULTADO	actividades ejecutadas/ actividades programadas

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

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

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento **NO CONTROLADO**

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN – SIG - 401	
	MANUAL: DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 06	
		Página: 20 de 22	

5.14 Monitoreo y Seguimiento

A través de la matriz de programas de sostenibilidad se realiza el monitoreo y seguimiento, del cumplimiento de los programas establecidos con sus metas e indicadores. 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.

5.15 Capacitación

Para garantizar la implementación del sistema de gestión para la sostenibilidad por cada uno de los aspectos ambientales, socioculturales y económicos se establece cronograma de capacitaciones.

5.16 Documentación y Registros

El sistema de Gestión para la Sostenibilidad tiene documentada la información resultante de la implementación de la norma técnica sectorial en la página web www.ibague.gov.co de la Alcaldía Municipal de Ibagué (SIGAMI).

5.17 Seguridad

5.17.1 Preparación y Respuesta ante Emergencias

El destino cuenta con un Plan Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres, se encuentra actualizado, disponible en la página web www.ibague.gov.co y se han comunicado los elementos clave de respuesta a emergencias a residentes, visitantes y turistas a través de simulacros.

5.17.2 Seguridad Turística

En el Cañón del Combeima hay presencia constante y permanente de la Policía Nacional, Policía de Turismo, Policía de Infancia y adolescencia y Policía de medio ambiente a través del Grupo Protección al Turismo y Patrimonio Nacional METIB realiza actividades de prevención y control, en áreas de reservas naturales y sitios turísticos que se encuentran en algunas zonas que actualmente prestan servicios turísticos, como lo es el Cañón del Combeima y sus zonas aledañas; con el fin de mantener las condiciones necesarias para la convivencia y seguridad ciudadana y ofrecer ambientes saludables; así mismo generar conciencia de cuidado y conservación para futuras generaciones, ofreciendo espacios seguros a propios y extranjeros, impartiendo recomendaciones de seguridad y contribuyendo a la prevención de delitos que puedan afectar la integridad personal y los ambientes naturales.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN – SIG - 401	
	MANUAL: DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Versión: 06	
		Página: 21 de 22	

5.18 Mejora Continua

Figura 3. Mejora continua



5.19 Requisitos de Sostenibilidad

Requisitos ambientales
 Requisitos socioculturales
 Requisitos económicos.

5.20 Información y Sensibilización

El destino divulga a residentes, líderes, prestadores de servicios y turistas. Las ventajas y beneficios de ser un destino certificado en la norma técnica sectorial de turismo sostenible NTS TS 001-1.

5.21 Manejo de Otros Impactos Ambientales

El destino identifica otros impactos ambientales en la **Matriz de Aspectos e Impactos**. Se programan actividades de mejora continua en la Matriz de Programas de Sostenibilidad.

6. Control de cambios

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	19/07/2019	Primera versión manual de sistema de gestión de la sostenibilidad turística.
02	30/09/2020	Primera versión manual de sistema de gestión de la

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento **NO CONTROLADO**

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MAN – SIG - 401	
		Versión: 06	
	MANUAL: DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	Fecha: 18/07/2023	
		Página: 22 de 22	

		sostenibilidad turística.
03	21/04/2021	Actualización del alcance del destino, polígono de la zona certificada y requisitos legales.
04	14/02/2022	Actualización delegados del comité de turismo sostenible y subcomités.
05	25/10/2022	Actualización del Alcance Política de sostenibilidad Actualización código de conducta residentes Actualización código de conducta visitantes y turistas Actualización de las actividades
06	18/07/2023	Se actualizaron los ítems: 5.5 Autoridad y Responsabilidad 5.5.3 Responsabilidad 5.7.1 Función General del Comité se incluyó el Decreto vigente. 5.11.3 Prestadores de Servicios Turísticos se ingresó el código de prestadores de servicios. 5.12 Requisitos de Gestión se unifico la información acorde con el procedimiento de aspectos e impactos en cuanto a la periodicidad de la actualización de la matriz de aspectos e impactos. 5.13 Programas para la Sostenibilidad se ingresó el programa Plan de Emergencias Municipio de Ibagué. 5.17.2 Seguridad Turística se modificó el enunciado. Actualización tabla de contenido.

7. Ruta de aprobación

Elaboró	Revisó	Aprobó
Profesionales y contratistas de la Dirección de Turismo de la Secretaría de Desarrollo Económico	Director (a) de Turismo	Secretario (a) de Desarrollo Económico

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO