DEPARTAMENTO / MUNICIPIO / VEREDA/ CORREGIMIENTO: Santa Rosa de Cabal

FECHA (2024/09/13): 09 febrero de 2026

HORA: Desde las 08:00 am

LUGAR: Subsecretaria de planificación socioeconómica

OBJETIVO:

presentación del equipo a la supervisora y las generalidades del proceso de certificación turística

ASISTENTES: 4 personas

ORDEN DEL DÍA:

No.	TEMA	RESPONSABLE
1	Generalidades del proceso	Nohora Casas
2	Estado actual de la certificación	Nohora Casas
3	No conformidades	Nohora Casas
4	transición a la NTC6725	Nohora Casas
5		
6		
7		

DESARROLLO Y CONCLUSIONES:

1. Participantes

- Dra. Michelle Duque Duque Carvajal – Subsecretaria de Planificación Socioeconómica y Supervisora del Contrato. Líder del proceso de certificación turística del municipio.
- Nora Casas – Profesional líder del Sistema de Gestión de Sostenibilidad Turística.
- Equipo de Sostenibilidad Turística.

2. Objetivo de la mesa de trabajo

Presentar a la nueva Subsecretaria de Planificación Socioeconómica las generalidades, estado actual y retos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad Turística (SGST), en el marco del proceso de certificación y la transición hacia la NTC 6725:2023.

3. Presentación general del proceso de certificación

Durante la sesión se explicó de manera detallada:

- Qué es la certificación de Destino Turístico Sostenible.
- Por qué el municipio se encuentra certificado.
- Antigüedad del proceso de certificación y trayectoria institucional.
- Alcance del sistema de gestión.
- Esquema de autoridad y responsabilidad frente al proceso de certificación.

Se reiteró que la certificación no es un reconocimiento simbólico, sino un compromiso permanente que implica:

- Cumplimiento continuo de requisitos técnicos.
- Seguimiento documental y operativo.
- Articulación interinstitucional.
- Gestión de riesgos.
- Auditorías internas y externas periódicas.

4. Estado actual de la certificación

Se presentó:

- Estado general del sistema.
- No conformidades vigentes.

- Avances en herramientas y cronogramas.
- Proceso de transición hacia la NTC 6725:2023.

Se explicó que la nueva norma implica una reestructuración integral del sistema y un incremento significativo de requisitos, lo que demanda ajustes metodológicos, técnicos y administrativos.
Se socializaron los cronogramas de trabajo ya estructurados por el equipo de sostenibilidad para dar cumplimiento al proceso de transición.

5. Retos operativos del equipo de sostenibilidad

Se expuso con claridad el reto institucional que representa la transición hacia la NTC 6725:2023, considerando que actualmente el equipo está conformado por:

- Dos profesionales.
- Un apoyo operativo.

Se manifestó que el volumen de requisitos y la complejidad técnica del proceso exigen una alta capacidad técnica y coordinación intersecretarial permanente.

6. Alertas institucionales y riesgos identificados

6.1 Secretaría de Medio Ambiente y Secretaría de Turismo

Se informó que ambas dependencias concentran una alta carga de requisitos técnicos.

6.2 Secretaría de Turismo – Riesgo de incumplimiento

Se emitió una primera alerta formal frente al posible riesgo de incumplimiento por parte de la Secretaría de Turismo, debido a:

- Más de 120 requisitos técnicos a su cargo.
- Limitaciones de personal.
- Restricciones presupuestales.
- Imposibilidad actual de contratación debido al proceso de garantías.

Se informó que:

- Solo tres profesionales vinculados cuentan con formación en turismo.
- De estos, únicamente dos poseen experiencia significativa.
- La mayoría de los profesionales son recién graduados.
- Se requiere mínimo seis profesionales con experticia específica para responder técnicamente al volumen de requisitos.

Se precisó que el cumplimiento adecuado exige perfiles con experiencia en:

- Desarrollo de producto turístico.
- Cultura turística.
- Planificación turística.
- Gestión de destinos.

La alerta se emite con el propósito de anticipar riesgos y evitar no conformidades futuras en auditoría externa.

7. Compromisos y acuerdos

- La Subsecretaria queda enterada del estado técnico y operativo del Sistema de Gestión de Sostenibilidad Turística.
- Se acordó realizar un reporte mensual de avance el primer viernes de cada mes a las 8:00 a.m., como mecanismo formal de seguimiento y control del proceso de certificación.
- El equipo de sostenibilidad continuará ejecutando el cronograma aprobado y reportando alertas tempranas cuando se identifiquen riesgos de incumplimiento.

8. Cierre

La Subsecretaria manifestó comprensión frente a la complejidad técnica del proceso y la necesidad de mantener seguimiento estratégico permanente.

Se deja constancia de que la mesa de trabajo permitió:

- Transferencia de conocimiento institucional.
- Socialización detallada del sistema.
- Identificación de riesgos operativos.
- Fortalecimiento del liderazgo del proceso de certificación.

La sesión finaliza con el compromiso de mantener comunicación técnica constante y seguimiento mensual estructurado.

NOMBRE RESPONSABLE DE LA REUNIÓN	E mail	Teléfono	CARGO

Nohora Casas	**Nohoracasasconsultora@gmail.com**	**3013735301**	**Consultora de sosstenibilidad**

Registro Fotografico



Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

Santa Rosa de Cabal

Destino Turístico Sostenible



Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

DESTINO TURISTICO SOSTENIBLE

9 años certificados

icontec
Certificación de Servicios
Utilización de marca ® autorizada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

NTS TS 001-1 (2014)
DESTINO TURISTICO- AREA TURISTICA
SANTA ROSA DE CABAL - CT - CER587934

Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

¿Qué es?

Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

Desarrollo Sostenible





CUMBRE
DE LA
TIERRA
RÍO 1992









¿Para qué nos sirve?

Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

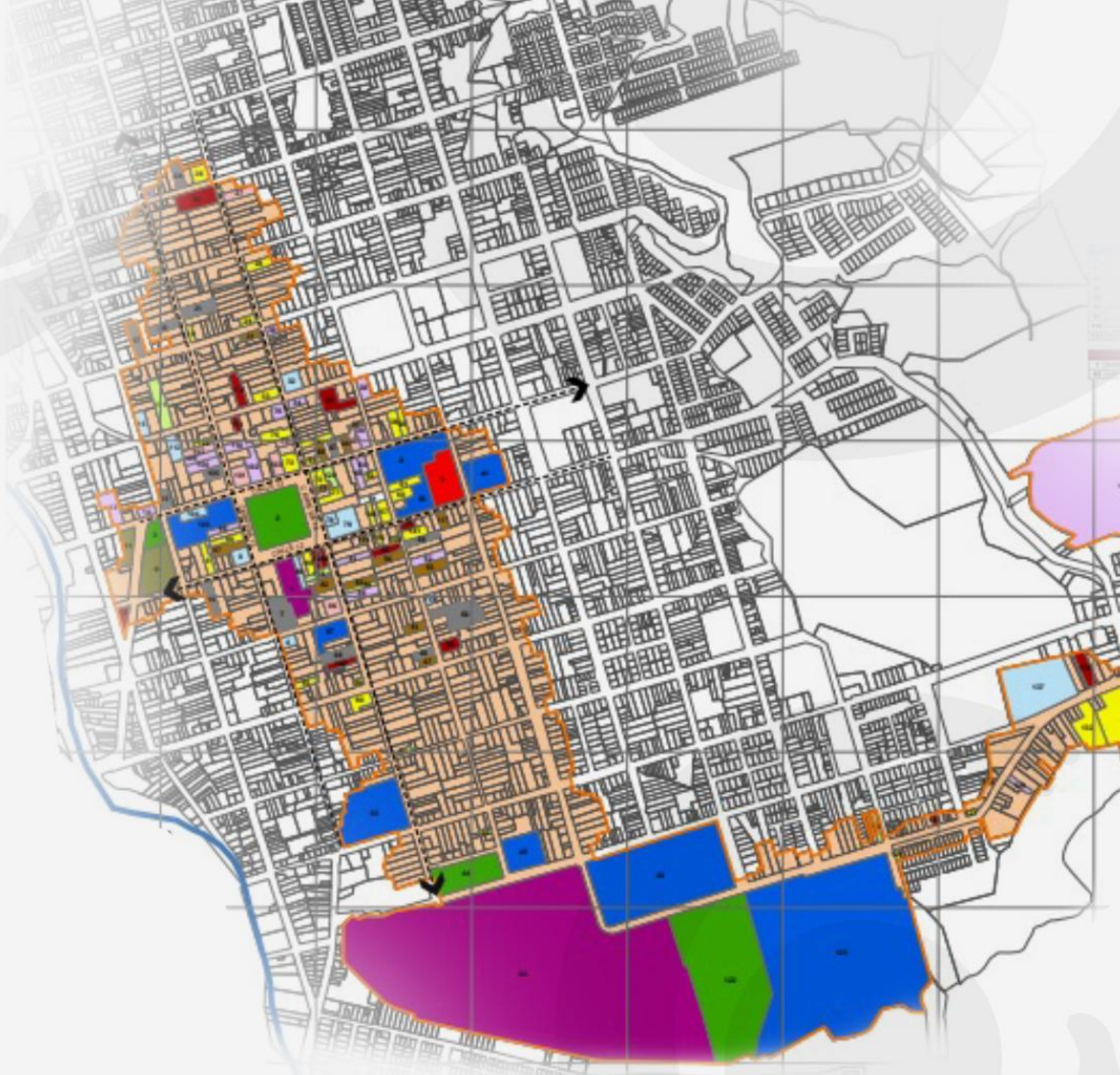
BENEFICIOS DE CERTIFICACIÓN

- ✓ Promoción del destino por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Fontur, entre otros actores - Visibilidad del destino a nivel nacional e internacional.
- ✓ Priorización de recursos a nivel nacional
- ✓ Gestión de Recursos Internacionales.
- ✓ Desarrollo de la actividad turística de forma planificada y organizada.
- ✓ Minimización de impactos negativos asociados al turismo
- ✓ Potenciación de impactos positivos asociados al turismo
- ✓ Prevención en la aparición de nuevos impactos
- ✓ Mejoras significativas del destino en términos ambientales socioculturales y económicas.

Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

¿Esta certificado todo el municipio?

Área urbana Certificada

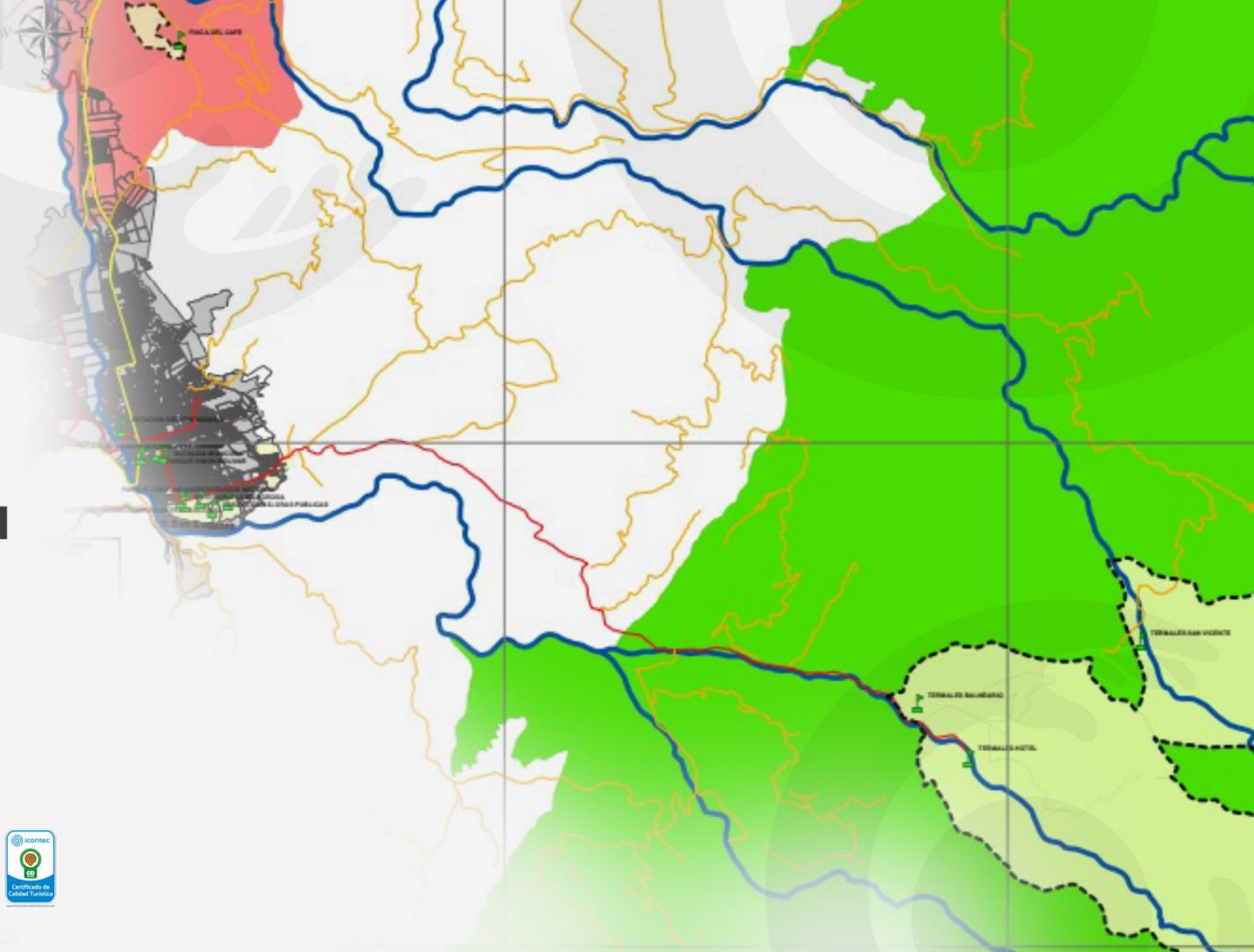


ALCALDÍA DE SANTA ROSA DE CABAL

Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

icontec
Certificado de Calidad Turística

Área Rural Certificada



ALCALDÍA DE SANTA ROSA DE CABAL

Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

icontec
Certificado de Calidad Turística

SANTA ROSA DE CABAL
ESTRUCTURA ORGANICA

SISTEMA DE GESTION DE SOSTENIBILIDAD



LIDER DEL DESTINO

Paulo Cesar Gomez Hoyos
Alcalde Muni cipal

EQUIPO DE SOSTENIBILIDAD

Lina Sanchez





Nohora Casas
Consultora lider

Alejandra Nieto





COMITE TECNICO DE SOSTENIBILIDAD

Sebastian Villalva Hernandez
Subsecretario de planificacion socioeconómica
Lider del Proceso
Gabinete municipal y actores externos



CONTROL INTERNO

Sandra Milena Zapata



COMITE AMBIENTAL

Secretaria de Medio Ambiente
Stive Valencia



COMITE SOCIOCULTURAL

Secretaria de Turismo, Cultura y competitividad
Carlos Manuel Ayala



COMITE ECONÓMICO

Secretaria de Turismo, cultura y competitividad
Eliana Carmona



COMITE DE INFORMACION

Secretaria General
comunicaciones
Juan Pablo Toro - Lorena Bolivar

CENTRO DE PENSAMIENTO TURÍSTICO - COLOMBIA

COTELCO - UNICAFAM

1er puesto

Municipio turístico más competitivo de colombia 2021



Santa ROSA de Cabal

PARAÍSO NATURAL CAFETERO

CENTRO DE PENSAMIENTO TURÍSTICO - COLOMBIA

COTELCO - UNICAFAM

2do puesto

Municipio turístico más competitivo de colombia 2022



Santa ROSA de Cabal

PARAÍSO NATURAL CAFETERO

1er puesto

Medalla al mérito turístico 2023

Categoría Turismo Social



Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

CENTRO DE PENSAMIENTO TURÍSTICO - COLOMBIA

COTELCO - UNICAFAM

2° PUESTO

Índice de Competitividad Turística Nacional
Categoría – Municipios (2024)



Santa ROSA de Cabal

PARAÍSO NATURAL CAFETERO

CENTRO DE PENSAMIENTO TURÍSTICO - COLOMBIA

COTELCO - UNICAFAM

Galardonados

Buenas prácticas turísticas Para la competitividad. Bulevar Turístico Calle 12



Santa ROSA de Cabal

PARAÍSO NATURAL CAFETERO

Ponentes como caso de éxito a nivel nacional
Encuentro Nacional de Destinos Turísticos Sostenibles

Cali – Valle del Cauca
Marzo de 2024



Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO
ALCALDÍA DE SANTA ROSA DE CABAL

Premiados a nivel internacional
Red Iberoamericana de Destinos Turísticos Inteligentes

Iniciativa: Café Incluyente Don Fermín

Categoría de sostenibilidad social





Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

Medalla al Merito Turístico

- Categoría : Destinos Turísticos Sostenibles

Premio Colombiano a la Calidad Turística



ESTRUCTURA GENERAL DE LA NORMA

Requisitos Generales y de Gestión



- 4. Delimitación Territorial del Destino o Área Turística
- 5. Autoridad y responsabilidad
- 6. Requisitos legales y otros
- 7. Política de sostenibilidad
- 8. Código de conducta
- 9 .1 Identificación de aspectos e impactos
- 9.2 Programas para la sostenibilidad
- 9.3 Capacitación
- 9.4 Documentos y registros
- 9.5 Seguridad
- 9.6 Mejora continua

Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

ESTRUCTURA GENERAL DE LA NORMA

Requisitos ambientales de Sostenibilidad

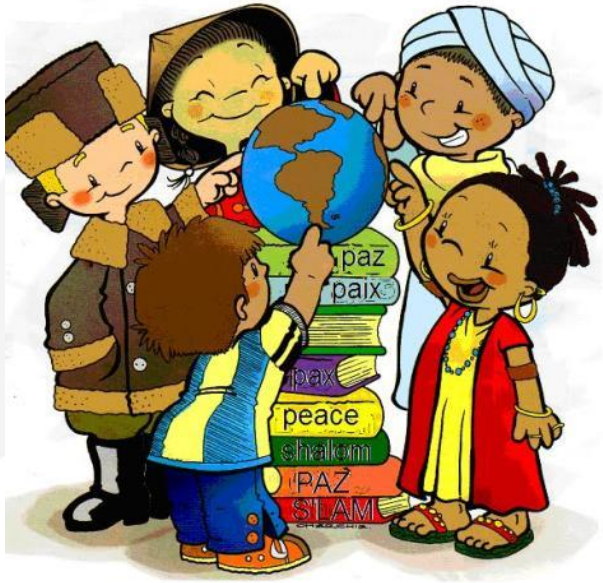


- 10.1.1 Protección a la biodiversidad
- 10.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible de la biodiversidad
- 10.1.3 Áreas protegidas y ecosistemas estratégicos
- 10.1.4 Gestión del agua
- 10.1.5 Gestión de la energía
- 10.1.6 Uso de productos químicos
- 10.1.7 Gestión y manejo de residuos
- 10.1.8 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual
- 10.1.9 Gestión de gases efecto invernadero GEI
- 10.1.10 Gestión de emisiones de sustancias agotadoras de la capa de ozono
- 10.1.11 Manejo de otros impactos ambientales

Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

ESTRUCTURA GENERAL DE LA NORMA

Requisitos Socioculturales de Sostenibilidad



10.2.1 Manejo y prevención de riesgos sociales
10.2.2 Apoyo a las comunidades
10.2.3 Apoyo a grupos étnicos
10.2.4 Satisfacción de la población residentes
10.2.5 Conservación, protección y uso sostenible del patrimonio cultural

Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

ESTRUCTURA GENERAL DE LA NORMA

Requisitos Económicos de Sostenibilidad



- 10.3.1 Desarrollo de la capacidad empresarial y la generación de empleo
- 10.3.2 Organización de vendedores informales
- 10.3.3 Comercialización de insumos, bienes y servicios de la población residente
- 10.3.4 Satisfacción de los visitantes y turistas
- 10.3.5 Producto turístico y promoción
- 10.3.6 Monitoreo económico

- **10.4 Información y sensibilización**



Destino Turístico Sostenible



Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

Gobernanza y Gestión Institucional

- Creación de la Secretaría de Turismo, Cultura y Competitividad
- Convenios de cooperación Internacional
- Espacios de participación para la población residente y empresarios del sector en la toma de decisiones a través del Consejo Municipal de Turismo.







SECRETARÍA D
TURISMO,
CULTURA
Y COMPETITIV

Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

Infraestructura para el turismo sostenible y accesible

- Adecuación del espacio público para el turismo accesible:
- Calles y andenes con accesibilidad en las calles 10, 11, 12 13 14, 15 , y 18
- Adecuación del espacio público para el turismo accesible:
- Proyecto parque Las Araucarias
- Proyecto Parque los Fundadores
- Construcción de infraestructura para el turismo deportivo (Skate Park).
- Restauración escuela Simón Bolívar
- Recinto gastronómico, artesanal y experiencial







Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

Inversiones estratégicas para la Sostenibilidad Ambiental

- Cambio de todo el alumbrado público por luces Led (ahorro de energía)
- Cambio de carretillas por motocarros. Bienestar animal
- Construcción de la comportera municipal
- Fortalecimiento del recurso humano para la estimación de la Huella de Carbono
- Sistema publico de bicicletas
- Cambio de redes de acueducto y alcantarillado







Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

Inversiones estratégicas para la Sostenibilidad Sociocultural





Primer Café Incluyente del Eje Cafetero – Café Incluyente Don Fermín

- Primer lugar Nacional en buenas prácticas turísticas 2021
- Premio al alcalde social e incluyente de Colombia 2021
- Premio DTI Turismo Social – Curitiba Brasil. (2024)
- Creación de las CEPAS y las ESPODE
- Bulevar turístico y arqueológico Calle 12 (Recuperación y protección de piezas arqueológicas ICANH y hallazgo arquitectónico disponible para residentes, turistas y visitantes) Ganador buenas ´practicas Turísticas – Febrero 2024.
- Espacios de apropiación de la memoria histórica. Desfile de la Santarrosaneidad







Inversiones Estratégicas para la Sostenibilidad Económica

- Espacios para fortalecimiento empresarial - Expeje
- Promoción de la compra local
- Mercados campesinos
- Apoyo a la iniciativa Clúster, liderada por la Cámara de Comercio
- Implementación del sello de calidad interno – Establecimiento responsable
- Asistencia técnica personalizada para prestadores de servicios turísticos en normas técnicas de sostenibilidad y buenas practicas turísticas.
- FITUR 2025 – ANATO
- FITUR 2026 - ANATO



Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

EXPEJE

Principales Resultados

Mejora significativa en la competitividad Turística del municipio

Mejoramiento de la Calidad de vida de los habitantes

Mejoramiento de las prácticas ambientales

-4,13%
Reducción del en consumo de energía per cápita

-2,19%
Reducción en consumo de agua per cápita

-34%
Reducción del consumo de energía en el alumbrado público

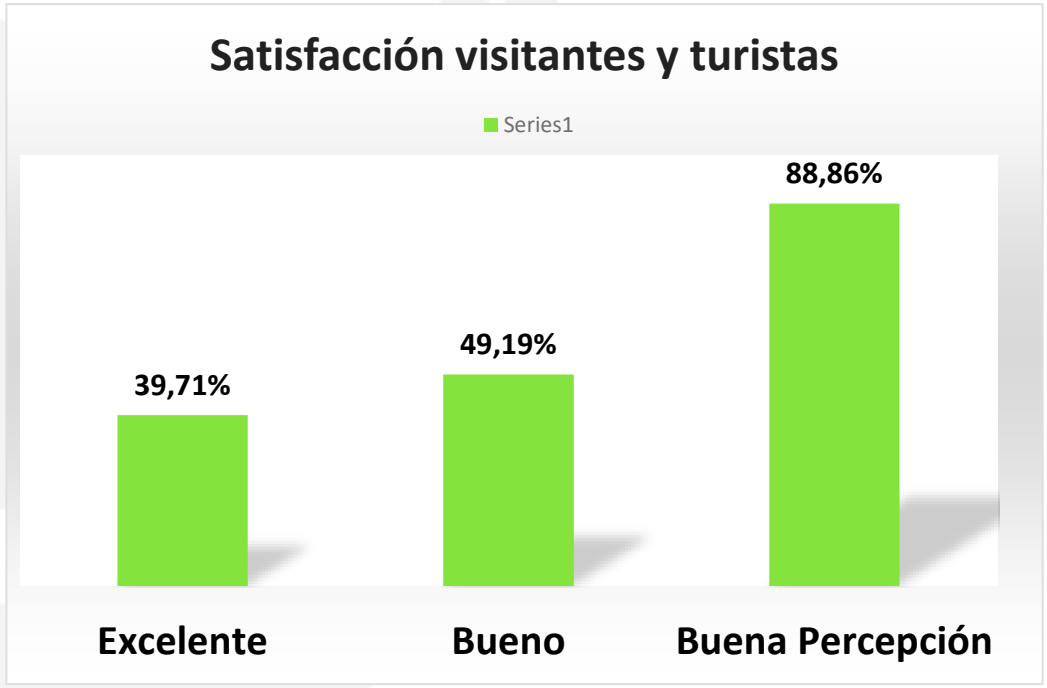
+4,86%
Aumento en las cifras de residuos aprovechables

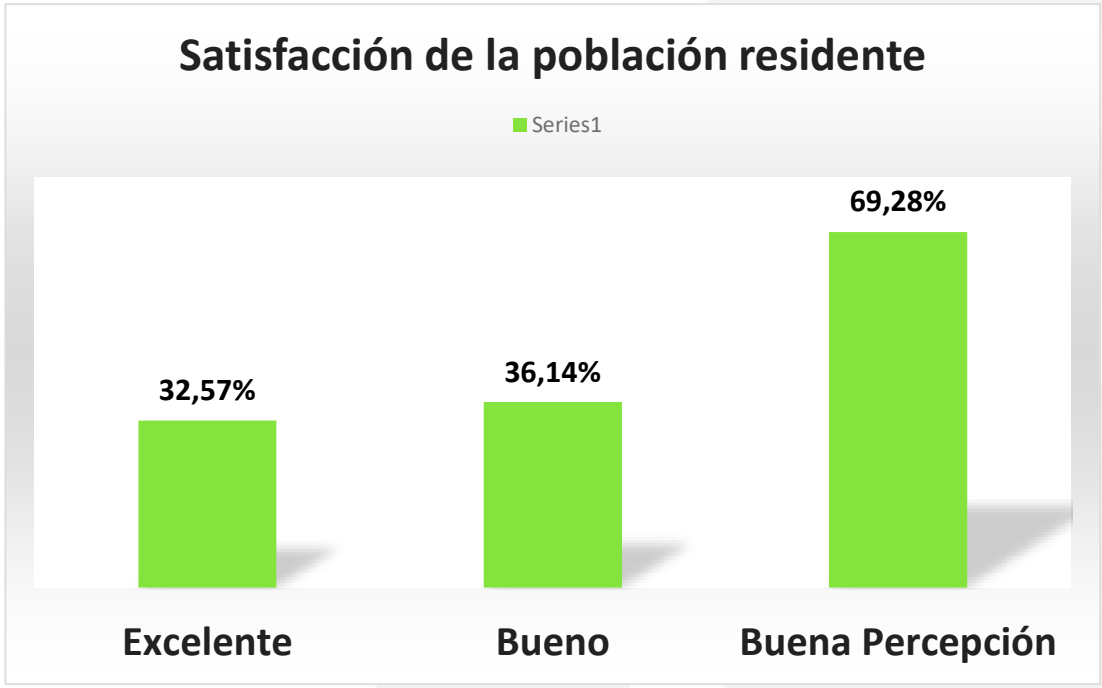
-3%
Residuos ordinarios para el relleno sanitario correspondiente a residuos orgánicos que ahora se disponen en la compostera municipal

-15.66%
Emisiones de CO2 respecto 2022

Espacios públicos aptos para el turismo accesible

Productos turísticos con factor diferencial





9.16% Contribución económica del turismo al PIB municipal

Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

Principales Resultados

BIC

Bienes de interés cultural recuperados y adaptados para hacer parte de la oferta turística

Infraestructura turística

con criterios sostenibles creando nuevos atractivos para mejorar la oferta turística del municipio
Creando un espacio para poblaciones y organizaciones que resaltan las características propias del destino

Turismo accesible

Población con discapacidad articulada con el sector turismo

Producto turístico fortalecido y con perfil exportable

Resultados Auditoría Externa de seguimiento - ICONTEC 2025

4 No Conformidades menores

Requisito	Descripción
10.1.8.a	No se cumplen los requisitos establecidos por el municipio en el estatuto tributario para la publicidad exterior visual en prestadores entre ellos Termales San Vicente. **Evidencia:** Se presentan varias vallas en la zona certificada y camino a termales san Vicente en las cuales no se encontró definida la aprobación de instalación y pago.
10.1.9.c	No se ha formalizado la formulación de un plan de trabajo para la implementación de las medidas identificadas que establezca un cronograma de ejecución en el tiempo para la reducción de la huella de carbono
10.2.5.a	Se ha establecido proyecto de acuerdo para actualizar inventario de bienes patrimoniales y de interés cultural en el municipio, el cual tiene alcance únicamente a bienes de interés cultural material.
10.3.4.a.	No se dispone de la información consolidada de visitantes y turistas para el área certificada urbana.

Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

Planes de mejoramiento

NC 1: 10.1.8. Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual

10.1.8 a Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual resultantes de su actividad.

Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
El municipio realizará un cobro persuasivo dando un tiempo límite de un mes para realizar el pago correspondiente a termales San Vicente y a los demás prestadores que a la fecha no han cumplido con el pago por concepto de publicidad exterior visual.	Oficios enviados a los prestadores pendientes de pago.	15 de diciembre
En caso de no cumplir con dicho requerimiento el municipio procederá a realizar el control sobre la publicidad exterior instalada, realizando el desmonte de misma.	Acta de visita y registro fotográfico	30 enero de 2026
Descripción de la (s) causas (s): El municipio a la fecha de la auditoria no había realizado los cobros correspondientes por publicidad exterior visual, la cual se encuentra estipulada en el estatuto tributario, según acuerdo municipal 026 de 2021, artículos desde 197 hasta 216 en el cual especifica los cobros por este tipo de impuesto y se avala mediante resolución expedida por la Subsecretaria de seguridad y convivencia.		

Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

Planes de mejoramiento

NC 1: 10.1.8. Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual

10.1.8 a Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual resultantes de su actividad.

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Planear una mesa de trabajo con los actores involucrados	Acta de reunión	10 de diciembre de 2025
Realizar la liquidación y notificación de la deuda a cada prestador por concepto de publicidad exterior visual	Oficios enviados	15 de diciembre
Verificación de los pagos realizados por parte de los prestadores	Recibo de pago y resolución con el permiso por cada prestador	20 de enero
Realización de control sobre la publicidad exterior visual instalada que no cumpla con la autorización expedida por la subsecretaria de seguridad y convivencia.	Acta de visita y registro fotográfico	30 enero de 2026
Control interno verificara la implementación de las acciones propuestas	Seguimiento plan de acción	trimestral
El líder del destino tomara las medidas pertinentes de ser necesario	Actas comité técnico de sostenibilidad	cuatrimestral

Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

Planes de mejoramiento

NC 2: 10.1.9 Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)

10.1.9. c: Formular un plan un trabajo para la implementación de las medidas identificadas que establezca un cronograma de ejecución en el tiempo.

Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Consolidación del plan de acción con su respectivo cronograma y seguimiento para la gestión de la huella de carbono dentro del área turística certificada.	Documento de plan de acción con matriz de cronograma y seguimiento	Abril de 2026
Descripción de la (s) causas (s) En el momento de la auditoria no se tenia en detalle el cronograma del plan de acción para la gestión de la huella de carbono presentado.		

Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

Planes de mejoramiento

NC 2: 10.1.9 Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)

10.1.9. c: Formular un plan un trabajo para la implementación de las medidas identificadas que establezca un cronograma de ejecución en el tiempo.

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Planificar mesa de trabajó con los actores responsables	Acta de reunión	Diciembre 3 de 2025
Formular el documento de plan de acción para la gestión de la huella de carbono dentro del área certificada, que contenga un cronograma detallado de las acciones priorizadas a implementar y su respectivo seguimiento.	Documento del plan de acción con cronograma	Abril 2026
Incluir dentro del procedimiento para la estimación de la huella de carbono, la etapa que indique la “elaboración del cronograma” detallado de las acciones priorizadas a implementar para la reducción de la huella de carbono.	Procedimiento ajustado	Abril 2026
Implementación del plan de acción de acuerdo con el cronograma propuesto.	Matriz de seguimiento	Semestral
Control interno verificara la implementación de las acciones propuestas	Seguimiento plan de acción	trimestral
El líder del destino tomara las medidas pertinentes de ser necesario	Actas comité técnico de sostenibilidad	cuatrimestral

Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

Planes de mejoramiento

NC 3: 10.2.5 Conservación, protección y uso sostenible del patrimonio cultural

10.2.5 a: Identificar el patrimonio cultural material e inmaterial para promover su buen uso y aprovechamiento, incluyendo los bienes de interés cultural (BIC).

Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Identificación de los bienes inmateriales del municipio	Fichas de inventario cultural inmaterial	Marzo de 2026
Generación del acto administrativo que los declare patrimonio inmaterial del municipio.	Acto administrativo	Abril de 2026
Descripción de la (s) causas (s) Para la fecha de la auditoria no se contaba con las fichas de inventario del patrimonio inmaterial del municipio ni con un acto administrativo su declaratoria como patrimonio inmaterial del orden municipal.		

Planes de mejoramiento

NC 3: 10.2.5 Conservación, protección y uso sostenible del patrimonio cultural

10.2.5 a: Identificar el patrimonio cultural material e inmaterial para promover su buen uso y aprovechamiento, incluyendo los bienes de interés cultural (BIC).

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Planificar mesa de trabajo con los actores pertinentes	Acta de la reunión	3 dic 2025
Identificar el patrimonio inmaterial del municipio de acuerdo con la metodología del Ministerio de Culturas	Fichas de inventario	Marzo de 2026
Generación del acto administrativo que los declare el patrimonio inmaterial del municipio.	Acto administrativo	Abril de 2026
Control interno verificara la implementación de las acciones propuestas	Seguimiento plan de acción	Trimestral
El líder del destino tomara las medidas pertinentes de ser necesario	Actas comité técnico de sostenibilidad	Cuatrimestral

Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

Planes de mejoramiento

NC 4: 10.3.4 Satisfacción de los visitantes y turistas

10.3.4. a: Llevar registro periódico del numero de visitantes y turistas.

Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Ejecución del convenio de asociación 939 de 2025 entre el municipio de Santa Rosa de Cabal y La Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, cuyo objeto es : “ Aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros para implementar un sistema integral de información turística en Santa Rosa de Cabal”	Convenio 939 de 2025 Documento metodológico del diseño del sistema	Diciembre 30 de 2025
Descripción de la (s) causas (s) En el momento de la auditoria el municipio no contaba con un sistema de información turística que permitiera la obtención de cifras confiables para el sector.		

Planes de mejoramiento

NC 4: 10.3.4 Satisfacción de los visitantes y turistas

10.3.4. a: Llevar registro periódico del numero de visitantes y turistas.

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Planificar mesa de trabajo con los actores pertinentes	Acta de la reunión	3 diciembre de 2025
Operación permanente del sistema de información turística de Santa Rosa de Cabal a partir del 15 de diciembre de 2025	Micrositio Web del Sistema de Gestión de información turística	21 de diciembre de 2025
Socialización de la metodología con el sector turístico para recolección de la información	Acta de socialización	30 de diciembre de 2025
Preparación del equipo de apoyo para la puesta en marcha de la recolección de la información turística	Acta de reunión	30 de diciembre del 2025
Convenio para la fase 2 de la operación del sistema de gestión que comprende análisis de datos y ampliación de su alcance	Convenio fase 2	Junio de 2026
Consolidación y generación de reportes periódicos de la información recolectada por el sistema de información	Reportes	Junio de 2026
Control interno verificara la implementación de las acciones propuestas	Seguimiento plan de acción	Trimestral
El líder del destino tomara las medidas pertinentes de ser necesario	Actas comité técnico de sostenibilidad	Cuatrimestral

Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

Emergencia en Satélite

9.5.2 Seguridad turística

Descripción de la no conformidad: El destino o área turística no promueve la seguridad para visitantes y turistas		
Evidencia: El día 11 de diciembre se presento un accidente en el Satélite Termales San Vicente donde un niño de 4 años tuvo una inmersión no supervisada por un adulto responsable la cual llevo tras la activación del protocolo por parte de la empresa al presunto fallecimiento del menor en la clínica Santa Clara en Santa Rosa de Cabal		
Corrección	**Evidencia de Implementación**	**Fecha**
Visita de inspección al establecimiento con las autoridades pertinentes con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos legales del establecimiento para su adecuado funcionamiento.(Bomberos, secretaria de Gobierno, Policía de turismo, secretaria salud, municipal y departamental)	Actas de las visitas de las diferentes autoridades	15 de diciembre de 2025
Con base en los resultados de las visitas cada autoridad se establece un plazo de 12 días calendario para la subsanación de todos los requerimientos o inicio del proceso sancionatorio.	Actas de las visitas de las diferentes autoridades	15 de diciembre de 2025
Descripción de la (s) causas (s): Según información de las autoridades en el establecimiento se encontraba una familia disfrutando de las instalaciones de Termales San Vicente cuando aproximadamente a las 20:00 horas la noche un menor de 4 años que estaba con su abuelo en la piscina se aleja de la vigilancia del abuelo y desafortunadamente en hechos confusos tiene un ahogamiento, y luego de la activación de protocolos de la empresa es trasladado a la clínica santa clara donde confirman la muerte del menor. El caso es materia de investigación por parte de la SIJIN y la fiscalía para poder establecer con claridad las causas del deceso.		

Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

Emergencia en Satélite

9.5.2 Seguridad turística

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Planificación y ejecución de un consejo Municipal de Gestión del Riesgo extraordinario para darle atención inmediata al caso	Acta de comité	15 diciembre
Visita de inspección al establecimiento con las autoridades pertinentes con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos legales del establecimiento para su adecuado funcionamiento.(Bomberos, secretaria de Gobierno, Policía de turismo, secretaria salud municipal y departamental)	Actas de las visitas de las diferentes autoridades	15 de diciembre de 2025
Con base en los resultados de las visitas de cada autoridad se establece un plazo de 12 días calendario para la subsanación de todos los requerimientos o inicio del proceso sancionatorio.	Actas de las visitas de las diferentes autoridades.	29 de diciembre
Mesa de trabajo y análisis de los informes para tener un concepto unificado por parte de las autoridades	Acta de reunión	29 de diciembre
Segunda visita de verificación a termales San Vicente para seguimiento de los compromisos	Acta de visita con los diferentes conceptos.	29 diciembre
De acuerdo con lo establecido en la ley 18 01 de 2016 de no acreditarse el cumplimiento de los planes de mejoramiento dispuestos por las diferentes autoridades, se deberá proceder a la suspensión de la actividad económica por un término de 3 días, termino en el cual se deberá acreditar el pleno cumplimiento de los mismos y se remite a la inspección de policía rural para que inicie el proceso verbal abreviado.	Cierre del establecimiento y comparendo	29 diciembre
En caso de haber reincidencia y no cumplimiento de los planes de mejoramiento en el términos establecidos se procederá con el cierre por 3 meses de la actividad económica.	Medida correctiva	1 enero de 2026
De acuerdo con los resultados de la visita en caso de no cumplir con el plan de mejoramiento se dispondrá el cierre definitivo.	Acta de la visita.	1 de abril de 2026
La reserva termal San Vicente se compromete al cumplimiento de los compromisos adquiridos con los entes de control en los términos establecidos	Actas de visitas de verificación	29 diciembre
Desde la administración municipal se creará la mesa técnica de seguridad turística municipal	Acto administrativo	20 enero de 2025

Santa ROSA de Cabal
PARAÍSO NATURAL CAFETERO

Santa ROSA de Cabal

PARAÍSO NATURAL CAFETERO

ALCALDÍA DE
SANTA ROSA DE CABAL