DEPARTAMENTO / MUNICIPIO / VEREDA/ CORREGIMIENTO: Santa Rosa de Cabal
Socialización de requisitos del SGS con dependencias institucionales
Fecha: 25 de marzo de 2026
Hora: 2:00 p.m. – 4:00 p.m.
Modalidad: Presencial
Lugar: Sala de juntas – Finca del Café
Proyecto: Sistema de Gestión de Sostenibilidad Turística – Destino Certificado

OBJETIVO:

Realizar seguimiento técnico al cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Sostenibilidad Turística (SGS), conforme a la NTC 6725:2023, con énfasis en el componente sociocultural, así como orientar la organización documental, asignación de responsabilidades y consolidación de evidencias del satélite.

ASISTENTES:

Alejandra Nieto	Profesional de Apoyo en Sostenibilidad
Lina Sánchez	Apoyo Técnico a la Gestión en Sostenibilidad
Angela Mejia	Gerente Operativa – Finca del Café
Tatiana Amador	Coord. RRHH – Finca del Café
Fabián Barragán	Apoyo Sostenibilidad – Finca del Café

(Participación registrada mediante asistencia anexa.)

ORDEN DEL DÍA:

No.	**TEMA**
1	Verificación de quórum
2	Autoridad y responsabilidad
3	Estado del proceso de certificación
4	Cronograma de trabajo
5	No conformidades
6	Socialización de requisitos
7	Definición de acciones

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Durante la visita se realizó revisión técnica de los siguientes numerales de la **NTC 6725:2023**:

4.1.1 Responsables de la gestión

Se evidenció que el satélite cuenta con asignación de funciones relacionadas con sostenibilidad dentro de los perfiles de cargo (gerencia y asistente).

Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en:

- Formalización de roles mediante actas actualizadas (no solo de la norma anterior)
- Claridad en la designación de liderazgo en sostenibilidad
- Inclusión de todo el equipo operativo dentro de la estructura de responsabilidades

Hallazgo:
Existe gestión operativa en sostenibilidad, pero falta formalización documental alineada a la nueva norma.

4.2.1 Política de sostenibilidad

- Se cuenta con política de sostenibilidad construida y ajustada internamente
- Se encuentra en proceso de actualización para alinearse a los nuevos requisitos

Se identificó que debe incluir explícitamente:

- Impactos positivos (ambientales, sociales, culturales y económicos)
- Estrategias para minimizar impactos negativos

También se evidenció que:

- La política aún no está completamente difundida (en proceso de cartilla y QR)

4.2.2 Código de conducta

El establecimiento cuenta con elementos asociados como:

- Decálogo de servicio al cliente
- Lineamientos internos de comportamiento
- Contenidos en construcción dentro de la cartilla

Oportunidad de mejora:

- Integrar formalmente el código de conducta bajo enfoque de sostenibilidad
- Publicarlo de forma visible (recepción, habitaciones, cartilla digital)

4.2.3 Identificación y gestión de impactos

Se evidenció:

- Existencia de portafolio de servicios estructurado
- Avances en identificación de impactos

Pendientes críticos:

- Actualización de matriz de impactos (no consolidada)
- Definición de prioridades de actuación
- Integración de impactos socioculturales (no solo ambientales)

Durante la visita se recomendó:

- Ampliar la matriz existente a todos los servicios (alojamiento, experiencias, restaurante)
- Integrar enfoque territorial (producción local, cultura cafetera, comunidad)

4.2.4 Estrategia de gestión

Se identificó que:

- No se cuenta con indicadores estructurados de sostenibilidad
- No hay metas cuantificables definidas

Requisito pendiente:

- Construcción de indicadores (agua, energía, impacto social, empleo, etc.)
- Definición de metas y seguimiento

4.3 Participación de las partes interesadas

4.3.1 Compromiso empresarial

El satélite participa en espacios del destino, sin embargo:

- No hay evidencia sistematizada de participación
- Falta formalización documental (actas, registros, evidencias)

Ejemplo identificado:
Participación en comités del destino, pero sin trazabilidad completa.

4.4 Participación y retroalimentación de visitantes

Se evidenció que el establecimiento cuenta con:

- Sistema de retroalimentación mediante QR (TripAdvisor, Google y sistema interno)

Brecha identificada:

- No existe un plan documentado de mejora basado en resultados
- Las acciones se realizan, pero no se registran

Componente sociocultural

El satélite presenta fortalezas importantes en este componente:

Fortalezas

- ✔ Experiencias turísticas basadas en cultura cafetera
- ✔ Guión de guianza estructurado
- ✔ Promoción del patrimonio (Paisaje Cultural Cafetero)
- ✔ Integración de contenidos culturales en la experiencia

Hallazgos socioculturales relevantes

- Falta sistematización formal del componente (todo está, pero disperso)
- Baja visibilización del proceso de certificación dentro del territorio
- Necesidad de fortalecer apropiación del proceso por parte de actores externos

Comentario clave del satélite:
Existe percepción de baja visibilidad institucional pese a su rol como establecimiento certificado.

Otros aspectos relevantes identificados

- Necesidad de crear carpeta interna exclusiva de sostenibilidad
- Mejora en organización documental bajo numerales de la norma
- Importancia de actualizar enlaces de evidencias en herramienta diagnóstica
- Revisión periódica mensual recomendada

CONCLUSIONES

La Finca del Café presenta un **alto nivel de implementación operativa del SGS**, especialmente en el componente sociocultural; sin embargo:

- La principal brecha está en la formalización documental
- Se requiere fortalecer la trazabilidad de evidencias
- Es necesario estructurar el sistema bajo los numerales de la **NTC 6725:2023**

COMPROMISOS

Compromiso	Responsable
Actualizar perfiles de cargo con funciones de sostenibilidad	Finca del Café
Ajustar política de sostenibilidad según NTC 6725	Finca del Café
Consolidar matriz de impactos	Equipo técnico / Finca
Crear carpeta documental estructurada SGS	Finca del Café
Definir indicadores y metas	Finca del Café
Documentar acciones de mejora de visitantes	Finca del Café
Publicar código de conducta y política	Finca del Café

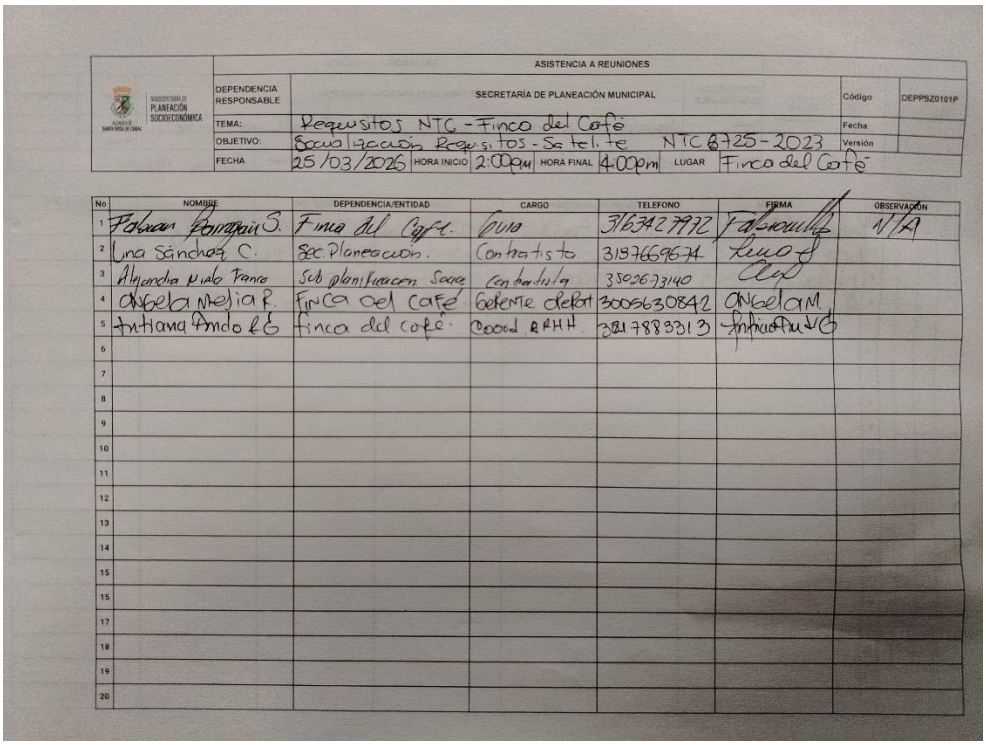
OBSERVACIONES

La visita permitió evidenciar un alto compromiso del equipo del satélite, así como disposición para fortalecer el proceso. Se recomienda continuar con acompañamiento técnico periódico para lograr el cierre de brechas identificadas.

ANEXO

Lista de asistencia

Registro fotográfico



ASISTENCIA A REUNIONES

DEPENDENCIA RESPONSABLE	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL			Código	DEPPSZ0101P
TEMA:	Requisitos NTC - Finca del Café			Fecha	
OBJETIVO:	Socialización Requisitos - Satelite NTC 6725 - 2023			Versión	
FECHA	25/03/2026	HORA INICIO 2:00pm	HORA FINAL 4:00pm	LUGAR	Finca del Café

No	NOMBRE	DEPENDENCIA/ENTIDAD	CARGO	TELEFONO	FIRMA	OBSERVACIÓN
1	Fabian Bonilla S.	Finca del Café.	Guia	3163427972		N/A
2	Lina Sánchez C.	Sec Planeación.	Contratista	3197669674		
3	Alejandra Vidal Franco	Sub planificación Secre	Contratista	3502673140		
4	Angela Mejia R.	Finca del Café	Gerente de Port	3006630842	AngelaM.	
5	Antiana Ando R.	Finca del café.	Coord. RRHH	3217883313		
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
15						
17						
18						
19						
20						


SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN
ALCALDÍA DE
SANTA ROSA DE CABAL
15:50
25 de mar 2026
Mié
Coordenadas: 4.904111°N, 75.620649°W
Código de Foto: 1ADLGBAWUCUPPE
Timemark
Camera
© 1ADLGBAWUCUPPE Timemark Verified


SECRETARÍA DE
PLANEACIÓN
ALCALDÍA DE
SANTA ROSA DE CABAL
15:50
25 de mar 2026
Mié
Coordenadas: 4.904111°N, 75.620649°W
Código de Foto: L2PE3GLPXHPWWU
Timemark
Camera
© L2PE3GLPXHPWWU Timemark Verified

NOMBRE RESPONSABLE DE LA REUNIÓN	E mail	Teléfono	CARGO
Nohora Casas	nohoracasasconsultora@gmail.com	3013735301	Consultora de sostenibilidad

Elaborado Por:
Revisado Por: comité de calidad.
Aprobado Por: Comité de Calidad
Fecha de Aprobación: 17 de septiembre 2024