



Rutas del
PAISAJE CULTURAL CAFETERO
Mil experiencias, un destino

Manual de Buenas Prácticas Turísticas





Rutas del
PAISAJE CULTURAL CAFETERO
Mil experiencias, un destino

PRÓLOGO

El **“Manual de Buenas Prácticas Turísticas”** de **“Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”**, es un compendio de requisitos y criterios indispensables para construir un destino turístico sostenible y competitivo, con calidad y enfoque a atender una demanda cada vez más exigente y mejor informada.



Rutas del
PAISAJE CULTURAL CAFETERO
Mis experiencias, un destino

El manual se constituye en una herramienta que busca orientar a cada uno de los subsectores:

- Establecimientos de alojamiento y hospedaje.
- Establecimientos de expendio de alimentos y bebidas.
- Agencias de viajes y tour operadores.
- Fábricas de café tostado y productos derivados.
- Fincas productoras de café.
- Museos y centros culturales.
- Prestadores de servicios de transporte turístico terrestre.
- Guías de turismo.
- Talleres y expendios de productos típicos y/o artesanales.
- Parques temáticos.
- Turismo de aventura en la práctica de cabalgatas, kayaking, rafting y balsaje, parapentismo, caminatas (trekking) y canopy, tirolesa y arborismo.

03





Rutas del
PAISAJE CULTURAL CAFETERO
Mi experiencia, un destino

04



Para la elaboración de este manual, un grupo interdisciplinario de profesionales y actores de cada uno de estos subsectores participaron en la formulación de un documento piloto, con base en los estándares de la industria turística, previamente caracterizados, en el contexto urbano y rural de la región. A partir de estos estándares propuestos para cada subsector, se programaron mesas de trabajo, en las cuales se contó con la presencia de empresarios que por su trayectoria, desempeño y liderazgo en procesos de calidad, realizaron un gran aporte a cada uno de los requisitos propuestos en este documento y su respectiva actualización.

Para concretar el proceso, se realizó posteriormente la validación final de los criterios, mediante foros de convocatoria y discusión abierta, totalmente incluyentes, donde cada propuesta fue analizada y discutida con las partes competentes. El resultado de 39 mesas de trabajo realizadas en el periodo comprendido entre febrero 13 de 2012 y julio de 2012; ocho foros de discusión y la asistencia de más de 170 empresarios, significó un paso adelante para **“Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”**, el turismo de la región y una muestra ejemplar de unión entre todos y cada uno de los actores en la creación de un destino turístico con una sola meta: competitividad.

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

Reiteramos el agradecimiento a empresarios que participaron en las mesas técnicas de calidad, para la construcción de los lineamientos iniciales del **“Manual de Buenas Prácticas Turísticas”**, y a quienes apoyaron la revisión del mismo para contar con un **MBPT PCCC** actualizado.



Rutas del
PAISAJE CULTURAL CAFETERO
Más experiencias, un destino

Objetivos

La implementación del “**Manual de Buenas Prácticas Turísticas**” tiene como premisas:

- Fomentar la cultura cafetera en la región.
- Integrar a los sectores pertenecientes a la cadena productiva del turismo.
- Promover y verificar la legalidad del producto y servicios en el sector turístico.
- Promover las buenas prácticas de sostenibilidad turística a nivel social, cultural, económico y ambiental.
- Elevar la calidad y competitividad del destino turístico.

05



Sector Requisitos	Establecimiento de alojamiento	Establecimientos de expendio de alimentos y bebidas	Fábricas de café tostado y productos derivados	Fincas productoras de café	Agencias de viajes y tour operadoras del destino	Talleres de productos típicos y artesanales	Parques temáticos	Museos y centros culturales	Prestadores de servicios de transporte turístico terrestre	Guías de turismo	Turismo de aventura parapentismo, canopy, tirolesa arborizar, cabalgatas, kayaking, rafting y balsaje, trekking
REQUISITOS LEGALES	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
REQUISITOS DE SEGURIDAD	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Contar con extintores con carga vigente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Señalizar las diferentes áreas y secciones de sus instalaciones en cuanto a acceso y circulación de personas, demarcación de áreas restringidas, servicios aspectos referentes a la seguridad, salidas de emergencia, puntos de encuentro, ubicación de extintores, botiquines y cualquier otra ubicación y/o elemento que puede llegar a mitigar factores de riesgo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			



Requisitos

Sector

	Establecimiento de alojamiento	Establecimientos de expendio de alimentos y bebidas	Fábricas de café tostado y productos derivados	Fincas productoras de café	Agencias de viajes y tour operadoras del destino	Talleres de productos típicos y artesanales	Parques temáticos	Museos y centros culturales	Prestadores de servicios de transporte turístico terrestre	Guías de turismo	Turismo de aventura parapentismo, canopy, tirolesa arborizar, cabalgatas, kayaking, rafting y balsaje, trekking
Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de los productos químicos de alto riesgo, en las cuales debe estar indicado al menos la siguiente información: a) Composición de productos. b) Instrucciones de manejo del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. c) La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos.	✓	✓	✓	✓		✓	✓				
Cumplir con las Normas Técnicas sectoriales de turismo de aventura (NTS-AV010, NTS-AV011, NTS-AV012, NTS-AVS013)											✓
Tener dotación de seguridad para el manejo de productos y/o equipos que lo requieran.	✓	✓	✓	✓		✓	✓				
Tener instructivos de operación segura de equipos que puedan generar algún riesgo.	✓	✓	✓	✓		✓	✓				
Contar con un área para almacenamiento de productos químicos.	✓	✓	✓	✓		✓	✓				

Requisitos

Sector

	Establecimiento de alojamiento	Establecimientos de expendio de alimentos y bebidas	Fábricas de café tostado y productos derivados	Fincas productoras de café	Agencias de viajes y tour operadoras del destino	Talleres de productos típicos y artesanales	Parques temáticos	Museos y centros culturales	Prestadores de servicios de transporte turístico terrestre	Guías de turismo	Turismo de aventura parapentismo, canopy, tirolesa arborizar, cabalgatas, kayaking, rafting y balsaje, trekking
Controlar la interacción de los animales domésticos con los clientes.	✓	✓	✓	✓		✓	✓				
Utilizar agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos, de acuerdo con la legislación vigente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
Utilizar en las preparaciones gastronómicas productos con permiso o registro sanitario.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
Apoyar los programas de seguridad turística que se estén desarrollando en la región y en el país.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Realizar controles periódicos de plagas (Manejo Integral de Plagas) con una empresa competente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓
REQUISITOS DE TIPO AMBIENTAL											
Contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales, en caso de que localmente no se cuente con un sistema de alcantarillado.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
Dar a conocer las principales disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilegal de especies de flora y fauna. Adelantar acciones enfocadas a la prevención de este delito.	✓			✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓

Sector

Requisitos

[illegible]

Requisitos

Sector

	Establecimiento de alojamiento	Establecimientos de expendio de alimentos y bebidas	Fábricas de café tostado y productos derivados	Fincas productoras de café	Agencias de viajes y tour operadoras del destino	Talleres de productos típicos y artesanales	Parques temáticos	Museos y centros culturales	Prestadores de servicios de transporte turístico terrestre	Guías de turismo	Turismo de aventura parapentismo, canopy, tirolesa arborizar, cabalgatas, kayaking, rafting y balsaje, trekking
Utilizar y promover el uso de diversos tipos de cafés especiales producidos en la región y múltiples métodos de preparación de los mismos. Es indispensable presentar al cliente el perfil de la taza, así mismo, esta debe estar acompañada de una breve reseña sobre la cultura cafetera.		✓									
Dar a conocer las principales disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilícito de bienes culturales. Adelantar acciones enfocadas a la prevención de este delito.	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Dar a conocer a sus clientes las principales disposiciones legales vigente en materia de explotación sexual con niños, niña y adolescente. Adelantar acciones enfocadas a la prevención de este delito.	✓					✓			✓	✓	
Utilizar, promover y apoyar la comercialización de artesanías y productos característicos de la región, fabricados por personas o empresas locales.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Utilizar, promover y apoyar la gastronomía regional de los destinos pertenecientes a “Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”.	✓	✓			✓						
Recibir al turista con una taza de café del Paisaje Cultural Cafetero.	✓	✓	✓	✓							

Sector	Requisitos	Establecimiento de alojamiento	Establecimientos de expendio de alimentos y bebidas	Fábricas de café tostado y productos derivados	Fincas productoras de café	Agencias de viajes y tour operadoras del destino	Talleres de productos típicos y artesanales	Parques temáticos	Museos y centros culturales	Prestadores de servicios de transporte turístico terrestre	Guías de turismo	Turismo de aventura parapentismo, canopy, tirolesa arborizar, cabalgatas, kayaking, rafting y balsaje, trekking
	Brindar información al cliente sobre las tarifas vigentes y condiciones del servicio. Establecer términos, condiciones, cancelaciones y reembolsos. Las tarifas deben estar publicadas en lugares visibles para el cliente.	✓				✓		✓		✓		✓
	Diseñar, implementar y mantener un procedimiento de evaluación de servicio y de atención de quejas y reclamos, definiendo como mínimo el responsable de revisión, tiempo máximo de respuesta y seguimiento.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
	Diseñar, implementar y mantener un programa de mantenimiento a la infraestructura, equipo y mobiliario del establecimiento.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
	Diseñar, implementar y mantener un procedimiento para selección de proveedores de productos y servicios, incluyendo dentro de dichos procesos la revisión de cumplimiento de requisitos legales de los mismos. Realizar acuerdos de comercialización con proveedores legales construidos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
	Utilizar medios de promoción que no engañen al cliente respecto a caracterización del producto o servicio (Publicidad engañosa).	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Capacitar y fortalecer las competencias laborales en temas específicos de turismo a la totalidad del personal.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



Requisitos para establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH)

Estos requisitos aplican para establecimientos de alojamiento rural y urbano

- Disponer las instrucciones de emergencia y evacuación en un sitio visible de las habitaciones, al menos en inglés y castellano.
- Contar con dispositivos de reservas de agua de mínimo **dos (2) días** de consumo promedio con una ocupación de **100 %**.
- Contar con espacios de parqueo definidos y señalizados para al menos **80 %** de las habitaciones en zona rural y **30 %** en zona urbana.
- Contar con un espacio para la recepción y atención de los clientes debidamente caracterizado y señalizado. **Nota: Este requisito no aplica para fincas tradicionales y casa de campo, en modalidad de alquiler completo.**
- Garantizar al menos **16 horas** de servicio al cliente en el área de recepción. **Nota: Todo EAH debe garantizar comunicación abierta con al menos un empleado del establecimiento las 24 horas.**
- Contar con un área para almacenamiento de herramientas y/o equipos.
- Todo el personal del **EAH** debe estar uniformado.
- Tener a disposición del cliente un teléfono fijo o celular con funcionalidad total, las **24 horas**.
- Disponer de al menos un convertidor de voltaje y adaptadores de corriente.
- Cada alojamiento debe tener una póliza de responsabilidad civil.

Habitaciones

13

- Contar con al menos una mesa de noche entre cada dos camas sencillas y dos mesas de noche por cada cama doble.
- Contar con closet o armario con puerta.
- Contar con al menos una silla o puesto de sofá.
- Contar con ropa de cama blanca limpia, sin manchas, ni descosidos, sin huecos o perforaciones, de tejido **50 % poliéster** y **50 % algodón**, como mínimo.
- Contar con colchones en buen estado, con protectores (**cubre colchón**) y control de rotación vigente en cada habitación.



Rutas del
PAISAJE CULTURAL CAFETERO
Mi experiencia, tu destino

- Contar con almohadas con protector y funda **(como mínimo una por puesto de cama)**.
- Contar con un inventario mínimo de dos juegos de dotación por cama.
- Contar con cortinas, persianas, **“Black out”** o similares, limpias, sin roturas ni manchas.
- Garantizar que las habitaciones privadas y los dormitorios cuenten con espacios de circulación y con los elementos de planta y servicio.
- Tener habitaciones privadas con cama sencilla, doble, **Queen o King Size**.
- Tener un sistema de ventilación natural o mecánico.
- Cambiar las sábanas, siempre que haya un nuevo huésped y cuando éste lo solicite.

Baños

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

Restaurantes

14



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

Requisitos mínimos para establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) HOSTALES

Área de uso compartido

- Esta área debe tener como mínimo: ventilación natural o extracción mecánica de olores; iluminación, mobiliario y dotación, dependiendo las actividades que ofrezca.

Espacio de cocina compartida y comedor

El hostel debe tener como mínimo:

- Lavaplatos.
- Espacios para almacenar utensilios, insumos y víveres.
- Vajilla y utensilios de cocina de acuerdo con el **25 %** de la capacidad del alojamiento.
- Mesas, bancos, sillas o taburetes, de acuerdo con el **20 %** de la capacidad del alojamiento.
- Recipientes con tapa, para el almacenamiento de alimentos y bebidas.
- Nevera.
- Canecas de basura con tapa y bolsa.
- Acceso al uso gratuito de la cocina para la preparación de alimentos y bebidas.
- Registros de limpieza diaria de los espacios donde ofrece servicios de alimentos y bebidas.
- Reserva de agua para el establecimiento. **Nota: El hostel debe contar con tanques de reserva de agua que garanticen el suministro por mínimo un día, con 100 % de ocupación.**





Edificación

El hostel debe como mínimo tener:

- Un programa de mantenimiento preventivo y registros de mantenimiento correctivo y preventivo que garanticen el buen estado de la edificación en las áreas internas y externas, pisos, mobiliario y activos de operación.
- Un programa con la periodicidad respectiva y registros que evidencien el cumplimiento del control de plagas de acuerdo con la normatividad legal.
- Mantenimiento semestral a los tanques de reserva de agua con sus respectivos registros, realizado por personal competente.
- Mantenimiento y limpieza a las habitaciones, pisos y áreas comunes con el registros respectivo de limpieza de las habitaciones;
- Registros de limpieza de la nevera y un programa que incluya el manejo de alimentos perecederos.

Baños

En cuanto a los baños compartidos, el establecimiento debe como mínimo:

- Tener registros de limpieza y desinfección diario.
- Contar con una batería de baños por cada **ocho (8) personas**.
- Garantizar el suministro de agua las **24 horas** del día.
- Tener ventilación natural o extracción mecánica de olores.
- Tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero, dispensador de jabón, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha con una altura mínima de 1,90 m, pasamanos de seguridad y espejo.
- Garantizar que el piso sea antideslizante.
- Garantizar que las paredes estén revestidas con un material que permita su fácil limpieza.
- Disponer de toma corrientes.

En cuanto a los baños de la habitación privada el establecimiento debe contar como mínimo:

- Tener registros de limpieza y desinfección diario.
- Garantizar el suministro de agua las **24 horas** del día. **Nota: Aplica para establecimientos ubicados en áreas urbanas.**
- Tener ventilación natural o extracción mecánica de olores.
- Tener los siguientes elementos para la prestación del servicio: cesto para papeles con tapa, toallero, porta rollos de papel, sanitario con aro y tapa, lavamanos, ducha, pasamanos de seguridad y espejo.
- Tener una toalla de cuerpo por huésped.

Requisitos de accesibilidad

El hostel debe como mínimo garantizar:

- Que se preste el servicio a personas en condición de discapacidad.
- Que las personas en condición de discapacidad puedan disfrutar de los espacios y áreas de uso compartido del establecimiento.

Servicio de reservas

El hostel debe como mínimo:

- Hacer pública las tarifas de los productos y servicios expresadas en moneda local.
- Comunicar al cliente cualquier cambio que se produzca en la reserva, posterior a su confirmación.

Servicio de recepción y administración del establecimiento

El hostel debe como mínimo:

- Prestar atención de forma permanente.
- Brindar información precisa del lugar donde se encuentra ubicado el establecimiento.





- Definir e informar a los huéspedes de las normas internas, disposiciones relativas al uso de las instalaciones, áreas de uso compartido, dependencias, equipos, servicios, política de mascotas, áreas para fumadores y uso de las habitaciones, lo cual debe estar en un lugar visible, en español e inglés.
- Ofrecer seguro hotelero.

El hostel debe como mínimo:

- a) Disponer de un mecanismo para que el huésped exprese su evaluación con relación al servicio recibido.
- b) Disponer de un sistema interno de atención de quejas, reclamaciones y sugerencias documentado.
- c) Evidenciar las acciones correctivas.

Registro y acomodación (Check In)

El hostel debe como mínimo:

- Informar sobre la hora de registro y acomodación.
- Dar las indicaciones precisas para que el huésped localice su alojamiento con facilidad.
- Realizar los cambios de habitación de acuerdo con el protocolo de servicio.
- Garantizar que el personal de servicio tenga conocimiento del establecimiento y, de la localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios.

Seguridad

El hostel debe como mínimo:

- Establecer un protocolo de control de acceso de los visitantes no alojados al establecimiento.
- Disponer de mecanismos que ayuden a que el huésped recupere los objetos olvidados en el establecimiento, con un tiempo de custodia mínimo de un (1) mes, exceptuando los elementos perecederos y/o tóxicos.





Requisitos Específicos- EEAB

Requisito para establecimientos de expendio de alimentos y bebidas sitios nocturnos (EEAB)

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

- Contar con baños para clientes, separados por género con al menos: lavamanos, sanitario (**con aro y tapa**); espejo, dispensador con jabón líquido, toallas de papel para manos o secador eléctrico, cesto para papeles con tapa, portarrollos de papel, papel higiénico, y al menos un punto de iluminación artificial y ventilación.
- Contar con baños para uno exclusivo del personal.
- Contar con espacios adecuados para almacenamiento de materiales e insumos. (**Decreto 3075 de 1997**).
- Contar con un área delimitada para basura con adecuada ventilación.
- Contar con movilidad adecuada en las instalaciones, en buen estado de mantenimiento.
- Contar con elementos de montaje limpios, sin roturas ni manchas.
- Contar con vajilla, cristalería y cubertería constituida por piezas homogéneas para cada presentación, en perfecto estado de conservación, sin ralladuras, torceduras y roturas.
- Todo el personal operativo debe estar uniformado.
- Contar con múltiples toma corrientes en habitaciones y espacios comunes.
- Contar con espacios de parqueo.
- Asegurar el servicio de taxi en el lugar donde está ubicado el establecimiento.
- Contar con ventilación suficiente (**aire acondicionado, purificadores**).
- Ubicar el mobiliario de tal manera que permita el libre paso de personas.
- Brindar una excelente presentación y aseo del establecimiento.
- Prohibir el tránsito de vendedores ambulantes dentro del establecimiento.
- Informar al cliente sobre los productos a consumir (**estampilla**).
- Determinar la capacidad de carga del establecimiento y no excederla.
- No exceder los máximos permisibles de presión sonora.
- Respetar los horarios establecidos por las autoridades para los sitios públicos, o abiertos al público.



Requisitos para fábricas de café tostado y productos derivados (FCTPD)

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

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



Requisitos para fincas productoras de café (FPC)

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

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





Requisitos para agencias de viajes y tour operadores del destino (AV)

Estos requisitos aplican para agencias de viajes y turismo, agencias de viajes operadoras y agencias de viajes mayoristas según lo estipulado en la Ley 300 de 1996 y 1558 de 2012

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



Requisitos para talleres de productos típicos y artesanales (TPTA)

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

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



Requisitos para parques temáticos (PT)

Estos requisitos aplican para parques temáticos con ubicación de carácter permanente, según definiciones y categorización de la ley 1225 de 2008

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



Requisitos para museos y centros culturales (MCC)

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

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





Requisitos para prestadores del servicio de transporte turístico terrestre (PSTTT)

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

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

Requisitos para conductores de vehículos de transporte terrestre para turismo

- Portar los documentos legales vigentes, tanto personales como del vehículo.
- Acreditar conocimientos técnico-mecánicos del vehículo automotor que presta el servicio.
- Conocer las vías y las condiciones físicas actuales, que hacen parte de la ruta del itinerario del viaje.
- Acreditar certificación para la prestación de los primeros auxilios y manejo de contingencia en desplazamientos terrestres con una entidad reconocida nacionalmente.
- Desempeñar la presentación de su servicio en excelentes condiciones de presentación personal e higiene.
- Advertir al usuario sobre las responsabilidades de respeto hacia el medio ambiente en el destino.
- Promover entre sus clientes la compra y el consumo de bienes y servicios pertenecientes a "Rutas del Paisaje Cultural Cafetero".
- Contar con un programa de mantenimiento que garantice perfectas condiciones operativas y estéticas del vehículo.
- Contar con personal uniformado.





Rutas del
PAISAJE CULTURAL CAFETERO
Mi experiencia, un destino

- **Contar con las siguientes condiciones para Jeep Willys:** extintor, cinturón de seguridad en la parte delantera del vehículo, equipo de primeros auxilios, equipo de carretera, equipo de comunicación bidireccional; excelentes condiciones operativas y estéticas del vehículo, sin exceder la capacidad de carga según su tarjeta de operación.
- **Contar con las siguientes condiciones para chivas:** extintor, equipo de primeros auxilios, equipo de carreteras, equipo de comunicaciones bidireccional; excelentes condiciones operativas y estéticas del vehículo, sin exceder la capacidad de carga según su tarjeta de operación.

Requisitos para guías de turismo (GT)

Estos requisitos aplican para personal que se desempeña como Guía de Turismo con tarjeta profesional expedida por el Consejo Profesional de Guías de Turismo e Inscripción ante el Registro Nacional de Turismo

- Portar la identificación y chaleco propios de su actividad profesional.
- Acreditar actividades de actualización y formación continua en los temas de su actividad profesional.
- Verificar el buen estado de los medios de transporte (**vehículos**) y demás equipos a utilizar para llevar a cabo el recorrido, programa o plan turístico.
- Contar con un itinerario definido y requerir a la agencia de viajes claridad en los servicios ofrecidos al usuario.
- Conocer las características especiales de los turistas, sus necesidades particulares y expectativas, así como, las exigencias de las actividades a desarrollar.
- Garantizar la seguridad del usuario a través de la inspección sobre el cumplimiento de las inscripciones y recomendaciones impartidas.
- Conocer sobre equipos e implementos de seguridad y logística, técnicas de guianza, normas de seguridad, normas sobre medio ambiente, interpretación de protocolos de servicios y primeros auxilios.
- Tener siempre una impecable presentación personal y hacer uso adecuado de la terminología y vocabulario.
- Implementar dentro de sus procedimientos de guianza criterios de respeto a las comunidades y el medio ambiente, y velar por su cumplimiento.
- Resaltar la importancia de cada uno de los atractivos turísticos, realizando guianza acompañada de informadores, intérpretes, baquianos y asistentes especializados en aspectos propios de cada destino.
- Contar con medios de comunicación inmediatos y de emergencia como teléfonos móviles con minutos disponibles o intercomunicadores.





Requisitos de la certificación en turismo de aventura (TA) – PARAPENTISMO

Estos requisitos aplican para clubes deportivos y empresas prestadoras de servicios de vuelos inductivos con pilotos de parapente tándem con licencia vigente certificada por FEDEAÉREOS

• Contar como mínimo con el siguiente equipamiento fijo:

- a) Ala o vela tándem.
- b) Dos (2) separadores.
- c) Una (1) silla o arnés para piloto.
- d) Una (1) silla o arnés para usuario.
- e) Un (1) paracaídas de emergencia para tándem.
- f) Seis (6) mosquetones de emergencia para tándem.
- g) Dos (2) mosquetones para el paracaídas de emergencia (maillones).
- h) Dos (2) cascos (piloto y acompañante).
- i) Dos (2) radios operativos al momento de vuelo (uno en tierra y otro en vuelo).
- j) Teléfono celular.

Nota: Todo el equipo anterior de uso específico para el vuelo en parapente tándem debe estar homologado, certificado, en buen estado y dispuesto correctamente para este uso, según lo establecido en el Reglamento Nacional de Parapente Colombiano y el Reglamento Aeronáutico Colombiano.



Rutas del
PAISAJE CULTURAL CAFETERO
Mis experiencias, un destino

- Diseñar e implementar un manual de seguridad y procedimientos considerando como mínimo:
 - a) Identificación, evaluación y prevención de los riesgos asociados a desplazamiento hasta el sitio donde se desarrolla la actividad, alistamiento de equipos y desarrollo de la actividad.
 - b) Condiciones meteorológicas.
 - c) Zona de vuelo oficial registrada – Zona de aterrizaje oficial registrada (**según el certificado de la Federación Colombiana de Deportes Aéreos**) y posibles zonas de aterrizaje alternas.
 - d) Caracterización del cliente (**peso mínimo y máximo, estado de salud, condiciones físicas, experiencia y competencias técnicas u otros**).
 - e) Formación e iniciación mínima entregada a los clientes (**charla técnica dirigida para iniciación de actividades**).
 - f) Criterios para suspender la actividad.
 - g) Previsión de equipos de seguridad, primeros auxilios y rescate.
 - h) Centros de salud.
- Contar como mínimo con seguros de accidentes personales para las actividades de turismo de aventura o equivalentes, los cuales deben incluir acompañante y piloto, a quienes se les debe informar explícitamente las restricciones que impone el seguro sobre la cobertura, tales como límite de edad, enfermedades preexistentes u otros en caso de ser necesario.





- Información al cliente, por lo menos en español e inglés sobre:

- a) Duración de la actividad o del programa.
- b) Posición geográfica de la actividad o programa.
- c) Recomendaciones, limitaciones y/o restricciones de la actividad (**condición física, edad, salud, reglas establecidas, recomendaciones de seguridad y otros**).
- d) Riesgos asociados a la actividad.
- e) Vestimenta sugerida.
- f) Servicios incluidos y no incluidos.
- g) Información de seguros.
- h) Tarifas y condiciones de estas.

- Contar con personal capacitado que muestre dominio al menos en los siguientes aspectos:

- a) Equipos, materiales e implementos.
- b) Curso de piloto biplaza (**para obtención de licencia tándem**).
- c) Control de ala.
- d) Curso de incidencias en vuelo.
- e) Primeros auxilios.
- f) Búsqueda y rescate.
- g) Conceptos de meteorología.
- h) Atención al cliente.





Requisitos de la certificación en turismo de aventura (TA): CANOPY, TIROLESA O ARBORISMO

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

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

31



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



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



Requisitos de la certificación en turismo de aventura (TA): CABALGATAS

Estos requisitos aplican para empresas prestadoras de servicios guiados de cabalgatas

- Las empresas prestadoras deben contar con:
 - a) Caballerizas en perfecto estado y condicionadas para el cuidado correcto de los caballos y provista con servicios básicos para los usuarios tales como baños, puntos de descanso, puntos de hidratación, etc.
 - b) Cabalgaduras en adecuado estado físico, de alimentación, de salud y de limpieza, libres de cualquier tipo de mataduras, con un periodo de trabajo que asegure su mansedumbre; y con controles veterinarios periódicos.
 - c) Equipos y aperos en buen estado de funcionamiento y operatividad.
 - d) Teléfono celular.
- Diseñar e implementar un manual de seguridad y procedimientos, considerando como mínimo:
 - a) Identificación y evaluación de los riesgos asociados a la práctica de la actividad (**cruce de ríos, resbalones y similares**).
 - b) Condiciones relativas a la práctica de la actividad (**número de participantes, variedad de la actividad, idioma que se maneja u otros**).
 - c) Caracterización del cliente (**edad, peso máximo, salud, condiciones físicas, experiencia y competencias técnicas u otros**).
 - d) Criterios para suspender la actividad.
 - e) Preparación de itinerarios.
 - f) Inspección de lugares y reconocimiento de terrenos.
 - g) Provisión de equipos de seguridad y de primeros auxilios.
 - h) Sistemas de comunicación a emplear.
 - i) Formación e iniciación mínima entregada a los clientes (**charla técnica dirigida para iniciación de actividades**).





- Contar como mínimo con seguros de accidentes personales para actividades de turismo de aventura o equivalentes, los cuales deben incluir a clientes y guía(s), a quienes se les debe informar explícitamente las restricciones que impone el seguro sobre la cobertura, tales como límite de edad, enfermedades preexistentes u otros, en caso de ser necesario.
- Informar al cliente por lo menos en español e inglés sobre:
 - a) Duración de la actividad o del programa.
 - b) Posición geográfica de la actividad o programa.
 - c) Número de participantes mínimo y máximo.
 - d) Limitaciones y/o restricciones de la actividad (**condición física, edad, salud, reglas establecidas, recomendaciones de seguridad y otros**).
 - e) Vestimenta seguridad.
 - f) Información de seguros.
 - g) Tarifas y condiciones de estas.
- Contar con personal capacitado que muestre dominio al menos en los siguientes aspectos:
 - a) Cabalgaduras y equipos.
 - b) Primeros auxilios.
 - c) Búsqueda y rescate.
 - d) Contar con puntos de detención durante las rutas, provistas de zona de descanso, zona de hidratación y de depósitos de basuras.



Requisitos de la certificación en turismo de aventura (TA): KAYAKING, RAFTING Y BalsaJE

Estos requisitos aplican para empresas prestadoras de servicios guiados de kayaking, rafting en ríos y aguas quietas o planas

- Contar como mínimo con el siguiente equipamiento fijo para kayaking, rafting y balsaJE en ríos y aguas quietas o planas:
 - a) Embarcaciones con todo su equipamiento completo (**remos o varas de guianza, chalecos salvavidas, cascos (solo para kayaking y rafting)** y cuerda de rescate.
 - b) Un sistema de comunicación, telefónica o radial durante todo el recorrido.
 - c) Chalecos salvavidas, para clientes y guía(s), diseñados exclusivamente para la actividad, con hebilla para ajuste y que permita la libertad de movimiento, mantenimiento mayor porcentaje de flotabilidad en el frente que en la espalda.
 - d) El guía debe utilizar uniforme llamativo, que lo distinga de los clientes.
- Diseñar e implementar un manual de seguridad y procedimientos considerando como mínimo:
 - a) Identificación y evaluación de los riesgos asociados a la práctica de la actividad.
 - b) Condiciones relativas a la práctica de la actividad (**número de participantes, variedad de la actividad, idioma que se maneja u otros**).
 - c) Caracterización del cliente (**edad, peso mínimo, salud, condiciones físicas, experiencia y competencias técnicas u otros**).
 - d) Formación e iniciación mínima entregada a los clientes.
 - e) Criterios para suspender la actividad.
 - f) Preparación de itinerarios.
 - g) Inspección de lugares y reconocimiento de terrenos.
 - h) Provisión de equipos de seguridad y de primeros auxilios.
 - i) Sistemas de comunicación a emplear.



- Contar como mínimo con seguros de accidentes personales para las actividades de turismo de aventura o equivalente, los cuales deben incluir a clientes y guía(s), a quienes se les debe informar explícitamente las restricciones que impone el seguro sobre la cobertura, tales como límite de edad, enfermedades preexistentes u otros, en caso de ser necesario.
- Informar al cliente, por lo menos en español e inglés sobre:
 - a) Duración de la actividad o del programa.
 - b) Posición geográfica de la actividad o programa.
 - c) Número de participantes mínimo y máximo.
 - d) Limitaciones y/o restricciones de la actividad (**condición física, edad, salud, reglas establecidas, recomendaciones de seguridad y otros**).
 - e) Vestimenta sugerida.
 - f) Servicios incluidos y no incluidos.
 - g) Información de seguros.
 - h) Tarifas y condiciones de estas.
- Contar con personal capacitado que demuestre dominio al menos en los siguientes aspectos:
 - a) Equipos, materiales e implementos.
 - b) Primeros auxilios.
 - c) Búsqueda y rescate.



Requisitos de la certificación en turismo de aventura (TA): CAMINATAS (TREKKING)

Estos requisitos aplican para empresas prestadoras de servicios guiados de caminatas a campo abierto, montañas, ríos, reservas naturales, agroturismo

- Las empresas prestadoras de este tipo de servicios deben contar con lo siguiente:
 - a) Rutas debidamente señalizadas con kilometraje acumulado, con puntos de hidratación y control en el recorrido.
 - b) Mapa georreferenciado de las rutas y condiciones de orden público en la región.
 - c) Guía debidamente certificado por Asoguías, sin perjuicio de la utilización de informadores y/o interpretes ambientales locales. Por lo menos una de estas personas de soporte debe ser bilingüe.
 - d) Guía con conocimiento ancestral de la región, haciendo énfasis en la cultura del café.
 - e) Sistemas de comunicación permanente durante todo el recorrido, con radios o celulares.
 - f) Información sobre condiciones climáticas, altitud, temperatura, condiciones especiales del recorrido, equipaje mínimo para las visitas.
 - g) El guía debe utilizar uniforme llamativo que lo distinga del grupo
- Diseñar e implementar un manual de seguridad y procedimientos considerando como mínimo:
 - a) Identificación y evaluación de los riesgos asociados a las prácticas de la actividad (**grado de dificultad, poblaciones cercanas, rutas de evacuación, emergencia o rescate**).
 - b) Condiciones relativas a la práctica de la actividad (**número de participantes, variedad de la actividad, idioma que se maneja**).
 - c) Características del cliente (**edad, peso máximo, salud, condiciones físicas, experiencia y competencia técnica**).
 - d) Criterios para suspender la actividad.
 - e) Preparación de los itinerarios y charlas técnicas.
 - f) Inspección de lugares y reconocimiento de terrenos.
 - g) Provisión de equipos de seguridad y primeros auxilios.



- Contar como mínimo con seguro de accidentes personales para las actividades de turismo de aventura o equivalentes, los cuales deben incluir a los visitantes y guías, a quienes se debe informar explícitamente las restricciones que impone el seguro sobre cobertura, tales como límites de edad, enfermedades preexistentes u otros en caso de ser necesario.
- Informar al cliente previamente, por lo menos en español e inglés sobre:
 - a) Duración de la actividad o programa.
 - b) Posición geográfica de la actividad programada.
 - c) Número de participantes, mínimo y máximo.
 - d) Limitaciones y/o restricciones de la actividad (**condición física, edad salud, reglas establecidas, recomendaciones de seguridad y otros**).
 - e) Vestimenta sugerida.
 - f) Servicios incluidos y no incluidos.
 - g) Información de seguros.
 - h) Tarifas y condiciones de estas.
- Contar con el personal capacitado que demuestre dominio al menos en los siguientes aspectos:
 - a) Bilingüismo básico.
 - b) Aptitud física, emocional y mental.
 - c) Cultural general, regional y local especialmente sobre el PCCC.
 - d) Promover y destacar los atributos y productos del destino, los productos y prestadores de servicios adscritos a "Rutas del Paisaje Cultural Cafetero".
 - e) Primero auxilios.
 - f) Búsqueda y rescate.



ANEXO INFORMATIVO I – INFORMACIÓN DE INTERÉS: Leyes, decretos y resoluciones

Este anexo presenta un listado de referencias, es decir, el conjunto específico de leyes, decretos y resoluciones, vigentes a la fecha de publicación de este manual (**noviembre de 2019**), los cuales están asociados con los temas legales que trata este documento.

Este listado no se constituye en una lista exhaustiva, detallada o específica; por tanto, no está completa y su inclusión en el presente documento se hace solo con propósito de orientación.

Es responsabilidad del usuario de este manual identificar la legislación vigente aplicable, incluida la reglamentación local.

Decreto 410 de 1971: Por el cual se expide el Código de Comercio (**Registro Mercantil/ Requisitos tributarios**).

Ley 30 de 1986: “Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Estupefacientes y se dictan otras disposiciones”.

Ley 124 de 1994: “Por la cual se prohíbe e Expendio de Bebidas Embriagantes a Menores de Edad y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1335 de 2009: “Disposiciones por medio de las cuales se previenen daños a la salud de los menores de edad, la población no fumadora y se estipulan políticas públicas para la prevención del consumidor del tabaco y el abandono de la dependencia del tabaco del fumador y sus derivados en la población colombiana”.

Ley 14 del 1983: Por el cual se fortalecen los físicos de las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones. (**Impuestos de Industria y Comercio**).

Ley 300 de 1996: Por el cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. (**Registro Nacional de Turismo**).

Ley 1558 de 2012: Por el cual se modifica la Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones.

Ordenanza 031 de 2007 (Quindío): Por medio de la cual se adopta la normatividad para establecer requisitos mínimos de instalación y servicios para el funcionamiento de los alojamientos rurales del departamento del Quindío.

Ordenanza 025 de 2009 (Quindío): Por medio de la cual se adoptan requisitos mínimos de instalaciones y servicios para los funcionamientos de los alojamientos rurales del departamento del Quindío.

Ley 388 de 1997: Por la cual se modifica la Ley 9 de 1989, y la Ley 2 de 1991 y se dictan otras disposiciones. (**Uso de suelo**).

Ley 232 de 1995: Por medio de la cual se dictan normas para el funcionamiento de los establecimientos comerciales.

Decreto 3075 de 1997: Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 9 de 1979 y se dictan otras disposiciones. (**Buenas Prácticas de Manufactura**).

Decreto 1594 de 184: Por el cual se reglamente parcialmente el Título I de la Ley 9 de 1979, así como el Capítulo II del Título VI – Parte III – Libro II y el Título III de la Parte III Libro I del Decreto 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos. (**Permiso de vertimientos**).

Decreto 1541 de 1978: Por el cual se reglamenta la Parte III del Libro II del Decreto-Ley 2811 de 1974: "De las aguas no marítimas" y parcialmente la Ley 23 de 1973. Permiso de concesión de aguas.

Ley 1209 de 2008: Por medio de la cual se establecen normas de seguridad en piscinas.

Decreto 4000 de 2004: Por el cual se dictan disposiciones sobre la expedición de visas, control de extranjeros y se dictan otras disposiciones en materia de migración.

Ley 9 de 1979 (Artículos 90 a 97): Por la cual se dictan Medidas Sanitarias. / Resolución 2400 de 1979: Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.

Decreto 919 de 1989: Por el cual se organiza el Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres y se dictan otras disposiciones.

Resolución 1016 de 1989: Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. (Planes de Emergencia).

Ley 361 de 1997: Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones.

Ley 679 de 2001: Por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución.

Ley 1329 de 2009: Por medio de la cual se modifica el Título IV de la Ley 599 de 2000 y se dictan otras disposiciones para contrarrestar la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.

Ley 124 de 1994: Por la cual se prohíbe el Expendio de Bebidas Embriagantes a Menores de Edad y se dictan otras disposiciones.

Ley 1335 de 2009: Disposiciones por medio de las cuales se previenen daños a la salud de los menores de edad, la población no fumadora y se estipulan políticas públicas para la prevención del consumo del tabaco y el abandono de la dependencia del tabaco del fumador y sus derivados en la población colombiana.

Ley 1383 de 2010: Por la cual se reforma la Ley 769 de 2002 – Código Nacional de Tránsito, y se dictan otras disposiciones.

Decreto 174 de 2001: Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial.

Ley 1225 de 2008: Por la cual se regulan el funcionamiento y operación de los parques de diversiones, atracciones o dispositivos de entretenimiento, atracciones mecánicas y ciudades de hierro, parques acuáticos, temáticos, ecológicos, centros interactivos, zoológicos y acuarios en todo el territorio nacional y se dictan otras disposiciones.

Resolución 3860 de 2015, por la cual se reglamenta el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales expedidas por la unidades sectoriales de normalización para las actividades turismo de aventura y sostenibilidad turística.

Decreto 2063 de 2018, por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística.

Decreto 377 de 2013: Por el cual se reglamenta la protección de datos suministrados por el usuario.

Parágrafo del Artículo 32 de la Ley 1558 de 2012 dispuso que: "La información contenida en las Tarjetas de Registro Hotelero será remitida al DANE

Que los requisitos de la Tarjeta de Registro Hotelero contemplados en el artículo 2.2.4.4.12.4 del Decreto número 1074 de 2015, se deben ajustar a lo dispuesto en el parágrafo del artículo 32 de la Ley 1558 de 2012

Artículo 2o. Sistema de información para el reporte de extranjeros (**SIRE**). "Resolución derogada por el artículo 39 de la Resolución 714 de 2015

ANEXO INFORMATIVO 2 – Principios Éticos

Toda persona natural o jurídica perteneciente a las "Rutas del Paisaje Cultural Cafetero" debe actuar bajo principios de buena fe porque su presencia y el uso del distintivo de la marca siempre redunden en beneficio de la misma, de su actividad turística y del destino. Por este motivo, el beneficiario perteneciente a las "Rutas del Paisaje Cultural Cafetero" se compromete a ajustar sus actos a los principios de la ética en general, así como a las normas del presente código de ética.

DEBERES DE LOS BENEFICIARIOS

El beneficiario perteneciente a "Rutas del Paisaje Cultural Cafetero" procurará por todos los medios a su alcance, lograr el reconocimiento profesional de su actividad y su sentido de servicio a la comunidad, así como el reconocimiento para sus colegas. Asimismo prestará su máximo apoyo a las "Rutas del Paisaje Cultural Cafetero", ayudando a fortalecerlas para que a su vez proteja los intereses colectivos del destino turístico.

Son deberes de los beneficiarios los siguientes:

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

Conductas Irregulares:

Podrán ser consideradas irregulares las siguientes conductas:

1. Comprometer la opinión de las "Rutas del Paisaje Cultural Cafetero" sin autorización previa y expresa.
2. Cumplir funciones distintas a las autorizadas por el gobierno de acuerdo con su categoría y razón social.
3. Comercializar servicios que no cumplan con el objeto del Registro Mercantil y el Registro Nacional de Turismo.
4. Incumplir los compromisos adquiridos con las "Rutas del Paisaje Cultural Cafetero" o con los deberes del presente código de ética.
5. Incumplir sin causa justificada, los compromisos financieros y/o la prestación de los servicios turísticos propios y/o adquiridos con proveedores de servicios turísticos desarrollados por terceros.
6. Formular conceptos u opiniones o utilizar medios o sistemas encaminados a crear confusión, desacreditar o desviar la clientela de otros, de su establecimiento de comercio o de sus productos y servicios.
7. Cualquier práctica que pueda considerarse publicidad engañosa y/o competencia desleal.



Manual de Buenas Prácticas Turísticas

