



# CARTILLA INFORMATIVA MARSELLA RISARALDA

# INTRODUCCION

¡Bienvenidos! a la cartilla informativa de nuestro municipio, un municipio de gran diversidad y belleza natural.

Nuestro objetivo es mostrarles la riqueza de Marsella y cómo el turismo puede contribuir al desarrollo sostenible de nuestra economía y al cuidado del medio ambiente involucrando en esta industria del turismo a todos aquellos que hacen parte de nuestro entorno: Empresarios, visitantes, autoridades locales y la sociedad en general.

Con el propósito de promover la responsabilidad y la sostenibilidad que nos permita preservar toda la riqueza natural, cultural y social que ofrecemos.

Esta cartilla es una herramienta que nos lleva a comprender la Sostenibilidad y responsabilidad; Aprenderán sobre las iniciativas y políticas en el municipio que buscan garantizar un desarrollo sostenible del turismo, como la protección del medio ambiente, la promoción de la cultura y las artesanías locales, y la reducción de la desigualdad social. También nos enseña sobre cómo minimizar el impacto ambiental, promover el desarrollo económico local, respetar la autenticidad cultural y mejorar la calidad de vida de la comunidad.

**¡Estas listo para vivir una experiencia de viaje inolvidable y contribuir al desarrollo sostenible del turismo en nuestro municipio? !Disfruten su viaje! ¡explórennos!**



# ALCANCES

Promover la implementación de las Normas Técnicas Sectoriales de Sostenibilidad y Calidad Turística por parte de los prestadores de servicios turísticos del municipio.

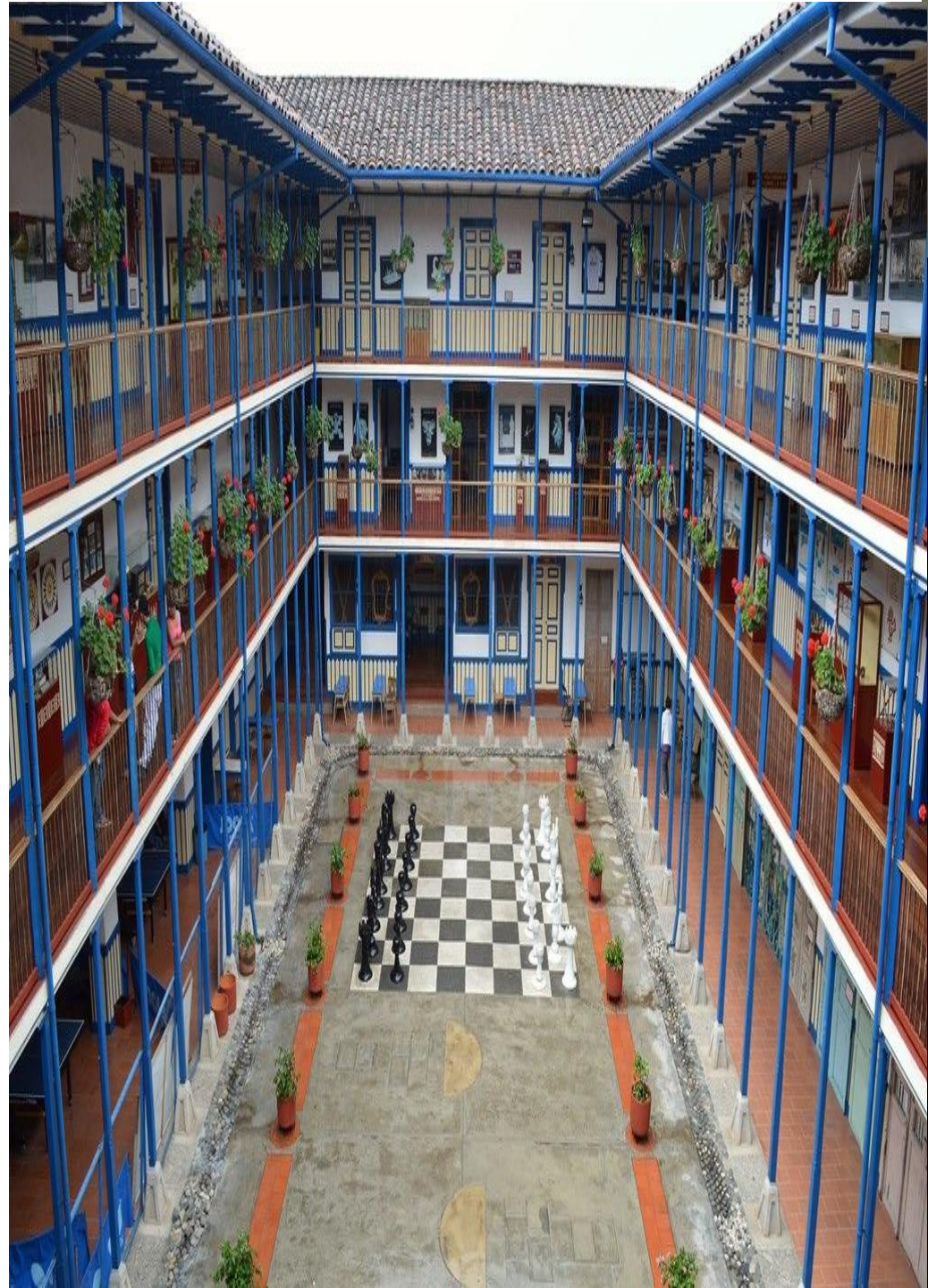
Orientar a los prestadores de servicios turísticos, acerca de cómo contribuir en el avance de los cumplimientos de sostenibilidad conforme a la Norma técnica sectorial de sostenibilidad, teniendo en cuenta sus tres pilares fundamentales: Sociocultural, ambiental y económico.

Generar espacios de participación interinstitucional en los que se difunda y divulguen las normas técnicas de sostenibilidad turística.



# ¿QUÉ ES SOSTENIBILIDAD?

Según la Norma Técnica Sectorial de Sostenibilidad (2014) define sostenibilidad como el “Enfoque de desarrollo que se fundamenta en una visión de largo plazo y en la armonización entre crecimiento económico y conservación. Incluye las tres dimensiones, como son la ambiental, la sociocultural y la económica”.



# ¿QUE SON LAS NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES DE SOSTENIBILIDAD?

Las Normas Técnicas Sectoriales de Sostenibilidad son mecanismos por el cual, los prestadores de servicios turísticos o destinos turísticos pueden mejorar sus prácticas sostenibles mediante los pilares ambientales, socioculturales y económicos, con el objetivo de fortalecer la calidad en sus procesos de forma continua.

## NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA 001- 1

Según la NTS – TS 001- 1, el objeto de la norma es “especificar requisitos de gestión, así como aquellos relacionados con la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, aplicables a un destino turístico o a un área turística dentro del mismo”.

¿CONOCES DE QUE SE CONFORMA LA  
NORMA TECNICA SECTORIAL 001-1?



#### 4. DELIMITACIÓN TERRITORIAL DEL DESTINO O ÁREA TURÍSTICA

Se debe contar con una delimitación del destino o área turística, que defina las actividades, productos y servicios turísticos dentro del área a certificar. Esta área debe contar con un correcto uso de la infraestructura y espacio público.

#### 5. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Se debe coordinar y verificar la responsabilidad que las entidades y organizaciones tienen frente a los procesos de sostenibilidad turística.

#### 6. REQUISITOS LEGALES Y OTROS

Identificar y accionar con el marco legal relacionado con la gestión de la sostenibilidad turística en el área certificada.

## 7. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

El área certificada debe contar con una política de sostenibilidad, donde se evidencien los compromisos de mitigación de impactos negativos y la mejora de los impactos positivos, además debe ser difundida a la comunidad local.

## 8. CÓDIGO DE CONDUCTA

Debe existir un código de conducta, donde se especifique las correctas acciones de los turistas, visitantes y locales en el ámbito turístico.



## 9.REQUISITOS DE GESTIÓN

La gestión para la sostenibilidad es un mecanismo por el cual las áreas turísticas diseñan, implementan, mantienen, evalúan y mejoran, las acciones que realizan de forma sostenible mediante los siguientes requisitos

### **Criterios de Sostenibilidad Económicos**

- 9.1 Identificación de aspectos e impactos
- 9.2 Programas para la sostenibilidad
- 9.3 Capacitación
- 9.4 Documentación y registros
- 9.5 Seguridad
- 9.6 Mejora continua

## 10.1 REQUISITOS AMBIENTALES

Una correcta gestión ambiental es un pilar fundamental en la sostenibilidad, la conservación de bienes naturales, la identificación de aspectos e impactos ambientales, la óptima gestión del agua, energía, residuos etc.... son bases fundamentales para una óptima gestión ambiental.

### **Criterios de Sostenibilidad Ambiental**

- 10.1.1 Protección de la biodiversidad
- 10.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible de labiodiversidad
- 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 emisión de gases efecto invernadero (GEI)
- 10.1.10 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capade ozono, SAO

## 10.1 REQUISITOS SOCIOCULTURALES

El desarrollo e impacto sociocultural de la actividad turística, es relevante para una correcta cohesión entre prestadores y habitantes de la comunidad local, que hacen parte de la esfera social y turística del destino.

### **Criterios de Sostenibilidad Sociocultural**

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 las poblaciones residentes

10.2.5 Conservación, protección y uso sostenible del patrimonio cultural

## 10.2 REQUISITOS ECONÓMICOS

El desarrollo económico es un pilar crucial para el bienestar de la población local. El crecimiento empresarial sostenible de un destino turístico, es decisivo para crecimiento competitivo del municipio.

### **Criterios de Sostenibilidad Económica**

10.3.1 Desarrollo de la capacidad empresarial y 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



# BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN

1. Mejora la competitividad turística de su establecimiento, pero también la incrementa en el municipio.
2. La obtención de la certificación acredita a la entidad como un servicio de calidad, que hará que los visitantes tengan mayor credibilidad a la hora de adquirir sus bienes.
3. Permite el incentivo a la implementación de prácticas ambientales, como apuesta de valor agregado para la promoción del destino y todos los actores involucrados en proceso.
4. Potestad para utilizar la certificación como herramienta informativa que demuestre la distinción de su servicio.
5. Promueve e incentiva que las demás entidades se comprometan con la sostenibilidad y calidad turística.
6. Beneficio ambiental, sociocultural y económico, para la comunidad local del municipio de Marsella.
7. Mayor inversión en el municipio por parte de las entidades gubernamentales.
8. Promoción del destino y oferta de todas las actividades turísticas del municipio.

**A CONTINUACION INFORMACION  
AL DETALLE DE LA NORMA  
TECNICA SECTORIAL**



# DELIMITACION AREA A CERTIFICAR



## SI ESTAS DENTRO DEL PERÍMETRO DE CERTIFICACIÓN, TENER EN CUENTAS ESTAS RECOMENDACIONES

1. Reconocer el segmento de mercado al cual va enfocado el servicio turístico.
2. Realizar diagnósticos de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para posteriormente realizar estrategias que puedan mitigar o mejorar la prestación del servicio.
3. Poseer un esquema organizacional, el cual verifique las tareas de los colaboradores.
4. Realizar indicadores de servicio que promuevan la acción organizacional.
5. Capacitar a los colaboradores del servicio, enfocado en la cultura organizacional de la empresa y turismo local.
6. Evaluación de los PQRS, que identifiquen las inconformidades de los visitantes frente al servicio turístico.
7. Generar una normatividad de higiene y limpieza, que ayude a la calidad turística en este ámbito.
8. Promover la sostenibilidad dentro del establecimiento o entidad prestadora del servicio.







# POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD



EL MUNICIPIO DE MARSELLA, COMO INTEGRANTE DEL PAISAJE CULTURAL CAFETERO DE COLOMBIA (PCCC), PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD, DE RISARALDA UN DESTINO LLENO DE VIDA, DE DESTINO TURÍSTICO SOSTENIBLE Y COMO DESPENSA AGRÍCOLA Y AGROINDUSTRIAL DEL DEPARTAMENTO, DEBE DE CONSIDERAR Y CONSOLIDAR EL SECTOR TURÍSTICO COMO UNA APUESTA DE ALTERNATIVA ESTRATÉGICA PARA SU CRECIMIENTO Y DESARROLLO ECONÓMICO, SOCIO-CULTURAL Y AMBIENTAL, A TRAVÉS DEL APROVECHAMIENTO Y FORTALECIMIENTO DE SU CAPACIDAD INSTITUCIONAL, SU INFRAESTRUCTURA, SU TALENTO HUMANO DEBIDAMENTE CAPACITADO, SU PATRIMONIO SOCIOCULTURAL Y ARQUITECTÓNICO, ADEMÁS DE SUS ATRACTIVOS TURÍSTICOS NATURALES, DESARROLLANDO UN TRABAJO PARTICIPATIVO, UNIDO, COLECTIVO, COMPETITIVO Y SOSTENIBLE, OFERTANDO A LOS VISITANTES PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS DIFERENCIADOS DE ALTA CALIDAD, ACORDES A NUESTRA IDENTIDAD TERRITORIAL, QUE PROMUEVAN LA CONSERVACIÓN Y MANEJO ADECUADO DE LAS ZONAS NATURALES, APOYANDO LOS PROGRAMAS DE PROTECCIÓN Y USO SOSTENIBLE, EL CUIDADO, EL RESPETO Y LA CONSERVACIÓN DE SU PATRIMONIO SOCIO-CULTURAL, PARA SATISFACER EXITOSAMENTE LAS EXPECTATIVAS DE LOS VISITANTES Y SER UNA FUENTE DE GENERACIÓN DE EMPLEO, JUSTO Y EQUITATIVO Y DE INGRESOS PARA EL MEJORAMIENTO DE CALIDAD DE VIDA DE SUS HABITANTES EN UN ENTORNO DE SEGURIDAD, PAZ Y PROSPERIDAD PARA TODOS.

# CÓDIGO DE CONDUCTA TURISMO SOSTENIBLE DE MARSELLA UNIDA Y SEGURA

## 2023 - 2026

1. Protejamos a nuestros niños, niñas y adolescentes de la explotación sexual y trabajo infantil.
2. No permitamos que el turismo derive en mendicidad, drogadicción o alcoholismo.
3. Denunciemos los hechos que conlleven a riesgos sociales relacionados con el turismo.
4. Seamos respetuosos con poblaciones LGTBI, indígenas y desplazados.
5. Promovamos nuestros productos o servicios con características propias.
6. Respetemos la propiedad intelectual de individuos y comunidades.
7. Promovamos que nuestros empresarios del turismo tengan acciones de responsabilidad social empresarial.
8. Identifiquemos y promovamos nuestros bienes de interés cultural.
9. Adelantemos acciones juntamente con las organizaciones existentes para la promoción, preservación y manejo responsable del patrimonio cultural.
10. Disfrutemos de nuestro patrimonio cultural e informemos a visitantes y turistas sobre el valor y uso responsable de este.
11. Promocionemos nuestra gastronomía local.
12. Preveengamos el tráfico ilícito de bienes culturales.
13. Promovamos los diferentes servicios, productos y atractivos turísticos ofertados en el municipio.
14. Garanticemos la seguridad y bienestar de la población, turistas y visitantes.
15. Respetemos la cultura, costumbres, privacidad y tranquilidad de la comunidad local.
16. Hagamos buen uso de los atractivos y recursos turísticos del municipio.
17. Paguemos oportunamente los productos y servicios adquiridos durante las visitas.
18. Cumplamos la normatividad, legislación y políticas.
19. Demos información veraz y oportuna a los turistas.

20. Prestemos servicios de calidad en condiciones previamente acordadas con los turistas.
21. Participemos activamente de capacitaciones a las que somos convocados para mejorar nuestros servicios.
22. Generemos empleo en condiciones justas y equitativas para la población residente.
23. Participemos en la toma de decisiones que beneficien el desarrollo turístico sostenible del municipio.
24. Demos respuesta a quejas, reclamos y sugerencias formuladas por turistas, visitantes y población residente.
25. Promovamos espacios y actividades para la integración social de la comunidad local.
26. Demos uso óptimo a los recursos ambientales del municipio para que el desarrollo turístico no afecte los procesos ecológicos esenciales.
27. Ayudemos a conservar los recursos naturales y diversidad biológica.
28. Hagamos uso racional del agua para reducir su consumo.
29. Informemos a turistas y empleados sobre la importancia del agua, su conservación y como emplearla responsablemente.
30. Hagamos uso racional de la energía para reducir su consumo.
31. Informemos a turistas y empleados sobre la importancia de la energía, su conservación y uso responsable.
32. Implementemos mecanismos y sistemas para el ahorro y uso eficiente de la energía.
33. No promovamos el consumo, venta, tráfico o exhibición de especies provenientes de prácticas no sostenibles.
34. Promovamos el respeto por los cuerpos de agua, así como las reservas naturales, flora y fauna del municipio.
35. Difundamos información sobre la importancia de las áreas naturales protegidas como La Nona y el Jardín Botánico.
36. Motivemos a residentes y turistas para que conozcan y protejan los ecosistemas estratégicos.
37. Minimicemos el uso de productos químicos que generen impactos sobre el medio ambiente.
38. Promovamos el manejo integral de residuos minimizando, reutilizando y haciendo disposición adecuada de los mismos.
39. Implementemos acciones para controlar y disminuir la contaminación atmosférica, visual y auditiva.
40. Reduzcamos nuestra huella de carbono.