

# MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS TURÍSTICAS



Rutas del  
**PAISAJE CULTURAL CAFETERO**  
Mil experiencias, un destino





# ÍNDICE

|   |       |
|---|-------|
| Prólogo .....   | 4     |
| REQUISITOS GENERALES .....  | 5-8   |
| REQUISITOS ESPECÍFICOS  |       |
| Alojamientos y hospedajes .....   | 9-10  |
| Establecimientos de expendio de alimentos y bebidas .....                               | 11-12 |
| Fábricas de café tostado y productos derivados .....                                    | 13    |
| Fincas productoras de café .....  | 14    |
| Agencias de viajes y tour operadores del destino .....                                  | 15    |
| Talleres de productos típicos y artesanales .....                                       | 16    |
| Parques temáticos .....   | 17    |
| Museos y centros culturales .....   | 18    |
| Prestadores de servicios de transporte turístico terrestre .....                        | 19    |
| Guías de turismo .....  | 20    |
| Turismo de aventura   |       |
| Parapentismo .....  | 21-22 |
| Canopy - tirolesa - arborismo .....   | 23-24 |
| Cabalgatas .....  | 25-26 |
| Kayaking - rafting - balsaje .....  | 27-28 |
| Caminatas o trekking .....  | 29-30 |
| Anexo informativo I .....   | 31-32 |
| Anexo informativo II .....  | 33    |
| Participantes de las mesas técnicas y foros Manual de Buenas Prácticas Turísticas ..... | 34-35 |





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 enfocado a atender una demanda cada vez más exigente y mejor informada.

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 del servicio 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 o arborismo.

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.

Para concretar el proceso, se realizó posteriormente la validación final de los criterios, mediante foros de convocatoria y discusión abiertas, 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 18 de 2012, 8 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 todos los asistentes a los foros abiertos de validación y socialización.

Los empresarios participaron en las mesas técnicas de calidad, para la construcción de los lineamientos iniciales del “Manual de Buenas Prácticas Turísticas”. (ver páginas 33 y 34)

## OBJETIVOS

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

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









## REQUISITOS GENERALES

| Sector                              | Requisito  | Establecimientos de alojamiento y hospedaje | Establecimientos de expendio de alimentos y bebidas | Fábricas de café tostado y productos derivados | Fincas productoras de café | Agencias de viajes y tour operadores del destino | Talleres de productos típicos y artesanales | Parques temáticos | Museos y centros culturales | Prestadores del servicio de transporte turístico terrestre | Guías de turismo | Turismo de aventura<br>Parapente, Canopy, tirolesa arborismo, cabalgatas, Kayaking, rafting y balaje, trekking |
|-------------------------------------|--|---|---|--|----------------------------|--|---|-------------------|-----------------------------|--|------------------|--|
|                                     | 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.  | ✓   | ✓   | ✓  | ✓                          |  | ✓   | ✓                 |                             |  |                  |  |
|                                     | 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 Integrado de Plagas) con una empresa competente.   | ✓   | ✓   | ✓  | ✓                          | ✓  | ✓   | ✓                 | ✓                           |  |                  | ✓  |
| <b>REQUISITOS DE TIPO AMBIENTAL</b> |  |   |   |  |                            |  |   |                   |                             |  |                  |  |
|                                     | 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. | ✓   |   |  | ✓                          | ✓  |   | ✓                 | ✓                           | ✓  | ✓                | ✓  |
|                                     | Registrar y monitorear el consumo de agua y energía periódicamente, fijar metas de ahorro y promover el uso eficiente de estos recursos.   | ✓   | ✓   | ✓  | ✓                          |  |   | ✓                 |                             |  |                  |  |
|                                     | Emplear productos de limpieza amigables con el medio ambiente.   | ✓   | ✓   | ✓  | ✓                          | ✓  | ✓   | ✓                 | ✓                           |  |                  |  |
|                                     | Cumplir con las Normas Técnicas Sectoriales de turismo sostenible.   | ✓   | ✓   |  |                            | ✓  |   |                   |                             | ✓  |                  |  |

## Sector

## Requisito

[illegible]

## REQUISITOS GENERALES

[illegible]



### 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 español.
- ❑ Contar con dispositivos de reserva de agua de mínimo dos (2) días de consumo promedio con una ocupación del 100 %.
- ❑ Contar con espacios de parqueo definidos y señalizados para al menos el 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 casas de campo, en modalidad de alquiler completo.

- ❑ Garantizar al menos 16 horas de servicio al cliente en el área 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.





## REQUISITOS ESPECÍFICOS - EAH

- Cada alojamiento deberá tener una póliza de responsabilidad civil.

### Habitaciones

- Contar con al menos una mesa de noche entre cada dos camas sencillas y dos mesas de noche por cada cama doble.
- Contar con clóset o armario con puerta.
- Contar con al menos una silla o puesto de sofá.
- Contar ropa de cama blanca limpia, sin manchas, ni descosidas, 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.
- 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.

### Baños

- Contar con baños independientes para el personal de servicio.
- Contar baños públicos separados por género con 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 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.

### Restaurante

- 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 PARA ESTABLECIMIENTOS DE EXPENDIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS (  AB)

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 uso exclusivo del personal.
- ❑ Contar con espacios adecuados para almacenamiento de materias primas e insumos. (Decreto 3075 de 1997).
- ❑ Contar con un área delimitada para basuras con adecuada ventilación.
- ❑ Contar con mobiliario adecuado 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.



### REQUISITOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE EXPENDIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS (EEAB) SITIOS NOCTURNOS

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

- ❑ 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 explique 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 servicio 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 servicio 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 la realización de una visita asistida en el proceso productivo sin poner en riesgo 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.



### 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.

- ❑ Contar con instalaciones totalmente separadas de cualquier tipo de vivienda.
- ❑ Contar con 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 de papel, papel higiénico, y al menos un punto de iluminación artificial y ventilación.
- ❑ Establecer las siguientes áreas: área de espera, área de atención al cliente y área 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 del servicio (mínimo dos equipos de cómputo, datafono o sistemas de 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 de papel, papel higiénico, y al menos un punto de iluminación artificial y ventilación.
- ❑ Comercializar productos artesanales nacionales con predominancia 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.





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 del servicio 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 baños públicos separados por género con adecuada dotación: 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.
- ❑ 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 señalizados.



### REQUISITOS PARA MUSEOS Y CENTROS CULTURALES (MCC)

Estos requisitos aplican para museos con colecciones contextualizadas, con un diseño 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 baños públicos separados por género, independientes de los servicios sanitarios utilizados por el personal, con adecuada dotación: 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.
- ❑ 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 mantenimiento 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, equipo de primeros auxilios, equipo de carretera, salidas de emergencia señalizadas, martillo de fragmentación, equipo de sonido (con conexión de 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 tecno-mecánicos del vehículo automotor que presta el servicio.
- ❑ Conocer las vías y las condiciones físicas actuales, que hacen parte de la ruta y del itinerario del viaje.
- ❑ Acreditar certificación para la prestación de los primeros auxilios y manejo de contingencias en desplazamientos terrestres con una entidad reconocida nacionalmente.
- ❑ Desempeñar la prestación 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, 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.
- ❑ Contar con las siguientes condiciones para Jeep Willys: extintor, cinturones 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 carretera, equipo de comunicación 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.
- ❑ Tener 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 instrucciones 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 servicio 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 específicos de cada destino.
- ❑ Contar con medios de comunicación inmediatos y de emergencia como teléfonos móviles con minutos disponibles o intercomunicadores.



## REQUISITOS PARA 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 FEDEAEREOS.

□ 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 usuario.
- e) Un (1) paracaídas de emergencia para tándem.
- f) Seis (6) mosquetones para sillas y ala.
- g) Dos (2) mosquetones para el paracaídas de emergencia (maillones)
- h) Dos (2) cascos (piloto y acompañante)
- i) Dos (2) radios operativos al momento del 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 Reglamento Aeronáutico Colombiano.

□ 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 a los clientes para iniciación de actividades).

**f)** Criterios para suspender la actividad.

**g)** Provisión 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 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.

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)** 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 éstas.

- Contar con personal capacitado que demuestre 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 PARA 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 pulgada o 9,5 mm o mayor o 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 certificada.
- i) Polea para el cable del circuito.
- j) Cintas para auto seguro.
- k) Cinta 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.

**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.



## REQUISITOS ESPECÍFICOS - TA

- ❑ 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 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 (charla técnica dirigida a los clientes para iniciación de actividades).
  - e) Criterios para suspender la actividad.
  - f) Provisión de equipos 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 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 éstas.
- ❑ Contar con personal capacitado que demuestre dominio al menos en los siguientes aspectos:
  - a) Equipos, materiales e implementos (manejo de poleas, resistencia de arnés u otros).
  - b) Manejo de cuerdas.
  - c) Trabajo en altura.
  - d) Primeros auxilios.
  - e) Búsqueda y rescate.



## REQUISITOS PARA TURISMO DE AVENTURA (TA): CABALGATAS

Estos requisitos aplican para empresas prestadoras de servicios guiados de cabalgatas.

- Contar con:
  - a) Contar con caballerizas en perfecto estado y acondicionadas 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 período 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.



## REQUISITOS ESPECÍFICOS - TA

- 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 a los clientes para iniciación de actividades).
- Contar como mínimo con seguros de accidentes personales para las actividades de turismo 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) Información de seguros.
  - g) Tarifas y condiciones de éstas.
- Contar con personal capacitado que demuestre dominio al menos en los siguientes aspectos:
  - a) Cabalgaduras y equipos.
  - b) Primeros auxilios.
  - c) Búsqueda y rescate.
  - c) Contar con puntos de detención durante las rutas, provistas de zona de descanso, zona de hidratación y depósitos de basura.





### REQUISITOS PARA TURISMO DE AVENTURA (TA): KAYAKING, RAFTING Y BALSAJE

Estos requisitos aplican para empresas prestadoras de servicios guiados de kayaking, rafting y balsaje 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 vara de guianza, chalecos salvavidas, cascos (solo para kayaking y rafting) y cuerda de rescate.
  - b) Un sistema de comunicación, telefónico 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, manteniendo mayor porcentaje de flotabilidad en el frente que en la espalda. 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.



## REQUISITOS ESPECÍFICOS - TA

- 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 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 éstas.
- 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 PARA 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.

### □ Contar con:

- a) Rutas debidamente señalizadas con kilometraje acumulado, con puntos de hidratación y control en el recorrido.
- b) Mapa georeferenciado de las rutas y condiciones de orden público en la región.
- c) Guía debidamente certificado por Asoguias, sin perjuicio de la utilización de Informadores y/o intérpretes ambientales locales. Por lo menos una de estas personas de soporte debe ser bilingüe.
- d) Guía con literatura ancestral de la región, haciendo énfasis en la cultura del café.

e) Sistema 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 el visitante. 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 la práctica 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) Caracterización del cliente (edad, peso máximo, salud,



## REQUISITOS ESPECÍFICOS - TA

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.

**h)** Reportarse antes y después del recorrido con organismo de control y prevención.

- 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 límite 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 personal capacitado que demuestre dominio al menos en los siguientes aspectos:

**a)** Bilingüismo básico.

**b)** Aptitud física, emocional y mental.

**c)** Cultura general, regional y local.

**d)** Promover y destacar los atributos y productos del destino, los productos y prestadores de servicios adscritos a “Rutas del Paisaje Cultural Cafetero”.

**e)** Primeros auxilios.

**f)** Búsqueda y rescate.

## ANEXO INFORMATIVO I - INFORMACIÓN DE INTERÉS: LEYES, DECRETOS Y RESOLUCIONES

Este anexo presenta un listado de referencia, es decir, el conjunto específico de leyes, decretos y resoluciones, vigentes a la fecha de publicación de este manual, 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 propósitos 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 el Expendio de Bebidas Embriagantes a Menores de Edad y se dictan otras disposiciones".

Ley No. 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 14 del 1983: Por la cual se fortalecen los fiscos de las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones. (Impuesto de Industria y Comercio)

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

Ley 1558 de 2012: Por la 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 instalaciones 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 el funcionamiento de los alojamientos urbanos 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 1984: Por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la Ley 09 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



## ANEXO INFORMATIVO 1 - INFORMACIÓN DE INTERÉS: LEYES, DECRETOS Y RESOLUCIONES

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.

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



## 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 redunde 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 fortalecerla para que esta 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.



## PARTICIPANTES EN LAS MESAS TÉCNICAS Y FOROS MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS TURÍSTICAS

### ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE

|                                   |                                      |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Yolanda Londoño Valencia</b>   | <b>Finca San Diego</b>               |
| <b>Luz Patricia Guevara</b>       | <b>Hostal Portal del Samán</b>       |
| <b>Wilson Beltrán</b>             | <b>Hotel Campestre Karlaká</b>       |
| <b>María Lida Grajales</b>        | <b>Armenia Hotel S.A</b>             |
| <b>Isabel Fernanda Robellón</b>   | <b>Finca Hotel La Joya</b>           |
| <b>Álvaro Javier Camargo</b>      | <b>Hostal Tibochina</b>              |
| <b>José Gutiérrez</b>             | <b>Rancho La Soledad</b>             |
| <b>Adriana Botero Bueno</b>       | <b>Casa La Habana</b>                |
| <b>Sergio Quintero Gómez</b>      | <b>Finca El Carmen del Pinar</b>     |
| <b>Vicente Guarín</b>             | <b>Finca Hotel Cielito Lindo</b>     |
| <b>Juliana Andrea Peralta</b>     | <b>Grupo Agroturístico La Tata</b>   |
| <b>Lida Britto Peláez</b>         | <b>Finca Villa Juliana</b>           |
| <b>Juan B. Jaramillo</b>          | <b>Finca Refugio San José</b>        |
| <b>Luz Dary Hoyos</b>             | <b>Rancho La Soledad</b>             |
| <b>Luz Dary Posada</b>            | <b>Finca La Marsellesa</b>           |
| <b>Sandra Bustamante</b>          | <b>Remanso Mar Verde</b>             |
| <b>Ruby Ocampo</b>                | <b>Finca Los Álamos</b>              |
| <b>Julián Morales de La Pava</b>  | <b>Finca El Balso</b>                |
| <b>Lina María Mondragón</b>       | <b>Finca El Bosque Nativo</b>        |
| <b>Jormary Jaramillo</b>          | <b>Finca Villa Paulina</b>           |
| <b>Gloria Luz Cadena Palacio</b>  | <b>Finca El Ocaso</b>                |
| <b>Arnobis Flórez Ávila</b>       | <b>Hostal Comfenalco</b>             |
| <b>Jacqueline Díaz G.</b>         | <b>Hotel El Edén Parque del Café</b> |
| <b>Ricardo Loaiza</b>             | <b>Finca Hotel Veracruz</b>          |
| <b>Jairo López Agudelo</b>        | <b>Finca Puerto Alegre</b>           |
| <b>Jorge Iván López</b>           | <b>Finca Puerto Alegre</b>           |
| <b>María Elena Berrio</b>         | <b>Finca La Colmena de Don Juaco</b> |
| <b>María Mercedes Sierra</b>      | <b>Finca La Colina</b>               |
| <b>Albessa Arango</b>             | <b>Finca Santa Elena</b>             |
| <b>Hans Márquez</b>               | <b>Hotel del Parque</b>              |
| <b>Luis Orlando Parra P.</b>      | <b>Hostal Origen Colonial</b>        |
| <b>Martha Cecilia Devia</b>       | <b>Hotel Diva – E</b>                |
| <b>Leonel Devia</b>               | <b>Hotel Leyoa</b>                   |
| <b>Claudia Vanessa de la Vega</b> | <b>Finca El Tesoro del Quindío</b>   |
| <b>Dilia Inés Castro</b>          | <b>Finca Villa Las Araucañas</b>     |
| <b>Luz Manuela Bermúdez A.</b>    | <b>Hotel Santa Bárbara</b>           |
| <b>Elizabeth Sánchez Buitrago</b> | <b>Cabañas Quindío Campestre</b>     |
| <b>Beatriz Gutiérrez de Marín</b> | <b>Finca Galicia</b>                 |
| <b>Luz Helena Pardo</b>           | <b>Finca Turística Machángara</b>    |
| <b>Enancy Román</b>               | <b>Alojamiento Villa Román</b>       |
| <b>Omar Efrén Peña</b>            | <b>Finca Hotel Fátima</b>            |
| <b>Gloria Nidia Montoya</b>       | <b>Hotel Carluval</b>                |
| <b>Martha Eugenia Salazar</b>     | <b>Finca Tesonto</b>                 |
| <b>José Ely Blandón</b>           | <b>Villa Nazareth</b>                |
| <b>Jairo Danilo Parra</b>         | <b>Hostal Los Juanes</b>             |
| <b>Mireya Londoño</b>             | <b>Finca Madrigal</b>                |
| <b>Jorge Iván Arcila</b>          | <b>Centro Recreacional Tulaima</b>   |
| <b>María Cristina García</b>      | <b>Finca La Clarita</b>              |

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>María Patricia Fernández</b> | <b>Finca Hotel Tumbaga</b>               |
| <b>Luz Adriana Bedoya</b>       | <b>Hotel Casa de Yaro</b>                |
| <b>Martha Cecilia Muñetón</b>   | <b>Hotel Casa de Yaro</b>                |
| <b>Luz Marina Vega</b>          | <b>Finca El Palacio</b>                  |
| <b>Javier H. Arteaga</b>        | <b>Hotel Los Compadres</b>               |
| <b>Hernán Sierra Nieto</b>      | <b>Finca La Cabaña</b>                   |
| <b>José Mauricio Díaz</b>       | <b>Hotel El Gran Emperador</b>           |
| <b>Jorge Iván López</b>         | <b>Alojamiento La Estrella</b>           |
| <b>Jorge Enrique Rincón</b>     | <b>Hotel Portal Viajeros del Quindío</b> |
| <b>Jorge Eliacer Robayo</b>     | <b>Finca Villa Antonio</b>               |
| <b>Daniel Durán Valencia</b>    | <b>Finca Villa del Sol</b>               |
| <b>Yolanda Pérez A.</b>         | <b>Aquarella Hotel</b>                   |

### ESTABLECIMIENTOS DE EXPENDIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Gloria Patricia Quintero</b>       | <b>Restaurante Café Quindío Gourmet</b> |
| <b>Alfredo Mosquera</b>               | <b>Restaurante Donde Alfredo</b>        |
| <b>Luz Adriana Martínez</b>           | <b>Restaurante BAKKHO</b>               |
| <b>Gustavo Zuluaga</b>                | <b>Restaurante El Roble</b>             |
| <b>Pablo Tobón</b>                    | <b>Restaurante Estación Paraíso</b>     |
| <b>Juan B. Jaramillo</b>              | <b>Restaurante Bosques de Cocora</b>    |
| <b>Luis Fernando Rivas</b>            | <b>D Italia Pizza</b>                   |
| <b>Diego Alejandro Quintero López</b> | <b>Restaurante – Bar BAKKHO</b>         |
| <b>Francisco Javier Henao</b>         | <b>Restaurante El Edén</b>              |
| <b>Javier H. Arteaga</b>              | <b>Restaurante Los Geranios</b>         |
| <b>María Helena Ramírez</b>           | <b>La Cava de Malena</b>                |
| <b>Nelson Femev Troncoso</b>          | <b>La Cava de Malena</b>                |

### FINCAS PRODUCTORAS DE CAFÉ, TRILLADORAS, TORREFACTORAS Y DERIVADOS DEL CAFÉ

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Juan Pablo Villota</b>            | <b>Café San Alberto</b>                     |
| <b>Fabián Torres</b>                 | <b>Café La Morelia</b>                      |
| <b>Julián Morales Serna</b>          | <b>Café La Morelia- Coordinador Técnico</b> |
| <b>Gloria Patricia Quintero</b>      | <b>Café Quindío Gourmet</b>                 |
| <b>Jesús Martín Bedoya</b>           | <b>Café Jesús Martín</b>                    |
| <b>Luis Mauricio Sánchez Truque</b>  | <b>Café Jesús Martín</b>                    |
| <b>Nubia Arias Galvis</b>            | <b>Café Cristales</b>                       |
| <b>Carlos Fernando de Los Ríos</b>   | <b>Café London – Aquicafés</b>              |
| <b>Jorge E. Celemí Hidalgo</b>       | <b>El Mejor Café</b>                        |
| <b>María Nubia Velandía V.</b>       | <b>La Molienda Quindiana</b>                |
| <b>Marleny Castaño Vallejo</b>       | <b>Café Orgánico La Arboleda</b>            |
| <b>Ronald Alejandro Arboleda</b>     | <b>Vivo Café S.A.S</b>                      |
| <b>Elayne Loaiza Jurado</b>          | <b>Torrefactora Génova</b>                  |
| <b>Jayson Alberto Galvis Peláez</b>  | <b>Dir. de Producción- Café La Morelia</b>  |
| <b>José Heberth Patiño</b>           | <b>Café Bar La Quinta Porra</b>             |
| <b>Adriana Camacho A.</b>            | <b>Café Nancety</b>                         |
| <b>Octavio R. Sampayo M.</b>         | <b>Grupo Comercial Café Quimbaya</b>        |
| <b>Alexa Juliana Montoya Morales</b> | <b>Café Cordillera</b>                      |
| <b>Lorena Bernal Jiménez</b>         | <b>Terraza San Alberto</b>                  |
| <b>Emilio Arboleda</b>               | <b>Café Aborigen</b>                        |
| <b>Jorge Iván Giraldo</b>            | <b>Coffee Conexión</b>                      |
| <b>Mauricio Vélez Vélez</b>          | <b>Finca Marsellesa</b>                     |

# PARTICIPANTES EN LAS MESAS TÉCNICAS Y FOROS MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS TURÍSTICAS

Rutas del  
PAISAJE CULTURAL CAFETERO  
Mil experiencias, un destino

## AGENCIAS DE VIAJE Y OPERADORAS DE TURISMO

|  |  |
|--|--|
| <b>María Soledad Jaramillo Macías</b>  | <b>Dirección Anato Eje Cafetero</b>        |
| <b>Jorge Iván Gutiérrez Araujo</b>     | <b>Agencia Turismo Quindío</b>             |
| <b>Pablo Jesús Prada</b>               | <b>Agencia Invierta en el Quindío</b>      |
| <b>Lina María Mondragón</b>            | <b>Agencia Lina tours</b>                  |
| <b>Luis Fernando Ramírez Echeverry</b> | <b>Agencia Eje Cafetero Tours Colombia</b> |
| <b>Diego Vásquez</b>                   | <b>Agencia Palma de Cera</b>               |
| <b>Viviana Zuluaga</b>                 | <b>Agencia Palma de Cera</b>               |
| <b>Patricia Barreneche</b>             | <b>Agencia Portales del Café</b>           |
| <b>María Cristina Martínez</b>         | <b>Agencia de Viajes Comfenalco</b>        |
| <b>Mariela Pérez</b>                   | <b>Agencia Bosques de Cocora</b>           |
| <b>Luz Sther Bermúdez</b>              | <b>Agencia Panatours Quindío</b>           |
| <b>María Paula Restrepo</b>            | <b>Agencia Bosques de Cócora</b>           |
| <b>Alfredo Durán</b>                   | <b>Agencia Operadora Promotora Tours</b>   |
| <b>Francielid Ramírez</b>              | <b>Agencia Operadora Zona O</b>            |
| <b>María Cristina García</b>           | <b>Promotora Geoturística Infinito</b>     |
| <b>Claudia Vanessa de la Vega</b>      | <b>Agencia Operadora De la Vega Tours</b>  |
| <b>Clara Inés Mejía</b>                | <b>Agencia de Viajes Aviator</b>           |
| <b>Paola Andrea Ramírez</b>            | <b>Agencia de Viajes Trip and Living</b>   |
| <b>Atalivar Lizarazo</b>               | <b>Agencia Asoatur</b>                     |
| <b>Paola Osorio</b>                    | <b>Agencia Colombian Full Services</b>     |
| <b>Viviana Patricia Díaz</b>           | <b>Agencia Turismo Zona O</b>              |
| <b>Camilo Molina</b>                   | <b>Agencia Operadora Elipse</b>            |
| <b>Diana Holguín García</b>            | <b>Agencia Quindío Travel</b>              |
| <b>Carlos Eduardo Alzate</b>           | <b>Agencia Quindío Travel</b>              |
| <b>Yolanda Pérez Arroyabe</b>          | <b>Corporación Quindío, Café y Paisaje</b> |
| <b>Diana V. Sáenz F.</b>               | <b>Agencia Promotur Cafetero</b>           |

## EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Martha Lucia Espejo</b>      | <b>Rutas y Turismo</b>                 |
| <b>Orlay Valencia Jaramillo</b> | <b>Viatour Cooperativa Multiactiva</b> |
| <b>Carlos Andrés Calderón</b>   | <b>Transportes Especiales VIP</b>      |
| <b>Ramiro Ramírez Bedoya</b>    | <b>Trans J.J. Express Ltda</b>         |

## TALLERES DE PRODUCTOS TÍPICOS Y ARTESANALES

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Angela Medellín</b>        | <b>La Aldea del Artesano- Quimbaya</b>             |
| <b>Hernando Restrepo</b>      | <b>Asarteca-Asociación de Artesanos de Calarcá</b> |
| <b>Sandra Milena Aguirre</b>  | <b>Asociación de Artesanos de Filandia</b>         |
| <b>Ruby Arias Velásquez</b>   | <b>Arteruby Artesanías</b>                         |
| <b>Patricia Londoño M.</b>    | <b>Asociación de Artesanos el Quindío</b>          |
| <b>Sebastián García Baena</b> | <b>AB Origen C.A</b>                               |
| <b>David Correal</b>          | <b>Artesanías de Colombia CDA</b>                  |
| <b>Carlos A. Herrera</b>      | <b>Ceramista YRABA</b>                             |
| <b>Carlos Arteaga P.</b>      | <b>Guaduate</b>                                    |

## GUÍAS DE TURISMO

|                                    |                             |
|------------------------------------|-----------------------------|
| <b>Pedro J. León R.</b>            | <b>Asoguias del Quindío</b> |
| <b>Luis Alberto Betancourt G</b>   | <b>Guía de Turismo</b>      |
| <b>Claudia Milena Casas</b>        | <b>Guía de Turismo</b>      |
| <b>Luz Patricia Hurtado Alzate</b> | <b>Guía de Turismo</b>      |
| <b>Jorge Mario Rodríguez L</b>     | <b>Guías de Turismo</b>     |
| <b>Héctor Fabián Hernández</b>     | <b>Guías de Turismo</b>     |

## PARQUES TEMÁTICOS

|                                    |                                     |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Claudia Guevara</b>             | <b>Parque Nacional del Café</b>     |
| <b>Sonia Betancourt</b>            | <b>El Carriel Agroturismo</b>       |
| <b>Jorge Hernán Bermúdez</b>       | <b>Jardín Botánico del Quindío</b>  |
| <b>Carlos A. Giraldo</b>           | <b>Panaca, Coordinador Mercadeo</b> |
| <b>Javier Salazar Torres</b>       | <b>Eco Parque Peñas Blancas</b>     |
| <b>Sandra Milena Aristizábal</b>   | <b>Parque La Tierra Prometida</b>   |
| <b>Luis Darío Orozco</b>           | <b>Recuca</b>                       |
| <b>Patricia Hincapié Velásquez</b> | <b>Parque Los Arrieros</b>          |

## ACTIVIDADES DE AVENTURA

|                                |                                  |
|--------------------------------|----------------------------------|
| <b>Javier Ramírez Nieto</b>    | <b>Canotaje Trilly</b>           |
| <b>Luis Alberto Betancourt</b> | <b>Cabalgamos por el Quindío</b> |
| <b>Guillermo Salazar</b>       | <b>Quindío Aventurero</b>        |
| <b>Ricardo Gomez Arroyave</b>  | <b>Argos Centro de Vuelo</b>     |
| <b>Yolanda Villegas Bernal</b> | <b>Canopy Los Caracoles</b>      |
| <b>Jorge Hernán Jaramillo</b>  | <b>Canopy Los Caracoles</b>      |
| <b>Fernando Jaramillo</b>      | <b>Vértigo Extremo</b>           |
| <b>Javier Salazar Torres</b>   | <b>Eco parque Peñas Blancas</b>  |
| <b>María Amparo Orozco</b>     | <b>Balsaje Pijao's</b>           |
| <b>Luz Marina Orozco</b>       | <b>Expedición Etcheverry</b>     |
| <b>Arbey Cortes Dávila</b>     | <b>Eco Experiencial</b>          |

## MUSEOS Y CENTROS CULTURALES

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Luz Stella Gomez G.</b>  | <b>Dir. Museo Quimbaya</b>   |
| <b>Álvaro Pareja</b>        | <b>Fundación Centro de Documentación e Investigación del Quindío</b> |
| <b>Diana María Giraldo</b>  | <b>Fundación Territorio Quindío</b>                                  |
| <b>Martha Lucia Usaquén</b> | <b>Fundación Territorio Quindío</b>                                  |
| <b>Eduardo Valencia</b>     | <b>AB Origen C.A</b>   |

## INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES - MUNICIPALES Y GREMIALES

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Juan Carlos Méndez</b>         | <b>Secretaría de Turismo Departamental</b> |
| <b>Edison Márquez Borbón</b>      | <b>Intendente- Policía de Turismo</b>      |
| <b>María Claudia Campo Flórez</b> | <b>Cámara de Comercio de Armenia</b>       |
| <b>IPR GMR GNDOONIZ</b>           | <b>Cámara de Comercio de Armenia</b>       |
| <b>Farid Naffah Olmos</b>         | <b>Consultor - Ruta del Café</b>           |
| <b>Javier H. Arteaga</b>          | <b>Sena- Quindío</b>                       |





**[www.rutasdelpaisajeculturalcafetero.com](http://www.rutasdelpaisajeculturalcafetero.com)**

Coordinación: María Claudia Campo Florez  
(57+6) 741 23 00 Ext.: 345 - 346  
[mariacaudia@camaraarmenia.org.co](mailto:mariacaudia@camaraarmenia.org.co)



Rutas del  
**PAISAJE CULTURAL CAFETERO**  
Mil experiencias, un destino

