

	<b>MANUAL DE SOSTENIBILIDAD CIÉNAGA, MAGDALENA</b>	<b>M – SGS - 01</b> <b>Versión 01</b>
		<b>FECHA: 24/01/17</b>

**MANUAL DE SOSTENIBILIDAD**  
**CIÉNAGA, MAGDALENA**  
**NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA**  
**NTS TS 001-1**  
**VERSIÓN 2014**

**LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE MANUAL  
 SOLO PUEDE HACERSE CON AUTORIZACIÓN DE LA  
 ALCALDÍA**

**VERSIÓN: 01**

---

<b>REVISADO POR:</b> Johanna González Peña	<b>FECHA:</b> 23/01/2017
<b>APROBADO POR:</b> Edgardo Pérez	<b>FECHA:</b> 24/01/2017

---

1. PRESENTACIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO .....	5
1.1. RESEÑA HISTÓRICA .....	5
2. GESTIÓN DEL MANUAL DE SOSTENIBILIDAD.....	6
2.1. OBJETIVO DEL MANUAL .....	6
2.2. ALCANCE DEL MANUAL.....	7
2.3. PRESENTACIÓN Y USO DEL MANUAL.....	8
2.4. CONTROL DEL MANUAL .....	8
3. DELIMITACIÓN TERRITORIAL DEL ÁREA O DESTINO TURÍSTICO .....	9
3.1. Infraestructura y uso del espacio público.....	15
4. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD .....	15
5. REQUISITOS LEGALES Y OTROS.....	15
6. SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD .....	16
6.1. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD .....	16
6.2. CÓDIGO DE CONDUCTA.....	17
6.3. requisitos de gestión.....	18
6.3.1. Identificación de aspectos e impactos .....	18
6.3.2. Programas de Gestión para la Sostenibilidad .....	18
6.3.3. Capacitación .....	18
6.3.4. Documentación y registros.....	19
6.3.5. Seguridad .....	19
6.3.6. Mejora continua .....	19
7. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD.....	20
7.1. REQUISITOS AMBIENTALES .....	20
7.1.1. Protección de la biodiversidad .....	20

7.1.2. Apoyo a programas de protección y uso sostenible de la biodiversidad.....	20
7.1.3. Áreas protegidas y ecosistemas estratégicos .....	21
7.1.4. Gestión del agua.....	21
7.1.5. Gestión de la energía.....	21
7.1.6. Uso de productos químicos.....	22
7.1.7. Gestión y manejo de residuos .....	22
7.1.8. Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual .....	23
7.1.9. Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI) .....	23
7.1.10. Gestión de emisión de sustancias agotadoras de capa de ozono (SAO) 23	
7.1.11. Manejo de otros impactos ambientales.....	23
7.2. REquisitos Socioculturales .....	24
7.2.1. Manejo y prevención de riesgos sociales .....	24
7.2.2. Apoyo a las comunidades .....	24
7.2.3. Apoyo a grupos étnicos.....	24
7.2.4. Satisfacción de las poblaciones residentes .....	25
7.2.5. Conservación, protección y uso sostenible del patrimonio cultural ....	25
7.3. REQUISITOS ECONÓMICOS .....	26
7.3.1. Desarrollo de la capacidad empresarial y generación de empleo.....	26
7.3.2. Organización de vendedores informales .....	26
7.3.3. Comercialización de insumos, bienes y servicios de la población residente.....	26
7.3.4. Satisfacción de los visitantes y turistas .....	27
7.3.5. Producto turístico y promoción.....	27
7.3.6. Monitoreo económico.....	27



7.4. INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN .....27

8. ANEXOS.....28

## 1. PRESENTACIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO

“El municipio de Ciénaga se formó frente al mar Caribe, cerca de la Laguna Grande (Ciénaga grande de Santa Marta). Se encuentra ubicado en las proximidades de las bocas de los ríos Córdoba y Toribio, y en un sector que bordea los montes fecundos de la vertiente occidental de la Sierra Nevada de Santa Marta (SNSM).

Al encontrarse ubicada en la región norte del departamento del Magdalena, Ciénaga cuenta con costas sobre el Mar Caribe, justo entre dos ciudades capitales (Santa Marta y Barranquilla). Dicha localización, le permite estar además sobre la intersección de la Troncal del Caribe con la Troncal de Oriente, articulación que facilita su comunicación directa a través de estos ejes viales con el interior del país en la intersección denominada la “Y”, a tan solo diez minutos del aeropuerto Simón Bolívar de Santa Marta.

### 1.1. RESEÑA HISTÓRICA

Es una ciudad cálida y plena de valores históricos, arquitectónicos, urbanos, ambientales y sociales, que debe ser conocida y, por supuesto, visitada. Respecto a su fundación difieren los historiadores, existe la versión acerca de una carta de relación firmada por Martín Fernández de Enciso, que data del año 1518, en la cual informa a la corona que ha visto una “Aldea Grande” en el lugar que se encuentra actualmente en Pueblo Viejo. La Geografía ilustrada de Noguera Rizzoli, nos informa de que fue fundada en 1521 por Rodrigo de Bastidas. Algunos, coinciden en que en 1538 se le catequizó con el nombre de “Pueblo de la Ciénaga de Santa Marta”, otros escriben que en 1535 fue llamada “Aldea Grande” y otros, conocedores también de la historia, dicen que esta población no tuvo fundación oficial.

Lo cierto es que Ciénaga existe desde antes del descubrimiento de América y era una aldea aborigen cuando fue catequizada por Fray Tomás Ortiz en 1529, quien la describe así: “A ocho leguas de Santa Marta, está una población muy grande, un valle entre serranías donde

puede haber 4.000 o 5.000 bohíos. Este viejo pueblo de la Ciénaga se formó frente al mar caribe, cerca de la Laguna Grande (Ciénaga Grande de Santa Marta). Ubicado en las proximidades de las fértiles desembocaduras de los ríos Córdoba y Toribio, y en un sector bordeado de montes fecundos.

Este primitivo pueblo de la Ciénaga, sufrió traslados de un lugar a otro en busca de un lugar más conveniente para la defensa del poblado.

La vida jurídica de la actual Ciénaga comienza a partir del 20 de Septiembre de 1755, cuando una real providencia dictada por el señor gobernador Juan Toribio de Herrera Leyva, a petición del señor Antonio del Castillo, indio capitán del pueblo de la Ciénaga y por mandato de Don José Ezpeleta Paldeano Di Castillo y Pardo, Capitán General del Nuevo reino de Nueva Granada y provincias adyacentes, Virrey, Gobernador, Teniente General de los reales ejércitos, Presidente Pretorial y Canciller Real de Santa Fé de Bogotá en el libro "Título ejecutorio a favor de las tierras de la Ciénaga", con lo cual los nativos adquirieron derecho para el fomento de la agricultura, ganadería y pesca, quedando solamente con la obligación de pagar el Real Tributario y Quinto Real de su Majestad.

En 1813 fue erigida en Villa y Cantón de San Juan de la Ciénaga. En las leyes 36 y 339 de 1876, expedidas por la Asamblea Legislativa del Estado Soberano del Magdalena, Ciénaga ya aparece como Municipio".<sup>1</sup>

## **2. GESTIÓN DEL MANUAL DE SOSTENIBILIDAD**

### **2.1. OBJETIVO DEL MANUAL**

El principal propósito de éste manual es establecer el Sistema de Gestión en Sostenibilidad Turística del municipio de Ciénaga, Magdalena bajo la norma NTS TS 001 – 1 definiendo la política de sostenibilidad y sus

---

<sup>1</sup> Tomado del documento "Guía de atractivos y servicios turísticos 2014. Ciénaga, Magdalena".

programas, siendo el documento orientador de los procesos relacionados con la sostenibilidad turística del municipio.

Otros propósitos que se pretenden con el Manual de Sostenibilidad son:

- Implementar y mantener un Sistema de Gestión en Sostenibilidad eficaz.
- Asegurar la continuidad de este sistema en circunstancias cambiantes.
- Comunicar la Política y Objetivos de Sostenibilidad a las organizaciones públicas, privadas y la comunidad local.
- Suministrar las bases documentales para las auditorías.

## 2.2. ALCANCE DEL MANUAL

El presente manual de sostenibilidad tiene como alcance la implementación de la norma NTS TS 001-1 versión 2014 el municipio de Ciénaga, Magdalena en el sector del centro histórico. ([Ver Delimitación Territorial](#)) teniendo en cuenta las siguientes exclusiones:

- **6.** Requisitos legales, literal C: Es excluido debido que no se adelantan procesos de consulta previa, en cumplimiento de lo establecido en el Convenio 169 de la OIT, ratificado por la Ley 21 de 1991 y la Ley 70 de 1993.
- **10.1.3.** Áreas protegidas y ecosistemas estratégicos: este requisito es excluido debido a que en el área a certificar no se encuentra un área definida geográficamente que haya sido designada, regulada y administrada a fin de alcanzar objetivos específicos de conservación.
- **10.1.1.** Protección de la biodiversidad literal B: es excluido debido a que en el área a certificar no se encuentran las rondas hídricas descritas en este numeral.

### 2.3. PRESENTACIÓN Y USO DEL MANUAL

Este manual de sostenibilidad describe el cumplimiento que da el municipio de Ciénaga a cada uno de los requisitos descritos en la norma NTS TS 001-1 versión 2014.

Cada documento relacionado en este manual se encuentra controlado mediante el Proceso de Control y Mejora en la aplicación del procedimiento “P-CM-01 Control de Documentos y Registros”, los cuales a su vez están definidos en el formato “F-CM-01 Listado de Documentos Internos”.

### 2.4. CONTROL DEL MANUAL

#### - Revisión del manual

La revisión del manual de sostenibilidad es realizada por la Coordinadora del proceso de certificación turística, verificando que el contenido escrito corresponda a lo que se hace y dejando como evidencia su nombre en la casilla “Revisado por” en la portada de este documento.

#### - Aprobación del manual

La aprobación del presente manual es realizada por la Secretaria de Infraestructura y Desarrollo Económico Sostenible y/o el Alcalde del municipio verificando que el contenido del manual se ajusta a las políticas del municipio.

#### - Cambios o modificaciones al manual

Cualquier empleado de la Alcaldía, entidad externa, o parte interesada podrá sugerir cambios al presente manual y sus anexos, para lo cual deberá dirigirse a la Coordinadora del proceso de certificación turística quien debe revisar la pertinencia del cambio y en caso afirmativo, deberá someterse a revisión y aprobación como se describió anteriormente y registrar los cambios en el Numeral 9 “Control de Cambios”



#### - **Publicación del manual**

Es responsabilidad de la Coordinadora del proceso de certificación turística mantener las versiones actualizadas y disponibles de este manual de sostenibilidad para consulta de las diferentes partes interesadas, para lo cual se autoriza su publicación física y digital en las siguientes ubicaciones:

- Oficina de la secretaría de infraestructura ubicada en el segundo piso de la Alcaldía municipal, en los archivos del funcionario.
- Punto de información turística.
- Página de la Alcaldía municipal: [www.cienaga-magdalena.gov.co](http://www.cienaga-magdalena.gov.co)

### **3. DELIMITACIÓN TERRITORIAL DEL ÁREA O DESTINO TURÍSTICO**

El área delimitada para la implementación de la norma NTS TS 001-1 en el municipio de Ciénaga, Magdalena, está ubicada dentro del Centro Histórico del municipio, que abarca desde la Carrera 8 hasta la Carrera 18 y desde la Calle 7 hasta la Calle 16.

Coordenadas del Municipio	11°00'24"N 74°14'48"O
Área a certificar	Desde la Carrera 8 hasta la Carrera 17 y desde la Calle 7 hasta la Calle 16
Superficie del área a certificar	398.729 M2

El Centro Histórico está conformado por el área declarada Bien de Interés Cultural Nacional en la resolución 016 de 26 de octubre de 1994, Se elige dicha área para implementar los requisitos de sostenibilidad, por su valor patrimonial, histórico y arquitectónico y bienes de interés cultural allí situados, que permitirán el desarrollo turístico del municipio. Allí se encuentran los siguientes bienes de interés cultural:

## **“PLAZA DEL CENTENARIO**

La plaza central de Ciénaga fue delimitada casi de inmediato cuando el pueblo fue trasladado de su antiguo asentamiento - donde queda hoy Pueblo Viejo - al territorio actual (1760), Sabanas de San Juan, que eran tierras comunales de los indígenas. Durante muchos años este espacio sirvió como mercado público y en varias ocasiones fue escenario de los conflictos armados y fusilamientos en los periodos de la colonia y la república, así como el lugar donde se celebraban las fiestas populares. Desde los comienzos del siglo XX hasta la fecha, el parque ha tenido dos diseños estructurales. El primero de ellos fue hecho en 1910, y recibió el nombre de Plaza del Centenario en conmemoración a la fecha histórica del 20 de julio de 1810 y fue ornamentada con cuatro fuentes de mármol italiano.

En 1924 se hace la intervención por parte de Jorge Julián Carpentier, arquitecto francés residente en la Habana y padre del escritor Alejo Carpentier, quien crea las ocho salidas en forma de estrella que tiene la plaza.

## **TEMPLETE MUNICIPAL**

Obra inspirada de los templos romanos. El templete fue construido durante la remodelación del parque en reemplazo de una fuente de hierro ubicada en el centro del mismo. Sus planos fueron traídos desde Cuba y su diseño fue obra del arquitecto Jorge Julián Carpentier, quien también re diseño la Plaza del Centenario.

## **IGLESIA SAN JUAN BAUTISTA**

Se empezó a construir en 1775 con el nombre de la Parroquia del Pueblo de Ciénaga. Las paredes de esta Iglesia cuenta con murales en estuco. Según los historiadores, su construcción duró varias décadas, debido a las múltiples batallas que azotaron al pueblo. Se habla de que su parte trasera, donde hoy se encuentra la casa cural, fue un sitio de fusilamiento.

## **PALACIO MUNICIPAL**

Gracias a su belleza arquitectónica y a la pureza de sus líneas con influencia italiana, el Palacio Municipal es considerado como una “obra exquisita del estilo republicano”. Fue construido por iniciativa del municipio de San Juan del Córdoba con planos elaborados por el maestro de la rosa, empleado de la firma Parrish y Cía. De Barranquilla. Sus trabajos de construcción se iniciaron en 1924 finalizaron en 1934.

## **CASA NACIMIENTO DE BUITRAGO**

Edificación donde nace el 1º de abril de 1920, el jilguero de la Sierra Nevada, Guillermo de Jesús Buitrago Henríquez, primer interprete de la música vallenata con guitarra. Dentro de la cultura cienaguera, Guillermo Buitrago ha sido el ícono y representante inicial de la música grabada en Colombia.

## **CASA FALLECIMIENTO DE BUITRAGO**

Edificación donde muere Guillermo de Jesús Buitrago Henríquez el 29 de abril de 1949 a causa de una enfermedad pulmonar. Con su particular estilo, Buitrago dejó grabados temas musicales de carácter popular como “La víspera de año nuevo”, “La araña picua”, “Grito Vagabundo”, entre otros.

En su honor, se realiza en Ciénaga, desde 1997, el Festival de Música con guitarra “Guillermo de Jesús Buitrago”.

## **CASA MORELLI**

Edificación republicana de dos pisos con estilo ciciliano, construida en 1923 y perteneciente a una de las primeras familias llegadas de Italia. Restaurada hace algunos años, se espera funcione ahí la Casa Municipal de la Cultura y el Museo de Arte Contemporáneo de Ciénaga.

## **ANTIGUO TEATRO BARCELONA**

Edificio republicano con balcones de hierro de estilo “art nouveau” similar a construcciones en la misma calle. En el fue presentada por primera vez la novela “Aura o las Violetas”. Fue en su momento el mejor teatro del Magdalena Grande, y en el vivió una joven que fue pretendida en amores por el escritor Gabriel García Márquez.

## **PALACIO AZUL**

Construcción republicana de dos pisos con influencia italiana. Inaugurada con un baile de carnaval en 1926, allí funcionó el Club Córdoba de Ciénaga. Mencionada en la obra Cien Años de Soledad como la nueva casa de los Buendía. Actualmente está dividida en apartamentos, Gabriel García Márquez pasó una temporada en uno de ellos, pues allí vivió su hermano Luis Enrique entre 1952 y 1953.

## **COLEGIO SANTA TERESA DE LA PRESENTACIÓN**

Edificación republicana que ocupa toda la manzana. Con influencia europea en su arquitectura y árabe en los decorados. Allí funciona actualmente el Colegio San Francisco Javier.

## **BALCÓN COLONIAL**

Esta hermosa casa de balcones coloniales fue propiedad del general venezolano Francisco Carmona, quien participó como comandante del bando patriota en la Batalla de Ciénaga de 1820 contra las huestes españolas que se resistían a la independencia colombiana y americana. No se sabe en que año fue levantada, lo que si se sabe es que el general Carmona lo registró a su nombre en la notaría primera de Santa Marta en el año de 1842. Después fue traspasada sucesivamente a varias personalidades –al samario Francisco Sánchez, al navegante holandés Jacobo Henríquez de Pool (1856), a la familia Álvarez-Correa del Valle (1880), también de origen holandés, hasta que en 1889 fue

adquirida por Don Luis villa, quien a su vez se la dejó a su descendiente Zabaraín Villa. A esta altura quedaría registrada en la historia nacional ya que allí se alojaron los delegados del gobierno conservador que firmaron el “tratado de Neerlandia”, mediante el cual se acordó el final de la guerra de los mil días entre liberales y conservadores en 1902.

En 1932, la casa fue adquirida en arriendo por la señora Sara Zamudio de Cepeda, madre del escritor Álvaro Cepeda Zamudio, con el apoyo de Don Modesto Correa; allí ella montó un hotel en el que, principalmente, se alojaban viajeros de Barranquilla e importantes políticos y escritores de Bogotá. Fue esta casa de balcones, conocida como el Balcón colonial, donde el escritor Cepeda Zamudio, el “cienaguero universal” –como el mismo se llamó– vivió su infancia. Su novela la casa grande tiene como epicentro el municipio de Ciénaga.

## **HOTEL TOBIEXE**

Aunque tiene reminiscencia de los estilos anteriores, no tiene la gran cantidad de adornos exteriores. Manuel Carrerá, arquitecto cubano, autor de su diseño, vivió inicialmente en Ciénaga y es uno de los arquitectos más reconocidos que tiene el país. También diseñó el Antiguo Hotel Tayrona, el actual edificio de la Gobernación del Magdalena, el Hospital San Cristóbal en Ciénaga y el edificio García en Barranquilla, que muestra influencia del Art Decó. Fue escenario de eventos sociales de la clase alta de la época del esplendor bananero. Desde el siglo XIX, funcionó un cuartel militar de donde salieron las tropas la fatídica noche decembrina para masacrar a los obreros del banano. Actualmente funciona el Infotep.

## **LA CASA GRANDE**

Originalmente perteneció a la Señora Fermina Noguera de Sana Marta cuyos descendientes son quienes venden a Don Modesto Álvarez - Correa la propiedad. Fue el escenario de la novela Homónima. En 1928 sirvió como taller del diario de Córdoba de propiedad de Julio y Mario Charris Cabana opositores

del General Carlos Cortez Vargas, quien puso preso a uno de los periodistas.

## **CASA DEL DIABLO**

Esta casa de aspecto fantasmal, más por su ruinoso abandono que por su nombre, fue en su tiempo la mansión de un potentado bananero que viajó hasta España para encargar a un arquitecto barcelonés el diseño y los planos de su casa, la cual fue construida en 1916 siguiendo un estilo clásico modernista, con anchas terrazas adornadas con balaustradas y columnas, con frisos y con una especie de corona en forma de lira que decoraba su frente, y , en el flanco posterior izquierdo, dos plantas de balcones.

La casa era de propiedad del hacendado Manuel Varela, que con sus propios recursos conectó su finca con la línea férrea principal e importó de Estados Unidos unas pequeñas locomotoras para transportar y exportar su banano.

La gente de la época, al desconocer la forma como el señor Varela había amasado tanta fortuna, dedujo que éste seguramente había hecho un pacto con el diablo y que, a cambio, anualmente tenía que sacrificar un obrero de su finca. Con el tiempo, el imaginario popular le fue agregando toda clase de apariciones y relatos llenos de miedo y terror, hasta el punto que los creyentes preferían cambiar de acera o no pasar por la calle para no tropezar con el maligno.

## **LOGIA MASÓNICA BENJAMÍN HERRERA**

Construcción de estilo neoclásico que data de inicios del siglo XX, diseñada por el arquitecto Alpha George que trabajó con la United Fruit Company. La construcción inició en el año 1906 y fue una de las edificaciones más importantes de la Logia Masónica a la que pertenecían personalidades destacadas a nivel nacional. <sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Tomado del documento " Guía de atractivos y servicios turísticos 2014. Ciénaga, Magdalena".

### **3.1. INFRAESTRUCTURA Y USO DEL ESPACIO PÚBLICO**

Con el fin de asegurar el cumplimiento principios, criterios de diseño, y construcción sostenible el municipio de Ciénaga, Magdalena cuenta con el Plan Especial de Manejo y Protección del Centro Histórico (PEMP).

Para facilitar la identificación de la oferta turística, el municipio cuenta con la aprobación de la señalización turística que será ubicada en los bienes de interés cultural con potencial turística y bienes estratégicos para la ubicación del turista y v los visitantes en el municipio.

Para recuperar y proteger el espacio público, la Secretaria de Gobierno y la Secretaria de Transito cuentan con acciones adelantadas basadas en la normatividad legal vigente.

## **4. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Para facilitar la implementación de los requisitos de la norma, y la coordinación y colaboración con las diferentes entidades y actores involucrados en el Sistema de Gestión en Sostenibilidad de Ciénaga el municipio cuenta con el documento [“M-SGS-02 Manual de Responsabilidades y Autoridad”](#) el cual describe las obligaciones y autoridad de cada actor responsable en el cumplimiento de los requisitos de esta norma.

## **5. REQUISITOS LEGALES Y OTROS**

Dentro de su Sistema de Gestión en Sostenibilidad Ciénaga se establece el Proceso Jurídico el cual cuenta con el [“P-JU-01 Procedimiento de Identificación de Requisitos Legales”](#) y su registro en el formato [“F-JU-01 Listado de Requisitos Legales”](#). Con el fin de identificar y evaluar periódicamente el cumplimiento de la normatividad vigente en los aspectos ambientales, socioculturales, económicos y de uso del suelo por parte del sector turístico.

## 6. SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

### 6.1. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

El municipio de **CIÉNAGA**, diseñó y aprobó la siguiente política de sostenibilidad donde se reflejan los compromisos adquiridos por el municipio para lograr un desarrollo turístico sostenible.

Esta política se encuentra publicada en la página web del municipio ([www.cienaga-magdalena.gov.co](http://www.cienaga-magdalena.gov.co)), redes sociales y en el punto de información turística.

*Ciénaga, situado en el departamento del Magdalena, como miembro de la Red de Pueblos Patrimonio de Colombia desarrolla acciones para el cumplimiento de los siguientes compromisos adquiridos a nivel ambiental, sociocultural y económico del municipio vinculando a todas las partes interesadas en el cumplimiento del marco normativo Nacional, Regional y Local:*

- *Como destino turístico en potencia, Ciénaga, propende por la conservación y protección del patrimonio cultural, arquitectónico e histórico para consolidarlo como atractivo turístico nacional e internacional.*
- *Promovemos comportamientos responsables para la mitigación de los riesgos sociales asociados a la actividad turística, rechazando la explotación sexual, comercial de niños, niñas y adolescentes, el trabajo infantil, el alcoholismo, la drogadicción y la mendicidad.*
- *Fomentamos la inclusión de la comunidad LGBTI, Afro descendiente, Indígena, víctimas de la violencia, adulto mayor y personas con discapacidad en el marco institucional y turístico.*
- *Desarrollamos nuestras actividades turísticas bajo principios de responsabilidad ambiental comprometidos con la protección y conservación de los recursos naturales de nuestro entorno, haciendo un manejo adecuado del agua, del aire, la energía, los residuos y productos químicos, incentivando el ornato y el embellecimiento de los espacios públicos.*
- *Promovemos prácticas responsables y adelantamos acciones para disminuir y controlar la contaminación atmosférica, auditiva y visual, mitigando los efectos causados por la emisión de partículas nocivas a la atmósfera.*



- *Contribuimos a la generación de empleo mediante la vinculación de la población residente en condiciones justas y equitativas a las actividades productivas, culturales, comerciales y turísticas; y fomento al desarrollo empresarial y el emprendimiento.*
- *Apoyamos la comercialización de bienes y servicios locales, tradicionales, y/o elaborados bajo prácticas de sostenibilidad, a través de ferias, fiestas y eventos autóctonos.*
- *Fortalecemos la promoción de la gastronomía local como factor pilar de la actividad turística.*
- *Impulsamos la formalización y organización del comercio informal.*
- *Fomentamos la capacitación y formación de la población residente, estudiantes y empresarios, con el fin de incentivar la actividad turística del municipio.*
- *Buscamos el desarrollo económico del municipio con miras al mejoramiento de la calidad de vida de todos los actores involucrados.*
- *Garantizamos la seguridad e implementación de mecanismos de respuesta inmediata ante cualquier emergencia de la población residente, visitantes y turistas.*
- *Fomentamos la eliminación de las barreras arquitectónicas en los espacios de uso público para el disfrute y goce de las personas con discapacidad.*

*Para el cumplimiento de esta política informaremos, sensibilizaremos y haremos partícipes a la población residente, poblaciones vulnerables, turistas y visitantes sobre la importancia del desarrollo del municipio en el ámbito turístico sostenible.*

## **6.2. CÓDIGO DE CONDUCTA**

El municipio cuenta con el [CC-SGS-01 “Código de Conducta”](#) el cual es divulgado a la población residente, visitantes, y turistas a través de la página web del municipio ([www.cienaga-magdalena.gov.co](http://www.cienaga-magdalena.gov.co)), el punto de información turística y fiestas municipales de gran afluencia, con el fin de contribuir a la generación de cultura relacionada con la sostenibilidad.

## 6.3. REQUISITOS DE GESTIÓN

### 6.3.1. Identificación de aspectos e impactos

Dentro del proceso estratégico del Sistema de Gestión en Sostenibilidad se encuentra el procedimiento “P-ES-01 Planificación y Control de Programas de Sostenibilidad” mediante el “F-ES-02 Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales” y “F-ES-03 Matriz de Riesgos Socioculturales y económicos” en las cuales se identifican las actividades, productos y servicios turísticos, ofertados en el área delimitada y se determinan y clasifican los impactos generados en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos.

### 6.3.2. Programas de Gestión para la Sostenibilidad

El procedimiento “P-ES-01 Planificación y Control de Programas de Sostenibilidad”, mediante “F-ES-01 Programas, objetivos, metas y seguimiento” establece los programas y controles para la mitigación de los impactos negativos y la potencializarían de los impactos positivos identificados en el numeral 6.3.1. de este manual.

### 6.3.3. Capacitación

Con el fin de garantizar el cumplimiento de los diferentes requisitos enunciados en la norma NTS TS 001-1, se dispone dentro del proceso de capacitación del Sistema de Gestión en Sostenibilidad del procedimiento “P-CP-01 Capacitación a la población residente, empresarios, visitantes y turistas” registrando en el formato “F-CP-01 Plan de capacitaciones y sensibilizaciones” para identificar e implementar la formación requerida por los diferentes actores involucrados.

#### **6.3.4. Documentación y registros**

La información necesaria para la implementación del Sistema de Gestión en Sostenibilidad se encuentra organizada de acuerdo al procedimiento “[P-CM-01 Control de Documentos y Registros](#)” y a su vez, se dispone el formato “[F-CM-01 Listado de Documentos Internos](#)” para facilitar el control de los documentos.

#### **6.3.5. Seguridad**

##### **6.3.5.1. Preparación y respuesta ante emergencias**

Ciénaga cuenta con el documento “Plan de Emergencias y Contingencias” el cual describe las posibles emergencias a enfrentar y las acciones que deben tomarse antes, durante y después del evento presentado.

##### **6.3.5.2. Seguridad turística**

El municipio cuenta con el apoyo de la Policía Nacional y Policía de Turismo como entidad especializada en asuntos de seguridad turística y prevención de riesgos sociales asociados al turismo.

#### **6.3.6. Mejora continua**

Con el fin garantizar el mantenimiento y mejora de los requisitos exigidos en la norma NTS-TS 001-1 versión 2014 se dispone de los procedimientos: “[P-CM-02 Planificación y Realización de Auditorías Internas](#)” con el fin de verificar periódicamente el cumplimiento de los requisitos; y el procedimiento “[P-VD-02 Control Ambiental, Sociocultural, y Económico](#)” el cual permite realizar un control periódico al desempeño de los diferentes prestadores de servicios turísticos ubicados en el área de influencia, de los usuarios y de la comunidad.

## **7. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD**

### **7.1. REQUISITOS AMBIENTALES**

#### **7.1.1. Protección de la biodiversidad**

El municipio de Ciénaga establece acciones orientadas a la protección, conservación y uso sostenible de las áreas verdes presentes en el Centro Histórico del municipio bajo la Coordinación de medio ambiente y turismo y el apoyo del ente ambiental departamental, CORPAMAG.

Cuentan con el Concepto Técnico sobre diagnóstico ambiental en las zonas verdes de la Plaza del Centenario.

De igual manera se llevan a cabo campañas de sensibilización a los diferentes actores con el fin de promover buenas prácticas orientadas a la protección de la biodiversidad, conservación de las especies de flora y fauna y áreas de alta amenaza, de acuerdo con la legislación vigente.

Así mismo, en las áreas verdes del Centro Historio del municipio se estimula la siembra de especies nativas y proyectos de reforestación y jornadas de aseo y limpieza para su mantenimiento.

#### **7.1.2. Apoyo a programas de protección y uso sostenible de la biodiversidad.**

Con el apoyo de la Policía ambiental se desarrollan acciones para definir acciones orientadas a promover comportamientos responsables que los diferentes actores deben tener para con su entorno; la prevención de la comercialización, consumo, ejecución o apoyo de actividades encaminadas a la colección y tráfico de especies animales o vegetales silvestres y de especies endémicas

sin permisos y la conservación y protección de la riqueza natural del municipio.

### 7.1.3. Áreas protegidas y ecosistemas estratégicos

**EXCLUSIÓN** Dentro del área turística delimitada no se encuentran áreas protegidas ni ecosistemas estratégicos. Por tal motivo no se adelantan acciones respecto a este ítem.

### 7.1.4. Gestión del agua

En coordinación con Operadores de la Sierra, se registra y monitorea mensualmente el consumo del agua del área delimitada, de igual manera se adelantan campañas de sensibilización para la población residente y empresarios del sector, orientadas a motivar el uso eficiente y ahorro de este recurso.

Periódicamente se realizan estudios que permiten determinar la potabilidad del agua que posteriormente son dados a conocer a los actores involucrados.

Así mismo, se realiza mantenimiento periódico a las tuberías subterráneas y cambio en caso de ser necesario por las que circula el agua que tiene como destino viviendas y establecimientos comerciales.

En la Cartilla de Buenas Prácticas del municipio están estipuladas unas recomendaciones para el correcto uso del agua y la contribución a su ahorro por parte de residentes, visitantes y turistas. Esta actualmente se da a conocer por las redes sociales.

### 7.1.5. Gestión de la energía

En el área turística delimitada en coordinación con la empresa prestadora del servicio de alumbrado público Dolmen se registra y

monitorea mensualmente el consumo de energía y se realizan campañas orientadas a la disminución del consumo haciendo un uso racional y eficiente del recurso y promoviendo el uso y la iluminación natural.

En la Cartilla de Buenas Prácticas del municipio están estipuladas unas recomendaciones para el correcto uso de la energía y la contribución a su ahorro por parte de residentes, visitantes y turistas. Esta actualmente se da a conocer por las redes sociales.

#### **7.1.6. Uso de productos químicos**

Con el fin de disminuir y hacer manejo adecuado de los productos químicos, Salud Pública adelanta acciones para que habitantes y comerciantes hagan uso correcto y ubicación apropiada de los mismos.

#### **7.1.7. Gestión y manejo de residuos**

En coordinación con la Empresa Interaseo S.A. E.S.P. se lleva a cabo el registro de la cantidad mensual y tipo de residuos generados en el área a certificar.

De igual manera se encuentra actualizado el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del municipio, el cual es una herramienta con la que se buscan objetivos como la minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los residuos por parte de la población.

Adicional a ello, se adelantan programas de sensibilización respecto a la separación y disposición adecuada de los residuos por parte del generador.

#### **7.1.8. Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual**

Se realizan inspecciones periódicas apoyadas por la Coordinación de medio Ambiente y Turismo y la secretaría de Gobierno, orientadas a controlar la contaminación atmosférica, auditiva y visual que puedan generar las diferentes fuentes y se adelantan acciones a seguir para la disminución y control de este tipo de contaminación.

#### **7.1.9. Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)**

El Sistema de Gestión en Sostenibilidad dispone del procedimiento “[P-VD-01 Cálculo de la Huella de Carbono](#)” el cual se define el modelo a seguir para calcular y monitorear la huella de carbono atribuida al turismo, los análisis que deben realizarse y los seguimientos al cumplimiento de las actividades definidas orientadas a la disminución de los GEI.

#### **7.1.10. Gestión de emisión de sustancias agotadoras de capa de ozono (SAO)**

En el área turística delimitada se adelantan acciones para identificar las sustancias agotadoras de la capa de ozono y posteriormente llevar a cabo sensibilización y capacitación para disminuir el uso de sustancias agotadoras de la capa de ozono.

#### **7.1.11. Manejo de otros impactos ambientales**

Desde la Coordinación de medio ambiente y turismo, se establecen medidas para la identificación de impactos negativos y la optimización de los impactos positivos significativos resultantes de las distintas actividades asociadas a la sostenibilidad y el turismo.

Adicional se estimula el uso de transporte de bajo impacto a través del fomento del uso de la bicicleta

## **7.2. REQUISITOS SOCIOCULTURALES**

### **7.2.1. Manejo y prevención de riesgos sociales**

Desde la Policía de Turismo, se realizan acciones orientadas a evitar la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA) asociada a los viajes y al turismo por medio de visitas, campañas y entrega de material publicitario.

Adicional con entidades y dependencias de la Alcaldía como Salud Pública y Enlace de Juventudes, se realizan campañas de sensibilización enfocadas a la prevención del trabajo infantil, mendicidad, drogadicción, alcoholismo. Así mismo, con estas entidades se busca promover la denuncia por parte de los actores involucrados.

### **7.2.2. Apoyo a las comunidades**

Dentro del municipio se encuentran la comunidad Afro descendiente, LGBTI, víctimas del conflicto armado, adulto mayor y discapacitados con los cuales se realizan capacitaciones, sensibilizaciones y campañas que fomentan comportamientos responsables con las poblaciones vulnerables. Algunas de estas comunidades ya cuentan con Política Pública y algunas están en proceso de conformación.

Por otro lado, a través de diferentes eventos se promueven los productos o servicios que resaltan las características propias del municipio que son ofertados por las poblaciones, procurando el respeto por la propiedad intelectual de manifestaciones tangibles e intangibles de estas comunidades.

### **7.2.3. Apoyo a grupos étnicos**

En áreas aledañas al municipio se encuentran comunidades



indígenas y desde el área a certificar se promueven comportamientos de respeto y cumplimiento de la legislación de los pueblos indígenas asentados en el territorio de Ciénaga.

#### **7.2.4. Satisfacción de las poblaciones residentes**

Periódicamente en el área turística delimitada se realizan encuestas con el fin de medir el grado de satisfacción de la población residente con respecto a las actividades turísticas, que se encuentran registradas dentro del Proceso de Servicios Turísticos en el procedimiento “[P-PD-01 Promoción del destino](#)” mediante el formato “[F-PD-01 Encuesta de satisfacción](#)”.

Mediante el Centro de empleo se definen con la población y empresarios, acciones relacionadas con la responsabilidad social, promoción del turismo y para el mejoramiento de la prestación de los servicios.

#### **7.2.5. Conservación, protección y uso sostenible del patrimonio cultural**

En el municipio de Ciénaga se cuenta con un inventario sobre el patrimonio cultural material e inmaterial que contribuye significativamente a la promoción del municipio acompañado del Plan de Especial de Manejo que permite conservar y proteger los bienes de interés cultural.

Mediante el Plan de Conservación del Ministerio de Cultura, se promueven la conservación y protección de bienes inmuebles y la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales de acuerdo a la normatividad vigente.

Por medio del Proceso de Promoción del Destino en el procedimiento “[P-PD-01 Promoción del destino](#)” se incentiva el patrimonio cultural y la gastronomía tradicional local. Del mismo

modo, en el procedimiento “P-ST-01 Información turística y buenas practicas” se especifica la información que se debe suministrar y el manejo responsable de dicha información. Esta promoción apoyada por el Punto de Información Turística de Ciénaga.

### **7.3. REQUISITOS ECONÓMICOS**

#### **7.3.1. Desarrollo de la capacidad empresarial y generación de empleo**

Se establecen capacitaciones orientados al fortalecimiento empresarial, emprendimiento, y generación de empleo en sector turístico.

Se ha creado el Centro de Empleo dentro del municipio, para incrementar la generación de empleo en condiciones justas y equitativas y el desarrollo empresarial.

#### **7.3.2. Organización de vendedores informales**

La Secretaria de Gobierno con apoyo de la Policía de Turismo, trabaja permanentemente en la organización y formalización de los vendedores informales instalados en el municipio.

#### **7.3.3. Comercialización de insumos, bienes y servicios de la población residente**

Se cuenta con bienes y servicios ofertados por la comunidad, incluyendo consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, promoviendo su compra.

Se consideran productos como:

- Productos de la región
- Productos elaborados por poblaciones vulnerables

- Productos que promuevan materias primas que resalten características de la región.

#### **7.3.4. Satisfacción de los visitantes y turistas**

A través del Punto de Información Turística del Municipio lleva un registro periódico del número de visitantes y turistas, y de manera aleatoria se mide y registra el grado de satisfacción de estos teniendo en cuenta diferentes aspectos tales como: calidad, sostenibilidad, satisfacción en general.

#### **7.3.5. Producto turístico y promoción**

El municipio se promociona de manera responsable en los aspectos relacionados con sostenibilidad, calidad, salubridad, higiene y seguridad.

Se realizan capacitaciones y sensibilizaciones orientadas a difundir las normas técnicas sectorial de sostenibilidad y calidad turística y a buscar el mejoramiento de la calidad de estos bienes y servicios turísticos ofertados en área turística.

#### **7.3.6. Monitoreo económico**

La administración del municipio recopila y analiza la contribución económica directa e indirecta del turismo, divulgando los resultados en los eventos en que se requiera.

### **7.4. INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN**

Se realizan capacitaciones, sensibilizaciones orientadas a difundir las buenas prácticas de sostenibilidad dentro la población residente, empresarios, visitantes y turistas.

De igual manera, se promueve entre los empresarios, prestadores de servicios turísticos y población residente la importancia, y beneficios generados a partir de la implementación de la norma técnica NTS TS 001-1.

## 8. ANEXOS

Anexo A. Mapa de procesos

Anexo B. Documentación del sistema de gestión para la sostenibilidad