GOBIERNO DE CALDAS	**INFORME PARCIAL DE SUPERVISIÓN** COPIA CONTROLADA SIG	**Código**: FO-GD-02-062 **Versión**: 06 **Fecha Modificación**: 29/01/2020

SECRETARÍA:	DESARROLLO EMPLEO E INNOVACION
UNIDAD O GRUPO:	UNIDAD DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL
FECHA INFORME:	15 DE JULIO AL 31 DE OCTUBRE DEL 2025

CONCEPTO	**DESCRIPCIÓN**				
Nº CONTRATO	14072025 – 1258				
CONTRATISTA	Corporación Alberto Arango Restrepo – CEDER				
OBJETO DE CONTRATO	Aunar esfuerzos financieros, administrativos, técnicos y humanos para desarrollar capacidades en emprendimientos de la cadena productiva del turismo para personas con discapacidad y/o cuidadores en la subregión Centro Sur del Departamento de Caldas				
POBLACIÓN BENEFICIADA	PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CUIDADORES				
MUNICIPIO EN QUE SE DESARROLLA	MANIZALES, VILLAMARIA, NEIRA, CHINCHINA Y PALESTINA				
VALOR:	$ 31.228.815				
DURACIÓN CONTRATO (PLAZO)		FECHA INICIACIÓN	15/07/2025	FECHA. TERMINACIÓN	30/11/2015

ANALISIS DEL SUPERVISOR

ACTIVIDAD REALIZADA DE ACUERDO A PROPUESTA TECNICO-ECONOMICA	**ANALISIS**	**NIVEL DE CUMPLIMIENTO %**
OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 1 Convocar un mínimo de 40 personas con discapacidad y/o su cuidador que estén interesados en el sector turístico (emprendimiento, asociatividad, Empleabilidad)	El día 11 de agosto de 2025 el conviniente llevó a cabo la socialización oficial del cronograma de ejecución del proyecto Conecta Sur: turismo y emprendimiento inclusivo, en las instalaciones de la Secretaría de Desarrollo, Empleo e Innovación. Durante el encuentro se presentaron las fases del proyecto, las fechas claves, los actores involucrados y los compromisos esperados de cada unidad. La reunión contó con la participación de funcionarios de la Unidad de Emprendimiento y Desarrollo empresarial y la Unidad de Turismo. Este espacio permitió aclarar dudas, establecer acuerdos preliminares de acompañamiento y generar articulación interinstitucional para una ejecución eficiente del proyecto.  Como parte del proceso de articulación institucional del	100%

proyecto Conecta Sur: turismo y emprendimiento inclusivo, el día 5 de agosto de 2025 se realizó una jornada de llamadas telefónicas a los enlaces de discapacidad de los municipios de Palestina, Chinchiná, Manizales, Villamaría y Neira.

El objetivo principal fue socializar de manera preliminar la propuesta del proyecto e invitarlos formalmente a participar en la reunión virtual programada para el día 12 de agosto. Durante los contactos se brindó información básica del proyecto y se generaron compromisos de asistencia a la socialización. Esta actividad permitió garantizar la representación de los municipios priorizados.

El 12 de agosto de 2025, el conviniente llevó a cabo la primera reunión de socialización del proyecto Conecta Sur: turismo y emprendimiento inclusivo con los enlaces municipales de discapacidad y turismo de los municipios de Palestina, Chinchiná, Manizales, Villamaría y Neira.

Durante el encuentro, realizado de manera virtual, se presentó el objetivo general del proyecto, sus líneas de acción, población beneficiaria y cronograma de ejecución. Los participantes tuvieron la oportunidad de expresar sus inquietudes, las cuales fueron resueltas en el espacio, y manifestaron su disposición para apoyar el proceso desde sus territorios.

La reunión permitió generar un primer acercamiento con los actores clave en cada municipio, establecer compromisos de difusión y participación, y fortalecer la articulación intersectorial e intermunicipal necesaria para la ejecución del proyecto.

El 19 de agosto de 2025, el conviniente realizó la publicación oficial para la inscripción de personas interesadas en participar en el proyecto Conecta Sur: turismo y emprendimiento inclusivo en los municipios de Manizales, Villamaría, Chinchiná, Palestina y Neira.

La convocatoria se difundió a través de redes sociales, páginas oficiales de las alcaldías de cada municipio y emisoras locales, asegurando un alcance amplio y representativo. Además, los enlaces de turismo y discapacidad de cada municipio recibieron los enlaces de inscripción y se encargaron de compartirlos con la población con discapacidad y con los cuidadores de personas con discapacidad de sus territorios. Cada municipio contó con un enlace individual de inscripción, habilitado hasta el domingo 24 de agosto, para completar la transcripción e inscripción de los participantes. Esta actividad permitió recopilar información de los interesados en el proyecto, asegurar la participación municipal equilibrada y sentar las bases para las siguientes fases de ejecución.

COPIA CONTROLADA



El 20 de agosto de 2025, el conviniente llevó a cabo la segunda reunión virtual con los enlaces de turismo y discapacidad de los municipios participantes del proyecto Conecta Sur: turismo y emprendimiento inclusivo.

La reunión inició con la presentación de los profesionales y de las entidades a cargo del proyecto, explicando sus funciones y roles dentro de la ejecución. Posteriormente, se socializó el proyecto, los municipios involucrados y los avances hasta el momento, especialmente el proceso de inscripción que se estaba realizando durante la semana.

Se habilitó un espacio participativo para preguntas, comentarios y proposiciones, permitiendo a los asistentes aclarar dudas, expresar inquietudes y aportar sugerencias. Esta actividad fortaleció la articulación entre los municipios y las entidades ejecutoras, asegurando una participación activa y coordinada en el desarrollo del proyecto.

El 27 de agosto de 2025, el conviniente realizó una reunión presencial en la Alcaldía Municipal de Neira con el objetivo de socializar el proyecto Conecta Sur: turismo y emprendimiento inclusivo.

Durante la reunión se presentó el proyecto al alcalde municipal, explicando su propósito, alcance y beneficios esperados para la comunidad local. Además, se presentó al equipo de profesionales responsables de la ejecución del proyecto y a las entidades involucradas.

Esta actividad permitió establecer un primer acercamiento con las autoridades municipales, generar compromisos de acompañamiento institucional y fortalecer la articulación local para la implementación exitosa del proyecto en Neira.

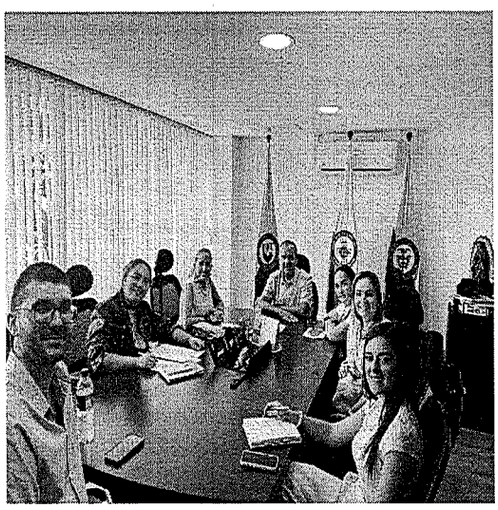
COPIA CONTROLADA



El 29 de agosto de 2025 se llevó a cabo una reunión presencial con el alcalde de Chinchiná, el Enlace de Discapacidad y el Enlace de Turismo, con el objetivo de socializar el proyecto Conecta Sur: turismo y emprendimiento inclusivo.

Durante la reunión se presentó el proyecto, sus objetivos, alcance y beneficios esperados para la comunidad del municipio. También se introdujo al equipo de profesionales responsables de la ejecución del proyecto y a las entidades involucradas.

Esta actividad permitió establecer un vínculo directo con las autoridades locales, generar compromisos de apoyo institucional y fortalecer la articulación entre la alcaldía y el proyecto para garantizar su implementación efectiva en Chinchiná.



INDICADOR

Convocatoria a personas con discapacidad y/o su cuidador que estén interesados en el sector turístico.

META: 40 personas inscritas
AVANCES DE RESUTADOS
79 personas inscritas
Manizales 31
Villamaría 17

COPIA CONTROLADA

	Neira 11 Palestina 1 Chinchiná 19	
OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 2 Realizar un diagnóstico inicial de las necesidades, habilidades y aspiraciones de los emprendedores con discapacidad y/o cuidadores, para garantizar que la formación sea pertinente y efectiva	En el marco del proyecto Conecta Sur: turismo y emprendimiento inclusivo, el conviniente realizó encuentros presenciales en los municipios participantes con el objetivo de: 1. Establecer un primer acercamiento con la comunidad y conocer los emprendimientos turísticos locales, evaluando su desarrollo y necesidades. 2. Socializar el proyecto, explicando cómo se llevará a cabo, sus objetivos y las fases de ejecución. 3. Realizar un diagnóstico inicial de las necesidades, habilidades y aspiraciones de los emprendedores con discapacidad o de sus cuidadores, mediante un formulario de diagnóstico. El conviniente realizo los encuentros se desarrollaron de la siguiente manera: 25 de agosto de 2025: Municipio de Manizales, Casa de la Cultura del Barrio San José, se llevó a cabo el encuentro con la participación de 21 personas, entre personas con discapacidad y cuidadores. De ellas, 8 eran cuidadoras y 13 correspondían a personas con discapacidad, quienes representaban una diversidad de condiciones, incluyendo discapacidad física, cognitiva, visual, múltiple (como la combinación de discapacidad visual y auditiva) y psicosocial. Esta variedad de participantes permitió un diagnóstico enriquecedor con experiencias y perspectivas diferentes en torno a la inclusión y la accesibilidad.  El conviniente realizo el 26 de agosto de 2025: Municipio de Villamaría, Escuela Hogar Laura Pinzón, este encuentro contó con la participación de 29 personas, de ellas 8 eran personas con discapacidad y 21 personas cuidadoras de persona con discapacidad.	100%



El 27 de agosto de 2025, el conviniente llevó a cabo el encuentro en el municipio de Neira, en la Biblioteca Municipal, con la participación de nueve personas. De ellas, una era una persona con discapacidad visual y las ocho restantes eran cuidadoras de personas con discapacidad. También participó el enlace municipal de discapacidad, quien acompañó y apoyó el desarrollo de la jornada, fortaleciendo el trabajo articulado entre las instituciones locales y la comunidad.

El 4 de septiembre de 2025, el conviniente llevó a cabo el encuentro en el municipio de Palestina, en el Café del Parque, con la participación de una persona con discapacidad vinculada al proyecto y el enlace municipal de discapacidad.



El 4 de septiembre de 2025, el conviniente llevó a cabo la reunión en el municipio de Chinchiná, en la Sala de Juntas de la Alcaldía Municipal, con la participación de cinco personas. De ellas, cuatro eran personas con discapacidad y una era cuidadora de persona con discapacidad. Entre las personas con discapacidad se encontraban dos con discapacidad física que utilizan prótesis como apoyo, una persona con TDAH y discapacidad múltiple, y una persona con discapacidad adquirida a causa de un accidente. Este encuentro permitió reconocer la diversidad de experiencias y necesidades, así como fortalecer el diálogo sobre la

inclusión y la accesibilidad en el ámbito local.



Estos encuentros constituyeron un espacio valioso para fortalecer la participación comunitaria, recoger información esencial para la planificación del proyecto como el perfil sociodemográfico de los emprendedores, los tipos de discapacidad presentes, las características de sus iniciativas productivas y las principales necesidades identificadas; además de propiciar la creación de vínculos de apoyo y acompañamiento con los emprendedores y con las autoridades locales.

El proceso de caracterización realizado bajo el diagnóstico inicial para emprendedores de turismo inclusivo de los municipios de Villamaría, Manizales, Neira, Chinchiná y Palestina permitió identificar un panorama amplio sobre las dinámicas actuales del emprendimiento inclusivo en la región. En términos generales, se observa que existe una alta disposición de la comunidad hacia la participación en iniciativas productivas, con una presencia marcada de mujeres, personas con discapacidad y cuidadores, lo que evidencia la pertinencia de un enfoque de inclusión social dentro del proyecto.

El perfil sociodemográfico refleja que la mayoría de los emprendedores se ubican en un rango de edad entre los 40 y 55 años, aunque también se identifican jóvenes y personas mayores que participan activamente. La predominancia femenina es notoria, lo cual se convierte en un aspecto relevante en la medida en que las mujeres asumen un papel de liderazgo en las dinámicas económicas familiares y comunitarias. Adicionalmente, el alto porcentaje de personas con discapacidad y cuidadores que hacen parte de los procesos reafirma la orientación inclusiva de la estrategia y la necesidad de adaptar las metodologías de formación y acompañamiento a sus realidades particulares.

En el ámbito educativo se percibe diversidad de niveles de escolaridad, aunque en general predomina un bajo acceso a formación técnica especializada en turismo o emprendimiento. Aquellos que han recibido capacitación manifiestan que ha sido insuficiente, por lo que demandan procesos más continuos, prácticos y adaptados a las necesidades de cada municipio. Esto se

COPIA CONTROLADA

convierte en una oportunidad para fortalecer el componente formativo como eje central de la intervención.

En relación con los tipos de emprendimiento, predominan las artesanías y los productos locales, así como la gastronomía y los servicios culturales y artísticos. Estos sectores reflejan un fuerte vínculo con la identidad cultural y la economía familiar, mostrando que la mayoría de iniciativas surgen desde el territorio mismo y buscan rescatar tradiciones, saberes y oficios locales. Sin embargo, las dificultades más frecuentes se relacionan con el acceso a financiamiento, la necesidad de fortalecer la comercialización y la visibilidad de los productos, la carencia de certificaciones y formalización empresarial, así como la ausencia de herramientas técnicas para mejorar procesos de producción y administración.

Los retos que los emprendedores han debido enfrentar giran principalmente en torno a la adquisición de insumos y maquinaria, la baja capacidad de venta y de acceso a clientes estables, los altos costos de transporte y las limitadas oportunidades de difusión. A pesar de estas barreras, la motivación para emprender sigue siendo alta y se vincula, en la mayoría de los casos, con la posibilidad de alcanzar autonomía económica, generar reconocimiento regional, aportar a procesos de inclusión social y consolidar negocios sostenibles en el tiempo.

En conclusión, el diagnóstico general muestra que la región cuenta con un capital humano y social significativo para impulsar procesos de emprendimiento inclusivo, aunque persisten limitaciones estructurales en términos de formación, comercialización y financiamiento. Villamaría y Manizales aparecen como los municipios con mayor consolidación y experiencia previa, mientras que Neira y Chinchiná requieren acompañamiento más intensivo para superar limitaciones de acceso a mercados y sostenibilidad de sus iniciativas. Palestina, por su baja participación, demanda una estrategia diferenciada de enganche comunitario. Las oportunidades más relevantes para fortalecer el proceso se encuentran en la implementación de procesos de capacitación inclusivos y adaptados tales como: atención al cliente, introducción al turismo inclusivo, legislación turística, diseño de productos turísticos innovadores, diseño de estrategias de mercado orientadas al turismo accesible, impulso a redes de cooperación intermunicipales y la gestión de recursos que permitan avanzar hacia la normalización y certificación de los emprendimientos así como su fortalecimiento interno.

Hasta el momento se ha logrado culminar de manera satisfactoria el proceso de diagnóstico en los municipios de Manizales, Neira, Villamaría, Chinchiná y Palestina, alcanzando la totalidad de la meta propuesta en el cronograma de actividades. Este proceso permitió no solo el levantamiento detallado de información sobre los

COPIA CONTROLADA

	emprendedores participantes, sino también la generación de espacios de diálogo y encuentro que fortalecieron la participación comunitaria en cada uno de los territorios. La recolección de datos se desarrolló de forma integral, abarcando aspectos sociodemográficos, educativos, productivos y de necesidades específicas, lo que posibilitó contar con una visión amplia y representativa de la realidad actual de los emprendedores vinculados al proyecto. El cumplimiento del 100% de la ejecución programada en esta fase asegura que se dispone ahora de una base sólida de información confiable y pertinente, la cual servirá como insumo fundamental para orientar la planificación estratégica, definir líneas de acción prioritarias y sustentar la toma de decisiones en las siguientes etapas de implementación del proyecto. INDICADOR Realizar un diagnóstico inicial de las necesidades, habilidades y aspiraciones de los emprendedores con discapacidad o cuidadores, para garantizar que la formación sea pertinente y efectiva. META: Un diagnóstico por municipio para un total de cinco AVANCES DE RESUTADOS. Se ha implementado el formato de diagnóstico en los cinco municipios	
OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 3 Realizar capacitación teórico-presencial y salidas prácticas en atractivos seleccionados para fortalecer las habilidades como emprendedores y/o informadores turísticos en un mínimo de 30 personas con discapacidad o cuidadores de personas con discapacidad.	**MODULO 1: Atención al cliente en turismo. (2 Talleres por municipios)** El día 2 de septiembre de 2025, el conviniente desarrolló el Taller N.º 1: Principios de atención al cliente en turismo, en la Casa de la Cultura del barrio San José, ubicada en el municipio de Manizales. La jornada dio inicio con el registro de asistencia, contando con la participación de 14 personas, entre ellas personas con discapacidad y cuidadores, los cuales también están vinculados a emprendimientos del sector artesanal, gastronómico, cultural o de guianza turística. El encuentro se planteó como un primer acercamiento a los elementos básicos de la atención al cliente en el contexto turístico, con un enfoque de inclusión y accesibilidad. A lo largo del taller se promovió la reflexión conjunta sobre la importancia de brindar un servicio cálido, respetuoso y empático, especialmente cuando se trabaja con públicos diversos, incluyendo personas con discapacidad. La sesión combinó momentos expositivos con actividades participativas, promoviendo el diálogo sobre experiencias reales y buenas prácticas en la atención al cliente, así como los retos que enfrentan las personas con discapacidad en su rol de usuarios, emprendedores o guías turísticos.	80%

Este primer taller permitió generar un espacio de confianza y aprendizaje colectivo, donde se sentaron las bases para avanzar en procesos de formación en turismo accesible con enfoque comunitario.



El día 2 de septiembre de 2025,el conviniente desarrolló el Taller N.º 1: Principios de atención al cliente en las instalaciones del Instituto Laura Pinzón, en el municipio de Villamaría, con el objetivo de introducir a los participantes en los fundamentos básicos de una atención al cliente cálida, respetuosa y accesible. La actividad contó con la participación de 16 personas, entre ellas personas con discapacidad y cuidadores.

El contenido se abordó mediante estrategias participativas que facilitaron la comprensión y el intercambio de experiencias entre los asistentes. A partir de dinámicas grupales, relatos vivenciales y análisis de situaciones reales, se reflexionó sobre:

La importancia de una actitud de servicio basada en el respeto, la empatía y la escucha activa.

Los derechos de las personas con discapacidad como clientes y ciudadanos en el contexto turístico.

La necesidad de adaptar la atención según las particularidades y requerimientos de cada persona, garantizando siempre trato digno e igualitario.

La sesión permitió identificar fortalezas y retos en los procesos de atención al cliente por parte de quienes ya tienen contacto con el público en sus emprendimientos, y dejó abierta la motivación para continuar profundizando en los próximos módulos del proceso.

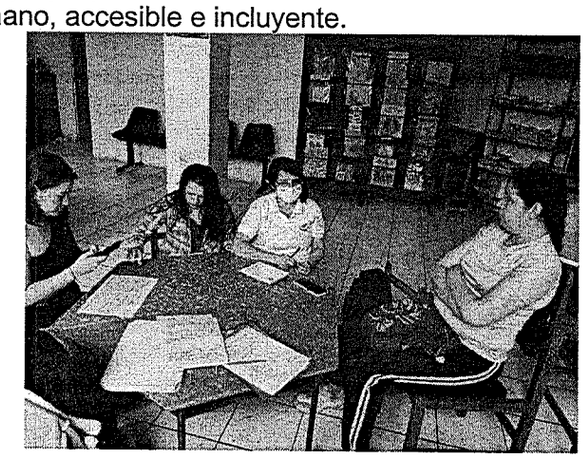


El día 3 de septiembre de 2025, el conviniente desarrolló el Taller N.º 1: Principios de atención al cliente en turismo, en la Biblioteca Municipal del municipio de Neira.

COPIA CONTROLADA

El encuentro contó con la participación de 3 personas, entre ellas personas con discapacidad y cuidadores, quienes se vinculan activamente a procesos comunitarios y a emprendimientos del sector turístico, cultural y artesanal.
La jornada se caracterizó por un alto nivel de compromiso, diálogo cercano y reflexión significativa, lo que permitió profundizar en los temas trabajados y adaptar las dinámicas a las experiencias personales de cada participante.
La metodología se adaptó al tamaño del grupo, permitiendo una conversación directa, reflexiva y participativa, donde cada una de las personas asistentes tuvo la oportunidad de compartir sus vivencias en relación con el trato que han recibido en distintos escenarios turísticos.

Durante el taller se exploraron los elementos esenciales que componen una atención al cliente de calidad en el contexto del turismo. Se abordó la atención desde una mirada humana, reconociendo la importancia del respeto, la amabilidad, la empatía y la escucha activa como pilares fundamentales de cualquier servicio, y más aún cuando se trabaja con públicos diversos. También se resaltó el derecho de las personas con discapacidad a disfrutar de servicios turísticos en condiciones de igualdad, así como la necesidad de eliminar actitudes excluyentes y barreras comunicativas que aún persisten en muchos entornos.
La conversación permitió identificar situaciones cotidianas en las que los participantes han enfrentado dificultades como usuarios de servicios turísticos, pero también permitió reconocer el rol activo que pueden asumir como emprendedores o cuidadores al momento de generar cambios positivos en la atención que ofrecen.
El grupo mostró disposición para continuar participando en los siguientes módulos y resaltó el valor de estos espacios para fortalecer su conocimiento, dignificar su trabajo y aportar a la construcción de un turismo más humano, accesible e incluyente.



El día 9 de septiembre de 2025, el conviniente llevó a cabo el Taller N.° 2, titulado Resolución de conflictos y gestión de la experiencia del cliente, en las instalaciones de la Casa de la Cultura del barrio San José, en el municipio de Manizales. Este taller hace parte del proceso de formación en turismo inclusivo y tuvo como

propósito fortalecer las habilidades comunicativas y emocionales de los participantes para enfrentar situaciones difíciles dentro del ámbito del servicio turístico.

En esta sesión participaron 12 personas, entre ellas personas con discapacidad y cuidadores, quienes desde sus experiencias personales y comunitarias aportaron reflexiones valiosas sobre cómo manejar conflictos de manera respetuosa, empática y orientada a la solución.
La actividad inició con una dinámica vivencial de identificación de "emociones y puntos de quiebre", donde los asistentes expresaron situaciones que les generan malestar, inseguridad o incomodidad tanto como clientes como prestadores de servicios. Esta actividad permitió abrir un espacio de confianza y reconocimiento emocional, clave para trabajar temas relacionados con el conflicto interpersonal, el estrés en contextos de atención al público y la frustración ante barreras de acceso o trato excluyente.
Como parte del fortalecimiento del proceso, se desarrolló una parte teórica, en la que se profundizó en el ejercicio de identificación puntos de quiebre, entendidas como aquellas experiencias que dejan huella emocional, generan malestar o impactan la manera en que las personas se relacionan con los servicios turísticos. Estas sesiones contribuyeron a consolidar un enfoque más humano y consciente sobre la importancia de reconocer las emociones propias y ajenas al momento de atender, guiar o interactuar con visitantes.
Este módulo fue especialmente significativo porque permitió abordar no solo técnicas de resolución de conflictos, sino también herramientas emocionales para la gestión de experiencias inclusivas y positivas, tanto para los usuarios como para quienes ofrecen servicios turísticos desde sus emprendimientos o saberes comunitarios.



El día 9 de septiembre de 2025, el conviniente llevó a cabo en el Instituto de Formación Laura Pinzón, del municipio de Villamaría, el Taller N.º 2 del proceso de formación en turismo inclusivo, bajo el título Resolución de conflictos y gestión de la experiencia del visitante.
El encuentro contó con la participación de 13 personas, entre ellas personas con discapacidad y cuidadores, quienes aportaron desde sus vivencias personales, comunitarias y laborales.
La jornada inició con una bienvenida e introducción al

COPIA CONTROLADA

taller, seguida por la toma de asistencia. Luego, se desarrolló una dinámica de apertura orientada al reconocimiento emocional de los participantes. En esta actividad, cada persona identificó y expresó sus emociones predominantes y los puntos de quiebre personales que suelen aparecer en situaciones de atención al público o de convivencia en el ámbito turístico. Esta primera parte permitió generar un ambiente de confianza y empatía, fundamental para trabajar el tema de los conflictos desde una perspectiva emocional y humana.

Posteriormente, se llevó a cabo el módulo teórico, el cual abordó los conceptos clave relacionados con el conflicto. Se explicó qué es un conflicto, sus causas, las formas más comunes en que se presenta dentro de escenarios turísticos, y se analizaron ejemplos cotidianos vividos por los mismos participantes. Además, se socializaron algunas estrategias efectivas para la resolución de conflictos, como la comunicación asertiva, la escucha activa, el reconocimiento de las emociones, la negociación y el manejo del lenguaje corporal.

La combinación de ejercicios vivenciales con el componente teórico permitió que los participantes no solo comprendieran los conceptos, sino que reflexionaran sobre cómo aplicar estas herramientas en sus propios contextos: ya sea como cuidadores, como prestadores de servicios o como personas que interactúan frecuentemente con entornos turísticos que no siempre están preparados para la inclusión.



El día 10 de septiembre de 2025, en el municipio de Neira, el conviniente desarrolló el Taller N.º 2: Resolución de conflictos y gestión de la experiencia del visitante, como parte del proceso formativo en turismo inclusivo. El encuentro tuvo lugar en la Biblioteca Municipal y contó con la participación de cinco personas, entre ellas personas con discapacidad y cuidadores.

La jornada dio inicio con una bienvenida e instalación del espacio, seguida por la toma de asistencia. Luego se realizó una dinámica de apertura, centrada en la identificación de emociones y puntos de quiebre, en la cual cada participante compartió situaciones que generan malestar o incomodidad durante la atención al cliente o la experiencia turística. Esta actividad permitió abrir un diálogo cercano y sincero, donde se reconocieron emociones como frustración, tristeza,

ansiedad y también deseos de cambio.

Posteriormente se desarrolló el módulo teórico, en el que se explicaron los conceptos básicos sobre qué es un conflicto, cómo se originan, y cuáles son los tipos más comunes de conflictos en entornos turísticos, especialmente cuando se trata de atender a personas con discapacidad. Se abordaron estrategias clave para la resolución de conflictos, haciendo énfasis en la comunicación empática, la escucha activa, la negociación, la comprensión del otro y la importancia de reconocer la diversidad funcional como un componente del servicio y no como un obstáculo.

Como parte del ejercicio práctico, se realizó una dinámica por parejas, en la que cada participante asumía uno de dos roles: prestador de servicios turísticos o persona con discapacidad usuaria del servicio. La actividad tenía como objetivo poner en práctica las estrategias aprendidas durante el módulo teórico, simulando situaciones reales de atención al cliente, donde podían surgir dificultades, barreras o malentendidos. El prestador debía gestionar de forma adecuada las necesidades específicas de su interlocutor, buscando resolver los conflictos planteados de manera respetuosa y eficaz. Esta dinámica generó aprendizajes significativos, permitiendo a los asistentes ponerse en el lugar del otro y reflexionar sobre la calidad de la atención ofrecida en contextos reales.

Para finalizar, se realizó un cierre reflexivo del taller, donde se invitó a los participantes a compartir qué habían aprendido a lo largo de la jornada. Las intervenciones destacaron el valor del respeto mutuo, la paciencia, la necesidad de mejorar la atención a las personas con discapacidad en todos los niveles del turismo, y la importancia de seguir formándose para ofrecer experiencias más humanas, accesibles y enriquecedoras.



El día 11 de septiembre de 2025, el conviniente desarrolló en la Sala de Juntas de la Alcaldía Municipal de Chinchiná el Taller N.º 1: Principios de atención al cliente en turismo, como parte del proceso de formación dirigido a personas con discapacidad, cuidadores y actores comunitarios del sector turístico. Este taller hace parte del criterio número 1 del enfoque formativo en

COPIA CONTROLADA

turismo inclusivo y busca fortalecer las capacidades de los participantes para brindar una atención al cliente humana, respetuosa y sensible a la diversidad.

La jornada comenzó con una bienvenida e instalación del espacio, donde se socializó el objetivo del encuentro y se generó un ambiente cálido de confianza. Luego se llevó a cabo una dinámica de sensibilización en la que los participantes compartieron, desde sus propias vivencias, cómo ha sido su experiencia al brindar o recibir atención al cliente. Este ejercicio permitió identificar situaciones positivas y negativas, así como factores emocionales que inciden en la calidad del servicio, como la paciencia, la disposición, el lenguaje corporal o el nivel de escucha.

A continuación, se desarrolló el componente teórico, donde se abordaron los principios básicos de una atención al cliente en el turismo inclusivo, reconociendo que el servicio no solo implica responder a necesidades prácticas, sino también generar experiencias positivas, cálidas y respetuosas para todos, sin importar su condición física, sensorial o cognitiva. Se habló sobre la importancia del trato digno, la comunicación efectiva, la empatía como herramienta clave, y la necesidad de adaptar la atención según el perfil del cliente. Además, se reflexionó sobre las barreras que enfrentan las personas con discapacidad en la prestación de servicios turísticos y cómo superarlas a través del diseño de un servicio más accesible y humanizado.

Posteriormente, se abrió un espacio de retroalimentación grupal, en el que los participantes compartieron sus reflexiones, dudas y aportes a partir del contenido visto y las experiencias personales. Este momento fue clave para fortalecer la comprensión de los temas tratados y generar aprendizajes colaborativos desde las distintas realidades representadas en el grupo.



El día 11 de septiembre de 2025 el conviniente llevó a cabo el Taller N.º 1: Principios de atención al cliente en turismo en el municipio de Palestina, específicamente en el espacio comunitario conocido como Café del Parque, un lugar representativo y acogedor que permitió crear un ambiente propicio para el aprendizaje y el diálogo.

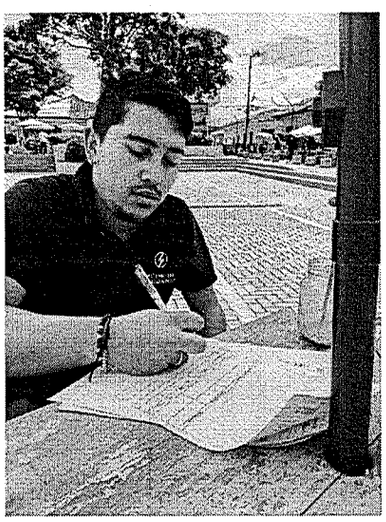
Este taller, al igual que en los demás municipios, hace parte del criterio número 1 del proceso de formación en

turismo inclusivo. Su objetivo es brindar herramientas conceptuales y prácticas a cuidadores, personas con discapacidad y actores locales del turismo, para mejorar la calidad del servicio que se ofrece a visitantes, especialmente cuando se trata de públicos diversos.

La jornada comenzó con una cálida bienvenida y presentación de los objetivos del encuentro, seguida de una dinámica de sensibilización donde los participantes compartieron sus propias experiencias en relación con la atención al cliente. Esta actividad ayudó a identificar buenas prácticas, pero también retos emocionales y estructurales que enfrentan tanto prestadores de servicios como usuarios en situaciones reales.

El espacio continuó con un componente teórico en el que se abordaron los fundamentos de la atención al cliente con enfoque de inclusión. Se hizo énfasis en la importancia del respeto, la empatía, la amabilidad y la comunicación efectiva, reconociendo que una atención adecuada no solo se basa en procedimientos, sino en actitudes humanas que generan confianza, satisfacción y pertenencia en quien accede a un servicio turístico.

Luego se dio paso a una retroalimentación grupal, donde se compartieron aprendizajes y se respondieron inquietudes surgidas durante el desarrollo del taller. La jornada finalizó con una síntesis colectiva de los conocimientos adquiridos, destacando la motivación de los asistentes por seguir fortaleciendo sus capacidades para brindar un servicio turístico más accesible, cálido y humano.



El día 18 de septiembre de 2025, en el café Woka del municipio de Chinchiná, el conviniente llevó a cabo el Taller N.º 2 titulado Resolución de conflictos y gestión de la experiencia del visitante.
La jornada inició con la bienvenida e instalación del espacio, seguida de la toma de asistencia de las personas participantes, entre quienes se encontraban cuidadores, personas con discapacidad y actores comunitarios vinculados a iniciativas del sector turístico, artesanal y cultural. El espacio fue propicio para el intercambio de experiencias personales, favoreciendo un

COPIA CONTROLADA

ambiente de confianza y apertura.

La primera actividad fue una dinámica de apertura, centrada en el reconocimiento de emociones y puntos de quiebre personales. Cada participante identificó y compartió situaciones que les generan malestar o tensión en el contexto de la atención al cliente, particularmente en el turismo. Esta fase permitió conectar con la dimensión emocional del conflicto, dando paso a un diálogo honesto y empático.

Posteriormente, se desarrolló el módulo teórico, que abordó de forma clara y participativa el concepto de conflicto, los tipos más comunes de conflictos en escenarios turísticos, y las estrategias clave para su resolución. Se discutieron herramientas como la comunicación asertiva, la escucha activa, el manejo adecuado de las emociones, la negociación y la capacidad de adaptarse a la diversidad de las personas usuarias de los servicios turísticos.

A continuación, se implementó una dinámica práctica en parejas, en la cual una persona asumía el rol de prestador de servicios turísticos y la otra el de una persona con discapacidad usuaria del servicio. A través de esta simulación, los participantes pusieron en práctica lo aprendido, enfrentando situaciones hipotéticas de conflicto y resolviéndolas de forma empática y constructiva. Esta actividad generó aprendizajes muy significativos, permitiendo visibilizar tanto aciertos como áreas por mejorar en los procesos de atención.

El encuentro finalizó con un espacio de retroalimentación colectiva, en el que se socializaron los aprendizajes, sensaciones y compromisos adquiridos durante la jornada. Las personas asistentes resaltaron la importancia de este tipo de espacios para fortalecer no solo sus habilidades en resolución de conflictos, sino también para mejorar la calidad de la experiencia que brindan a sus visitantes desde un enfoque humano, sensible e inclusivo.



El día 25 de septiembre de 2025, en el Café del Parque del municipio de Palestina, el conviniente llevó a cabo el Taller N.º 2: Resolución de conflictos y gestión de la experiencia del visitante, en el marco del proceso

formativo en turismo inclusivo liderado por el Instituto Nacional Científico del Turismo.

Como parte de la dinámica de apertura, el participante fue invitado a identificar sus emociones y puntos de quiebre personales. Esta actividad permitió reflexionar sobre aquellas situaciones que les generan tensión o incomodidad cuando prestan un servicio o interactúan con otras personas. El ejercicio se convirtió en un espacio de confianza donde se reconocieron emociones como la frustración, el miedo al rechazo, la impaciencia o el cansancio acumulado, aspectos que muchas veces influyen en la calidad del servicio que se brinda.

Seguido de esto, se desarrolló el módulo teórico, en el cual se abordaron los conceptos básicos de conflicto, sus causas más comunes en el entorno turístico y las formas de abordarlos desde una perspectiva humana. Se destacaron estrategias como la comunicación asertiva, la empatía, la escucha activa y la autorregulación emocional como herramientas esenciales para resolver conflictos de manera constructiva y para mejorar la experiencia del visitante, especialmente cuando se trata de turistas con discapacidad.

Posteriormente, se realizó una dinámica en la que el participante representaba a un prestador de servicios o a una persona con discapacidad usuaria del servicio. A través de esta simulación, se pusieron en práctica las estrategias aprendidas, gestionando posibles conflictos surgidos en situaciones cotidianas del turismo. La actividad fue muy valorada por los asistentes, ya que permitió no solo aplicar el conocimiento teórico, sino también vivenciar el desafío de ponerse en el lugar del otro.

Finalmente, el taller cerró con una ronda de retroalimentación y conclusiones colectivas, donde los participantes compartieron sus aprendizajes, inquietudes y compromisos para mejorar la atención y promover una experiencia turística más respetuosa, accesible y empática en el municipio.



INDICADOR:
Realizar capacitación teórico-presencial y salidas

COPIA CONTROLADA

prácticas en atractivos seleccionados para fortalecer las habilidades como emprendedores y/o informadores turísticos en un mínimo de 30 personas con discapacidad o cuidadores de personas con discapacidad.

META: Desarrollar 1 módulo de 2 talleres por municipio para un total de 10 talleres

AVANCES: 10 talleres desarrollados en los municipios de Manizales, Villamaría Neira, Chinchiná y Palestina

Módulo 2: Turismo accesible: Información y normatividad

El día 16 de septiembre de 2025, el conviniente llevó a cabo en la Casa de la Cultura del barrio San José, en el municipio de Manizales, el Taller N.º 3: Turismo accesible y tipos de accesibilidad, como parte del proceso de formación para la construcción de un turismo más inclusivo, humano y participativo.

Durante esta jornada se implementó una metodología activa y participativa, que permitió vincular a los asistentes desde sus experiencias personales y conocimientos previos. El taller inició con una pregunta abierta: "¿Qué es el turismo accesible para ti?", lo que dio lugar a un diálogo colectivo donde se expresaron múltiples percepciones sobre las barreras que enfrentan las personas con discapacidad, pero también sobre las oportunidades que existen para garantizar su participación plena en la experiencia turística.

A través de esta conversación se identificaron necesidades específicas y medidas de accesibilidad que son fundamentales para que una persona con discapacidad pueda acceder y disfrutar de actividades turísticas en igualdad de condiciones. Se abordaron aspectos como la movilidad, la señalización, la comunicación alternativa, el trato digno, los espacios físicos adaptados y la sensibilización del personal que atiende al público.

Posteriormente, se desarrolló un espacio de orientación teórica, en el que se explicaron los tipos de asistencia que pueden requerir las personas con discapacidad en entornos turísticos, incluyendo la asistencia física, comunicativa, tecnológica y emocional. Este módulo buscó generar conciencia sobre la importancia de preparar a los prestadores de servicios turísticos para responder adecuadamente a estas necesidades, sin caer en prácticas asistencialistas, sino promoviendo la autonomía, el respeto y la inclusión.

El taller finalizó con un ejercicio grupal de propuesta de ideas y acciones locales que podrían implementarse para mejorar la accesibilidad en los servicios turísticos de la ciudad, desde los emprendimientos de los participantes hasta escenarios públicos como parques,

senderos o actividades culturales.

La jornada fue valorada por los asistentes como un espacio enriquecedor, donde se reconoció la importancia de pensar el turismo desde una mirada más justa, accesible y con enfoque de derechos.



El día 16 de septiembre de 2025, en el municipio de Villamaría, el conviniente llevó a cabo el Taller N.° 3: Turismo accesible y tipos de accesibilidad, como parte del ciclo de formación para el fortalecimiento de capacidades en turismo inclusivo. El encuentro contó con una participación activa de 23 personas, entre personas con discapacidad y cuidadores, emprendedores del sector turístico y cultural local.

Durante la jornada se utilizó una metodología participativa y vivencial, similar a la aplicada en otros municipios, que permitió a los asistentes reflexionar a partir de sus propias experiencias.
El taller inició con una pregunta clave: ¿Qué entendemos por turismo accesible?, a partir de la cual se abrió una conversación profunda sobre las barreras que enfrentan las personas con discapacidad al momento de viajar, disfrutar de un destino o acceder a un servicio. A lo largo del encuentro se identificaron diferentes tipos de accesibilidad necesarios para garantizar una experiencia turística inclusiva, como la accesibilidad física, sensorial, comunicativa, digital y actitudinal.

Uno de los ejercicios centrales del taller consistió en la elaboración colectiva de la "accesibilidad", construida por grupos de trabajo y abordaron temas como la necesidad de formar a los prestadores de servicios, eliminar barreras arquitectónicas, utilizar un lenguaje inclusivo y promover la empatía en la atención.

Este ejercicio permitió traducir los conceptos técnicos en mensajes potentes y comprensibles, apropiados por los participantes, y al mismo tiempo proyectar posibles acciones transformadoras en sus comunidades y emprendimientos.

Al finalizar, se realizó una reflexión grupal sobre la

importancia de pensar el turismo desde una perspectiva de derechos, donde se reconoció que la accesibilidad no es solo una obligación técnica, sino un compromiso ético con la equidad y la participación plena de todas las personas.



El día 19 de septiembre de 2025, en el Salón Técnico de la Alcaldía de Neira, el conviniente llevó a cabo el Taller N.º 3: Turismo accesible y tipos de accesibilidad, dentro del proceso de formación en turismo inclusivo. Este espacio formativo reunió a 10 personas, entre personas con discapacidad y cuidadores, quienes participaron activamente durante la jornada.

El encuentro comenzó con una bienvenida y presentación del objetivo del taller, resaltando la importancia de pensar el turismo como una experiencia para todos, sin exclusiones. Se promovió un ambiente de confianza y participación desde el inicio, reconociendo los saberes y experiencias previas de los asistentes.

Durante el desarrollo del taller se trabajó bajo una metodología participativa, en la que se plantearon preguntas orientadoras como: ¿Qué es para mí el turismo accesible? y ¿Qué condiciones deben existir para que todas las personas puedan disfrutar del turismo en igualdad de condiciones? Estas preguntas dieron paso a una reflexión colectiva sobre las barreras físicas, comunicativas y actitudinales que todavía persisten en los entornos turísticos.

Se abordaron los diferentes tipos de accesibilidad que deben estar presentes en un destino o servicio turístico:

Accesibilidad física, relacionada con el diseño y adecuación de espacios.

Accesibilidad sensorial, que permite la inclusión de personas con discapacidad visual o auditiva.

Accesibilidad comunicativa, que garantiza información clara y comprensible.

Accesibilidad digital, que promueve el uso de plataformas inclusivas.

Accesibilidad actitudinal, centrada en el trato digno, empático y sin prejuicios.

Además, se hizo un trabajo práctico en grupos pequeños, donde los participantes identificaron qué condiciones de accesibilidad existen en sus propios entornos y qué aspectos deberían mejorarse para garantizar una experiencia turística verdaderamente

inclusiva. Este ejercicio ayudó a vincular el contenido teórico con la realidad cotidiana de cada persona.

El taller concluyó con una ronda de aprendizajes y compromisos, donde los asistentes manifestaron su interés por seguir promoviendo espacios accesibles, compartiendo lo aprendido en sus comunidades y fortaleciendo la sensibilización sobre el derecho de todas las personas a disfrutar del turismo.



El día 23 de septiembre de 2025, en la Casa de la Cultura del barrio San Jorge, el conviniente desarrolló el Taller N.º 4 del ciclo formativo en turismo inclusivo, titulado: "Legislación de turismo inclusivo y accesible para la ciudad de Manizales". Esta sesión contó con la participación activa de 12 personas, entre cuidadores y personas con discapacidad, muchas de ellas con emprendimientos en el sector turístico, artesanal y cultural.

La jornada comenzó con una dinámica participativa de apertura, en la que cada asistente compartió una experiencia significativa (positiva o negativa) vivida durante un viaje, tomando en cuenta sus necesidades particulares en relación con su discapacidad. Este ejercicio permitió visibilizar barreras reales de accesibilidad, pero también momentos en los que se sintieron incluidos, bien tratados o escuchados, estableciendo una base emocional para entrar al componente normativo del taller.

Luego se desarrolló el componente teórico, basado en una presentación que permitió exponer de forma clara y didáctica la normatividad vigente en materia de turismo inclusivo, tanto a nivel internacional como nacional. Entre los principales referentes se abordaron:

La Ley General de Turismo (Ley 2068 de 2020) y su enfoque en accesibilidad.

El Decreto 468 de 2020, que establece el Sello de Accesibilidad Universal.

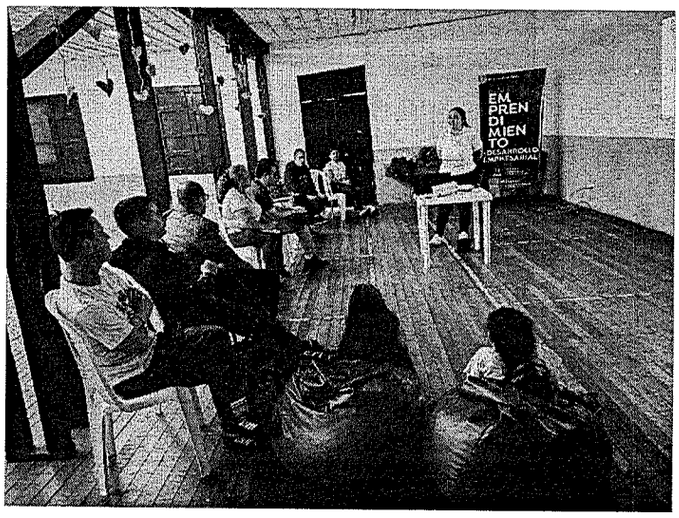
La Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS TS sobre turismo accesible.

A lo largo de la presentación se aclararon dudas, se compartieron ejemplos de cómo estas normas aplican a la vida diaria y a los emprendimientos de los participantes, y se debatió sobre el nivel de cumplimiento de estas disposiciones en el contexto local.

El taller cerró con una reflexión grupal sobre el derecho

COPIA CONTROLADA

al turismo como parte del ejercicio pleno de la ciudadanía, y sobre la responsabilidad compartida que tienen tanto las instituciones como los ciudadanos para exigir, aplicar y promover estas normas en sus comunidades.



El día 24 de septiembre de 2025, el conviniente llevó a cabo en la Biblioteca Municipal de Neira el Taller N.º 4: Legislación de turismo inclusivo y accesible, con una asistencia de 5 personas, entre las que se encontraban cuidadores y personas con discapacidad.

Al igual que en los demás municipios, la jornada inició con una dinámica vivencial de apertura, en la que cada participante compartió una experiencia significativa (positiva o negativa) relacionada con su participación en actividades turísticas, identificando barreras o buenas prácticas según su condición personal. Esta actividad no solo permitió romper el hielo, sino también generar un ambiente de escucha y comprensión mutua.
Seguidamente, se dio paso al componente teórico, estructurado mediante una presentación guiada sobre el marco normativo que sustenta el turismo inclusivo en Colombia y el mundo. Se explicaron los siguientes referentes legales y técnicos:
La Ley General de Turismo (Ley 2068 de 2020), que incorpora la accesibilidad como principio transversal.
El Decreto 468 de 2020, que crea el Sello de Accesibilidad Universal.
La Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS TS, como herramienta para evaluar la accesibilidad en servicios turísticos.
La articulación de estas normas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular el ODS 10 (reducción de desigualdades) y el ODS 11 (ciudades y comunidades sostenibles).
Durante el espacio, se aclararon inquietudes sobre la aplicación local de estas normas y su relevancia para los emprendimientos de los participantes. También se identificaron oportunidades para que Neira avance hacia la construcción de un destino más accesible, especialmente en el ámbito cultural, natural y de servicios.

La jornada finalizó con una ronda de conclusiones, donde las personas asistentes destacaron la importancia de conocer sus derechos, exigir su cumplimiento y promover espacios turísticos accesibles desde sus propios contextos.



El día 25 de septiembre de 2025, en el municipio de Palestina, el conviniente desarrolló el Taller N.º 3: Turismo accesible y tipos de accesibilidad, como parte del proceso de formación para la promoción de un turismo incluyente. El encuentro tuvo lugar en el Café del Parque, un espacio comunitario que ha servido de punto de encuentro para fortalecer capacidades locales en torno al turismo responsable y accesible.

Durante esta jornada se aplicó la misma metodología participativa y experiencial que ha caracterizado este ciclo de talleres. Se inició con una pregunta disparadora: "¿Qué significa para ti el turismo accesible?", a partir de la cual los asistentes compartieron sus experiencias personales frente a las dificultades o facilidades encontradas al participar en actividades turísticas, ya sea como visitantes o como personas que prestan servicios.

Posteriormente, se desarrolló el componente teórico que abordó los distintos tipos de accesibilidad necesarios para garantizar una experiencia turística inclusiva:

Accesibilidad física, para garantizar el desplazamiento seguro y autónomo.

Accesibilidad sensorial, con adecuaciones para personas con discapacidad visual y auditiva.

Accesibilidad comunicativa, para facilitar la interacción comprensible.

Accesibilidad digital, en portales y plataformas de información.

Accesibilidad actitudinal, centrada en el trato respetuoso, empático y sin discriminación.

Como parte del ejercicio práctico, se propuso la creación del diagnóstico de accesibilidad, una estrategia que permitió que los participantes representaran, a través de frases, dibujos o mensajes, las acciones que consideran necesarias para que el turismo sea verdaderamente para todos.

El taller finalizó con un espacio donde se resaltó el compromiso de los asistentes por continuar trabajando desde sus emprendimientos o roles comunitarios en la eliminación de barreras y en la promoción de entornos

COPIA CONTROLADA

turísticos accesibles en Palestina.



El día 25 de septiembre de 2025, en la Biblioteca Municipal de Chinchiná, el conviniente desarrolló el Taller N.º 3: Introducción al turismo inclusivo y tipos de accesibilidad, como parte del proceso de formación en turismo inclusivo. A este espacio asistieron 6 personas, entre cuidadores y personas con discapacidad, quienes compartieron activamente sus experiencias y reflexiones.
La jornada comenzó con una cálida bienvenida y toma de asistencia, seguida de una dinámica inicial centrada en las experiencias turísticas personales. Cada participante tuvo la oportunidad de relatar vivencias significativas —positivas o negativas— relacionadas con su participación en actividades turísticas. Estas historias permitieron evidenciar situaciones en las que se sintieron excluidos, mal atendidos o, por el contrario, plenamente incluidos. A partir de ese reconocimiento, se propició una conversación sobre cómo esas experiencias podrían haberse mejorado si los servicios turísticos hubieran sido más accesibles.
Posteriormente, se abordó la pregunta guía del taller: "¿Qué es el turismo accesible?", lo que permitió iniciar el módulo teórico de manera participativa. A través del diálogo y la exposición de conceptos, se definió el turismo accesible como aquel que permite la participación equitativa de todas las personas, sin importar sus condiciones físicas, sensoriales, cognitivas o psicosociales, garantizando condiciones de accesibilidad desde el entorno físico hasta el trato humano y la comunicación.
Durante este espacio, se explicaron los tipos de accesibilidad necesarios en el contexto turístico, entre ellos:
Accesibilidad física (infraestructura sin barreras arquitectónicas)
Accesibilidad sensorial (ajustes para personas con discapacidad visual o auditiva)
Accesibilidad comunicativa (uso de lenguaje claro y sistemas alternativos)
Accesibilidad digital (plataformas comprensibles y navegables)
Accesibilidad actitudinal (trato digno, respetuoso y libre de prejuicios)

COPIA CONTROLADA

El taller se apoyó en una metodología participativa, haciendo uso de ejemplos prácticos y construcciones colectivas para facilitar la comprensión de los conceptos. La jornada concluyó con una ronda de aprendizajes y compromisos, donde los asistentes manifestaron el deseo de promover entornos turísticos más accesibles desde sus propios roles y experiencias



El día 30 de septiembre de 2025, el conviniente desarrolló el Taller N.º 4 del módulo en el municipio de Villa María, con la participación de 16 personas, entre ellas personas con discapacidad y cuidadores.

Desde una perspectiva metodológica fundamentada en la educación popular y el aprendizaje dialógico, este espacio permitió avanzar en el fortalecimiento de capacidades en torno al turismo accesible e inclusivo. La jornada conservó el enfoque participativo y experiencial que ha caracterizado el desarrollo del módulo, facilitando el intercambio de saberes y la construcción colectiva de conocimientos.

En esta ocasión, el componente teórico se centró en la normatividad nacional e internacional que orienta el turismo inclusivo, partiendo del reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad como base fundamental. Se socializaron instrumentos clave como:

La Ley General de Turismo (Ley 2068 de 2020), que establece lineamientos para un turismo más incluyente y sostenible.

El Decreto 468 de 2020, que crea el Sello de Accesibilidad e Inclusión Universal, como incentivo y reconocimiento a los prestadores de servicios turísticos que implementan medidas de accesibilidad.

La Norma Técnica Sectorial NTS-TS, que define criterios específicos para la prestación de servicios turísticos accesibles.

La reflexión colectiva en torno a estas normativas permitió a los asistentes comprender que la accesibilidad no es un favor ni un añadido, sino un derecho y una condición esencial para la participación plena en el turismo. Además, se resaltó la necesidad de adaptar sus emprendimientos y propuestas turísticas en coherencia con estos marcos legales, reconociendo que la inclusión aporta valor, legitimidad y sostenibilidad a los territorios.

Este taller representa un avance significativo en la apropiación del enfoque de derechos y en el

COPIA CONTROLADA

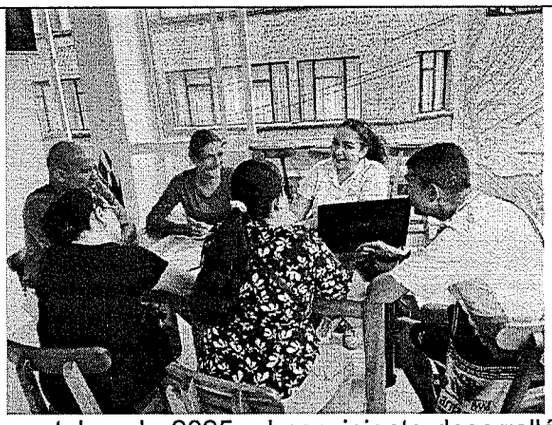
fortalecimiento de la identidad como comunidad turística inclusiva, al integrar tanto aspectos teóricos como vivenciales, con aplicación directa a las realidades locales de los participantes.



El 2 de octubre de 2025, el conviniente desarrolló en el municipio de Chinchiná el Taller N°4 Legislación en Turismo Inclusivo, en el marco del proyecto de turismo inclusivo que promueve la participación activa de personas con discapacidad y sus cuidadores. En esta jornada participaron cinco personas, quienes reflexionaron sobre la importancia de conocer el marco normativo que respalda la inclusión dentro del sector turístico.

El encuentro inició con una actividad de socialización de experiencias personales relacionadas con la accesibilidad y la educación inclusiva, permitiendo reconocer los principales retos que enfrentan los emprendimientos locales al momento de garantizar condiciones adecuadas para todos los visitantes. Posteriormente, se abordaron los principales instrumentos legales que sustentan el turismo inclusivo en Colombia, entre ellos la Ley General de Turismo, el Decreto 468 de 2020, que establece el Sello de Accesibilidad e Inclusión Universal, y la Norma Técnica Sectorial que orienta la gestión de servicios turísticos accesibles.

Durante el desarrollo del taller se promovió un diálogo participativo sobre la aplicación práctica de estas normas en los emprendimientos de la región, resaltando la necesidad de incorporar criterios de accesibilidad física, comunicacional y actitudinal en las actividades turísticas. La jornada concluyó con el compromiso de los asistentes de fortalecer sus conocimientos sobre legislación y continuar aplicando buenas prácticas que contribuyan a un turismo más inclusivo y equitativo en el territorio.



El 9 de octubre de 2025, el conviniente desarrolló en el Café del Parque Principal del municipio de Palestina el Taller N.º 4 sobre Legislación en Turismo Inclusivo y Accesible, en el marco del proyecto Conecta Sur: Turismo y Emprendimiento Inclusivo. La jornada contó con la participación de una persona inscrita en el proyecto, quien compartió su interés en fortalecer el conocimiento sobre las normas que promueven la inclusión dentro del sector turístico.

Durante el encuentro se abordaron los principales referentes normativos que sustentan el turismo inclusivo en Colombia, entre ellos la Ley General de Turismo, el Decreto 468 de 2020, que establece el Sello de Accesibilidad e Inclusión Universal, y la Norma Técnica Sectorial que orienta la gestión de servicios turísticos accesibles. El espacio permitió reflexionar sobre la importancia de garantizar condiciones de accesibilidad en los establecimientos y actividades turísticas, así como reconocer la legislación como una herramienta fundamental para la equidad y la participación de todas las personas en el turismo.



INDICADOR
Realizar capacitación teórico-presencial y salidas prácticas en atractivos seleccionados para fortalecer las habilidades como emprendedores y/o informadores turísticos en un mínimo de 30 personas con discapacidad o cuidadores de personas con discapacidad.

META: Desarrollar 1 módulo de 2 talleres por municipio para un total de 10 talleres

RESULTADOS/AVANCES: 8 talleres desarrollados en

COPIA CONTROLADA

los municipios de Manizales, Villamaría Neira, Chinchiná y Palestina

Módulo 3: Emprendimiento y Registro Nacional del turismo

DESCRIPCIÒN AVANCE/RESULTADO ACTIVIDAD:

El día 30 de septiembre de 2025, en la Casa de la Cultura del barrio San José, el conviniente desarrolló el Taller N.º 5: Diseño y desarrollo del emprendimiento turístico, en el marco del proceso de formación para el fortalecimiento de capacidades en turismo inclusivo. El encuentro contó con la participación activa de 10 personas, entre ellas emprendedores cuidadores y personas con discapacidad que hacen parte del proceso formativo.

Este taller se caracterizó por tener un enfoque altamente práctico y vivencial, permitiendo que los participantes analizaran en profundidad el estado actual de sus emprendimientos, así como sus oportunidades de mejora y crecimiento. La jornada inició con un ejercicio de concentración grupal, que ayudó a enfocar la atención y crear un ambiente de conexión entre los asistentes.

Posteriormente, se abordaron varios componentes fundamentales del desarrollo emprendedor, a través de preguntas orientadoras y ejercicios guiados, que invitaron a los participantes a reflexionar y aterrizar ideas clave, tales como:

¿Cuál es mi producto o servicio actual?
¿Quién es mi cliente ideal?
¿Qué hace único mi emprendimiento?
¿Cuál es mi sueño a corto plazo y por qué estoy trabajando en este proyecto?
¿Qué necesito para crecer y quién podría ayudarme?
¿Cuál es el primer paso que ya estoy dando hacia la inclusión y la accesibilidad en mi emprendimiento?

Uno de los ejes centrales fue trabajar cómo comunicar su emprendimiento sin recurrir a narrativas de lástima, sino desde una perspectiva de dignidad, esfuerzo, creatividad e impacto positivo. Este ejercicio fue especialmente significativo, ya que permitió resignificar la forma en que los participantes hablan de sus productos y servicios, reconociendo el valor real de su trabajo.

Además, se realizó un análisis de actores clave, en el que se identificaron aliados comunitarios, entidades públicas, organizaciones del sector turismo y espacios de visibilización para potenciar sus emprendimientos. También se discutieron los canales actuales de comercialización, las limitaciones existentes, y las oportunidades que ofrecen nuevos medios como el turismo de naturaleza, el turismo cultural y la economía digital.

Finalmente, se llevó a cabo una ronda de reflexión individual y colectiva, con la pregunta guía:

"¿Qué debería mejorar en mi emprendimiento para tener mayor impacto y posicionamiento en el mercado turístico?"

Esta dinámica cerró el taller con ideas concretas,

compromisos personales y motivación para seguir avanzando en la consolidación de emprendimientos turísticos con enfoque accesible e inclusivo.



El 1 de octubre de 2025, el conviniente desarrolló el Taller N.º 5: Diseño y Desarrollo del emprendimiento Turístico en la Biblioteca Municipal del municipio de Neira, en el marco del proyecto Conecta Sur: Turismo y Emprendimiento Inclusivo. La jornada contó con la participación de emprendedores locales, personas con discapacidad y cuidadores, quienes compartieron sus experiencias y reflexiones sobre cómo transformar los espacios y servicios turísticos en entornos verdaderamente accesibles.

El taller se centró en la creación de experiencias turísticas inclusivas, abordando conceptos teóricos relacionados con el diseño universal, la accesibilidad física, comunicacional y sensorial, y la importancia de la participación comunitaria en el desarrollo de productos turísticos sostenibles. Se explicó cómo el diseño inclusivo no se limita a la infraestructura, sino que también abarca la atención al cliente, la comunicación empática y la generación de ambientes donde todos los visitantes se sientan reconocidos y cómodos.

La metodología empleada combinó la exposición de contenidos con actividades participativas, en las que los asistentes identificaron elementos de accesibilidad presentes y ausentes en los entornos turísticos de su municipio. A partir de estos análisis, se propusieron estrategias de mejora y se diseñaron ideas de productos o servicios ajustados a los principios de accesibilidad universal y experiencia del visitante.

El espacio permitió fortalecer la comprensión de que un turismo verdaderamente inclusivo implica diseñar con y para las personas, valorando la diversidad como un eje central del desarrollo territorial. La sesión concluyó con el compromiso de los participantes de aplicar los conocimientos adquiridos en sus propios emprendimientos, promoviendo prácticas que garanticen un acceso equitativo, digno y enriquecedor para todos los públicos.



El 7 de octubre de 2025, el conviniente llevó a cabo el Taller N.° 6: Creatividad e Innovación del Emprendimiento Turístico, en la Casa de la Cultura del barrio San José. Este encuentro se desarrolló en el marco del proyecto Conecta Sur: Turismo y Emprendimiento Inclusivo, con la participación de ocho personas, entre ellas cuidadores y personas con discapacidad que forman parte activa del proceso de fortalecimiento en turismo accesible.

El taller tuvo como objetivo potenciar la creatividad y la innovación como herramientas clave para el desarrollo de emprendimientos turísticos inclusivos. Desde el componente teórico se abordaron conceptos como la creatividad aplicada al turismo, la innovación social, el pensamiento de diseño (design thinking) y la diferenciación en la oferta turística. Se reflexionó sobre cómo la innovación permite crear experiencias más significativas, sostenibles y accesibles para todos los visitantes.

Durante la jornada se realizaron ejercicios prácticos y dinámicas participativas orientadas a generar ideas nuevas para fortalecer los emprendimientos locales. Los asistentes trabajaron en grupos, compartiendo saberes y experiencias, y explorando cómo la cultura, la tradición y la identidad del territorio pueden convertirse en ejes de innovación turística.

El encuentro concluyó con un intercambio de aprendizajes en torno a la importancia de la creatividad como motor del emprendimiento inclusivo, reafirmando el compromiso de los participantes de seguir aplicando los conocimientos adquiridos y de continuar promoviendo un turismo equitativo, accesible y sostenible en el departamento de Caldas.



El 8 de octubre de 2025, el conviniente realizó en la Biblioteca Municipal de Neira el Taller N.º 6: Creatividad e Innovación en el Emprendimiento Turístico, como parte del proyecto Conecta Sur: Turismo y Emprendimiento Inclusivo. En esta sesión participaron ocho personas, entre ellas cuidadores y personas con discapacidad que continúan fortaleciendo sus habilidades para impulsar un turismo accesible y con enfoque comunitario.

Durante el encuentro se promovió el desarrollo de competencias creativas aplicadas al sector turístico, explorando nuevas maneras de diseñar experiencias inclusivas y sostenibles. Se presentó la innovación como una herramienta que permite transformar los emprendimientos locales, incorporando la identidad del territorio y la participación activa de la comunidad.

La actividad combinó momentos de reflexión con ejercicios prácticos orientados a estimular el pensamiento innovador. Los asistentes trabajaron en grupos, proponiendo ideas para mejorar sus servicios, diversificar sus productos y hacerlos más atractivos y accesibles para todo tipo de visitantes.

El espacio sirvió para inspirar a los emprendedores a ver la creatividad como un recurso estratégico y una oportunidad para el crecimiento personal y económico. Además, se destacó la importancia de mantener redes colaborativas que impulsen el desarrollo de un turismo más humano, participativo y coherente con los valores de inclusión y sostenibilidad.



El 9 de octubre de 2025, el conviniente llevó a cabo el

Taller N.º 5: Diseño y Desarrollo del Emprendimiento Turístico en el municipio de Chinchiná, con sede en la residencia de Arley y Elizabeth Ampudia. Esta actividad formativa tiene como objetivo brindar a los participantes herramientas y estrategias para planificar y estructurar proyectos turísticos que integren criterios de inclusión, accesibilidad y sostenibilidad.

El taller se enfocó en fomentar la creatividad aplicada al diseño de servicios y productos turísticos, promoviendo la reflexión sobre cómo mejorar la experiencia de los visitantes a través de la innovación y la atención a la diversidad de necesidades. Además, se propiciará un espacio participativo donde los asistentes puedan intercambiar ideas y experiencias, fortaleciendo sus capacidades para desarrollar emprendimientos turísticos más competitivos y responsables con la comunidad.



El 14 de octubre de 2025, el conviniente llevó a cabo en Villamaría, en la Casa de la Cultura, el Taller N.º 5: Diseño y Desarrollo del Emprendimiento Turístico, contando con la participación de 13 personas. La actividad tuvo como propósito brindar herramientas y estrategias para la planificación y estructuración de proyectos turísticos inclusivos, integrando criterios de accesibilidad, sostenibilidad y creatividad.

Durante el desarrollo del taller, los participantes exploraron conceptos relacionados con el diseño de productos y servicios turísticos innovadores, así como la importancia de adaptar la oferta turística a las necesidades de diversos públicos. La metodología combinó exposiciones teóricas con ejercicios prácticos, fomentando la reflexión colectiva y la generación de propuestas concretas para fortalecer los emprendimientos locales.

El encuentro permitió reforzar capacidades en planificación, innovación y diseño, promoviendo un turismo más inclusivo, participativo y conectado con la identidad y los recursos del territorio.

COPIA CONTROLADA



El 14 de octubre de 2025, el conviniente llevó a cabo en la Cápsula de la Cultura del municipio de Villamaría el Taller N.º 6: Creatividad e innovación en el emprendimiento Turístico, con la participación de 13 personas. Esta actividad se enmarcó dentro del proyecto Conecta Sur: Turismo y Emprendimiento Inclusivo, y estuvo orientada a profundizar en el desarrollo de habilidades creativas que permitan transformar los emprendimientos turísticos, haciéndolos más dinámicos, atractivos y alineados con principios de inclusión y sostenibilidad.

El taller abordó la creatividad no solo como una herramienta de innovación, sino también como un mecanismo para repensar los procesos de atención, diseño de productos y construcción de experiencias memorables para todo tipo de visitantes. Se analizaron estrategias para identificar oportunidades dentro del territorio, resaltando cómo los elementos culturales, históricos y naturales pueden incorporarse en propuestas de valor diferenciadas, que fortalezcan la identidad local y generen impacto positivo en la comunidad.

Durante la jornada se promovieron ejercicios prácticos en grupos, donde los participantes exploraron alternativas innovadoras de emprendimiento, debatieron sobre sus ideas y recibieron retroalimentación sobre la viabilidad de sus propuestas. Además, se hicieron análisis de casos y reflexiones colectivas sobre cómo aplicar la creatividad de manera sistemática para solucionar problemas y mejorar la experiencia del turista, incluyendo la adaptación de los servicios a personas con diferentes capacidades.

El encuentro también sirvió para fortalecer la capacidad de planificación estratégica de los participantes, incentivando la toma de decisiones fundamentadas en la comprensión de la demanda turística, la diferenciación frente a otros servicios del mercado y la integración de principios de responsabilidad social y ambiental. Al finalizar, los asistentes se comprometieron a continuar explorando nuevas ideas y a aplicar los conocimientos adquiridos en sus proyectos, con la intención de consolidar un ecosistema de emprendimiento turístico

más innovador, inclusivo y resiliente en Villamaría.



El 16 de octubre de 2025, el conviniente llevó a cabo en Palestina, en el Café del Parque, el Taller N.º 5: Centro de Desarrollo del Emprendimiento Turístico. La actividad contó con la participación de una persona inscrita en el proyecto, quien recibió acompañamiento personalizado en el fortalecimiento de sus capacidades para el desarrollo de iniciativas turísticas inclusivas y sostenibles.

Durante el taller se abordaron aspectos clave relacionados con la planificación y estructuración de emprendimientos turísticos, haciendo énfasis en la creatividad, la innovación y la identificación de oportunidades dentro del territorio. Se trabajó en la comprensión de conceptos teóricos y prácticos que permiten organizar un proyecto turístico de manera estratégica, así como en la importancia de la adaptación de los servicios a distintos perfiles de visitantes, incluyendo personas con necesidades diversas.

El espacio permitió que el participante explorara herramientas para mejorar su oferta turística, reflexionara sobre la gestión de sus recursos y diseñara propuestas orientadas a generar experiencias significativas y accesibles para los visitantes. Asimismo, se promovió la aplicación de buenas prácticas en el manejo del emprendimiento, incentivando la innovación y la sostenibilidad como elementos fundamentales para el éxito de sus proyectos.



El 16 de octubre de 2025, el conviniente llevó a cabo en el Café del Parque del municipio de Palestina el Taller N.º 6: Estrategias de Innovación y Creatividad en el

Emprendimiento, con la participación de la persona inscrita en el proyecto. Esta jornada tuvo como objetivo brindar un espacio de exploración y aprendizaje donde la participante pudiera descubrir nuevas formas de potenciar su emprendimiento turístico a través de la creatividad aplicada y la innovación práctica.

Durante la sesión se trabajaron herramientas para generar ideas originales, planificar acciones innovadoras y transformar la experiencia turística en propuestas más atractivas y adaptadas a diferentes tipos de visitantes. Se promovió el análisis de situaciones reales y la identificación de oportunidades dentro del contexto local, incentivando la experimentación y la puesta en práctica de soluciones concretas.

El taller permitió reflexionar sobre la manera de incorporar elementos distintivos que resalten la identidad del territorio y al mismo tiempo aseguren la accesibilidad y la participación de todos los públicos. Además, se enfatizó la importancia de estructurar las iniciativas con criterios de sostenibilidad y viabilidad, garantizando que las estrategias creativas se traduzcan en resultados tangibles y beneficiosos para el emprendimiento y la comunidad.

Al finalizar, el participante adquirió recursos prácticos para implementar sus ideas, fortaleciendo su capacidad de innovación y ampliando las posibilidades de desarrollo de su proyecto turístico dentro del municipio de Palestina.



El 16 de octubre de 2025, el conviniente desarrolló en el PST Fresas con Amor del municipio de Chinchiná el Taller N.º 6: Estrategias de Innovación y Creatividad en el Emprendimiento, con la participación de una persona inscrita en el proyecto. Este espacio formativo tuvo como propósito profundizar en la capacidad de generar ideas originales y soluciones innovadoras que potencien los emprendimientos turísticos, promoviendo la inclusión y la sostenibilidad en cada propuesta.

La metodología aplicada combinó actividades prácticas, análisis reflexivo y diálogo guiado, permitiendo que la participante explorara diferentes enfoques de creatividad aplicada al sector turístico. Se abordaron estrategias para transformar retos en oportunidades, diseñar productos diferenciadores y mejorar la experiencia del

visitante mediante soluciones originales y adaptadas a distintos perfiles.

El taller también incluyó momentos de evaluación de los recursos disponibles, identificación de oportunidades de mejora y construcción de propuestas concretas que integren la identidad cultural, los valores comunitarios y la accesibilidad. Esta dinámica fomentó el pensamiento estratégico y la experimentación, incentivando a la participante a pensar de manera crítica y proactiva sobre el desarrollo de su emprendimiento.

Al finalizar la jornada, se destacó la importancia de mantener una mentalidad innovadora como parte integral de la gestión de emprendimientos turísticos, así como de continuar aplicando herramientas creativas que contribuyan a ofrecer experiencias más atractivas, inclusivas y sostenibles dentro del municipio de Chinchiná.



INDICADOR
Realizar capacitación teórico-presencial y salidas prácticas en atractivos seleccionados para fortalecer las habilidades como emprendedores y/o informadores turísticos en un mínimo de 30 personas con discapacidad o cuidadores de personas con discapacidad.

META
Desarrollar 1 módulo de 2 talleres por municipio para un total de 10 talleres
RESULTADOS/AVANCES: 1 taller desarrollados en el municipio de Manizales

Módulo 4: Prácticas en atractivos seleccionados. (2 salidas practicas por municipios)
El 21 de octubre de 2025, el conviniente realizó la primera salida pedagógica del proyecto a la ciudad de Manizales, visitando el Ecoparque Los Yarumos. Esta actividad se enmarcó dentro del componente de salidas pedagógicas, diseñado para que los participantes pudieran observar, analizar y aprender sobre los diferentes recursos naturales y culturales, desarrollando competencias relacionadas con la educación inclusiva y el turismo sostenible.

Durante la jornada, los asistentes realizaron un recorrido guiado por todo el ecoparque, acompañado de un guía experto que explicó cada espacio y su importancia ecológica y educativa. La visita comenzó en el área de la granja, donde se presentaron y se realizó la alimentación de patos y gallinas, permitiendo a los participantes interactuar directamente con la fauna del lugar.

Posteriormente, se recorrió un sendero ecológico, en el que se explicó la diversidad de especies vegetales y su rol dentro del ecosistema, promoviendo la observación activa y el aprendizaje sensorial. La experiencia continuó en el mariposario, donde se analizaron las etapas de vida de las mariposas y la relevancia de estos insectos para la conservación ambiental. La salida finalizó con un recorrido por Bioma dentro del ecoparque, mostrando la riqueza y variedad de los ecosistemas presentes en la región.

Esta actividad permitió que los participantes aplicaran conceptos teóricos en un entorno real, fortaleciendo su comprensión sobre la biodiversidad, la conservación y la importancia de generar experiencias turísticas inclusivas y responsables con el medio ambiente.



El 21 de octubre de 2025, el conviniente llevó a cabo en el municipio de Villa María la primera salida pedagógica al Centro Histórico y a la Ruta de la Fe, cumpliendo con la obligación de realizar salidas pedagógicas dentro del proyecto. La actividad contó con la participación de 13 personas y tuvo como propósito ofrecer un espacio de aprendizaje práctico, donde los asistentes pudieran conocer el patrimonio histórico y religioso del municipio, al tiempo que fortalecían competencias relacionadas con el turismo inclusivo y sostenible.

Durante la jornada, los participantes recorrieron el Centro Histórico, explorando los principales hitos arquitectónicos y espacios públicos de interés cultural. Posteriormente, se desarrolló la Ruta de la Fe, un recorrido por todas las iglesias del municipio, donde se explicó la historia, características y tradiciones asociadas a cada templo. La actividad permitió a los asistentes reflexionar sobre la importancia del patrimonio religioso y cultural, y su integración en proyectos turísticos que

COPIA CONTROLADA

promuevan la identidad local y la participación comunitaria.

La salida combinó observación directa, explicación guiada y actividades participativas, generando oportunidades para identificar mejoras en la oferta turística, aplicar conocimientos adquiridos en talleres anteriores y fomentar la creatividad en el desarrollo de propuestas inclusivas y sostenibles. Esta experiencia contribuyó a consolidar aprendizajes teóricos y prácticos, fortaleciendo el conocimiento del territorio y promoviendo un turismo respetuoso, educativo y enriquecedor para todos los visitantes.



El 23 de octubre de 2025, el conviniente llevó a cabo en Chinchiná una salida pedagógica al Centro Histórico Urbano y al Malecón Cameguadua, en la zona del lago Balsora, con la participación de nueve personas. La actividad se realizó en compañía de la agencia Pajoy Tours, quienes se encargaron de la preparación, planificación y desarrollo completo del recorrido.

Durante la jornada, los participantes pudieron explorar los principales hitos del Centro Histórico, reconociendo su valor cultural, arquitectónico y social. Posteriormente, se visitó el Malecón Cameguadua, donde se presentaron aspectos relacionados con el entorno urbano, los espacios recreativos y las oportunidades para el turismo local.

La salida combinó la observación directa con explicaciones guiadas, lo que permitió a los asistentes comprender la importancia de estos espacios para la historia y la identidad del municipio, así como su potencial como atractivos turísticos inclusivos y sostenibles. La experiencia fomentó la reflexión sobre la gestión del patrimonio, la planificación de recorridos turísticos y la creación de experiencias educativas y recreativas para diversos públicos.

Gracias al acompañamiento de Pajoy Tours, los participantes recibieron información detallada y dinámica, fortaleciendo su conocimiento sobre la organización de salidas pedagógicas, la atención a los visitantes y la integración de la cultura y la historia local

en proyectos de emprendimiento turístico.



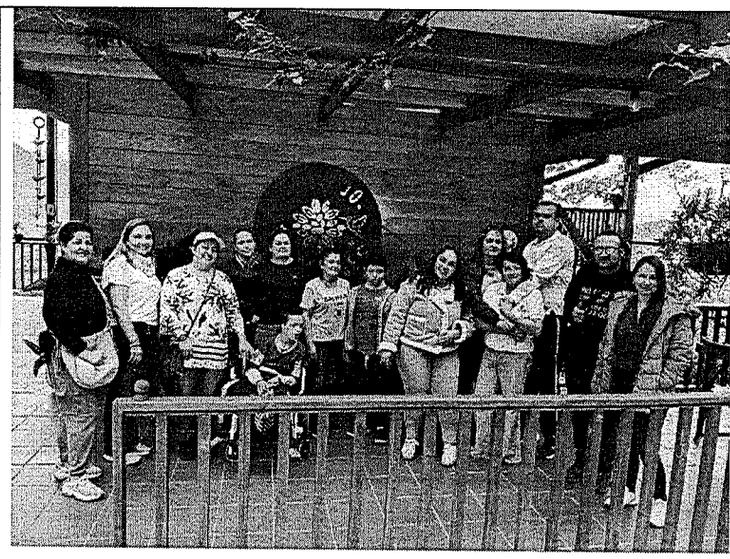
El 24 de octubre de 2025, el conviniente llevó a cabo en el municipio de Neira una salida pedagógica a la empresa Tominejo Ecolodge, con la participación de 13 personas. Este lugar destaca por su conexión con la naturaleza, ofreciendo habitaciones en casas de árboles y espacios para el avistamiento de aves, brindando a los visitantes una experiencia única de inmersión en el entorno natural.

Durante la jornada, los participantes realizaron un recorrido guiado por los servicios turísticos del Ecolodge, conociendo las instalaciones y las estrategias que utiliza la empresa para ofrecer experiencias sostenibles y de calidad a los visitantes. Posteriormente, el empresario compartió la historia del proceso de creación y consolidación de su emprendimiento, ofreciendo detalles sobre la planificación, gestión y desarrollo del negocio.

Además, se generó un espacio de diálogo en el que los asistentes tuvieron la oportunidad de presentar sus propios emprendimientos turísticos inclusivos en Neira, compartiendo experiencias, retos y oportunidades de mejora. Esta interacción permitió establecer aprendizajes significativos sobre la organización de empresas turísticas, la innovación en productos y servicios y la manera de integrar la sostenibilidad y la inclusión dentro del sector.

La salida pedagógica contribuyó a fortalecer el conocimiento de los participantes sobre la gestión de emprendimientos turísticos en entornos naturales, incentivando la creatividad, la planificación estratégica y la adopción de buenas prácticas que puedan aplicarse en sus propios proyectos, promoviendo un turismo inclusivo, responsable y conectado con el territorio.

COPIA CONTROLADA



El conviniente manifiesta que la ejecución del 60 % restante de las salidas pedagógicas está programada para llevarse a cabo durante el mes de noviembre de 2025, con el fin de garantizar que los participantes tengan la oportunidad de completar las experiencias planificadas dentro del proyecto. Estas salidas permiten consolidar los conocimientos teóricos adquiridos en los talleres, fortalecer competencias prácticas en entornos reales y profundizar en la comprensión de los recursos turísticos, culturales y naturales de los diferentes municipios. Asimismo, la programación de estas actividades busca asegurar que todos los asistentes puedan participar activamente, observando, interactuando y aplicando aprendizajes en contextos reales, contribuyendo de manera significativa al desarrollo de sus propios emprendimientos turísticos inclusivos y sostenibles.

INDICADOR: Dos salidas pedagógicas en diferentes puntos turísticos, con el fin de brindar a los participantes experiencias reales que les permitan conocer, identificar y reflexionar sobre el proceso de emprendimiento turístico, reconociendo qué significa emprender, qué recursos y habilidades son necesarios y cuál puede ser su punto de partida para desarrollar sus propios emprendimientos.

META:
2 salidas practicas Por municipio para un total de 10 salidas en los 5 municipios

RESULTADOS/AVANCES.

Cuatro salidas realizadas de las diez salidas programadas.

BALANCE DE LA TOTALIDAD DE TALLERES Y SALIDAS PEDAGOGICAS REALIZADOS POR MUNICIPIOS.

- **MUNICIPIO DE MANIZALES**

En el municipio de Manizales el conviniente ha venido desarrollando de manera progresiva el proceso de formación enmarcado en el Proyecto Conecta Sur: Turismo y emprendimiento inclusivo, el cual busca fortalecer las competencias de las personas con discapacidad y de sus cuidadores en temas relacionados con la atención al cliente, la accesibilidad turística, el emprendimiento y la práctica en escenarios reales de servicio.

Módulo 1. Atención al Cliente en Turismo

Durante este primer módulo se realizaron dos talleres orientados al fortalecimiento de las habilidades comunicativas, actitudinales y emocionales necesarias para brindar un servicio de calidad a los visitantes.

El primer taller, denominado "Principios de Atención al Cliente en el Turismo", permitió a los participantes reconocer la importancia del trato humano, la empatía y la comunicación efectiva en el desarrollo de experiencias turísticas memorables. A través de actividades participativas y reflexivas, se abordaron temas como la escucha activa, la cortesía, la imagen personal, la disposición al servicio y el papel que desempeña la atención al cliente en la construcción de una imagen positiva de la ciudad como destino turístico incluyente.

El segundo taller, titulado "Resolución del Conflicto y Gestión de la Experiencia del Visitante", se enfocó en el manejo de las emociones y en el desarrollo de estrategias para transformar las situaciones difíciles en oportunidades de mejora. Los participantes trabajaron en la identificación de "puntos de quiebre" en la atención al visitante, el reconocimiento de las causas más frecuentes de inconformidad y la aplicación de herramientas de comunicación asertiva y autorregulación emocional. De esta forma, se buscó fortalecer la capacidad para ofrecer un servicio cálido y respetuoso, orientado a generar confianza y bienestar en los turistas.

Módulo 2. Turismo Accesible, Información y Normatividad

Completado en su totalidad, este módulo tuvo como propósito sensibilizar y capacitar a los asistentes en torno a la inclusión y accesibilidad en el turismo.

El Taller 3, "Introducción al Turismo Accesible y Tipos de Accesibilidad", permitió reconocer las diversas dimensiones de la accesibilidad (física, comunicativa, sensorial y cognitiva), identificando las barreras más comunes que enfrentan las personas con discapacidad en los espacios turísticos. A partir de ejercicios prácticos y el análisis del entorno local, los participantes propusieron alternativas para mejorar la experiencia de los visitantes en Manizales, desde una perspectiva inclusiva.

El Taller 4, "Normatividad Legal en Turismo Inclusivo", abordó el marco jurídico que regula la accesibilidad en el turismo, revisando la Ley General de Turismo, el Decreto 468 de 2022 (por el cual se crea el Sello de Accesibilidad e Inclusión Universal), y la Norma Técnica Sectorial NTS–003. Además, se reflexionó sobre el papel de las entidades territoriales y de los prestadores de servicios turísticos en la implementación de prácticas inclusivas y en el cumplimiento de los estándares de accesibilidad.

Módulo 3. Emprendimiento y Registro Nacional de Turismo

En el marco del proyecto conecta sur el conviniente ha avanzado en el proceso formativo, debido que dio inicio al tercer módulo con el desarrollo del Taller 5: Diseño y Desarrollo del Emprendimiento Turístico. En esta sesión, de carácter eminentemente práctico, los participantes analizaron el estado actual de sus emprendimientos o ideas de negocio, identificando aspectos fundamentales como:

- El producto o servicio turístico que ofrecen actualmente.
- El perfil del cliente ideal o público objetivo.
- Los elementos diferenciadores que hacen único su emprendimiento.
- Los sueños y metas que desean alcanzar para fortalecer su proyecto.
- Las personas, entidades o instituciones que pueden brindar apoyo o acompañamiento.
- Las estrategias de comunicación utilizadas para dar a conocer su oferta.
- Los aspectos a mejorar en su gestión y proyección comercial.

Este ejercicio permitió construir una ruta inicial de fortalecimiento empresarial basada en el reconocimiento de las capacidades personales y colectivas de los participantes, así como en la identificación de oportunidades dentro del sector turístico local.

Por su parte, el Taller 6: Creatividad e Innovación en el Emprendimiento Turístico se desarrolló en el mes de octubre, y tuvo como propósito incentivar el pensamiento creativo, la innovación en productos y servicios turísticos, y la aplicación de estrategias sostenibles e inclusivas que potencien la competitividad de los emprendimientos locales.

Módulo 4. Prácticas en Atractivos Turísticos Seleccionados

Durante el mes de octubre también se dio inicio al Módulo 4, correspondiente a las prácticas en escenarios turísticos reales, con el objetivo de que los participantes apliquen los conocimientos adquiridos en los módulos anteriores en contextos auténticos de atención al visitante.

Estas prácticas se realizaron en dos atractivos emblemáticos de la ciudad: el Centro Histórico de Manizales y el Ecoparque Los Yarumos, espacios que representan tanto la riqueza cultural como la oferta natural del municipio. Las jornadas contarán con el acompañamiento y apoyo de la Promotora de Eventos y Turismo de Manizales, que brindará orientación logística y técnica para garantizar una experiencia formativa de calidad.

A través de estas prácticas, los participantes interactúan directamente con turistas, identifican oportunidades de mejora en los servicios, y fortalecen su capacidad para brindar una atención accesible, amable y profesional. Este componente práctico constituye una fase clave del proceso, ya que consolida el aprendizaje adquirido en los talleres y fomenta la inserción de los participantes en el ecosistema turístico local.

- **MUNICIPIO DE VILLAMARIA**

En el municipio de Villamaría, a fecha del 31 de octubre de 2025, se dio cumplimiento a varias de las actividades programadas dentro del Proyecto de Turismo Inclusivo, logrando avances significativos en los procesos de formación, sensibilización y fortalecimiento de capacidades de las personas con discapacidad y sus cuidadores vinculados al sector turístico local.

Módulo 1. Atención al Cliente en Turismo
Se desarrolló en su totalidad el Módulo 1: Atención al Cliente en Turismo, compuesto por dos talleres formativos.
El Taller 1, denominado "Principios de Atención al Cliente en el Turismo", permitió reflexionar sobre la importancia de ofrecer un servicio cálido, empático y respetuoso. A través de dinámicas participativas y ejercicios de comunicación, los asistentes identificaron los principales elementos de la hospitalidad y el rol que cumple el buen trato en la construcción de una experiencia turística memorable.
El Taller 2, "Resolución de Conflictos y Gestión de la Experiencia del Visitante", se centró en el manejo de las emociones y la comunicación asertiva en situaciones de tensión o inconformidad. Los participantes analizaron casos prácticos relacionados con la atención a visitantes y trabajaron estrategias para resolver conflictos de manera constructiva, con el fin de garantizar una experiencia positiva y acogedora para el turista.

Módulo 2. Turismo Accesible, Información y Normatividad
También se completó el Módulo 2: Turismo Accesible,

Información y Normatividad, compuesto por los talleres "Introducción al Turismo Accesible y Tipos de Accesibilidad" (Taller 3) y "Normatividad Legal en Turismo Inclusivo" (Taller 4).
En el Taller 3, los participantes conocieron los conceptos fundamentales del turismo accesible y realizaron un diagnóstico participativo de accesibilidad en el municipio, en el que se identificaron tres componentes principales:
Accesibilidad física: relacionada con la infraestructura, la movilidad y los espacios públicos del municipio.
Accesibilidad comunicacional: enfocada en los medios de información, señalización y orientación para los visitantes.
Accesibilidad actitudinal: que aborda la disposición, empatía y apertura del personal y la comunidad frente a las personas con discapacidad.
El Taller 4 permitió comprender el marco normativo que sustenta la accesibilidad en el turismo, revisando la Ley General de Turismo (Ley 2068 de 2020), el Decreto 468 de 2022 —que establece el Sello de Accesibilidad e Inclusión Universal—, y la Norma Técnica Sectorial NTS–003, que regula las condiciones de accesibilidad en la prestación de servicios turísticos. Los asistentes discutieron cómo aplicar estas normas en sus emprendimientos o actividades productivas, fortaleciendo así su compromiso con un turismo incluyente y sostenible.

En el mes de octubre, se tiene desarrollo completo el Módulo 3: Emprendimiento y Registro Nacional de Turismo, que incluye el Taller 5, "Diseño y Desarrollo del Emprendimiento Turístico" y el Taller 6 "Creatividad e Innovación en el Emprendimiento Turístico", orientados a identificar las características del producto o servicio turístico que ofrece cada participante, su cliente ideal, las oportunidades de mejora y las estrategias para fortalecer la visibilidad de sus emprendimientos.

Asimismo, se dio inicio del Módulo 4: Prácticas en Atractivos Turísticos Seleccionados, el cual busca que los participantes apliquen los conocimientos adquiridos en los módulos anteriores en escenarios reales de atención al visitante.
En el caso de Villamaría, estas prácticas se desarrollarán en dos espacios significativos del territorio:
1. Un recorrido histórico por el municipio y sus veredas aledañas, que permitirá comprender la riqueza cultural y patrimonial de la región.
2. Una experiencia en el prestador de servicios turísticos Colina de Cristal.

Estas actividades contaron con el acompañamiento técnico y logístico de la oficina de turismo del municipio, garantizando que las prácticas se conviertan en espacios formativos, vivenciales y de fortalecimiento de las competencias adquiridas durante el proceso.

- **MUNICIPIO DE CHINCHINA**

	A la fecha del 31 de octubre de 2025, el conviniente realizo en el municipio de Chinchiná se ha avanzado de manera significativa en la ejecución del Proyecto de Turismo Inclusivo, cumpliendo con los módulos de formación establecidos en el cronograma y fortaleciendo las competencias de los participantes en temas de atención al cliente, accesibilidad, normatividad y emprendimiento turístico inclusivo. Módulo 1. Atención al Cliente en Turismo Se desarrolló en su totalidad el Módulo 1: Atención al Cliente en Turismo, conformado por dos talleres de carácter teórico-práctico. El Taller 1, "Principios de Atención al Cliente en el Turismo", tuvo como propósito fortalecer las habilidades de comunicación, empatía y servicio de los participantes. A través de ejercicios participativos y reflexiones guiadas, se enfatizó la importancia del buen trato, la actitud positiva y la amabilidad como factores determinantes en la satisfacción del visitante y en la imagen del destino turístico. El Taller 2, "Resolución de Conflictos y Gestión de la Experiencia del Visitante", abordó herramientas para la gestión emocional y la comunicación asertiva en la atención al cliente. Los participantes identificaron los principales conflictos que pueden surgir en la interacción con los turistas y aprendieron estrategias para convertir las dificultades en oportunidades de mejora. Se destacó la relevancia de gestionar la experiencia del visitante desde la empatía, la comprensión y el respeto por la diversidad. Módulo 2. Turismo Accesible, Información y Normatividad También se completó el Módulo 2: Turismo Accesible, Información y Normatividad, compuesto por los talleres "Introducción al Turismo Accesible y Tipos de Accesibilidad" (Taller 3) y "Normatividad Legal en Turismo Inclusivo" (Taller 4). En el Taller 3, los asistentes reflexionaron sobre los principios del turismo accesible e identificaron las barreras que existen en el municipio para garantizar la participación plena de las personas con discapacidad. El diagnóstico local permitió clasificar los hallazgos en tres dimensiones: Accesibilidad física: relacionada con los espacios públicos, el transporte y la infraestructura turística. Accesibilidad comunicacional: referida a la disponibilidad de información clara, señalización adecuada y medios de orientación accesibles. Accesibilidad actitudinal: vinculada con la empatía, la disposición y la apertura de la comunidad frente a la atención a personas con discapacidad. El Taller 4 profundizó en el marco legal que rige la inclusión en el turismo, incluyendo la Ley General de Turismo (Ley 2068 de 2020), el Decreto 468 de 2022 — que establece el Sello de Accesibilidad e Inclusión Universal— y la Norma Técnica Sectorial NTS–003, orientada a garantizar condiciones de accesibilidad en	

COPIA CONTROLADA

los servicios turísticos. Los participantes reconocieron la importancia de aplicar estas normas en sus emprendimientos, proyectos o actividades turísticas, contribuyendo así a un turismo más equitativo y sostenible.

Módulo 3. Emprendimiento y Registro Nacional de Turismo
Para el mes de octubre, se desarrolló el Módulo 3: Emprendimiento y Registro Nacional de Turismo, que comprende los talleres "Diseño y Desarrollo del Emprendimiento Turístico" y "Creatividad e Innovación en el Emprendimiento Turístico". Este módulo tuvo como propósito fortalecer las capacidades de los participantes en temas de planificación, identidad de marca, segmentación de clientes, innovación y formalización de emprendimientos turísticos, especialmente aquellos liderados por personas con discapacidad y cuidadores.

Módulo 4. Prácticas en Atractivos Turísticos Seleccionados
De igual forma, en el mes de octubre de 2025 se desarrolló la primera salida pedagógica del Módulo 4: Prácticas en Atractivos Turísticos Seleccionados, que permitió a los participantes aplicar los conocimientos adquiridos en contextos reales de atención al visitante.
En el caso del municipio de Chinchiná, se realizarán dos salidas académicas:
1. Una práctica en el Centro Histórico del municipio, donde los participantes realizarán un recorrido guiado para conocer los principales puntos de interés, su valor patrimonial y su potencial como atractivo turístico accesible.
2. Una visita a una finca cafetera, que permitirá comprender el proceso productivo del café, reconocer su importancia cultural y aprender sobre las oportunidades del turismo rural y experiencial como estrategia de inclusión y sostenibilidad.

Estas prácticas contaron con el apoyo logístico y acompañamiento de la Oficina de Turismo y la Policía de Turismo del municipio de Chinchiná, garantizando la seguridad, orientación y éxito de las actividades programadas.
El objetivo principal de este módulo es que los participantes pongan en práctica las habilidades adquiridas durante los módulos previos, fortaleciendo su desempeño en atención al cliente, accesibilidad, emprendimiento y promoción turística del territorio.

- **MUNICIPIO DE NEIRA**

Hasta la fecha del 31 de octubre de 2025, el conviniente llevo a cabo en el municipio de Neira se ha avanzado de manera satisfactoria en el cumplimiento del Proyecto de Turismo Inclusivo, con la ejecución de los módulos 1, 2 y 3 del plan de formación, y con la programación del taller 2 del módulo 4 para el mes de noviembre del presente año.

Módulo 1. Atención al Cliente en Turismo

Durante este módulo, los participantes fortalecieron sus competencias en atención al visitante desde un enfoque de respeto, empatía y comunicación efectiva.
En el Taller 1, "Principios de Atención al Cliente en el Turismo", se promovió la reflexión sobre la importancia del servicio de calidad y la hospitalidad como pilares fundamentales del turismo inclusivo. A través de dinámicas participativas, se abordaron temas como la escucha activa, la empatía y el trato digno hacia todas las personas, independientemente de sus condiciones o capacidades.

El Taller 2, "Resolución de Conflictos y Gestión de la Experiencia del Visitante", permitió a los asistentes identificar las principales situaciones de conflicto que pueden presentarse en el contexto turístico y proponer estrategias para resolverlas de manera asertiva. Se destacó la relevancia de brindar soluciones basadas en el respeto, la amabilidad y la búsqueda del bienestar del visitante, fortaleciendo así la imagen positiva del municipio como destino accesible e inclusivo.

Módulo 2. Turismo Accesible, Información y Normatividad

En el segundo módulo, el conviniente trabajó sobre los principios del turismo accesible y las condiciones necesarias para garantizar que todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad, puedan disfrutar de los servicios y atractivos turísticos en igualdad de condiciones.

El Taller 3, "Introducción al Turismo Accesible y Tipos de Accesibilidad", permitió realizar una caracterización del nivel de accesibilidad del municipio de Neira, identificando avances y desafíos en materia de accesibilidad física, comunicacional y actitudinal.
Los participantes reflexionaron sobre la importancia de adaptar espacios, información y actitudes para eliminar las barreras que limitan la participación plena en las experiencias turísticas.

El Taller 4, "Normatividad Legal en Turismo Inclusivo", abordó el marco normativo que regula la actividad turística desde la perspectiva de la inclusión. Se revisaron la Ley General de Turismo (Ley 2068 de 2020), el Decreto 468 de 2022 (que crea el Sello de Accesibilidad e Inclusión Universal) y la Norma Técnica Sectorial NTS–003, destacando la importancia de su aplicación práctica en los emprendimientos locales y en la gestión del turismo municipal.

Módulo 3. Emprendimiento y Registro Nacional de Turismo

El Módulo 3: Emprendimiento y Registro Nacional de Turismo se encuentra programado para el mes de noviembre de 2025.

Este módulo tiene como propósito fortalecer las capacidades empresariales de los participantes, brindándoles herramientas para el diseño, formalización y promoción de sus proyectos turísticos.
Se abordaron temas como la creación de productos turísticos inclusivos, la gestión administrativa y financiera de los emprendimientos, la innovación, el marketing digital y los pasos para la inscripción en el Registro Nacional de Turismo (RNT).

Módulo 4. Prácticas en Atractivos Turísticos Seleccionados

De igual manera, el Módulo 4, correspondiente a las salidas pedagógicas o prácticas en campo, se terminará de desarrollar durante el mes de noviembre de 2025.
Estas prácticas permitirán que los participantes apliquen de forma vivencial los conocimientos adquiridos durante los módulos anteriores, interactuando directamente con el entorno turístico del municipio.

En Neira, las prácticas se programaron con dos prestadores de servicios turísticos locales, los cuales hacen parte de la ruta "Turisteando por Neira", un recorrido que promueve los atractivos naturales, culturales y gastronómicos del municipio.
Durante estas jornadas, los participantes tendrán la oportunidad de conocer de primera mano las experiencias turísticas ofertadas, observar buenas prácticas de atención al visitante, y proponer mejoras orientadas a fortalecer la accesibilidad, la inclusión y la sostenibilidad turística del territorio.

Estas actividades contaron con el acompañamiento de la Oficina de Turismo del municipio de Neira y el respaldo institucional del proyecto, asegurando un proceso formativo integral, práctico y coherente con los objetivos de la estrategia de turismo inclusivo.

- **MUNICIPIO DE PALESTINA**

Hasta la fecha del 3 de octubre de 2025, en el municipio de Palestina, el conviniente ha desarrollado satisfactoriamente el proceso formativo del Proyecto de Turismo Inclusivo, cumpliendo con los objetivos planteados para los módulos 1 y 2, y con la programación de los módulos 3 y 4 para el mes de octubre de 2025.

Módulo 1. Atención al Cliente en Turismo
El Módulo 1, denominado "Atención al Cliente en Turismo", tuvo como propósito fortalecer las habilidades de servicio y la empatía en los participantes, con el fin de mejorar la experiencia de los visitantes en el municipio.

Durante el Taller 1, "Principios de Atención al Cliente en el Turismo", se abordaron los valores esenciales de la atención turística, como la hospitalidad, el respeto y la comunicación efectiva. Los asistentes reflexionaron sobre la importancia de ofrecer un servicio amable,

accesible e inclusivo, que contribuya al posicionamiento de Palestina como un destino acogedor.

En el Taller 2, "Resolución de Conflictos y Gestión de la Experiencia del Visitante", los participantes analizaron diferentes situaciones que pueden generar tensiones durante la atención al turista, aprendiendo estrategias para resolverlas con asertividad y empatía. Este taller permitió comprender que la gestión de las emociones y la actitud positiva son factores determinantes para brindar un servicio de calidad que garantice experiencias memorables.

Módulo 2. Turismo Accesible, Información y Normatividad
El Módulo 2 tuvo como eje central el turismo accesible, destacando la importancia de garantizar que todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad, puedan disfrutar plenamente de los servicios turísticos.

En el Taller 3, "Introducción al Turismo Accesible y Tipos de Accesibilidad", se desarrolló una caracterización del municipio de Palestina en materia de accesibilidad, identificando las condiciones actuales en los ámbitos físico, comunicacional y actitudinal. Este diagnóstico permitió reconocer los avances del municipio, así como los retos pendientes para lograr entornos verdaderamente inclusivos.

El Taller 4, "Normatividad Legal en Turismo Inclusivo", profundizó en la legislación vigente relacionada con la inclusión en el turismo, como la Ley General de Turismo (Ley 2068 de 2020), el Decreto 468 de 2022 y la Norma Técnica Sectorial NTS–003. Los participantes discutieron sobre la necesidad de aplicar estas normas en los emprendimientos turísticos locales, promoviendo la formalización, la accesibilidad y la calidad en la prestación de los servicios.

Módulo 3. Emprendimiento y Registro Nacional de Turismo
El Módulo 3, "Emprendimiento y Registro Nacional de Turismo", se desarrolló en el mes de octubre.
Su objetivo fue fortalecer las capacidades empresariales de los participantes mediante el diseño de productos turísticos inclusivos, la identificación de su cliente ideal, la definición de estrategias de promoción y el conocimiento de los requisitos para formalizarse a través del Registro Nacional de Turismo.

Los talleres de este módulo, "Diseño y Desarrollo del Emprendimiento Turístico" y "Creatividad e Innovación en el Emprendimiento Turístico", permitieron que los emprendedores reconozcan su potencial, consoliden sus ideas de negocio y desarrollen propuestas sostenibles y accesibles que fortalezcan la oferta turística del municipio.

Módulo 4. Prácticas en Atractivos Turísticos

COPIA CONTROLADA

	Seleccionados Finalmente, el Módulo 4, correspondiente a las prácticas o salidas pedagógicas en atractivos turísticos, está programado para terminarse de desarrollar en el mes de noviembre. Estas actividades buscan que los participantes apliquen en campo los conocimientos adquiridos durante la formación, fortaleciendo su capacidad de observación, análisis y atención al visitante. En el municipio de Palestina, se han programado dos prácticas principales: 1. Recorrido por el Centro Histórico del municipio, donde se explorará la historia local, los puntos emblemáticos y el patrimonio cultural de Palestina. 2. Visita al Centro Vacacional La Rochela, espacio que permitirá observar y analizar la atención al turista, la gestión del servicio y las condiciones de accesibilidad del lugar. Estas salidas se realizarán con el acompañamiento de la Oficina de Turismo del municipio, garantizando la orientación técnica y la seguridad de los participantes. Además, se espera que estas experiencias fortalezcan la relación entre la comunidad, los prestadores de servicios turísticos y las instituciones locales comprometidas con la construcción de un turismo más inclusivo y sostenible	
OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 4 Promover la creación de asociatividad, a través de la realización de capacitaciones en media jornada para mínimo 30 personas en los 5 municipios. (1 capacitación por municipios para un total de 5) Requisitos y puntos críticos de la asociatividad -Proceso y etapas de la asociatividad-Preparación de la estrategia-Puestos de enlaces-Producción del servicio turístico -Asociatividad vertical. -Justificación de la intervención pública **-Organización** Metodología: Participativa, práctica y reflexiva.	El 14 de octubre de 2025, en conviniente llevó a cabo en la Casa de la Cultura del Barrio San José de Manizales el Taller de Fortalecimiento de la Asociatividad, con la participación de cinco personas. La actividad se desarrolló siguiendo un método lógico y estructurado, que permitió abordar de manera ordenada los conceptos fundamentales de la asociatividad y su aplicación en los emprendimientos locales. Durante el taller se exploraron los principios que sustentan la formación de asociaciones, así como las etapas y requisitos necesarios para organizarse de manera eficiente. Se fomentó la reflexión sobre la importancia del trabajo colaborativo, la planificación conjunta y la gestión de recursos compartidos para potenciar la sostenibilidad y competitividad de los emprendimientos turísticos. El enfoque metodológico combinó exposiciones teóricas con ejercicios prácticos que facilitaron la comprensión de los conceptos y su aplicación directa en la realidad de los participantes. La jornada concluyó con un espacio de diálogo y acuerdos sobre cómo continuar fortaleciendo la asociatividad entre los emprendedores, promoviendo la cooperación y la integración comunitaria como base del desarrollo turístico inclusivo.	100%

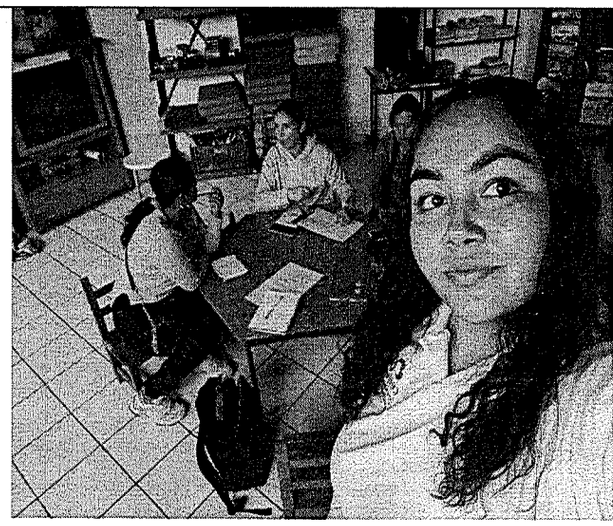


El 15 de octubre de 2025, el conviniente desarrolló en el municipio de Neira el Taller de Fortalecimiento de la Asociatividad, con la participación de 11 personas. La actividad tuvo como objetivo consolidar los conocimientos y habilidades de los participantes en torno a la organización y gestión de asociaciones, entendidas como herramientas estratégicas para el desarrollo de emprendimientos turísticos inclusivos.

Durante el taller se abordaron los principios fundamentales de la asociatividad, los tipos de asociaciones posibles, las etapas de constitución, los requisitos legales y administrativos, así como la importancia de la cooperación y el trabajo en equipo para alcanzar objetivos comunes. La metodología aplicada fue estructurada y participativa, combinando exposiciones teóricas con ejercicios prácticos que permitieron a los asistentes identificar fortalezas y áreas de mejora en sus propios grupos o iniciativas.

Además, se enfatizó la planificación estratégica dentro de la asociatividad, resaltando cómo la organización conjunta facilita la gestión de recursos, la negociación de oportunidades y la consolidación de proyectos turísticos que beneficien a todos los integrantes. Los participantes pudieron realizar análisis de casos, simular la toma de decisiones en grupo y establecer acuerdos iniciales para mejorar la coordinación y cooperación entre sus emprendimientos.

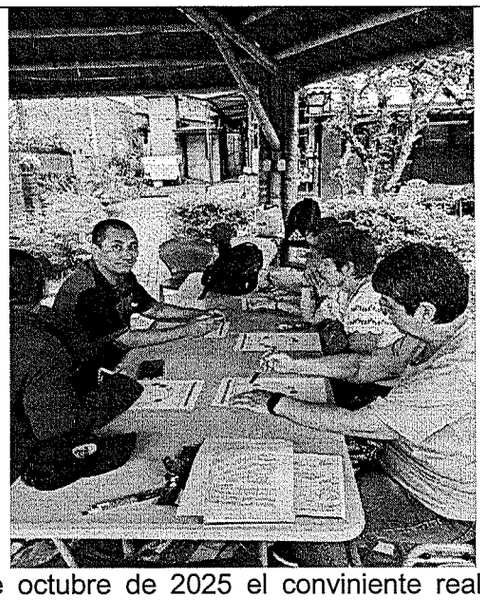
El taller concluyó con un espacio de reflexión donde los asistentes asumieron compromisos de seguir fortaleciendo la asociatividad, fomentando la colaboración, la comunicación efectiva y la planificación conjunta, con el fin de consolidar un turismo inclusivo, sostenible y organizado en el municipio de Neira.



El 28 de octubre de 2025, el conviniente llevó a cabo en el municipio de Villamaría, en el Instituto de Aprendizaje Laura Pinzón, la capacitación sobre asociatividad, con la participación de 17 personas. Durante esta jornada se implementó el módulo de asociatividad, siguiendo la metodología estructurada y participativa que combina exposiciones teóricas con actividades prácticas y dinámicas de grupo.

Los participantes pudieron explorar los principios y etapas de la asociatividad, identificar los requisitos legales y organizativos, y comprender la importancia de la cooperación y la coordinación para el fortalecimiento de emprendimientos turísticos inclusivos. Se realizaron ejercicios prácticos de planificación, toma de decisiones y definición de objetivos comunes, así como análisis de casos que permitieron aplicar los conceptos en escenarios reales y concretos.

El módulo también incluyó espacios de reflexión y diálogo, donde los asistentes compartieron experiencias, plantearon dudas y establecieron compromisos para mejorar la organización y colaboración en sus grupos o proyectos. La capacitación concluyó reforzando la idea de que la asociatividad es una herramienta estratégica para la sostenibilidad, la innovación y la competitividad dentro del sector turístico local, fomentando la integración comunitaria y el desarrollo de iniciativas inclusivas.



El 30 de octubre de 2025 el conviniente realizó en el Parque Principal de Palestina, en el Café del Parque, la capacitación-taller sobre asociatividad, con la participación de una persona inscrita en el proyecto. Esta actividad tuvo como propósito profundizar en el conocimiento y la práctica de la asociatividad, brindando herramientas concretas para la organización y fortalecimiento de emprendimientos turísticos inclusivos.

La metodología aplicada fue práctica y dinámica, basada en el aprendizaje activo y la participación directa del asistente. Se inició con una actividad de diagnóstico, en la que se identificaron los niveles de conocimiento previos sobre asociatividad y la experiencia de la persona en la gestión de grupos o proyectos colaborativos. Posteriormente, se presentaron los principios fundamentales de la asociatividad, haciendo énfasis en la cooperación, la toma de decisiones conjunta, la planificación estratégica y la gestión de recursos compartidos.

Durante el taller se realizaron ejercicios prácticos de simulación, en los que se abordaron situaciones reales relacionadas con la coordinación de un grupo de emprendimiento turístico, la asignación de roles, la resolución de conflictos y la definición de objetivos comunes. Estas dinámicas permitieron que el participante identificara fortalezas, áreas de mejora y estrategias para aplicar en sus propios proyectos.

Asimismo, se incluyó un espacio de análisis de casos, donde se revisaron ejemplos de asociaciones exitosas dentro del sector turístico y se discutieron los factores que contribuyen a su sostenibilidad y efectividad. Finalmente, se dedicó un momento para planificación individual, en el que el participante elaboró un esquema de acción para fortalecer la organización y colaboración en su emprendimiento, integrando aspectos de comunicación, coordinación y seguimiento de actividades.

La capacitación concluyó con la reflexión sobre la importancia de la asociatividad como herramienta

COPIA CONTROLADA

estratégica para potenciar la innovación, la competitividad y la inclusión dentro del sector turístico local, brindando al participante recursos prácticos que pueden implementarse de manera inmediata en su proyecto.



El 30 de octubre de 2025, el conviniente desarrolló en Chinchiná, en las instalaciones de Nativos, la capacitación-taller sobre asociatividad. La jornada tuvo como objetivo brindar herramientas prácticas y teóricas para fortalecer la capacidad de organización, cooperación y gestión de emprendimientos turísticos inclusivos, promoviendo el trabajo colaborativo y la sostenibilidad de los proyectos locales.

La metodología aplicada fue interactiva y vivencial, combinando exposiciones breves con ejercicios prácticos diseñados para estimular la reflexión y la resolución de problemas reales en el contexto de la asociatividad. La sesión inició con una actividad de diagnóstico participativo, en la que los asistentes identificaron los retos y oportunidades de sus propios grupos de emprendimiento, así como las competencias necesarias para mejorar la coordinación y eficiencia dentro de una asociación.

A continuación, se abordaron los principios, ventajas y mecanismos de funcionamiento de la asociatividad, incluyendo la planificación de actividades conjuntas, la asignación de roles según habilidades y la toma de decisiones consensuada. Se implementaron dinámicas de simulación, en las que los participantes trabajaron en escenarios hipotéticos de coordinación de proyectos, resolución de conflictos y planificación de estrategias colectivas, fomentando la aplicación práctica de los conceptos.

El taller también incluyó análisis de casos reales de asociaciones exitosas en el ámbito turístico, evaluando los factores que contribuyen a su sostenibilidad, innovación y eficiencia. Posteriormente, los participantes elaboraron planes de acción individuales y grupales, con estrategias específicas para mejorar la organización, comunicación y gestión de recursos dentro de sus emprendimientos, considerando aspectos de inclusión, participación y viabilidad económica.

COPIA CONTROLADA

	Finalmente, se abrió un espacio de reflexión y retroalimentación donde los asistentes compartieron aprendizajes, experiencias y compromisos concretos para aplicar los conocimientos adquiridos en sus proyectos turísticos. La actividad permitió fortalecer la capacidad estratégica de los participantes, incentivando la creación de asociaciones más resilientes, colaborativas y orientadas al desarrollo de un turismo inclusivo, innovador y sostenible en Chinchiná.  **INDICADOR:** Promover la creación de asociatividad, a través de la realización de capacitaciones en media jornada para 30 personas en los 5 municipios. **META:** 1 capacitación Por municipio para un total de 5 capacitaciones en los 5 municipios **AVANCES/RESULTADOS.** 1 capacitación Por municipio para un total de 5 capacitaciones en los 5 municipios.	
OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 5 Fortalecimiento del sector turístico en turismo inclusivo **5.1:** Realizar talleres de asistencia técnica para el cumplimiento de los estándares de norma internacional de turismo accesible en mínimo cinco municipios de la región Centro Sur de Caldas DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: 1: Actividad previa de convocatoria y motivación 2: Gestión espacio estratégico 3: taller de sensibilización en turismo accesible **Nota:** Se realizará un taller en 3 empresas por municipios para un total de 15 empresas en los 5 municipios.	El conviniente manifiesta que como parte de las acciones proyectadas dentro del marco del proyecto Conecta Sur: turismo y emprendimiento inclusivo, se encuentra programada la realización de talleres de ciencia técnica orientados al cumplimiento de los estándares de la norma internacional de turismo accesible. Esta actividad está prevista para ejecutarse durante el mes de noviembre de 2025, y se desarrollará en un mínimo de cinco municipios de la región centro-sur del departamento de Caldas. El objetivo de estos talleres es fortalecer las capacidades técnicas de actores locales, prestadores de servicios turísticos y emprendedores, promoviendo la implementación de criterios de accesibilidad universal en los destinos turísticos del territorio. La metodología incluirá espacios de formación, análisis de casos y ejercicios prácticos para facilitar la apropiación de la normativa y su aplicación contextualizada. Como cierre de esta etapa de trabajo conjunto, se tiene programada la realización del evento Pitch de	0%

COPIA CONTROLADA

	Oportunidades durante el mes de noviembre de 2025. Este espacio busca visibilizar los avances del proyecto, compartir experiencias significativas y generar oportunidades concretas de articulación, visibilidad y sostenibilidad para los emprendimientos participantes. El evento contará con la participación de emprendedores, entidades públicas y privadas, y otros actores relevantes del ecosistema turístico y de inclusión social, consolidando así un cierre con proyección hacia el futuro.	
OBLIGACIÓN CONTRACTUAL No. 6 Actividad de cierre: pitch de oportunidades emprendimiento en turismo inclusivo. **6.1:** Facilitar un espacio de encuentro donde los emprendedores presentan sus propuestas a empresas del sector, con el propósito de generar alianzas estratégicas que impulsen el crecimiento, asociatividad y sostenibilidad de sus emprendimientos.	El conviniente manifiesta, como cierre de esta etapa de trabajo conjunto, se tiene programada la realización del evento Pitch de Oportunidades durante el mes de noviembre de 2025. Este espacio busca visibilizar los avances del proyecto, compartir experiencias significativas y generar oportunidades concretas de articulación, visibilidad y sostenibilidad para los emprendimientos participantes. El evento contará con la participación de emprendedores, entidades públicas y privadas, y otros actores relevantes del ecosistema turístico y de inclusión social, consolidando así un cierre con proyección hacia el futuro.	0%

OBSERVACIONES:

El suscrito supervisor HACE CONSTAR:

Que el contratista, ha cumplido con el objeto del contrato y se autoriza el pago del acta Nro. [1] , lo anterior con lo establecido en la Ley 80 de 1993 y el manual de contratación para la Gobernación de Caldas, resolución Nro. 0059 del219 de marzo del 2019, además se verificó que el contratista cumplió con lo establecido en la Ley Nro. 789 de 2002.

Por lo anterior puede ordenarse el respectivo pago.

NOMBRE DEL SUPERVISOR	ALEXANDER SANCHEZ NIETO
FIRMA	
NOMBRE DEL SUPERVISOR	JUAN CARLOS OSPINA MÉNDEZ
FIRMA	