CONVENIO DE ASOCIACIÓN NO. 4220
ENTRE LA ALCALDÍA DE PEREIRA Y LA CORPORACIÓN PROSPÉRITAS

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD
DIRECCIÓN OPERATIVA DE COMPETITIVIDAD CTEI
PROYECTO INTERCLÚSTER DE TURISMO
OCTUBRE – DICIEMBRE 2025

ENTREGABLE 21:
Informe con la identificación y priorización de los principales proyectos estratégicos de la Iniciativa Clúster COMFORT HEALTH

El presente documento se elabora en el marco del Proyecto Interclúster de Turismo de Pereira Región, con base en el Convenio de Asociación No. 4220, celebrado entre la Alcaldía de Pereira (a través de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad) y la Corporación Prosperitas.

Este informe, como parte de la fase de Estructuración de la Estrategia Competitiva y la Hoja de Ruta, detalla la identificación y priorización de proyectos esenciales para la consolidación de la región como un destino de referencia en el segmento de turismo médico y bienestar.

La metodología de trabajo empleada incluye la realización de talleres participativos con los actores vinculados al clúster, actividad contemplada en el Plan de Trabajo para la concertación de la estrategia competitiva y la Hoja de Ruta.

Estos encuentros son fundamentales para validar la propuesta de valor, los segmentos de mercado de mayor atractivo y la estructuración del Plan de Acción Estratégico, asegurando una hoja de ruta con respaldo empresarial e institucional.

El análisis y la concertación con los actores del Clúster Comfort Health han derivado en una estructuración programática centrada en tres (3) líneas de acción estratégicas, con un total de diez (10) proyectos prioritarios. Estos proyectos están diseñados para elevar la

competitividad del clúster y maximizar su potencial de atracción en mercados internacionales clave, tal como se detalla en el entregable del Plan de Trabajo: "Informe con la identificación y priorización de los principales proyectos estratégicos de la Iniciativa Clúster".

LÍNEA 1. Marketing y Posicionamiento de la Oferta Turística en Salud y Bienestar

Objetivo general: Fortalecer el reconocimiento regional, nacional e internacional del Clúster de Turismo de Salud y Bienestar de Pereira Región como destino competitivo en turismo médico, bienestar y retiro, aumentando la atracción de pacientes/visitantes y articulando la marca territorial.

1.1. Programa de Marca “Pereira lo Tiene: Salud & Bienestar”

Área de Construcción y Lanzamiento: Desarrollo de una narrativa, identidad visual y mensajes diferenciadores que proyecten confianza y calidad. Creación de un portafolio consolidado del clúster que incluya procedimientos, centros médicos, clínicas de bienestar, alojamientos y proveedores. Diseño de material promocional de alto impacto (brochures, videos, landing page) alineado estratégicamente con la marca país y marca ciudad.

1.2. Campañas Digitales y Relaciones con Operadores Internacionales

Área de Promoción: Ejecución de acciones de promoción dirigidas a mercados clave como EE. UU., Panamá, República Dominicana, México y Chile. Esto incluye publicidad digital segmentada por servicio (turismo médico, bienestar, retiro), organización de webinars y ruedas de relacionamiento virtual con brokers internacionales, y participación activa en ferias y misiones comerciales especializadas (ej. FITUR, WTTC, Medical Travel Summit). Además, se deben establecer acuerdos de colaboración con aseguradoras y agencias médicas internacionales.

1.3. Programa de Reputación y Seguridad Sanitaria

Área de Confianza y Calidad: Implementación de protocolos de bioseguridad unificados para todos los miembros del clúster. Promoción y asistencia técnica para la certificación de buenas prácticas (ICONTEC, Joint Commission friendly). Desarrollo e implementación de estrategias activas de manejo de reputación online y herramientas de respuesta rápida para atender consultas y situaciones de usuarios internacionales.

LÍNEA 2. Fortalecimiento Empresarial e Innovación de Experiencias en Salud y Bienestar

Objetivo general: Elevar la calidad, competitividad e innovación de las empresas del clúster para ofrecer experiencias integrales, diferenciadas y de alto valor agregado al turista de salud.

2.1. Programa de Innovación en Servicios Integrados (Paquetes y Experiencias)

Área de Diseño de Producto: Desarrollo de rutas y paquetes integrados de servicios que cubran el ciclo completo: "pre–operatorio, post–operatorio y wellness". Esto requiere la integración con el clúster de gastroentretenimiento para ofrecer experiencias complementarias y la creación de paquetes corporativos para ARL y aseguradoras. Incluye la validación piloto de los productos diseñados con pacientes internacionales.

2.2. Centro de Desarrollo Empresarial en Turismo de Salud

Área de Capacitación y Estándares: Establecimiento de un centro para la formación especializada de clínicas, centros estéticos, hoteles y operadores en estándares internacionales. Las acciones incluyen capacitaciones en servicio al paciente internacional y bilingüismo, asistencia técnica para el logro de acreditaciones y certificaciones, mentorías con expertos internacionales de turismo médico, y la oferta de diplomados en alianza con universidades locales.

2.3. Programa de Transformación Digital en Turismo de Salud y Bienestar

Área de Adopción Tecnológica: Diagnóstico digital y acompañamiento tecnológico a las empresas para la implementación de un CRM especializado para turismo médico. Desarrollo y uso de sistemas de agendamiento internacional y telemedicina. Entrenamiento especializado en analítica de datos y optimización de la experiencia del usuario (UX) para mejorar procesos y fidelización.

2.4. Laboratorio de Innovación en Bienestar y Economía Plateada

Área de Desarrollo de Nichos: Enfoque en el desarrollo de nuevos servicios para atender a turistas mayores, jubilados (retiro) y pacientes de larga estancia. Incluye el diseño de programas de cuidado integral y vida asistida, innovación en nutrición saludable, rehabilitación y movimiento. Se planea la realización de pruebas piloto de productos y servicios con aliados privados y la implementación de espacios dedicados al bienestar y centros de recuperación.

LÍNEA 3. Estrategia y Gobernanza del Destino

Objetivo general: Consolidar un modelo de gobernanza sólido, articulado con sectores productivos, academia, gobierno y clústeres aliados, asegurando sostenibilidad, calidad y coordinación del destino de salud y bienestar.

3.1. Mesa Interclúster Salud – Gastroentretenimiento – Turismo

Área de Articulación Estratégica: Fomento de alianzas de proveedores (hoteles, operadores, transporte) y el diseño de rutas turísticas integradas que combinen salud, bienestar y entretenimiento. Realización de mesas de trabajo trimestrales para la innovación conjunta y el diseño de una oferta unificada para mercados internacionales.

3.2. Plan de Sostenibilidad Ambiental, Social y Laboral

Área de Responsabilidad Corporativa y Formación: El Plan de Sostenibilidad Ambiental, Social y Laboral articula las políticas de responsabilidad corporativa y la mejora del capital

humano. Este proyecto abarca el desarrollo de estrategias para una operación verde en las empresas de salud, como el manejo adecuado de residuos. En el ámbito social y laboral, se centra en la formación de talento especializado con énfasis en bilingüismo, servicio hospitalario y cuidado del adulto mayor, buscando la formalización del empleo digno. Esta iniciativa alinea las prácticas del clúster con los estándares de salud y los principios del turismo responsable.

Conclusiones y Recomendaciones

El foco estratégico de la Iniciativa Clúster Comfort Health se centra en tres pilares que cubren desde la imagen exterior hasta la calidad operativa interna: Marketing, Fortalecimiento Empresarial y Gobernanza del Destino. Esta arquitectura asegura un desarrollo coordinado del ecosistema.

La línea de **Marketing y Posicionamiento** es fundamental, con el proyecto de Marca " **Pereira lo Tiene: Salud & Bienestar**" como ancla. El desarrollo de una identidad visual consistente y la segmentación de campañas digitales en mercados internacionales como EE. UU. y México, se consideran acciones de alta prioridad para generar tracción inmediata en la demanda.

El proyecto 1.3, **Programa de Reputación y Seguridad Sanitaria**, es clave para la competitividad internacional. La implementación de protocolos unificados y la búsqueda de certificaciones internacionales de calidad elevan la percepción de confianza y mitigan riesgos para el paciente/visitante.

La **Innovación y Fortalecimiento Empresarial** está bien abordada a través del proyecto 2.1, **Programa de Innovación en Servicios Integrados**. La creación de paquetes de alto valor agregado (*pre-operatorio*, *post-operatorio y wellness*) es la vía más expedita para pasar de la oferta de servicios aislados a la provisión de experiencias integrales de destino.

El proyecto 2.4, **Laboratorio de Innovación en Bienestar y Economía Plateada**, identifica correctamente un nicho con potencial de crecimiento sostenido. El enfoque en servicios

para el turista mayor y de retiro es una apuesta diferenciadora que capitaliza la calidad de vida y el clima de la región.

La **Estrategia y Gobernanza del Destino** requiere especial atención. El proyecto 3.1, **Mesa Interclúster Salud – Gastroentretenimiento – Turismo**, es necesario para que la oferta regional se perciba como un solo producto de valor agregado, evitando la fragmentación de la experiencia del visitante.

La implementación del **Sistema Unificado de Calidad del Destino** (3.2) y el **Plan de Sostenibilidad y Talento Humano** (3.3) son esenciales para la madurez del clúster. Estos proyectos garantizan que el crecimiento en la demanda no comprometa los estándares de servicio y la base de talento especializado necesaria para mantener la promesa de valor.