

Plan de Sostenibilidad Turística: FONDOTUR

Experiencia: "Letras al Vapor"

1. Diagnóstico Situacional: Balance de Hallazgos

El presente Plan de Sostenibilidad se fundamenta en un ejercicio diagnóstico integral que cruza la información de la Matriz de Sostenibilidad Turística con las observaciones técnicas recopiladas in situ durante la visita de validación del pasado 20 de diciembre. Este análisis, que arrojó una calificación global de 3.75/5.0, permitió evaluar el desempeño de la ruta bajo criterios ambientales, socioculturales y económicos, identificando brechas de cumplimiento y fortalezas estructurales.

Fortalezas Consolidadas

Son los pilares que hacen única a la experiencia y que obtuvieron puntajes altos y reconocimiento:

- **Impacto Social y Género:** La operación destaca por estar liderada por mujeres que viven en el territorio. Esto cumple con la promesa de valor de "Turismo que transforma", generando empleo digno y empoderamiento femenino en el centro histórico.
- **Cadena de Valor Local:** Existe una contratación efectiva de proveedores locales; tanto los refrigerios como el almuerzo y souvenirs provienen de negocios de la zona. Además, la alianza con la Fundación (lugar del almuerzo) refuerza la coherencia social del producto.
- **Capacidad de Carga y Respeto al Entorno:** El número de visitantes respeta la capacidad de los puntos visitados. Al ser un entorno urbano, no hay una afectación masiva a la biodiversidad, lo cual facilita la gestión del impacto físico.

Brechas y Puntos Críticos

Aspectos con puntajes bajos o alertas operativas identificadas que requieren intervención para asegurar la viabilidad:

- **Prevención Legal (Puntaje Crítico):** Ausencia total de una política visible y clara contra la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA). No se hizo mención de este tema durante el recorrido, lo cual es un riesgo legal mayor.
- **Gestión Pasiva de Residuos:** A pesar de existir puntos de disposición en la ciudad, las personas que lideran la ruta no hacen el recordatorio ni gestionan activamente la recolección. El mensaje de sostenibilidad se diluye al ser mencionado solo una vez al inicio.
- **Veracidad Narrativa:** Se identificó que, aunque la mayoría de datos son veraces, existen momentos basados en la especulación. Esto compromete la calidad educativa de un tour que se vende como literario e histórico.
- **Viabilidad Financiera:** Existe una alerta sobre si el precio cubre realmente los costos y deja un margen de ganancia adecuado para todos los involucrados (artistas, guías, alimentación).

2. Plan de Acción Estratégico

Eje 1: Cumplimiento Legal y Ético (Prioridad Alta)

Objetivo: Garantizar la protección legal de la organización y la seguridad social del entorno.

- **Implementación y Visibilidad Política ESCNNA:**

- **Acción:** Diseñar e instalar la señalética de prevención ESCNNA en el punto de encuentro y agregar el logo en todos los materiales digitales. Incluir la mención verbal obligatoria en la introducción del tour.
- **Justificación:** Es un requisito de ley que actualmente no se cumple. Al hacerlo, FONDOTUR protege a la infancia del sector y eleva su estándar de responsabilidad social empresarial.
- **Entregable:** Protocolo de bienvenida actualizado con el script legal y señalética visible.

Eje 2: Excelencia Operativa y Financiera

Objetivo: Asegurar que el modelo de negocio sea rentable y que la narrativa sea impecable.

- **Análisis de Costos Reales (Escandallo):**

- **Acción:** Realizar una revisión financiera detallada para verificar que el precio de venta cubre los honorarios de las actrices, los insumos de alta calidad (almuerzo/refrigerio) y deja utilidad para la operadora.
- **Justificación:** El diagnóstico indica la necesidad de verificar que el margen de ganancia sea adecuado para todos. Un producto excelente que no es rentable pone en riesgo la sostenibilidad de la organización a largo plazo.

- **Curaduría de Contenidos Históricos:**

- **Acción:** Crear un "Guión Maestro" validado bibliográficamente para eliminar la especulación y asegurar la veracidad de los datos entregados por los personajes.
- **Justificación:** Para una ruta basada en la literatura y la historia, la precisión es el activo más valioso. Esto elevará la percepción de calidad del cliente.

Eje 3: Coherencia Ambiental (Acción Visible)

Objetivo: Pasar del discurso a la acción en el cuidado del entorno urbano.

- **Protocolo de Gestión Activa de Residuos:**

- **Acción:** Instruir a las guías y personajes para realizar "paradas de control" breves, recordando la disposición de residuos y verificando que el grupo no deje rastro.
- **Justificación:** Actualmente, los recordatorios son insuficientes. La sostenibilidad debe ser una práctica constante durante todo el recorrido, no solo un aviso inicial.
- **Beneficio:** Refuerza la imagen de FONDOTUR como un agente de cambio cívico en La Candelaria.

3. Tablero de Indicadores (KPIs) de Seguimiento

Dimensión	Indicador de Éxito	Meta	Frecuencia
Legal	Política ESCNNA visible (física/digital) y verbalizada en el intro.	100% Cumplimiento	Permanente
Económica	Margen de utilidad neto por turista (después de pagar proveedores y staff).	> 20% (Sugerido)	Trimestral
Calidad	% de datos históricos verificados en el guión vs. especulación.	100% Verificados	Revisión Única
Ambiental	Número de recordatorios de gestión de residuos realizados durante la ruta.	Mínimo 3	Por salida
Satisfacción	Calificación promedio en encuestas de satisfacción (ya existentes).	> 4.5/5.0	Mensual