

SANTANDER PARA TODOS
Proyecto integral de investigación, caracterización, fortalecimiento, organización y promoción del
ecosistema turístico del departamento de Santander.

1. ENFOQUE GENERAL DEL PROYECTO

El proyecto SANTANDER PARA TODOS se concibe como una estrategia integral orientada a la investigación aplicada, caracterización técnica, segmentación, fortalecimiento de capacidades, organización de la información y promoción del turismo en el departamento de Santander, mediante un proceso articulado de recolección, validación, estructuración, análisis, socialización y visibilización de la oferta turística departamental.

El punto de partida del proyecto es el reconocimiento de una necesidad institucional y territorial concreta: la oferta turística de Santander es amplia, diversa y con alto potencial, pero se encuentra distribuida de forma heterogénea, con diferentes niveles de formalización, visibilidad, actualización de datos y articulación con procesos institucionales de promoción, fortalecimiento y toma de decisiones. En muchos casos, la información de los actores turísticos existe de manera fragmentada, dispersa, incompleta o sin criterios homogéneos de clasificación. Esta situación limita la capacidad del departamento para comprender integralmente su ecosistema turístico, fortalecerlo con enfoque estratégico y proyectarlo de manera competitiva a nivel regional, nacional e internacional.

En consecuencia, el proyecto no se formula únicamente como la creación de una plataforma digital.

Aunque incorpora recursos tecnológicos de base web para facilitar el levantamiento, administración, consulta y visualización de la información, su naturaleza principal corresponde a un proyecto de investigación y caracterización turística, complementado con componentes de capacitación, promoción y articulación territorial. La plataforma tecnológica es, por tanto, una herramienta de soporte al servicio del proceso, no el fin último de la intervención.

Bajo esta perspectiva, SANTANDER PARA TODOS se organiza como un sistema de trabajo que permite: i) identificar y registrar a los actores turísticos del departamento; ii) recolectar y validar información estructurada sobre su ubicación, características, capacidades, servicios y necesidades; iii) clasificar y segmentar dicha información bajo criterios técnicos; iv) capacitar a los actores para mejorar su participación, visibilidad y comprensión del proceso; v) socializar territorialmente el proyecto para garantizar apropiación y legitimidad; y vi) convertir la información consolidada en un activo útil para la promoción turística y la toma de decisiones institucionales.

El proyecto articula tres grupos funcionales de usuarios. El primero corresponde a los operadores y actores turísticos, entendidos como hoteles, hostales, glampings, agencias, guías, cocineros tradicionales, emprendimientos rurales y urbanos, transportadores, gestores culturales, organizaciones de base comunitaria, asociaciones, redes y otros prestadores o dinamizadores de la cadena de valor turística. El segundo corresponde a los usuarios finales o turistas, quienes requieren información clara, organizada, confiable y accesible para explorar destinos, comparar servicios, identificar experiencias y planear sus recorridos. El tercero corresponde a la institucionalidad, conformada por entidades públicas, equipos técnicos y actores territoriales responsables de validar información, orientar decisiones, apoyar convocatorias, estructurar políticas y utilizar el sistema como insumo para la gestión pública del turismo.

Esta lógica multiactor está explícitamente prevista en el borrador del proyecto, el cual define frentes de uso para turistas, operadores y administración.

Desde el punto de vista de la ejecución, el proyecto se estructura bajo una lógica de entregables verificables, es decir, productos concretos y medibles asociados a cada línea de trabajo. Esta decisión no es solo metodológica, sino también operativa y contractual: permite delimitar con precisión qué se ejecuta, qué se entrega, qué características mínimas debe cumplir cada producto, cuáles son sus evidencias y de qué manera se valida su cumplimiento. En ese sentido, el proyecto se formula para ser comprensible, ejecutable, supervisable y evaluable.

2. JUSTIFICACIÓN

El turismo en Santander representa una oportunidad de desarrollo económico, cultural, social y territorial. El departamento cuenta con una diversidad significativa de paisajes, experiencias, patrimonios, cocinas tradicionales, emprendimientos, expresiones comunitarias y servicios turísticos distribuidos en sus provincias. Sin embargo, el aprovechamiento estratégico de este potencial exige una base mínima de conocimiento estructurado sobre quiénes integran la oferta, en qué condiciones operan, qué servicios prestan, qué fortalezas presentan, qué brechas registran y cómo puede articularse institucionalmente su promoción.

Una política o estrategia turística departamental no puede sostenerse de manera consistente si la información sobre el sector es difusa, dispersa o débilmente estandarizada. Sin un proceso riguroso de levantamiento, clasificación y validación, la promoción se vuelve fragmentaria, la intervención pública pierde foco, las convocatorias se dificultan, el relacionamiento territorial se vuelve más lento y los operadores quedan fuera de circuitos de visibilidad y fortalecimiento.

Por ello, este proyecto se justifica en la necesidad de crear un sistema departamental de información turística útil, actualizado y territorialmente representativo, construido a partir de un trabajo de investigación aplicada y acompañado por procesos pedagógicos y promocionales. La estrategia permitirá pasar de un escenario de dispersión informativa a un escenario de organización, lectura estratégica y aprovechamiento institucional del dato turístico.

Asimismo, la justificación del proyecto se fortalece en la medida en que no se limita a producir una base de datos. Su alcance es más amplio: construye un instrumento para la promoción, genera insumos para la gestión pública, fortalece capacidades en operadores, mejora la relación entre territorio e institucionalidad y aporta a la consolidación de un modelo de turismo más organizado y competitivo para Santander.

3. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar e implementar un proyecto integral de investigación, caracterización, segmentación, capacitación, organización y promoción del turismo en el departamento de Santander, mediante la articulación de instrumentos metodológicos, acciones territoriales, herramientas tecnológicas de soporte y estrategias de divulgación, con el fin de consolidar un sistema estructurado de información turística que fortalezca la visibilidad del sector y sirva como base para la toma de decisiones estratégicas.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

4.1 Diseñar y poner en marcha una metodología de investigación aplicada al turismo que permita recolectar, registrar y validar información homogénea sobre los actores del sector turístico del departamento.

4.2 Identificar, clasificar y caracterizar actores turísticos por provincia, municipio, tipología, nivel de formalización, servicios, capacidad operativa, cobertura, necesidades y demás variables definidas metodológicamente.

4.3 Consolidar una base de datos estructurada, depurada y segmentada, acompañada de un diccionario de variables, reportes de análisis y herramientas de consulta institucional y pública.

4.4 Desarrollar procesos de capacitación virtual y socialización territorial, mediante 14 eventos virtuales y 7 eventos presenciales, orientados a garantizar apropiación, participación y uso efectivo del sistema por parte de los actores turísticos.

4.5 Implementar un espacio virtual de capacitación para operadores turísticos en el entorno de acceso de este tipo de usuario, con contenidos formativos y materiales de consulta permanente.

4.6 Desarrollar una estrategia de comunicación, divulgación y promoción que facilite la apropiación del proyecto, visibilice la oferta turística caracterizada y fortalezca el posicionamiento del turismo santandereano.

4.7 Implementar un esquema de soporte al usuario mediante correo electrónico y chat de WhatsApp, en horario de oficina de lunes a viernes, para acompañar procesos de registro, actualización, consulta y uso del sistema.

5. ALCANCE GENERAL DEL PROYECTO

El alcance del proyecto comprende, como mínimo, los siguientes resultados y procesos:

5.1 La formulación técnica y operativa del proyecto, con instrumentos, protocolos, cronograma, gobernanza y ruta de implementación.

5.2 La construcción de una matriz de actores por provincia y la consolidación de una base de datos preliminar y final de actores turísticos del departamento.

5.3 La implementación de procesos de validación, depuración y estructuración de la información, incluyendo diccionario de variables, matrices analíticas, cruces de información y mapa de actores.

5.4 El diseño y desarrollo de una herramienta digital de soporte que permita registro, administración, consulta, visualización y análisis de la información, con acceso diferenciado para actores turísticos, usuarios finales e institucionalidad. Los documentos técnicos prevén formularios dinámicos, autenticación, dashboards, fichas públicas, QR institucional, directorio digital, hosting, documentación técnica, pruebas funcionales y manual de uso.

5.5 La creación de un espacio de capacitación virtual en el front de operadores, con materiales formativos y soporte para la apropiación del sistema.

5.6 La realización de 14 eventos de socialización virtual, equivalentes a dos por cada provincia, y 7 eventos de socialización presencial, equivalentes a uno por provincia, con sus respectivas evidencias, registros de asistencia, evaluación y soportes de ejecución. La metodología original contempla jornadas de socialización, conferencias, instructivos, grabación, asistencia digital, certificación y fichas técnicas de evento, elementos que aquí se reorganizan bajo el enfoque de investigación y apropiación territorial definido por el usuario.

5.7 La producción de contenidos, piezas, recursos gráficos y audiovisuales para la comunicación del proyecto, la divulgación de la oferta y el fortalecimiento del posicionamiento turístico del departamento. El borrador contempla conceptualización creativa, identidad visual, plan de convocatoria, activación mediática y estrategia de divulgación digital y territorial.

5.8 La implementación de un sistema de soporte al usuario mediante correo electrónico y chat de WhatsApp, en horario de lunes a viernes en jornada de oficina.

5.9 La consolidación de informes de avance, informe final técnico y ejecutivo, publicación institucional de resultados y entrega formal de los productos generados.

6. POBLACIÓN OBJETIVO Y ACTORES VINCULADOS

6.1 Actores turísticos objeto de caracterización

Corresponde al conjunto de personas, organizaciones, empresas, redes, asociaciones y emprendimientos que integran la oferta o la dinámica turística del departamento. Entre ellos se incluyen, sin limitarse a estos, los prestadores de alojamiento, agencias de viajes, guías, operadores de naturaleza y aventura, cocineros tradicionales, emprendimientos gastronómicos, prestadores de transporte turístico, experiencias vivenciales, actores del turismo cultural, comunitario, religioso y ambiental, organizaciones

territoriales, redes y otros perfiles relevantes definidos metodológicamente. Los documentos base contemplan formularios adaptados a múltiples perfiles y mínimo ocho tipos de actores con lógica condicional.

6.2 Entidades e instancias institucionales

Comprende alcaldías, cámaras de comercio, institutos de turismo, secretarías, gremios y otras entidades u organizaciones que, por su relación con el sector turístico, deban participar en la socialización, validación o aprovechamiento de la información producida por el proyecto.

6.3 Usuarios finales o turistas

Corresponde al público que consultará la oferta turística organizada, filtrará servicios, explorará destinos y utilizará la información consolidada para fines de planeación, conocimiento o decisión de viaje. El borrador contempla para este perfil navegación, exploración, historial, favoritos y recomendaciones.

LÍNEA 14.1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, DIRECCIÓN GENERAL Y GOBERNANZA DEL PROYECTO

La primera línea de trabajo garantiza que el proyecto cuente con una dirección clara, una estructura interna de responsabilidades, una ruta de implementación y un sistema de seguimiento que permita controlar tiempos, resultados, riesgos y ajustes. La metodología original prevé expresamente la elaboración de un plan operativo completo, un cronograma tipo Gantt, una matriz de actores por provincia, informes ejecutivos de seguimiento y una tabla de gobernanza y control interno.

14.1.1 Entregable 1. Plan Operativo Completo del Proyecto

Objeto del entregable

Este entregable tiene por finalidad consolidar en un solo documento rector los objetivos, enfoque, fases de ejecución, componentes, metodología, recursos, productos, actores vinculados, riesgos operativos, mecanismos de articulación institucional y criterios de validación del proyecto.

Alcance

El plan operativo no es un texto introductorio ni un simple resumen. Debe constituir el documento guía que ordena la ejecución completa de la estrategia. Su alcance incluye: descripción del problema, justificación, objetivos, estructura por líneas y entregables, articulación territorial, roles generales del equipo, secuencia de trabajo, necesidades mínimas de soporte, ruta de aprobación interna y criterios de control de calidad.

Características mínimas

- a) Redacción institucional, clara y técnicamente consistente.
- b) Correspondencia plena entre objetivos, actividades, entregables y resultados.
- c) Definición explícita de fases de implementación.
- d) Inclusión de enfoque territorial por provincias.
- e) Coherencia con la lógica de investigación, caracterización, capacitación y promoción.

Resultado esperado

Un documento operativo integral que permita a cualquier supervisor, evaluador o actor externo comprender con precisión qué es el proyecto, cómo se ejecuta, qué productos genera y cómo se organiza internamente.

14.1.2 Entregable 2. Cronograma tipo Gantt

Objeto del entregable

Organizar secuencialmente el proyecto en el tiempo, asignando a cada fase y a cada entregable un periodo de ejecución, hitos de control y momentos de revisión o ajuste.

Alcance

El cronograma debe mostrar la progresión ordenada del proyecto desde la preparación metodológica hasta el cierre institucional. Debe incluir tiempos de diseño metodológico, levantamiento de información, desarrollo tecnológico, validación de datos, capacitación, eventos, divulgación, soporte e informes.

Características mínimas

- a) Estructura mensual o quincenal según necesidad de detalle.
- b) Identificación de hitos críticos.
- c) Relación entre actividades principales y entregables.
- d) Posibilidad de actualización controlada.

Resultado esperado

Una herramienta de seguimiento de ejecución que permita controlar avance, dependencias, alertas y ajustes sin perder trazabilidad.

14.1.3 Entregable 3. Matriz de actores por provincia

Objeto del entregable

Consolidar un primer mapeo estructurado de actores institucionales, sectoriales y territoriales cuya participación resulte relevante para el desarrollo del proyecto.

Alcance

La matriz de actores debe incluir, como mínimo, identificación de entidad o actor, provincia, municipio, tipología, rol dentro del proyecto, datos de contacto, nivel de relevancia y observaciones sobre su relación con la estrategia.

Características mínimas

- a) Organización por provincia.
- b) Actualización semestral o según dinámica de ejecución.
- c) Distinción entre actores turísticos objeto de caracterización y actores institucionales de articulación.

Resultado esperado

Una base de relacionamiento territorial e institucional que facilite convocatorias, socialización, validación y gestión del proyecto.

14.1.4 Entregable 4. Informes ejecutivos de seguimiento

Objeto del entregable

Registrar periódicamente el avance del proyecto, sus logros, dificultades, alertas, desviaciones y recomendaciones de ajuste.

Alcance

Cada informe debe dar cuenta del estado real de ejecución, incluyendo actividades desarrolladas, productos entregados, porcentajes de avance, novedades territoriales, participación de actores, incidencias operativas y decisiones tomadas o requeridas.

Características mínimas

- a) Periodicidad mensual.
- b) Inclusión de indicadores cualitativos y cuantitativos.
- c) Lenguaje ejecutivo y técnico.
- d) Recomendaciones operativas concretas.

Resultado esperado

Un sistema de trazabilidad documental que soporte supervisión, control y toma de decisiones de la entidad.

14.1.5 Entregable 5. Tabla de gobernanza y control interno

Objeto del entregable

Definir la estructura funcional del equipo del proyecto y los mecanismos internos de coordinación, revisión, aprobación y control.

Alcance

Debe establecer roles, responsabilidades, circuitos de información, niveles de aprobación, rutas de contingencia, manejo de incidencias, seguimiento a soporte y criterios de control de calidad.

Resultado esperado

Un esquema organizativo claro que reduzca improvisaciones y fortalezca la capacidad de respuesta del proyecto.

LÍNEA 14.2. INVESTIGACIÓN, CARACTERIZACIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA

Esta línea constituye el núcleo sustantivo del proyecto. Su objetivo es construir información de calidad sobre el ecosistema turístico de Santander, desde la definición metodológica hasta la consolidación final de una base de datos limpia, segmentada y útil para consulta, promoción y análisis.

14.2.1 Entregable 6. Plan metodológico de investigación y caracterización**Objeto del entregable**

Definir con precisión qué información se recolectará, con qué instrumentos, bajo qué categorías, con qué criterios de clasificación y mediante qué procedimientos de validación.

Alcance

El plan metodológico debe detallar: variables obligatorias y complementarias; tipologías de actor; niveles de formalización; campos de caracterización; tipos de soportes aceptados; reglas de diligenciamiento; lógica de formularios; criterios de revisión; tratamiento de inconsistencias; y estructura general del sistema de información.

Contenido mínimo

- a) Marco conceptual del proceso de caracterización.
- b) Tipologías y subtipologías de actores.
- c) Variables territoriales, operativas, comerciales y de fortalecimiento.
- d) Definición de instrumentos de captura.
- e) Protocolo de validación y depuración.
- f) Criterios de segmentación de la oferta.

Resultado esperado

Un documento técnico que garantice homogeneidad en el levantamiento y evite interpretaciones diversas sobre qué se pregunta, cómo se clasifica y para qué se usa cada dato.

14.2.2 Entregable 7. Formularios estructurados de registro y caracterización**Objeto del entregable**

Implementar instrumentos de captura que permitan registrar información homogénea y suficiente de los actores turísticos.

Alcance

Los formularios deberán estar estructurados por categoría y perfil, con lógica condicional, campos cerrados o parametrizados en la mayor medida posible, validaciones automáticas y posibilidad de carga documental. El borrador y las especificaciones técnicas prevén formularios por categoría, subcategoría, campos de selección, validaciones y carga de soportes, así como mínimo ocho tipos de actores con campos diferenciados.

Características mínimas

- a) Campos básicos de identificación y contacto.
- b) Ubicación territorial precisa.
- c) Tipo de actor y subcategoría.
- d) Información sobre servicios y capacidades.
- e) Nivel de formalización y soportes.

- f) Necesidades de fortalecimiento.
- g) Experiencia, idiomas, públicos o segmentos atendidos cuando aplique.
- h) Uso eficiente en móvil.

Resultado esperado

Instrumentos claros y funcionales que faciliten el registro y reduzcan errores o vacíos de información.
14.2.3 Entregable 8. Base de datos preliminar de actores turísticos

Objeto del entregable

Consolidar el primer universo organizado de actores caracterizados a partir de la información recolectada.

Alcance

Debe incorporar todos los registros obtenidos por medios digitales, acompañamiento técnico y otras fuentes definidas metodológicamente. La base preliminar no es todavía el producto final validado, pero sí debe permitir una primera lectura territorial y sectorial.

- Formato
- Excel y CSV, con respaldo institucional en nube.
- Resultado esperado
- Una base inicial amplia y ordenada, suficientemente robusta para iniciar procesos de validación, segmentación y análisis.

14.2.4 Entregable 9. Base de datos validada y depurada

Objeto del entregable

Transformar la base preliminar en un conjunto de datos confiable y usable.

Alcance

Comprende depuración de duplicados, estandarización de formatos, corrección de inconsistencias, revisión ortográfica en campos sensibles, validación cruzada con fuentes oficiales cuando corresponda y ajustes de integridad de datos. La metodología detalla expresamente depuración de duplicados, corrección ortográfica, estandarización y validación con RNT y cámaras de comercio.

Resultado esperado

Una base de datos técnicamente sólida, apta para análisis, visualización y publicación controlada.

14.2.5 Entregable 10. Sistema de segmentación, análisis y matrices desagregadas

Objeto del entregable

Convertir la información validada en un instrumento de lectura estratégica del sector turístico.

Alcance

Se elaborarán cruces y clasificaciones que permitan observar distribución de actores por provincia, municipio, tipo, formalización, género cuando aplique, localización urbano-rural, tamaño, necesidades y otras variables relevantes. La metodología menciona expresamente tablas de resumen estadístico, matrices desagregadas y análisis geográfico.

Resultado esperado

Un conjunto de salidas analíticas que permita a la entidad leer y comprender el comportamiento de la oferta turística del territorio.

14.2.6 Entregable 11. Base de datos final, diccionario de variables y mapa de actores

Objeto del entregable

Formalizar la entrega institucional del sistema de información turística consolidado.

Alcance

Incluye tres productos asociados:

- a) Base de datos final en formatos exportables.
- b) Diccionario de variables, donde se define cada campo, su descripción, formato, rango y uso.

c) Mapa de actores, como representación visual de la distribución territorial y tipológica de la oferta.

Resultado esperado

Un activo institucional completo que pueda ser consultado, actualizado y reutilizado en procesos futuros de gestión pública, promoción y fortalecimiento del turismo.

LÍNEA 14.3. DISEÑO Y DESARROLLO TECNOLÓGICO DE SOPORTE

Esta línea no reemplaza la naturaleza investigativa del proyecto, sino que la soporta. Reúne los componentes digitales necesarios para registrar, administrar, consultar y visualizar la información construida, tanto para operadores como para usuarios e institucionalidad. Las especificaciones técnicas y el borrador prevén infraestructura, UX/UI, registro, dashboards, QR, hosting, documentación, pruebas, fichas geolocalizadas, dashboards públicos y manuales.

14.3.1 Entregable 12. Plataforma web operativa en línea

Objeto del entregable

Implementar una plataforma web responsiva y progresiva, accesible a través de dominio institucional, que funcione como soporte del proceso de investigación, registro, consulta y promoción.

Alcance

Debe contar con navegación clara, estructura jerarquizada, compatibilidad móvil y de escritorio, filtros, categorías, lenguaje mínimo español e inglés, accesibilidad y capacidad de alojar módulos diferenciados para operadores, usuarios e institucionalidad. Las especificaciones técnicas detallan accesibilidad, navegación por teclado, lector de pantalla, perfiles por sector, tipo de turista y temporada.

Resultado esperado

Una plataforma estable, navegable y funcional que permita operar el sistema de información y visibilización del proyecto.

14.3.2 Entregable 13. Módulo de registro y autenticación

Objeto del entregable

Garantizar acceso seguro de los usuarios operadores al entorno de registro, actualización y consulta de su información.

Alcance

Incluye autenticación por correo, token de validación, contraseñas robustas, historial de acceso y edición de datos, con cumplimiento de criterios de protección de datos.

Resultado esperado

Un módulo de acceso controlado que proteja la información y ordene la relación del operador con el sistema.

14.3.3 Entregable 14. Dashboard front para operadores

Objeto del entregable

Ofrecer al operador un entorno funcional propio para administrar su perfil, sus datos y su material de soporte.

Alcance

Debe permitir, como mínimo, visualizar y editar perfil, cargar o actualizar servicios, consultar estado de validación, gestionar documentos y acceder al espacio de capacitación virtual. El borrador plantea gestión de perfil empresarial, carga y edición de servicios, métricas básicas y gestión documental.

Resultado esperado

Una interfaz simple y útil que incentive la autogestión y reduzca dependencia operativa del equipo técnico.

14.3.4 Entregable 15. Dashboard back de administración

Objeto del entregable

Proveer a la entidad y al equipo técnico de un panel centralizado para control, validación y análisis de la información.

Alcance

Debe permitir filtrado por provincia, municipio, tipología, estado del registro y demás variables; exportación de datos en formatos definidos; validación o desactivación de registros; visualización de tendencias básicas y apoyo a la gestión de contenidos. El borrador y las especificaciones contemplan exportación en CSV y PDF, segmentación por provincia/categoría y control sobre registros.

Resultado esperado

Una herramienta de administración y lectura institucional del sistema.

14.3.5 Entregable 16. Directorio digital y fichas públicas con geolocalización

Objeto del entregable

Transformar la información autorizada por los actores en una vitrina pública organizada y consultable.

Alcance

Incluye fichas por actor con nombre, categoría, ubicación georreferenciada, descripción de servicios, contactos autorizados, galería multimedia y variables filtrables. Las especificaciones prevén fichas dinámicas con geolocalización, multimedia y datos clave; el borrador prevé directorio público con filtros, geolocalización y comparación de servicios.

Resultado esperado

Un directorio digital útil para la promoción y consulta pública de la oferta turística.

14.3.6 Entregable 17. Herramienta de asistencia al turista

Objeto del entregable

Facilitar al usuario final una navegación orientada por intereses, destinos, experiencias y recomendaciones.

Alcance

Corresponde a un motor de consulta inteligente que ayude a responder preguntas como qué hacer, dónde ir y cuándo viajar, apoyado en filtros y relaciones entre contenidos. El borrador contempla explícitamente esta herramienta con posibilidad de evolución futura hacia chatbot o IA.

Resultado esperado

Una funcionalidad de orientación al usuario que incremente valor público y usabilidad del sistema.

14.3.7 Entregable 18. Hosting, dominio, QR institucional, documentación técnica y pruebas

Objeto del entregable

Asegurar continuidad tecnológica, seguridad y trazabilidad técnica del sistema.

Alcance

Este entregable integra:

- a) Hosting activo y dominio.
- b) Certificados SSL, backups, DNS, control de accesos y seguridad.
- c) Código QR institucional funcional.
- d) Documentación técnica del sistema.
- e) Pruebas funcionales, de carga y rendimiento.
- f) Informe de QA y mejoras.

Las especificaciones prevén hosting tipo VPS cloud, almacenamiento SSD/NVMe, RAM, vCPU, Linux, SSL wildcard, firewall, 2FA, panel de control, CDN, SMTP, así como pruebas de velocidad, carga y validación QA. También contemplan manual institucional de uso.

Resultado esperado

Un entorno tecnológico seguro y documentado, con evidencias de funcionamiento y capacidad de soporte al proyecto.

LÍNEA 14.4. CAPACITACIÓN VIRTUAL Y SOCIALIZACIÓN TERRITORIAL

El proyecto requiere apropiación. Por eso esta línea no es complementaria sino estructural. La metodología previa contempla conferencias, memorias, grabaciones, certificados, listas de asistencia y recursos pedagógicos; el usuario ha redefinido esa lógica en dos grandes componentes: 14 eventos virtuales y 7 eventos presenciales, más un espacio permanente de capacitación virtual para operadores.

14.4.1 Entregable 19. Espacio de capacitación virtual para operadores

Objeto del entregable

Disponer dentro del front de operadores un entorno de capacitación virtual que fortalezca la comprensión del proyecto y facilite el uso correcto del sistema.

Alcance

Debe incluir contenidos pedagógicos organizados, materiales descargables, instructivos de diligenciamiento, orientación sobre actualización de perfil, comprensión de la lógica de caracterización y buenas prácticas de participación.

Características mínimas

- a) Acceso permanente mientras esté vigente el proyecto.
- b) Contenidos claros y aplicables.
- c) Recursos descargables y navegables.
- d) Relación directa con el proceso de registro y actualización.

Resultado esperado

Operadores mejor preparados para participar, registrar información de calidad y aprovechar el sistema.

14.4.2 Entregable 20. Catorce (14) eventos de socialización virtual

Objeto del entregable

Desarrollar jornadas virtuales de presentación, orientación y apropiación del proyecto en las siete provincias del departamento.

Alcance

Se realizarán dos eventos por provincia. Cada evento deberá abordar: presentación del proyecto, alcance de la caracterización, explicación del proceso de registro, orientación sobre uso del sistema, beneficios para los actores y espacio de resolución de inquietudes.

Características mínimas

- a) Modalidad sincrónica virtual.
- b) Convocatoria documentada.
- c) Registro nominal de asistencia.
- d) Grabación del evento.
- e) Acta o memoria breve.
- f) Presentación o material de apoyo.

Resultado esperado

Cobertura territorial amplia en etapa de socialización y apropiación, con posibilidad de participación de actores que no puedan asistir a jornadas presenciales.

14.4.3 Entregable 21. Siete (7) eventos de socialización presencial

Objeto del entregable

Desarrollar jornadas presenciales, una por provincia, para profundizar la socialización, acompañar el registro y fortalecer el relacionamiento territorial.

Alcance

Cada evento debe servir como espacio de encuentro con operadores, autoridades locales y actores del sector; incluir presentación del proyecto, acompañamiento práctico, aclaración de dudas y promoción de participación activa.

Características mínimas

- a) Una jornada por provincia.
- b) Agenda técnica definida.
- c) Lista de asistencia nominal.
- d) Registro fotográfico.
- e) Ficha técnica del evento.
- f) Informe de ejecución con observaciones territoriales.

Resultado esperado

Mayor apropiación en territorio, legitimidad institucional del proceso y fortalecimiento de la relación directa con actores locales.

14.4.4 Entregable 22. Sistema de registro, evaluación, certificación y memorias

Objeto del entregable

Asegurar trazabilidad y evidencia de las actividades de capacitación y socialización.

Alcance

Comprende listas de asistencia, encuestas de satisfacción, constancias o certificados digitales cuando aplique, memorias de ejecución y organización de soportes por evento. La metodología previa establece expresamente asistencia digital, encuestas, certificados y fichas técnicas.

Resultado esperado

Un sistema documental robusto que permita verificar cobertura, calidad y cumplimiento de las actividades territoriales y virtuales.

LÍNEA 14.5. DISEÑO GRÁFICO, AUDIOVISUAL, DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA

Esta línea convierte la información y la estructura del proyecto en narrativa, identidad, materiales y acciones de posicionamiento. El borrador prevé conceptualización creativa, identidad visual, convocatoria, activación mediática y estrategia de divulgación; la metodología contempla manuales, videos tutoriales, piezas gráficas, kit de comunicación y campañas digitales.

14.5.1 Entregable 23. Conceptualización creativa e identidad del proyecto

Objeto del entregable

Definir el relato institucional y promocional del proyecto, su mensaje central, su tono y su identidad visual.

Alcance

Comprende nombre fuerza, narrativa, línea comunicacional, criterios de aplicación gráfica, logo o sistema identificador cuando se requiera, manual de uso básico y coherencia visual para piezas y materiales.

Resultado esperado

Una identidad clara que permita comunicar el proyecto de forma consistente y reconocible.

14.5.2 Entregable 24. Producción de contenidos institucionales y turísticos

Objeto del entregable

Generar textos, descripciones, copys y materiales que den contenido útil al proyecto y a la oferta turística visibilizada.

Alcance

Incluye redacción institucional, descripciones de destinos o experiencias, copys promocionales, corrección de estilo, adaptación de textos para canales digitales y optimización SEO cuando aplique. El borrador contempla expresamente estos componentes.

Resultado esperado

Un banco de contenidos de calidad que fortalezca comprensión, consulta y proyección turística.

14.5.3 Entregable 25. Material gráfico, audiovisual e instructivo

Objeto del entregable

Poner a disposición de usuarios y actores materiales de apoyo para uso del sistema y divulgación del proyecto.

Alcance

Comprende manual de uso, instructivo descargable de autogestión, video tutorial, piezas gráficas para difusión, materiales para eventos y recursos audiovisuales según la estrategia definida. La metodología incluye manual, video tutorial, instructivo gráfico, kit de comunicación y piezas gráficas.

Resultado esperado

Recursos concretos que faciliten la apropiación, la convocatoria y la visibilización.

14.5.4 Entregable 26. Estrategia de convocatoria, divulgación y campañas

Objeto del entregable

Organizar la manera en que el proyecto se comunica a operadores, instituciones y usuarios finales, y cómo se posiciona la oferta turística visibilizada.

Alcance

Incluye plan estratégico de convocatoria, rutas de comunicación para operadores y turistas, socialización territorial, activación mediática, piezas digitales, contenidos estratégicos y campañas de difusión. El borrador prevé canales digital, institucional y territorial, además de rueda de prensa, gira de medios, publicidad digital y activaciones BTL.

Resultado esperado

Una estrategia comunicativa operativa que aumente participación, reconocimiento y circulación de la oferta turística del departamento.

LÍNEA 14.6. IMPLEMENTACIÓN, SOPORTE, ANÁLISIS FINAL Y ENTREGA INSTITUCIONAL

La metodología original define esta línea como el momento de revisión, validación, clasificación, exportación, redacción técnica, análisis visual, formulación de propuestas estratégicas, consolidación de base depurada, informe técnico y ejecutivo, entrega institucional, notificación a actores y publicación con difusión.

14.6.1 Entregable 27. Sistema de soporte al usuario

Objeto del entregable

Garantizar acompañamiento funcional y respuesta a dudas durante la vigencia del proyecto.

Alcance

El soporte se prestará mediante correo electrónico y chat de WhatsApp, de lunes a viernes en horario de oficina. Su alcance comprende atención de inquietudes sobre registro, recuperación de acceso, actualización de información, interpretación de campos, consulta de materiales de capacitación y orientación general sobre el uso del sistema.

Características mínimas

- a) Canales habilitados y comunicados oficialmente.
- b) Atención dentro de horario definido.
- c) Registro básico de incidencias o solicitudes.
- d) Respuesta orientada a continuidad operativa del proyecto.

Resultado esperado

Usuarios acompañados y reducción de barreras de participación o uso.

14.6.2 Entregable 28. Dashboard embebido, visualización pública y reportes**Objeto del entregable**

Traducir la información consolidada en salidas visuales de fácil lectura para consulta institucional o pública.

Alcance

Comprende la construcción de dashboards o visualizadores con filtros por provincia, municipio, tipo de actor y variables relevantes, así como posibilidad de exportación de reportes según se defina. Las especificaciones prevén dashboard embebido en Google Data Studio o Power BI.

Resultado esperado

Una capa de visualización analítica que mejore la lectura estratégica del sistema.

14.6.3 Entregable 29. Informe técnico y ejecutivo final**Objeto del entregable**

Consolidar, interpretar y documentar el resultado total del proyecto para su entrega formal a la entidad.

Alcance

Debe incluir: resumen de ejecución; metodología aplicada; cobertura territorial; número y tipo de actores caracterizados; análisis de hallazgos; resultados de capacitación y socialización; estado del sistema; análisis de uso; dificultades encontradas; acciones correctivas; conclusiones; recomendaciones; y anexos de soporte.

Resultado esperado

Un documento final integral que permita comprender no solo lo ejecutado, sino el valor estratégico del proyecto para el departamento.

14.6.4 Entregable 30. Publicación institucional y cierre**Objeto del entregable**

Formalizar la entrega y disponibilidad de los activos construidos por el proyecto.

Alcance

Incluye organización de los archivos finales, base de datos, diccionario, manuales, materiales, informes, soportes de eventos, evidencias de funcionamiento, y habilitación o publicación de los componentes definidos para consulta institucional y pública.

Resultado esperado

Entrega cerrada, verificable y utilizable, sin dispersión documental ni vacíos de cierre.

7. INDICADORES DE RESULTADO Y CRITERIOS DE VERIFICACIÓN

El proyecto deberá contemplar, como mínimo, indicadores asociados a cobertura, calidad de datos, apropiación y uso. Entre ellos se incluyen: número de actores registrados; número de actores validados; cobertura por provincia y municipio; participación en eventos virtuales y presenciales; número de operadores que acceden al espacio de capacitación; uso del sistema por actores y usuarios; cantidad de

consultas o visualizaciones; calidad e integridad de los registros; y número de reportes o visualizaciones institucionales generadas.

Los medios de verificación corresponderán a bases de datos, listas de asistencia, grabaciones, actas, informes, capturas funcionales, reportes exportados, manuales, materiales gráficos y audiovisuales, y demás evidencias asociadas a cada entregable.

8. RESULTADO ESPERADO

Como resultado de la implementación del proyecto, el departamento de Santander contará con un sistema estructurado de información turística, acompañado de un proceso de apropiación territorial, capacitación de actores, soportes de consulta y una estrategia de promoción basada en información organizada y validada. Esto permitirá mejorar la comprensión institucional de la oferta, fortalecer la visibilidad de los actores turísticos, facilitar acciones de promoción y disponer de insumos útiles para la toma de decisiones estratégicas.

9. VISIÓN DE CONTINUIDAD

La formulación del proyecto deberá permitir continuidad y escalabilidad. Esto implica que la estructura de información, la lógica de segmentación, la herramienta tecnológica de soporte y los productos metodológicos puedan servir como base para futuras fases de fortalecimiento, nuevos módulos de promoción, integraciones con otros sistemas, ampliación de contenidos, mejoras analíticas o desarrollos complementarios.