ACTIVIDAD 3.11 – FASE 3 · SEGUNDA PARTE

Ruta de apropiación y uso local: roles para guías, líderes y enlaces

Caminos del Gualí – Una travesía entre agua, aves, café y montañas del norte del Tolima

Proyecto	Configuración del corredor de turismo de naturaleza en la cuenca del río Gualí – Tolima
Contrato	No. 001 de 2026 · RAP Eje Cafetero – Gobernación del Tolima
Ejecutor	Consorcio Ecodestinos del Tolima
Entregable	Ruta de apropiación y uso local · Fase 3, Act. 3.11 (segunda parte)
Versión	Versión 2 · Septiembre 2026

1. PROPÓSITO: POR QUÉ ESTA RUTA Y POR QUÉ AHORA

Un producto turístico bien diseñado se pierde si el territorio no sabe qué hacer con él. Ahora que el proyecto se cierra, el corredor deja de estar en manos de la consultoría y pasa a manos de quienes lo van a operar todos los días: los guías, los líderes y los enlaces de los cinco municipios. Esta Ruta de Apropiación y Uso Local traduce los documentos técnicos de la Fase 3 en un esquema práctico: quién responde ante un visitante, quién toma las decisiones colectivas, cómo se coordinan los nodos entre sí y cómo se opera el producto en el día a día.

Este documento no asigna nombres propios: define el rol, su función y sus responsabilidades mínimas. La asignación de personas corresponde a las propias comunidades. Responde tres preguntas: ¿quién hace qué? (sección 3), ¿cómo se coordinan? (sección 4) y ¿cómo se opera el producto? (sección 5).

Principio rector. Ninguna decisión sobre el corredor (ajustes al producto, ingreso de nuevos actores, alianzas) se toma sin el aval de los actores del nodo que corresponde, a través de su vocero. Las instituciones acompañan cuando se les solicita; no deciden por la comunidad. El corredor es del territorio.

La marca Gualí pertenece al proyecto del que hace parte el corredor y se aplica según sus lineamientos (Actividad 3.10); lo que decide cada nodo es cómo presenta sus experiencias dentro de esa marca.

2. EL CORREDOR QUE SE ENTREGA

La apropiación parte de tener claro qué se está recibiendo. Tras la validación en campo de los cinco nodos, el corredor queda definido como un corredor único con doble puerta de entrada, no como circuitos separados: se ingresa por la Puerta 1 (Alto de Letras / San Felipe, desde el Eje Cafetero) o por la Puerta 2 (Mariquita–Honda, desde el centro del país), y se recorre siguiendo el hilo del agua, del Nevado del Ruiz al Magdalena. Estos son los cinco nodos, con su denominación definitiva y su estado operativo de partida:

Código	Nodo	Municipio	Puerta de entrada	Estado operativo de partida
N1A	Corazón del Gualí	Fresno	Puerta 1	Operable (aviturismo y café)
N1B	Herveo Entre Cimas	Herveo	Puerta 1	Operable (café, aviturismo y guianza profesional)

Código	Nodo	Municipio	Puerta de entrada	Estado operativo de partida
N2A	Balcón del Tolima	Falán	Puerta 2	Condicionado (la aventura requiere NTS-AV)
N2B	Ruta Montañera: aromas, sabores y colores	Palocabildo	Puerta 2	Operable (café, cascada y miel)
N2C	Ruta del Jeepao	Casabianca	Puerta 2	Mayormente condicionado (infraestructura)

El estado de partida no es una calificación: es el punto de partida para saber qué se puede ofrecer hoy con responsabilidad y qué requiere cerrar brechas antes de promocionarse. Y hay un piso común que habilita a cualquier prestador a operar de forma responsable: RNT vigente, pólizas, cumplimiento de la NTS-AV en aventura, guianza formal con baquiano local, baños y agua segura, formalización del transporte (incluido el Willys) y un sistema de reserva previa y aforos gobernado por las organizaciones locales.

3. ESQUEMA DE APROPIACIÓN LOCAL: ROLES

El corredor lo operan y lo deciden las comunidades. Se definen tres roles locales (guía, líder/vocero y enlace), apoyados en las organizaciones que ya existen en el territorio, más un apoyo institucional al que se puede acudir. No se crean estructuras nuevas ni comités: se nombra a quien cumple cada rol sobre lo que ya funciona.

ROL 1 · Guía / operador de experiencia *(nivel: sitio, cara a cara con el visitante)*	
Quién puede asumirlo	Propietario o administrador de finca, observador de aves conocedor del territorio, operador con RNT, conductor de una experiencia comunitaria. No exige título en turismo; sí conocimiento verificable de lo que conduce.
Función	Es quien recibe al visitante y representa al corredor en el momento de verdad; de su desempeño dependen la reputación digital y el boca a boca del producto.
Responsabilidades	Aplicar el guion de experiencia validado de su nodo (Act. 3.6 y 3.7); comunicar con honestidad capacidad, restricciones y requisitos de reserva sin sobreprometer; reportar al vocero de su nodo cualquier incidente o cambio; mantener activo su contacto digital (WhatsApp Business, Perfil de Empresa de Google) según el Plan de Medios.
Lo que no le corresponde	Negociar tarifas del corredor en nombre de otros; hablar a nombre del municipio o del corredor completo ante medios o instituciones; cambiar el guion sin el acuerdo de los actores de su nodo.

ROL 2 · Líder / vocero del nodo *(nivel: municipal, la base que decide)*	
Quién puede asumirlo	Una persona designada por los actores del nodo, por lo general desde la organización que ya opera en el territorio: por ejemplo, Palotur y Asopal en Palocabildo, la Fundación Ecoturística Santa Ana en Falán, la guianza local y Herveo Travel en Herveo, ATUFRESNO en Fresno, y las fincas que ya operan en Casabianca. Esta base puede ampliarse con nuevos actores u organizaciones, o reducirse si alguno decide dejar de operar.

Función	Representar a su nodo y articular con los voceros de los demás nodos para que el corredor funcione como uno solo. No se crea un cuerpo nuevo: el vocero se apoya en la organización que ya existe en su territorio.
Responsabilidades	Recoger y transmitir las decisiones de los actores de su nodo (ingreso de nuevos actores, ajustes a guiones, aforos); velar por que las piezas del nodo apliquen la marca Gualí según los lineamientos; coordinar con los voceros de los otros nodos; dejar los acuerdos por escrito en un cuaderno o acta simple; velar por que la reserva previa y los aforos de su nodo se respeten.
Lo que no le corresponde	Decidir por su cuenta lo que corresponde al conjunto de actores del nodo; representar al corredor completo sin el acuerdo de los demás voceros; delegar la decisión del nodo en un funcionario externo.

ROL 3 · Enlace *(nivel: articulación del nodo con el municipio y las instituciones)*	
Quién puede asumirlo	Un vocero designado por los actores del nodo o el enlace municipal que la Alcaldía disponga; lo esencial es que sea un puente reconocido por la comunidad.
Función	Conectar. Lleva y trae información entre los actores del nodo, la Alcaldía y las instituciones; ayuda a que una solicitud externa llegue a quien debe decidir.
Responsabilidades	Transmitir con fidelidad las decisiones y necesidades del nodo; canalizar hacia el vocero y los actores del nodo las solicitudes que lleguen por fuera; avisar al nodo antes de comprometer cualquier cosa en su nombre.
Lo que no le corresponde	Decidir por los actores del nodo ni representar al corredor sin mandato del nodo o de la articulación de voceros.

COORDINACIÓN ENTRE NODOS · Articulación de voceros	
Cómo funciona	Los voceros de los nodos se articulan entre sí para trabajar como un solo corredor. Cuando un asunto afecta a toda una puerta de entrada (Puerta 1: Fresno–Herveo; Puerta 2: Falán–Palocabildo–Casabianca), se articulan los voceros de esa puerta; cuando afecta al corredor completo, se articulan todos.
Qué no es	No es una estructura nueva ni una jerarquía sobre los nodos: es el trabajo conjunto de los voceros, apoyado en el grupo de WhatsApp del corredor. Los acuerdos vuelven a cada nodo para validarse antes de implementarse.

APOYO AL QUE SE PUEDE ACUDIR · Acompañamiento institucional (Alcaldías, Gobernación, RAP)	
Qué es	Un recurso al que la comunidad puede acudir cuando identifica una necesidad concreta: soporte técnico, verificación normativa o ambiental, gestión de una alianza externa que la comunidad no puede gestionar sola. No es un rol con tareas asignadas dentro del corredor.
Cómo acompaña	A solicitud de los voceros de los nodos o de la articulación de voceros. No preside los espacios de la comunidad ni decide sobre el producto ni sobre el ingreso de actores.

4. CÓMO SE COORDINAN: MECANISMOS SIMPLES

El esquema funciona con mecanismos de bajo costo y controlados por la propia comunidad: un grupo de WhatsApp del corredor para la operación diaria (disponibilidad, alertas de clima o vía, coordinación de grupos entre nodos), propiedad de la base comunitaria; la reunión de la organización de cada nodo, donde los actores toman las decisiones de su territorio y respaldan a su vocero, con sus acuerdos en un cuaderno o acta; la articulación entre voceros para lo que cruza municipios o afecta a toda una puerta de entrada; y el acompañamiento institucional, que se convoca solo cuando la comunidad lo necesita, no porque un calendario externo lo indique.

Autonomía comunitaria. La sostenibilidad del corredor depende de que la comunidad sea dueña de sus propios espacios de decisión y recurra al apoyo institucional cuando lo requiere, no al revés.

5. CÓMO OPERAR EL PRODUCTO: RECOMENDACIONES POR ESCENARIO

5.1 Un visitante o grupo pequeño contacta directamente a un actor. Responde el propio guía o prestador, sin escalar. Contesta pronto (ver Plan de Medios), confirma la disponibilidad real y no la deseada, comunica de entrada cualquier restricción de capacidad o estado condicionado, y no ofrece servicios de otros nodos sin verificarlos antes.

5.2 Un grupo pide un itinerario que combina varios nodos o municipios. El actor que recibe la solicitud la comparte en el grupo de WhatsApp para verificar disponibilidad real; los voceros de los nodos involucrados coordinan el acuerdo antes de responder. Ningún actor arma un itinerario en nombre de otros que no han confirmado su participación.

5.3 Un operador o agencia externa busca articulación comercial. El vocero del nodo recibe el contacto y lo articula con los voceros de los demás nodos si implica representar a toda la puerta de entrada o negociar condiciones conjuntas. Ningún actor negocia a nombre del corredor por su cuenta; toda alianza que involucre a varios actores queda documentada y aprobada por los actores de cada nodo a través de su vocero. Se puede solicitar acompañamiento institucional para la negociación.

5.4 Un medio, institución o entidad académica pide información. El vocero del nodo atiende consultas de su territorio; para declaraciones sobre el corredor completo, los voceros designan quién responde. Las respuestas se construyen sobre los documentos técnicos validados; no se hacen afirmaciones sobre estado ambiental, capacidad de carga o viabilidad de un nodo sin verificarlas con la documentación vigente.

5.5 Incidente operativo o queja de un visitante. El guía resuelve lo inmediato en el sitio; el vocero del nodo lo conoce y, con los actores del nodo, decide si hay que ajustar algo (guion, capacidad, comunicación). Los incidentes con implicación ambiental o de seguridad se comparten con el acompañamiento institucional.

6. CÓMO SUMAR NUEVOS ACTORES AL CORREDOR

El corredor es un esquema vivo: la base de actores y organizaciones puede crecer con el tiempo, y también reducirse si alguno decide dejar de operar. Para que un nuevo prestador ingrese sin depender del criterio de una sola persona:

1. Se postula o lo identifican los actores del nodo.
2. Los actores del nodo, a través de su organización y su vocero, deciden su incorporación. Esta decisión habilita lo demás.
3. Se verifica la coherencia ambiental y normativa del nodo, si se requiere con apoyo institucional a solicitud del vocero.
4. El nodo caracteriza al nuevo actor con el formato de ficha ya validado.
5. Su mensaje pasa el mismo filtro de honestidad de la matriz de mensajes de la Actividad 3.10: evidencia, capacidad real y restricción comunicada.
6. El actor activa sus canales mínimos (WhatsApp Business, Perfil de Empresa de Google y, si hace aves, eBird), según el Plan de Medios.

7. RECOMENDACIONES PARA QUE LA APROPIACIÓN DURE

- **La apropiación se construye con uso, no con una sola capacitación.** El esquema de roles se aprende ejercitándolo en las primeras semanas reales de operación: primeros visitantes, primeras coordinaciones entre nodos.
- **La decisión comunitaria no depende del calendario institucional.** Si los actores de un nodo solo se reúnen cuando una Alcaldía los convoca, la apropiación real nunca ocurre. El criterio para reunirse es la necesidad de la comunidad, no la agenda de una entidad.
- **Los voceros rotan.** Que la vocería del nodo sea rotativa, con periodos definidos por la propia comunidad, distribuye el conocimiento y hace el esquema resistente a ausencias o cambios personales.
- **Ningún rol opera el corredor en solitario.** Concentrar la operación o la vocería del corredor en una sola persona crea un riesgo de continuidad alto y tensiones de representación que afectan la cohesión del territorio.
- **Cada decisión queda registrada.** Anotar qué se decidió, quién lo decidió y con qué criterio, aunque sea en un cuaderno, protege la autonomía de la comunidad y permite verificar los acuerdos sin depender de la memoria de una sola persona.

REFERENCIAS

Consorcio Ecodestinos del Tolima. (2026). *Actividad 2.12.3 – Documento de diagnóstico*. Contrato de Consultoría 001 de 2026.

Consorcio Ecodestinos del Tolima. (2026). *Actividad 3.8 – Documento técnico del diseño del producto turístico*. Contrato de Consultoría 001 de 2026.

Consorcio Ecodestinos del Tolima. (2026). *Actividad 3.9 – Matriz de segmentación y perfil de visitante por nodo*. Contrato de Consultoría 001 de 2026.

Consorcio Ecodestinos del Tolima. (2026). *Actividad 3.10 – Lineamientos visuales básicos: aplicación de la línea gráfica Gualí al corredor turístico*. Contrato de Consultoría 001 de 2026.

Consorcio Ecodestinos del Tolima. (2026). *Actividad 3.10 – Matriz de mensajes clave por segmento y nodo*. Contrato de Consultoría 001 de 2026.

Consorcio Ecodestinos del Tolima. (2026). *Actividad 3.11 – Plan de medios y canales*. Contrato de Consultoría 001 de 2026.

RAP Eje Cafetero. (2026). *Contrato de Consultoría No. 001 de 2026*.