

ANEXO No. 14 - ACUERDO DE SERVICIO

Nombre del Proceso: Diseño del Producto Turístico de la Ruta de la Cuenca del Río Cusiana

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
<p>Participar de la reunión inicial con el Comité de Seguimiento del contrato.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Participar de manera presencial o virtual, según lo estipulen las partes, en la reunión de inicio con el Comité de Seguimiento, el cual estará integrado por: el contratista, la supervisión del contrato, un representante del municipio de Aguazul, FONTUR a través de su delegado del área misional con el propósito de coordinar la ejecución de las actividades del contrato. Nota 1: En caso de realizarse la reunión de inicio de manera presencial se deberán cumplir con los protocolos de bioseguridad. Nota 2: Podrán participar en las reuniones que se realicen los representantes de la Alcaldía de Aquitania, de la Alcaldía de Chameza, de la Alcaldía de Labranzagrande, de la Alcaldía de Maní, de la Alcaldía de Pajarito, de la Alcaldía de Sogamoso, de la Alcaldía de Tauramena y del Instituto de cultura y turismo de Yopal, siempre y cuando el comité de seguimiento considere que sea necesario convocarlos. Elaborar y entregar un cronograma general donde se indique el tiempo de ejecución de las obligaciones contractuales, y un cronograma específico donde se discriminen las actividades que se van a realizar para dar cumplimiento al objeto y alcance contractual. Elaborar y entregar una metodología donde se especifiquen los medios, procedimientos, actividades, materiales y recursos más adecuados para el desarrollo de las obligaciones contractuales. 	<p>“De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato”</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>
<p>Actualizar y/o crear los inventarios turísticos de atractivos y recursos de los municipios que conforman la zona de estudio</p>	<p>Para la elaboración del diagnóstico de los 9 municipios (Sogamoso, Aquitania, Pajarito, Labranzagrande, Chameza, Tauramena, Aguazul, Maní y Yopal) que comprenden la cuenca del río Cusiana, es necesario, la actualización y/o creación según el caso, del inventario de atractivos turísticos de los municipios mencionados en el alcance del objeto. El diagnóstico debe contener el estado actual de accesibilidad, atractivos, actividades, servicios directamente relacionados con la actividad turística y servicios básicos de acuerdo con las fichas metodológicas del MinCIT que se deben anexar en el documento final.</p> <p>Se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Creación del inventario turístico de los municipios: Labranzagrande, Pajarito y Chameza. *Actualización del inventario turístico de los municipios: Sogamoso, Aquitania, Tauramena, Aguazul, Maní y Yopal. 	<p>“De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato”</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>
<p>Analizar el mercado turístico y las inversiones</p>	<p>Elaborar un diagnóstico que contemple las siguientes variables por municipio:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Análisis de la demanda actual y potencial: la comparación entre mercados demandantes y flujos turísticos, identificando en los perfiles las cualidades, atributos y exigencias de los principales consumidores, tomando en consideración las cifras de arribo y movimientos internos de visitantes extranjeros y nacionales. B. Análisis de la oferta turística: Recursos y Atractivos turísticos, planta turística, infraestructura turística, servicios básicos, actividades turísticas y proveedores turísticos locales. C. Análisis de las inversiones públicas y privadas: identificar los proyectos de inversión general relevantes en la zona, diferenciándolos de aquellos relacionados al turismo. Posteriormente, dentro de este último grupo, reconocer los que son públicos y privados. D. Análisis de la competencia: precios de la competencia, tráfico de clientes, tipología y perfil de clientes, reputación y satisfacción de la clientela, sistema de venta y distribución, dimensión y aspecto del producto, horarios, antigüedad, diferenciales en la prestación del servicio, proveedores con los que trabaja, capacidad económica. E. Análisis de casos éxito similares a la Ruta de la cuenca del Río Cusiana: elementos diferenciadores que permitan ser competitivos en el mercado. (benchmarking) 	<p>“De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato”</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>

Realizar el diagnóstico y análisis del contexto económico, social, cultural, ambiental y político del destino.	<p>Elaboración de un documento con el diagnóstico del contexto económico, social, cultural, ambiental y político de cada uno de los 9 municipios, dentro de este es fundamental analizar las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • población • estructura demográfica • priorización de emprendimientos que potencialmente puedan hacer parte de la cadena de valor del turismo en la región • tendencias de la población por edad, educación e ingresos • roles de hombres y mujeres en la sociedad • población vinculada a la actividad turística • mapa de actores del destino (es decir, disposición y articulación de los diferentes actores y grupos de interés al sector turístico) • análisis de los elementos turísticos asociados a los componentes de Institucionalidad, Tecnologías de la información y comunicación, formación/capacitación, ordenamiento territorial y medio ambiental. 	"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"	De acuerdo con el cronograma
Elaborar un análisis DOFA basado en el resultado de los diagnósticos	<p>Realizar el análisis DOFA de los 09 municipios basado en el resultado de los diagnósticos. Se recomienda hacer especial énfasis en los municipios carentes de herramientas de planificación turística.</p>	"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del"	De acuerdo con el cronograma
Evaluar la sostenibilidad ambiental y socio cultural de los elementos que compondrán el producto turístico.	<p>Realizar la evaluación de las condiciones actuales de los elementos que compondrán el producto turístico, la sostenibilidad ambiental y sociocultural con el fin de identificar las necesidades y mejoras a implementar. Además, realizar una evaluación de estas variables para lo cual se deberán analizar los sitios de interés turístico y el patrimonio natural y cultural, a su vez se deberá evaluar el nivel de alistamiento de los actores locales que forman parte del producto (gestores del recurso turístico, instituciones públicas y privadas y empresarios turísticos).</p>	"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"	De acuerdo con el cronograma
Elaborar matriz de evaluación de impactos ambientales asociados a las actividades turísticas	<p>Elaboración de una matriz de evaluación de impactos ambientales asociados a las actividades turísticas identificadas VS los recursos naturales a intervenir en los 9 municipios. Debe contener como mínimo las siguientes variables: cobertura vegetal, áreas naturales, recurso hídrico y fauna silvestre. Para esto se propone la matriz de Leopold que es un método cualitativo de evaluación de impacto ambiental, utilizado para identificar el impacto inicial de un proyecto en un entorno natural. Adicionalmente se deben sugerir puntualmente las zonas que requieran priorizar la gestión de residuos sólidos Planes de Manejo Ambiental, Análisis de Capacidad de Carga o cualquier otra medida de mitigación.</p>	"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"	De acuerdo con el cronograma
Determinar los lineamientos de sostenibilidad para la Ruta de la cuenca del Rio Cusiana	<p>se determinarán los lineamientos de sostenibilidad para la Ruta de la cuenca del Rio Cusiana, estos deben incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • recomendaciones de sostenibilidad para empresarios turísticos de la Ruta • recomendaciones de sostenibilidad para los municipios de la Ruta • lineamientos generales para el turismo sostenible • gestión sostenible del turismo en la Ruta • referentes del desarrollo de la sostenibilidad • recomendaciones para la incorporación de criterios de sostenibilidad en la Ruta. 	"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"	De acuerdo con el cronograma
Describir detalladamente el producto turístico	<p>Se describirá detalladamente el producto turístico a través de un documento descriptivo sobre la identidad del producto, resaltando los atributos y características tangibles e intangibles que son susceptibles de valoración por el público objetivo identificado. El resultado debe describir la propuesta conceptual del producto turístico en función de la temática: enmarcado en las potencialidades y ventajas comparativas de los departamentos/región, así como las características y elementos básicos que debe tener para diferenciarlo de la oferta actual</p>	"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"	De acuerdo con el cronograma

Definir y elaborar mapeo de los elementos que conforman el producto turístico priorizado	Realizar la identificación y mapeo de los actores y elementos que intervienen y conforman el producto: Recursos turísticos, atractivos turísticos, planta turística, infraestructura, recurso humano (guías, entre otros) y actividades complementarias.	“De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato”	De acuerdo con el cronograma
Validar la propuesta inicial con proveedores, intermediarios y consumidores de los 9 municipios que componen el producto.	Realizar tres (3) talleres de validación que se llevarán a cabo de la siguiente manera: *uno (1) taller en Bogotá *uno (1) en jurisdicción de Boyacá *uno (1) en Casanare Estos deben contar con la participación del sector público, privado, líderes comunitarios y demás actores directamente relacionados a la ruta. La distribución de los talleres se realiza de esta manera para lograr la participación de representantes de los 9 municipios objeto del presente diseño de producto. Durante los talleres se realizarán algunas entrevistas a agencias de viajes y DMC's que sean clave para la comercialización y distribución de la Ruta Cusiana.	“De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato”	De acuerdo con el cronograma
Diseñar y graficar el producto turístico, identificando en él, los atractivos turísticos relevantes, tanto en el componente cultural como natural.	diseñar y graficar el producto turístico con todos sus componentes evaluados y valorizados y hacer la delimitación de la ruta turística	“De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato”	De acuerdo con el cronograma
Determinar las necesidades de intervención pública y privada e identificar las fuentes de financiación para los proyectos de intervención para la implementación del producto	Determinar las necesidades de intervención pública y privada como propuesta de mejoramiento e identificación de las fuentes de financiación para los proyectos de intervención para la implementación del producto.	“De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato”	De acuerdo con el cronograma
Diseñar los guiones temáticos para la operación de la ruta	realizar el diseño y la producción digital de los guiones temáticos sugeridos para la operación de la ruta.	“De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato”	De acuerdo con el cronograma
Elaborar un manual de operaciones y protocolos de servicios para los recorridos.	Elaboración de un manual de operaciones y protocolos de servicios para los recorridos. El propósito es estandarizar la operación de los recorridos de la ruta de la cuenca del Río Cusiana y que esto sirva como herramienta para la implementación de los recorridos desde las administraciones locales.	“De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato”	De acuerdo con el cronograma
Realizar (2) dos talleres de apropiación del producto identificado	Realización de dos talleres de apropiación del producto turístico con los actores de la ruta, dando lineamientos para su comercialización a partir del diseño de paquetes turísticos así: * (1) en jurisdicción de Boyacá y uno (1) en Casanare Este taller tiene como objetivo además de la apropiación del producto la construcción entre todos los actores de los posibles planes y/o paquetes turísticos para la comercialización del producto de la ruta de la cuenca del río Cusiana.	“De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato”	De acuerdo con el cronograma

Diseñar la imagen de marca del Producto Turístico	diseñar la imagen de marca del producto a partir de la realización de un (1) Taller con actores turísticos relevantes de la Zona. A partir del resultado del taller se desarrollará la imagen del producto turístico, este deberá incluir: Prototipos, Construcción de la imagen de marca, Objetivos de comunicación, Diseño y selección de prototipos de la imagen del producto turístico.	"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"	De acuerdo con el cronograma
Elaborar el manual de imagen corporativa	Elaborar el manual de imagen corporativa que incorpore el diseño de las piezas publicitarias y/o publicidad alternativa BTL, Publicidad alternativa btl, Presentación de campaña. La elaboración del manual de imagen corporativa debe que contener modelos para aplicaciones Web y Merchandising.	"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"	De acuerdo con el cronograma
Conformar un comité local para la gestión y desarrollo del producto turístico generando un plan de acción con responsables y cronograma de implementación.	Creación de un comité de seguimiento con el fin de apoyar la implementación del producto turístico de la ruta de la cuenca del río cusiana y desarrollar el plan de acción. Los integrantes del comité serán actores públicos y privados de los 9 municipios. Se llevará a cabo una convocatoria de actores públicos y privados de los 9 municipios ya que este debe contar con mínimo 2 participantes de cada municipio vinculando a sector público y privado, que se encuentren ubicados en el ámbito del territorio donde se desarrolla el producto turístico y que estén relacionados con su implementación y desarrollo. Una vez conformado el comité local se creará documento de gestión, Plan de acción, con el objetivo de establecer la puesta en marcha del producto turístico. Además, se establecerá un cronograma de seguimiento con responsables y tiempos.	"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"	De acuerdo con el cronograma
Consolidar y validar el plan de trabajo	consolidación y validación del plan de trabajo con representantes del ente territorial, miembros del comité conformado y Fontur.	"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del"	De acuerdo con el cronograma
Socializar el producto turístico definitivo con gestores y público objetivo	socialización definitiva del producto turístico con los gestores, actores involucrados y público objetivo, con la intención de dar a conocer el resultado final. Se realizarán dos socializaciones así: *una en la jurisdicción de Boyacá y una en Casanare.	"De acuerdo a la aprobación por parte del comité de seguimiento, de conformidad con el proyecto aprobado y los entregables del contrato"	De acuerdo con el cronograma

Nota 1: Ningún servicio y/o producto podrá ser facturado si no es recibido a completa satisfacción por parte de la supervisión.

Nota 2: FONTUR podrá definir nuevos ACUERDOS DE SERVICIO de acuerdo con sus necesidades con el fin de garantizar la óptima prestación de los servicios y podrá ajustar los existentes de común acuerdo con el CONTRATISTA.

Nota 3: Si los ACUERDOS DE SERVICIO establecidos no reflejan la calidad del servicio requerido por FONTUR, estos deberán ser replanteados, validados y aplicados de común acuerdo entre EL FONDO y EI CONTRATISTA. Para ello, los ACUERDOS DE SERVICIO y su forma de medición, podrán ser revisados periódicamente o cuando las necesidades del servicio así lo requieran.