

## ANEXO No. 9 - ACUERDO DE SERVICIO

**Nombre del Proceso: FNT-067-2017 "Estudio de ordenamiento para siete (07) playas del departamento del Atlántico: Miramar, Country, Salgar en el municipio de Puerto Colombia, Caño Dulce en el municipio de Tubará, Santa Verónica, Boca Tocinos en el municipio de San Juan de Acosta y Punta Astilleros en el municipio de Piojó. "**

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
Hacer el levantamiento del perfil económico y perfil socio cultural de cada playa integrando como mínimo lo que se describe a continuación:	Perfil económico: El contratista deberá realizar encuestas y entrevistas con los actores involucrados y de interés de cada una de las playas. La encuestas y entrevistas deberán incluir contenidos que indaguen aspectos tales como: Servicios domiciliarios (energía eléctrica, abastecimiento de agua, servicio sanitario, recolección de basuras, disposición de residuos sólidos) tenencia de la tierra (propiedad del inmueble, condición de posesión), impuestos al municipio, número de trabajadores en las casetas, entre otros. Perfil socio-cultural: El contratista deberá realizar encuestas y entrevistas que integren como mínimo las variables temporal, social y espacial. Esto con el fin de determinar la interacción social en el desarrollo de la actividad turística.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
Hacer el levantamiento del perfil Biofísico, este consistirá en la	Es la definición de las unidades ecológicas, porcentajes de cubrimiento y organismos presentes en cada una de las playas. La caracterización biológica deberá realizarse en las zonas delimitadas como zona de playas y en sus zonas de influencia, en los casos en los que el ecosistema del área lo requiera. Así mismo, el contratista deberá realizar el levantamiento de los elementos constitutivos de las playas incluyendo las infraestructuras existentes, vías de enlace, red hídrica, cobertura y usos del suelo, centros poblados y demás características físicas relevantes para la definición del DIAGNOSTICO INTEGRAL de cada una de las playas.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
Contar con la cartografía náutica y básica oficial	Gestionar y obtener la cartografía básica oficial (IGAC) y cartografía náutica oficial (DIMAR) para cada una de las siete (07) playas. Esta será la cartografía base de referencia para el procesamiento de los temas relacionados con el DIAGNOSTICO INTEGRAL, así como para la generación de la cartografía editada en el SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRAFICA (GIS) de cada una de las siete (07) playas.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
Realizar el levantamiento fotogramétrico de cada playa	El contratista deberá hacer uso de un vehículo aéreo no tripulado, para el levantamiento de cada una de las siete (07) playas, la superficie de cobertura será la definida como zona de playa en cada caso, considerando para ello la cartografía oficial de la zona analizada anteriormente.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
Realizar el procesamiento digital de las fotogrametrías y de la cartografía oficial	Con el software de Sistema de Información Geográfica (GIS), integrando el mayor número de detalles necesarios e identificables en cada una de las siete (07) playas, incluida la infraestructura existente georreferenciada. La salida gráfica de los mapas no deberá ser en una escala inferior a 1:2000 con sistema de coordenadas planas MAGNA SIRGAS Colombia, Bogotá y Proyección Transverse Mercator (Sistema de coordenadas universal), origen Bogotá. Las capas serán gestionadas en formato shapefile, permitiendo la asignación de atributos y vinculación a una base de datos específica.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
Realizar cuatro (04) campañas de muestreo de calidad durante los once (11) meses de duración del contrato a celebrar.	En cada una de las campañas se realizarán mínimo dos (02) muestras de calidad físico-químicas y microbiológicas (agua de mar y arena); para el caso en el que no haya manipulación o acceso a agua potable. Si hay acceso o manipulación de agua potable el contratista deberá realizar como mínimo de tres (03) muestras de calidad físico-químicas y microbiológicas (agua potable, agua de mar y arena). Los análisis deberán ser realizados con laboratorios cuyos parámetros sean certificados por el IDEAM. Los resultados del análisis de playas deberán ser presentados en un único informe remitido por el laboratorio que realice las pruebas.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
Realizar el levantamiento y definición del perfil ambiental,	Este deberá ser realizado con base en los resultados obtenidos de la caracterización biológica, así como de los resultados de las campañas de muestreo de calidad del agua y material constitutivo de la playa. Así mismo se realizará la medición de residuos sólidos en la arena, mediante la elaboración de transectos cuya dimensión será determinada conforme a la dimensión de la playa y al cambio de terreno presentado en cada una de ellas. Las actividades y resultados obtenidos harán parte integral del informe de DIAGNOSTICO INTEGRAL.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
Diseñar un (01) taller de liderazgo comunitario, dirigido a los prestadores de servicios turísticos y actores de las siete playas.	El número de participantes se definirá conforme a la identificación de los actores presentes en cada playa. El diseño del taller deberá presentarse al menos un mes de anticipación a la fecha de realización programada para ser impartido en la comunidad con el fin de que se aprueben los contenidos del mismo. El objetivo del taller es comunicar a los actores de las playas la importancia del trabajo en equipo, mecanismos de liderazgo comunitario para el incremento, sostenimiento y mantenimiento de la calidad del destino. Aunque se propone generar un taller aplicable a las siete playas en los casos en que haya lugar a especificar o modificar algunos temas por concepto de la singularidad de cada playa estas deberán generarse.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
Diseñar un (01) taller de gobernanza en las playas, dirigido a los prestadores de servicios turísticos y los principales actores de las playas	El objetivo del taller es que los participantes comprendan que la gobernabilidad de las playas debe ser compartida, y a quienes corresponde cada rol, aclarando que en cada territorio habitado se comparten tanto derechos como deberes. El número de participantes se definirá conforme a la identificación de los actores presentes en cada playa. Aunque se propone generar un taller aplicable a las siete playas en los casos en que haya lugar a especificar o modificar algunos temas por concepto de la singularidad de cada playa estas deberán generarse.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma

Diseñar un (01) taller de educación ambiental, dirigido a los prestadores de servicios turísticos y los principales actores de las playas.	El objetivo del taller es generar conciencia acerca del manejo ambiental de las playas, teniendo en consideración la implementación de prácticas de sostenibilidad en el desarrollo de sus actividades y propender por una formación constante y capacitación continua de los principales actores que intervienen en cada playa. El programa para el taller deberá ser generado posteriormente al diseño de gestión ambiental en el marco del proceso de ordenamiento con el fin de coincidir y presentar de manera coherente las temáticas del taller. Aunque se propone generar un taller aplicable a las siete playas en los casos en que haya lugar a especificar o modificar algunos temas por concepto de la singularidad de cada playa estas deberán generarse.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
Diseñar un (01) taller de calidad de servicios al cliente, dirigido a los prestadores de servicios turísticos y los principales actores de las playas.	El número de asistentes corresponderá a los actores presentes en cada una de las playas. El objetivo del taller será proporcionar a los prestadores de servicios los principales criterios de atención al cliente proporcionando información relacionada con las Normas Técnicas sectoriales aplicables (el acercamiento a las normas será solo informativo y no será con fines de implementación). Aunque se propone generar un taller aplicable a las siete playas en los casos en que haya lugar a especificar o modificar algunos temas por concepto de la singularidad de cada playa estas deberán generarse.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
Realizar la convocatoria y el taller de: liderazgo comunitario; gobernanza en las playas; educación ambiental y calidad de servicios al cliente, en cada una de las siete playas.	Se realizará un taller por cada playa, a excepción del taller de gobernanza, el cual se realizará por municipio. El contratista deberá entregar siete (07) listas de convocatoria y siete (07) listas de asistencia de los participantes a los talleres de las siete playas. Para el caso del taller de Gobernanza en las playas, solo se requerirán cuatro (04) listas de convocatoria y cuatro (04) de asistencia de los participantes a los talleres de los cuatro municipios.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
Elaborar los cálculos de capacidad de carga de cada una de las siete playas.	Estos cálculos deberán considerar la información cartográfica generada y la información derivada del DIAGNOSTICO INTEGRAL, a saber, las obligaciones de la 4.1 a la 4.7, a excepción de la 4.6 que deberá ser incluida de manera parcial, con al menos una campaña de calidad realizada. Se calculará la capacidad de carga física (CCF) para cada una de las siete (07) playas. La metodología aplicada deberá contar con soporte científico y bibliografía idónea.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
Elaborar la matriz DOFA para las playas	Realizar la convocatoria y celebrar las reuniones necesarias con la comunidad y prestadores de servicios turísticos, para la generación de la matriz DOFA en cada una de las siete (07) playas y posteriormente el contratista deberá elaborar la correspondiente matriz DOFA para cada playa.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
Diseñar y realizar la zonificación para cada una de las siete (07) playas	Se deberá hacer basándose en los resultados obtenidos de las obligaciones anteriores, teniendo en consideración para ello las determinantes contempladas en la norma técnica sectorial NTS-001-2. Cabe anotar que las zonas definidas en cada caso estarán determinadas por las características de cada playa y las dimensiones de las mismas.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
Realizar el ordenamiento turístico completo de cada una de las siete (07) playas.	El contratista deberá diseñar las propuestas de ordenamiento turístico incluyendo las estrategias, mapas, imágenes, esquemas y demás herramientas explicativas para el entendimiento y configuración de la propuesta de ordenamiento. La propuesta definitiva de ordenamiento deberá ser coherente y tomar como insumo los resultados derivados de las actividades de los numerales 4.1 al 4.19 de las obligaciones contractuales, así como aquellas necesarias, incluidas en las demás obligaciones contractuales.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
Diseñar la estrategia para el manejo de residuos sólidos,	Deberá tener en cuenta los resultados obtenidos en el perfil ambiental, las campañas de muestreo, la zonificación y propuesta de ordenamiento, esto con el fin de generar las estrategias tendientes al adecuado manejo de residuos tanto sólidos como de otra naturaleza que se generen en cada una de las siete (07) playas.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
Elaborar la matriz de conflictos de uso para cada una de las siete (07) playas	Esta deberá ser realizada paralelamente y de manera coordinada con el diseño de la zonificación. Esta matriz deberá integrar estrategias y proponer herramientas que contribuyan a la disipación de los conflictos identificados.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
Diseñar las infraestructuras turísticas y demás servicios turísticos.	Esta actividad deberá ser desarrollada para cada una de las siete (07) playas. El nivel de diseño requerido será de esquema básico, en el que se contemple ubicación, usos, cuadro de áreas, tipología arquitectónica: todo de conformidad con las obligaciones de diagnóstico y de ordenamiento consignadas en el contrato.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
Elaborar el mapa georreferenciado para cada una de las siete (07) playas con las infraestructuras propuestas	Estos harán parte del resultado de los procesos de planificación territorial, a saber, ordenamiento turístico de cada una de las siete (07) playas, en los mapas se incluirá tanto la zonificación definida, como cada uno de los detalles constitutivos de las playas incluyendo aquellos elementos propuestos para la culminación y aplicación de las acciones de ordenamiento.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
Realizar el diseño de las estrategias para la gestión y manejo de los riesgos	El contratista deberá además proponer los controles necesarios para la mitigación de los riesgos identificados, así como, el perfil de los responsables del ejercicio de los controles propuestos. El plan de riesgos deberá ser diseñado para cada una de las siete (07) playas.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
Realizar una (01) propuesta estratégica, Plan de acción, para cada una de las siete (07) playas,	En esta se deberá integrar de manera completa las acciones necesarias para la entrada en vigor e implementación del Ordenamiento de playa resultante del proceso. Este plan de acción deberá contener un presupuesto general y aproximado de las acciones de implementación, además de un cronograma propositivo para la implementación de las acciones (no incluirá fechas).	Aprobación por parte de la supervisión	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 EL 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.