

ACUERDO DE SERVICIO			
Nombre del Proceso: Elaborar e implementar el Plan Estratégico de Innovación y Desarrollo Tecnológico para el sector hotelero.			
ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
Coordinar y entregar de manera periodica la información de reporte y avance.	<p>Participar y suministrar la información que sea necesaria para desarrollar los comités de seguimiento al proyecto. El comité de seguimiento estará conformado por COTELCO en calidad de proponente, Fontur, la supervisión y el contratista.</p> <p>El objeto del comité de seguimiento será el de definir todos los lineamientos y directrices para la ejecución del proyecto en general, así como para la aprobación del cronograma, plan de trabajo y metodología para el inicio del proyecto.</p>	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
	<p>Elaborar un documento de informe final del proyecto, cuyo propósito fundamental será consolidar los resultados obtenidos del total del grupo de establecimientos participantes. El documento deberá evaluar y realizar recomendaciones frente a la ruta de innovación y desarrollo tecnológica establecida y el Plan Estratégico de Innovación y Desarrollo Tecnológico del sector hotelero. El informe debe tener como mínimo el siguiente contenido:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Caracterización de los establecimientos participantes.</li> <li>2. Resumen general del benchmarking.</li> <li>3. Principales hallazgos del diagnóstico.</li> <li>4. Principales resultados de la implementación de las matrices de despliegue estratégico.</li> <li>5. Informe de los talleres de asistencia técnica.</li> <li>6. Informe de las actividades de seguimiento y monitoreo.</li> <li>7. Casos de éxito en la implementación de soluciones tecnológicas, en el marco del proyecto.</li> <li>8. Retos y lecciones aprendidas en la implementación del plan.</li> <li>9. Conclusiones y recomendaciones.</li> </ol>	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
	<p>Identificar las características principales del mercado del sector para su adecuada segmentación, mediante la realización de un benchmarking internacional de las tendencias y mejores prácticas en la industria hotelera, a partir de la revisión de estudios académicos y el análisis de información emitida por entidades privadas o públicas reconocidas, de las tendencias del sector de alojamiento y hospedaje. Se debe considerar como mínimo los referentes internacionales de cinco (5) países, entre los cuales se sugiere: Costa Rica, Estados Unidos, España, Francia, México, Perú, entre otros.</p>	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma

<p>Identificar y caracterizar las principales variables y factores que inciden en la innovación y el desarrollo tecnológico del sector de alojamiento y hospedaje en Colombia.</p> <p>Para ello el contratista deberá realizar 25 entrevistas en profundidad en establecimientos de alojamiento y hospedaje en Colombia, y 50 encuestas en la modalidad de sondeo.</p> <p>Las entrevistas y encuestas, junto con las tendencias identificadas en el benchmarking, las cuales deberán ser tenidas en cuenta para las variables y factores que inciden en la innovación y desarrollo tecnológico del sector de alojamiento y desarrollo tecnológico en Colombia.</p> <p>Esta fase de recopilación de información primaria también deberá detallar las necesidades del sector, en relación con los requerimientos de tecnología y de</p>	<p>Aprobación por parte de la supervisión</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>
---	---	-------------------------------------

<p>Realizar las actividades investigación y asistencia técnica para la elaboración del Plan estratégico de Innovación y desarrollo tecnológico.</p>	<p>Realizar un inventario y evaluación de las soluciones tecnológicas y de comunicaciones que apliquen a la industria hotelera, de tal manera que puedan ser aplicadas para el cumplimiento de los lineamientos Plan Estratégico de Innovación y Desarrollo Tecnológico. En la evaluación deberán ser incluidas soluciones de software libre y software propietario. De igual forma, los desarrollos con que cuente COTELCO, especialmente, el Sistema de Información Hotelero - SIH y sus diferentes módulos.</p> <p>Para cada herramienta deberá elaborarse una ficha que sintetice las funcionalidades, ventajas, desventajas, costos de instalación, costos de mantenimiento, restricciones y limitaciones, entre otras características que permitan conocer cada solución.</p>	<p>Aprobación por parte de la supervisión</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>
	<p>A través del Sistema de Información Hotelero - SIH de COTELCO, mantener durante la ejecución del proyecto un canal de comunicación para la atención de solicitudes relacionadas concretamente con temas vinculados al objeto del proyecto, por ejemplo, inquietudes en la ejecución de la matriz de despliegue estratégico, soporte técnico de las herramientas tecnológicas utilizadas en el programa, sugerencias, quejas y reclamos, entre otros.</p> <p>Nota: COTELCO dispondrá de la plataforma de comunicación, a través de su Sistema de Información Hotelero – SIH.</p>	<p>Aprobación por parte de la supervisión</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>
	<p>Llevar a cabo el seguimiento a los participantes de manera presencial o a distancia (video- llamadas, correo electrónico, telefónico, entre otros), con el fin de atender solicitudes e inquietudes en la ejecución de la matriz de despliegue estratégico, soporte técnico de las herramientas tecnológicas utilizadas en el programa, sugerencias, quejas y reclamos, entre otros. De igual forma, se deberá garantizar la retroalimentación de los foros, preguntas, inquietudes y demás planteamiento de los participantes, los cuales sean radicados a través de la plataforma desarrollada por COTELCO, a saber, SIH y el módulo generado en este para el intercambio de material e inquietudes.</p>	<p>Aprobación por parte de la supervisión</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>

Elaborar el Plan Estratégico de Innovación y Desarrollo Tecnológico con su correspondiente plan de trabajo para implementación.	Elaborar un Plan Estratégico de Innovación y Desarrollo Tecnológico para el sector de alojamiento y hospedaje en Colombia. Este deberá considerar las actividades realizadas en el durante el levantamiento de la información primaria. Este plan deberá estar orientado al desarrollo de planes y proyectos que impulsen la productividad, competitividad, la innovación y la adopción de la tecnología en la hotelería.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
	Elaborar una ruta de desarrollo tecnológico que permita segmentar a los establecimientos participantes a partir del nivel de madurez en la aplicación de tecnología, innovación, productividad y competitividad. La ruta deberá ser estructurada en seis niveles (0,1, 2, 3, 4 y 5). Esta ruta determinará las acciones requeridas para que cada establecimiento avance en los objetivos propuestos en el Plan Estratégico de Innovación y Desarrollo Tecnológico.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
	A partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico general desarrollado en el Plan Estratégico de Innovación y Desarrollo Tecnológico, realizar hasta veinticinco (25) talleres de asistencia técnica en las ciudades beneficiadas del proyecto. Las ciudades de realización de los talleres de asistencia técnica se determinarán a partir del número de establecimientos participantes. Por cada establecimiento participante se contará con un máximo de dos (2) delegados. En caso de que un establecimiento no utilice su cupo, éstos podrán ser asignados a otros, siempre y cuando no supere un máximo de 3 delegados por participante; la asignación se realizará por orden cronológico de inscripción, el primer establecimiento en inscribirse será el primero en	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
	Elaborar un instrumento de diagnóstico que permita establecer el nivel de productividad, competitividad, innovación y desarrollo tecnológico de los establecimientos participantes. Este instrumento de diagnóstico deberá ser construido basándose en el plan estratégico de innovación y desarrollo tecnológico. Este deberá estar soportado en indicadores, que den cuenta de una línea base o nivel de partida de cada uno de los establecimientos respecto a productividad, competitividad, innovación y desarrollo tecnológico.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma

<p>Elaborar un instrumento de auditoría, soportado en indicadores, con el propósito de calificar el nivel de riesgo (alto, medio o bajo) de los resultados del diagnóstico. Lo anterior encaminado a establecer los puntos críticos a seguir en el plan, complementado con la evaluación de los recursos disponibles, las expectativas y la disposición de la dirección de cada uno de los establecimientos participantes. Este instrumento deberá ser realizado con base en el Plan Estratégico de Innovación y Desarrollo Tecnológico</p>	<p>Aprobación por parte de la supervisión</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>
<p>Aplicar el instrumento de diagnóstico realizado en cada uno de los establecimientos participantes. Esto a través del módulo desarrollado por COTELCO.</p>	<p>Aprobación por parte de la supervisión</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>

Implementar el Plan Estratégico de Innovación y Desarrollo Tecnológico	Elaborar un documento descriptivo que analice el diagnóstico de cada establecimiento, permitiendo identificar los puntos críticos que presentan altos niveles de riesgo. El documento indicará y describirá la ubicación del establecimiento participante en la ruta de innovación y desarrollo tecnológico.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
	Realizar una auditoría a cada establecimiento participante, con el propósito de evaluar los puntos críticos identificados, establecer los recursos disponibles y evaluar la disposición y expectativas de la dirección frente al plan. Esto a partir de los resultados compilados en el documento de diagnóstico. Nota: la auditoría se realizará de manera presencial o virtual, dependiendo la ubicación geográfica del participante. En todo caso, el plan de auditorías deberá ser aprobado por el comité de seguimiento.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
	Elaborar un informe de diagnóstico del nivel de productividad, competitividad, innovación y adopción TI de hotelería en Colombia, a partir de los informes de diagnóstico, las entrevistas y la información que aplique del documento de benchmarking.	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
	Elaborar una matriz de despliegue estratégico individual y personalizada para cada uno de los establecimientos participantes. Como resultado de la ubicación del establecimiento en la ruta de innovación y desarrollo tecnológico el establecimiento beneficiado construirá de la mano de COTELCO y el equipo técnico, una matriz de despliegue cuyo propósito estará enfocado en la superación de las dificultades, puntos críticos y barreras que impiden el correcto desempeño competitivo a la luz del Plan Estratégico de Innovación y Desarrollo Tecnológico. La matriz de despliegue estratégico será elaborada de manera personalizada y consecuente con las realidades económicas del establecimiento y las expectativas de la dirección de cada establecimiento para una proyección de objetivos a ocho (08) meses. La matriz de despliegue estratégico incluirá, por cada una de las áreas identificadas del hotel al menos el siguiente contenido: 1. Objetivos estratégicos 2. Acciones a desarrollar 3. Tecnología TIC requerida 4. Nuevos procesos y organización 5. Responsables 6. Recursos involucrados 7. Indicadores 8. Metas 9. Impacto esperado (ingresos, costos, engagement, eficiencia, etc.)	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma

	<p>Realizar una guía de orientación para cada uno de los establecimientos participantes que deberá contener el detalle de cada una de las acciones que tendrán que adelantarse durante la ejecución del programa y dará respuesta a los siguientes interrogantes:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Cuál es el retorno esperado con la adopción del plan?</li><li>2. ¿Cuáles son las palancas de acción más críticas para lograr los objetivos planteados?</li><li>3. ¿Cuántos recursos y en qué momento se deben invertir para alcanzar las metas deseadas?</li><li>4. ¿Qué herramientas son las recomendadas para las acciones propuestas, en función del nivel de tecnificación del establecimiento?</li><li>5. ¿Cómo se deben ajustar las operaciones del establecimiento, a partir de la adopción de las soluciones tecnológicas?</li><li>6. ¿Cuáles son los principales riesgos para que no se logre las metas deseadas y cómo evitarlos?</li></ol>	Aprobación por parte de la supervisión	De acuerdo con el cronograma
--	---	--	------------------------------

<p>Socializar y comunicar los resultados del proyecto Plan de Innovación y desarrollo tecnológico.</p>	<p>Ejecutar una jornada de socialización en cinco ciudades con los establecimientos participantes, en donde se dará a conocer los resultados del desarrollo del Plan Estratégico de Innovación y Desarrollo Tecnológico; así como la orientación para la puesta en marcha del Plan Estratégico y acerca de los compromisos y responsabilidades como beneficiarios del programa. Para la presentación de la socialización el contratista deberá contar con dos especialistas para la asistencia técnica.</p> <p>Cada establecimiento podrá participar con un máximo de dos delegados. En caso de que algún establecimiento use uno solo de sus cupos, estos podrán ser utilizados por otros establecimientos participantes, hasta un máximo de tres (03) participantes, de acuerdo con la fecha de inscripción, empezando por aquellos que hayan hecho primero su inscripción.</p> <p>La duración de las jornadas de socialización será de hasta 5 horas; en un horario de 8.00 am a 1.00 pm.</p> <p>Nota: El transporte terrestre al interior de la ciudad donde se llevará a cabo la socialización, la alimentación (cena-almuerzo-cena) de las personas de asistencia técnica para la socialización y el salón para el desarrollo de la actividad serán proporcionados por el proponente del proyecto, a saber, COTELCO.</p> <p>Nota 2: El desplazamiento aéreo para los traslados del personal que realizará la asistencia técnica y el alojamiento para ello serán proporcionados por FONTUR.</p>	<p>Aprobación por parte de la supervisión</p>	<p>De acuerdo con el cronograma</p>
--	---	---	-------------------------------------

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.