

ANEXO No. 13 - ACUERDO DE SERVICIO

Nombre del Proceso: Estudio de vocación turística del municipio de Sabana de Torres - Santander

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO	DESCUENTO AL VALOR TOTAL DEL CONTRATO
Cronograma y Metodología	Un cronograma que relacione cada una de las actividades y tiempo dispuesto para su ejecución, dentro de la duración total del proyecto y responsable/s; así como la descripción de la metodología que evidencie cada una de las actividades con las acciones y/o estrategias planteadas para la correcta ejecución de las mismas, profesional responsable del equipo de trabajo, formatos y/o documentos que se requerirán, entidades que se involucran en la ejecución, los entregables y evidencias que se esperan para cada una y demás información que considere necesaria incluir.	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	Inmediato a la firma de acta de inicio	1%
Reunión inicial con el Comité de Seguimiento	Listas de asistencia e informe o acta sobre la reunión inicial con el Comité de Seguimiento.	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	Inmediato a la firma de acta de inicio	1%
Modelo de fichas de medición	Modelo de las fichas de observación (cualitativa) y valoración (cuantitativa), que permitan medir el grado de vocación turística del municipio, a través del análisis de cada criterio de calificación de la variable de aptitud y de la variable de capacidad del Municipio, por medio de fuentes primarias y secundarias.	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo al cronograma aprobado	1%
Documento: Evaluación de presencia de Recursos y Atractivos Turísticos	Documento que contenga el resultado del trabajo en campo con las comunidades y actores del sector del municipio, mediante el cual se evaluó la presencia de Recursos y Atractivos Turísticos (patrimonio material, patrimonio inmaterial, festividades y eventos, sitios naturales) que complementen la oferta turística de la zona; para esto es importante tener en cuenta documentos (según existencia) como por ejemplo: Lista de bienes de interés cultural, POT (o el instrumento que aplique), listado de corporaciones artísticas y culturales, proyectos de acuerdo municipal, secretaría de cultura, plan ambiental)	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo al cronograma aprobado	1%
Documento: Evaluación de la infraestructura	Documento que contenga el resultado del trabajo en campo con las comunidades y actores del sector del municipio, mediante el cual se evaluó la infraestructura que complemente la oferta turística de la zona (accesibilidad a través de transporte público que facilite la movilidad en el municipio, vías que unen el municipio con otros destinos turísticos consolidados, servicios de comunicación como cobertura y conectividad Wifi gratuita, calidad ambiental del paisaje urbano, es decir, condiciones de calidad del entorno y características físico-espaciales, saturación visual, contaminación en espacio público, señalización urbana: señalética de tipo urbano, centros de salud, servicios financieros, servicios públicos, seguridad pública, entre otros.)	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo al cronograma aprobado	1%
Documento: Evaluación de equipamiento, instalaciones turísticas y superestructura	Documento que contenga el resultado del trabajo en campo con las comunidades y actores del sector del municipio, mediante el cual se evaluó el equipamiento, instalaciones turísticas y superestructura que complementen la oferta turística de la zona (restaurantes, establecimientos de alojamiento, agencias de viajes, establecimientos comerciales, terminales de transporte aéreo, terrestre, acuático, señalización turística, servicios de información al turista, buses turísticos, prestadores de servicios turísticos, centros de convenciones, dirección de turismo municipal, gremios del sector, entre otros).	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo al cronograma aprobado	1%
Documento con el resultado de la medición del grado de vocación turística a través de la variable de aptitud	Documento que contenga el resultado de la medición del grado de vocación turística a través de la variable de aptitud, de forma cuantitativa en una escala de Cero (00) a Dos (02) que enuncie la disponibilidad o carencia de cada uno de los elementos evaluados. Cero (00) significa la ausencia de componentes de la oferta turística o de la demanda de servicios turísticos, Uno (01) confirma la existencia de los componentes de la oferta y/o demanda, pero con fuertes limitaciones, Dos (02) cuenta con los componentes de la oferta y/o demanda en condiciones aceptables para el aprovechamiento turístico actual.	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo al cronograma aprobado	1%
Informe con análisis de los resultados de la medición del grado de vocación turística a través de la variable de aptitud	Informe con análisis de los resultados de la medición del grado de vocación turística a través de la variable de aptitud del Municipio, que contenga datos relevantes, recomendaciones, conclusiones (y demás información que el Comité de Seguimiento Considere necesaria incluir), con evidencias fotográficas del municipio.	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo al cronograma aprobado	1%
Documento: Evaluación de Formación de Personal	Documento que contenga el resultado del trabajo en campo con las comunidades y actores del sector del municipio, mediante el cual se evaluó la Formación de Personal, la capacidad de atención, es decir la presencia de personal capacitado y calificado para dirigir los recorridos dentro del municipio (formación específica en guianza turística).	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo al cronograma aprobado	1%
Documento: Evaluación de Grado de Planificación Turística	Documento que contenga el resultado del trabajo en campo con las comunidades y actores del sector del municipio, mediante el cual se evaluó el Grado de Planificación Turística, las acciones de ordenación territorial realizadas por el organismo de turismo local, para esto es importante tener en cuenta el Plan de Desarrollo Turístico (en caso de que el Municipio cuente con este).	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo al cronograma aprobado	1%
Documento: Evaluación de Afluencia Turística Actual	Documento que contenga el resultado del trabajo en campo con las comunidades y actores del sector del municipio, mediante el cual se evaluó la Afluencia Turística Actual (local, regional, nacional, internacional).	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo al cronograma aprobado	1%
Documento: Evaluación de Publicidad y Promoción	Documento que contenga el resultado del trabajo en campo con las comunidades y actores del sector del municipio, mediante el cual se evaluó las acciones de Publicidad y Promoción, considerando la georreferenciación en plataformas, mapas y guías turísticas del municipio, entre otras acciones de publicidad y promoción que se identifiquen: para esto es importante tener en cuenta sitios web, portales de viajes nacionales e internacionales, guías turísticas, entre otros.	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo al cronograma aprobado	1%

Documento: Evaluación de Importancia Turística Actual	Documento que contenga el resultado del trabajo en campo con las comunidades y actores del sector del municipio, mediante el cual se evaluó la Importancia Turística Actual, es decir la inclusión del municipio en la oferta turística del departamento como parte de los recorridos que ofrecen las agencias operadoras.	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo al cronograma aprobado	1%
Documento con el resultado de la medición del grado de vocación turística a través de la variable de capacidad	Documento que contenga el resultado de la medición del grado de vocación turística a través de la variable de capacidad, de forma cuantitativa en una escala de Cero (00) a Dos (02) que enuncie la disponibilidad o carencia de cada uno de los elementos evaluados. Cero (00) significa la ausencia de componentes de la oferta turística o de la demanda de servicios turísticos, Uno (01) confirma la existencia de los componentes de la oferta y/o demanda, pero con fuertes limitaciones, Dos (02) cuenta con los componentes de la oferta y/o demanda en condiciones aceptables para el aprovechamiento turístico actual.	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo al cronograma aprobado	1%
Informe con análisis de los resultados de la medición del grado de vocación turística a través de la variable de capacidad	Informe con análisis de los resultados de la medición del grado de vocación turística a través de la variable de capacidad del Municipio, que contenga datos relevantes, recomendaciones, conclusiones (y demás información que el Comité de Seguimiento Considere necesaria incluir), con evidencias fotográficas del municipio.	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo al cronograma aprobado	1%
Documento: Gráfico de vocación turística	Documento que contenga el gráfico de vocación turístico y valoración de los resultados del trabajo en campo, de acuerdo a las especificaciones del numeral 4.1.4	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo al cronograma aprobado	1%
Diseño del instrumento de investigación para la población local y para los turistas	Diseño del instrumento de investigación tanto para la población local como para los turistas del municipio, solicitando información sobre las características socio-demográficas (sexo-edad-ocupación, estudios, lugar de procedencia) de la persona que responde y emplear una escala de Likert de 5 grados.	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo al cronograma aprobado	1%
Documento: Medición de la percepción de la población local en cuanto a la vocación turística del municipio	Documento con los resultados de la medición de la percepción de la población local en cuanto a la vocación turística del municipio, incluyendo las dimensiones descritas en el literal b) del numeral 4.1.5	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo al cronograma aprobado	1%
Documento: resultado medición percepción de turistas	Documento con los resultados de la medición de la percepción de turistas: a través de cuestionario que sirva como medio de contraste de la percepción de la vocación turística por la población local, incluyendo las dimensiones descritas en el literal c) del numeral 4.1.5	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo al cronograma aprobado	1%
Documento compilatorio del resultado de la aplicación del cuestionario a locales y turistas	Documento que compile la información resultado de la aplicación del cuestionario tanto a locales como a turistas en el municipio.	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo al cronograma aprobado	1%
Informe resultados medición de percepción de la población local y de los turistas	Informe de los resultados de la medición de percepción de la población local y de los turistas, que contenga recomendaciones y conclusiones de la medición (y demás información que el Comité de Seguimiento Considere necesaria incluir), con evidencias fotográficas del municipio.	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo al cronograma aprobado	1%
Documento: Análisis metodología DOFA	Documento que contenga el análisis bajo la metodología de matriz DOFA, teniendo en cuenta la información resultante de los estudios anteriores (variable de aptitud y variable de capacidad), con el fin de brindar fundamentos estratégicos a los actores públicos y privados para la toma de decisiones en torno al sector.	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo al cronograma aprobado	1%
Informe Final	Informe final que incluya resultados de la medición de aptitud y capacidad, encuestas de turistas y locales, DOFA y análisis de la relación entre ellos: así como, Plan de Acción, propuestas de acciones inmediatas de mejora, conclusiones, recomendaciones y contrastes de los resultados teniendo en cuenta los POT (o el instrumento que aplique) y planes de desarrollo del municipio (y demás información que el contratista y/o Comité de Seguimiento Considere necesaria incluir).	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo al cronograma aprobado	1%
Socialización de los resultados	Evidencias de la Socialización de los resultados de los estudios con los actores del sector en el municipio (acta de la jornada, lista de asistencia, fotografías)	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo al cronograma aprobado	1%
Actas y listas de asistencia de las reuniones mensuales de seguimiento	Actas y listas de asistencia de una (1) reunión mensual de seguimiento (virtual o presencial, según lo determine el comité de seguimiento) con el Comité de Seguimiento e informe mensual de las actividades realizadas en el período.	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo al cronograma aprobado	1%
Acta y lista de asistencia de la reunión de cierre	Acta y lista de asistencia de una (1) reunión de cierre con el Comité de Seguimiento y un representante del destino (según lo disponga el proponente Cámara de Comercio), con el propósito de presentar el informe final del contrato, socializar conclusiones, dificultades del proceso y recomendaciones.	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo al cronograma aprobado	1%
<p>Nota 1: Ningún servicio y/o producto podrá ser facturado si no es recibido a completa satisfacción por parte de la supervisión.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>				