

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### “AGENCIA PRO”

#### Contenido

1. Descripción .....	2
2. Objetivo .....	2
3. A quién está dirigido el programa.....	2
4. Requisitos mínimos para participar .....	2
5. Beneficios del programa .....	3
6. Metodología y fases del programa .....	4
7. Cronograma de trabajo.....	6
8. Coordinación programa .....	7
9. Confidencialidad .....	8
10. Tratamiento de datos personales.....	9
11. Autorización de uso de imagen, voz y video.....	11
12. Indemnidad.....	11

## **AGENCIAS PRO**

### **1. Descripción**

Contribuir al fortalecimiento de las agencias de viajes o agencias operadoras que están enfocadas en el desarrollo de productos y servicios turísticos del Centro del Valle.

### **2. Objetivo**

#### **PROGRAMA DE FORMACION "AGENCIAS PRO"**

##### **OBJETIVO GENERAL:**

"Desarrollar un programa de formación integral para las agencias de viajes del centro valle, que les proporcione las herramientas y conocimientos necesarios para capacitarse en el diseño de planes turísticos receptivos que impacten positivamente al destino contribuyendo así a su crecimiento económico sostenible, la mejora de la experiencia del visitante y el respeto por el destino."

### **3. A quién está dirigido el programa**

A agencias de viajes que ofrezcan turismo emisor y/o receptor que se encuentren registradas en la Cámara de Comercio de Buga, que hayan renovado antes del 1 de abril 2024 y contar con el registro nacional de turismo (RNT) activo, también que requieran y estén interesados en adquirir herramientas que les permita ampliar su mercado con una propuesta de valor diferenciada y productos innovadores.

### **4. Requisitos mínimos para participar**

- ✓ Haber renovado su matrícula mercantil al 1 de abril de 2024.
- ✓ Contar con registro nacional de turismo activo.
- ✓ Pertenecer a los municipios del área de jurisdicción de la Cámara de Comercio de Buga (San Pedro, Guacarí, Ginebra, Restrepo, Calima el Darién, El Cerrito, Buga y Yotoco)
- ✓ Diligenciar el formulario de inscripción correspondiente al autodiagnóstico de la empresa. El plazo para realizar este proceso es 4 al 12 septiembre del 2024
- ✓ La participación en este programa implica el conocimiento y aceptación de los términos de referencia estipulados en este documento, lo cual se entenderá por el sólo hecho de su inscripción en la página web del programa: [www.ccbuga.org.co](http://www.ccbuga.org.co)
- ✓ La Empresa no deberá encontrarse en régimen de insolvencia, ni en proceso de liquidación, adicionalmente no debe figurar en la “Lista Clinton”, ni en el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).
- ✓ El derecho a participar en el programa es intransferible, el empresario o colaborador de la empresa que se inscriba debe participar del 100% del proceso.
- ✓ Una vez que el empresario sea seleccionado y en caso de no cumplir con las tareas propuestas y/o no culminar el programa, éste no podrá participar o beneficiarse de ningún programa de formación o asesoría o convocatorias durante el año siguiente.
- ✓ Los participantes deben acreditar y garantizar la exactitud y veracidad de los datos e información que entreguen durante el transcurso del programa.
- ✓ Todos los participantes deben comprometerse a cumplir con las actividades, cronogramas y deberes estipulados por el programa. Asistir a talleres, sesiones de mentoría, y otras actividades. La inasistencia reiterativa a las actividades estipuladas en el programa será considerada, sin excepción, justa causa de retiro de la empresa participante.
- ✓ Deberá cumplir con todas las condiciones descritas en el presente documento.
- ✓ Cuando resulten seleccionados las empresas, éstas deberán firmar un documento de vinculación en el cual aceptarán las condiciones y deberes para la ejecución del programa.

## **5. Beneficios del programa**

- ✓ Conocimiento del ser para elevar los niveles de autoestima, las personas con una autoestima alta tienen la posibilidad de generar habilidades para relacionarse positivamente con sus colaboradores, clientes y proveedores, aspecto que da claridad para el cumplimiento de metas y la persistencia necesaria para conseguir las.
- ✓ Diagnóstico (herramienta que le permitirá identificar el nivel de madurez en los aspectos de costo y presupuestos, servicio al cliente, gestor de ingresos, mercadeo para agencia, factores de innovación, trabajo en equipo y participación en las nuevas tendencias de marketing digital.
- ✓ Dotar a los asistentes de herramientas básicas y eficiente para mejorar el servicio ofrecido en su negocio.
- ✓ Fortalecer su capacidad de gestión comercial.
- ✓ Lograr que las agencias implementen metodologías para la estructura financiera de sus ofertas.
- ✓ Conocer la gestión técnica de los costos al momento del diseño de experiencias para identificar un punto de equilibrio que le garantice los márgenes esperados evitando pérdidas.
- ✓ Identificar la innovación como una herramienta para mejorar la experiencia del cliente, eficiencia operativa, adaptación a tendencias del mercado, competitividad, mejor uso de datos, diseños de nuevos productos o servicios, facilidad de acceso.
- ✓ Brindar herramientas para un liderazgo que fortalezca la cultura organizacional y mejore el rendimiento general de la empresa en un entorno, más competitivo.
- ✓ Identificar técnicas que ayuden a consolidar la agencia de viajes en las nuevas tendencias digitales.
- ✓ Promover el trabajo en equipo a nivel interno y externo.

## **6. Metodología y fases del programa**

### **METODOLOGIA:**

Teórico- práctico, en algunos módulos experiencial.

Los empresarios se inscriben a la convocatoria del programa por medio de diligenciamiento del autodiagnóstico, en el que se evalúan aspectos del negocio desde las cuatro

perspectivas del Balanced Scorecard: finanzas, clientes, procesos y aprendizaje y crecimiento.

Una vez la convocatoria haya cerrado, se realiza la revisión de los autodiagnósticos para definir el listado de empresas que asistirán al programa de formación “Agencias PRO”

El acompañamiento que recibirán las empresas corresponde a formación grupal en temas de mercadeo, innovación, costos, trabajo en equipo, liderazgo.

### **FASES DEL PROGRAMA DE FORMACION:**

- 1. Aplicación herramienta diagnóstico:** En la primera etapa del programa de formación se realiza un diagnóstico inicial de la agencia de viajes.
- 2. Formación grupal:** La segunda etapa del programa “Agencias IN” consiste en realizar una formación grupal teórico – práctica en los siguientes módulos:
  - Módulo I: Liderazgo responsable para las agencias de viajes.
  - Módulo II: Creando mi modelo de negocio turístico.
  - Módulo III: Madurez del turismo según la innovación.
  - Módulo IV: Diseño de experiencias diferenciadas.
  - Módulo V: Costeo y precios comisionables.
  - Módulo VI: Comercialización y encadenamiento.
  - Módulo VII: Turismo regenerativo.
  - Módulo VII: Viajando juntos.
  - Módulo VIII: ¿Te apasiona el turismo y la innovación?
- 3. REQUISITO:** El establecimiento que cumpla con el 80% de los requisitos evaluados en la visita se le entrega un sello conmemorativo del Programa “Agencia PRO”.

**4. LA METODOLOGIA:** El programa corresponde a formación grupal y acompañamiento individual que permite reforzar las competencias individuales y de equipo de los participantes. Para lograr este resultado la formación y acompañamiento se tiene en cuenta 2 componentes:

- ✓ Aprendizaje en la acción: a través de trabajo individual y de grupo enfocado en la aplicación de los conocimientos adquiridos a la estrategia de la agencia de viajes.
- ✓ Acercamiento comercial: al finalizar el programa de formación se realizará una mesa de negocios con algunos sectores del comercio, empresarios de hoteles y de alojamientos del CMT, con el objetivo de dar a las agencias participantes la posibilidad de ampliar su gama de proveedores para ofrecer más alternativas a sus clientes mediante el paquete turístico que les ofrece.

## 7. Cronograma de trabajo

El desarrollo de la convocatoria se hará con base en el siguiente cronograma, el cual podrá ser modificado por la Cámara de Comercio de Buga sin restricción, mediante adenda a los presentes términos de referencia, que será publicada en la página web de la Cámara de Comercio de Buga.

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>FECHA</b>
Convocatoria	4 al 12 septiembre del 2024
Fase de evaluación	13 de septiembre del 2024
Publicación de resultados	14 de septiembre del 2024

Modulo I:	17 septiembre 2024, Liderazgo responsable para las agencias de viajes.
Modulo II:	20 septiembre 2024, Creando mi modelo de negocio turístico.
Módulo III:	27 septiembre 2024, Madurez del turismo según la innovación.
Módulo IV:	4 octubre 2024, Diseño de experiencias diferenciadas.
Módulo V:	11 octubre 2024, Costeo y precios comisionables.
Módulo VI:	18 octubre 2024, Comercialización y encadenamiento.
Módulo VII:	22 octubre 2024, Turismo regenerativo.
Módulo VII:	25 octubre, 2024, Viajando juntos.
Módulo VIII:	4 noviembre 2024, ¿Te apasiona el turismo y la innovación?

## 8. Coordinación programa

El Programa está coordinado por el área de Competitividad de la Cámara de Comercio de Buga, el cual tendrá un subcomité integrado por dos personas de la Cámara de Comercio, facilitadores del programa los cuales tendrán los siguientes compromisos:

- ✓ Brindar todas las herramientas necesarias para el desarrollo y ejecución del programa.
- ✓ Informar a los participantes, vía e-mail o mediante publicación en la página web institucional, la información de interés sobre el programa.
- ✓ Informar a los participantes sobre cualquier modificación de las condiciones del programa. Dicha información se publicará en la página web de la Cámara de Comercio de Buga [www.ccbuga.org.co](http://www.ccbuga.org.co).
- ✓ El comité organizador se abstendrá de participar o emitir opiniones sobre las disputas originadas entre los equipos participantes, o aquellas que se presenten al interior de los mismos.

- ✓ El comité organizador, se reserva el derecho de cancelar, suspender o modificar el programa, previa notificación vía mail a los participantes.
- ✓ El comité coordinador del programa de formación “Agencias IN” se reserva el derecho a aceptar o rechazar las distintas postulaciones, evaluando el cumplimiento de los requisitos del programa.
- ✓ Las decisiones que adopte el Comité durante el desarrollo del programa de formación “Agencias IN” tendrán carácter definitivo. Los participantes aceptarán y acatarán dichas decisiones y no procederá reclamo o impugnación alguna.

## **9. Confidencialidad**

Conociendo la importancia que posee para los participantes el manejo de la confidencialidad sobre los planes de alojamiento que se presentarán, el comité coordinador y los participantes se comprometen a guardar reserva sobre los proyectos/empresas y la información que se derive de los mismos que por su contenido y alcance tenga el carácter de confidencial, y pueda lesionar los derechos e intereses de los participantes. En este sentido, cada participante se responsabilizará de los eventuales y/o potenciales perjuicios que pueda generar al incurrir, directamente o a través de sus equipos de trabajo, en una violación o infracción de la confidencialidad de los proyectos.

Los organizadores, coordinadores, miembros del jurado calificador, los asesores, colaboradores, los participantes y demás personas involucradas en el programa, garantizan la confidencialidad de la información presentada por los participantes. Se entiende que el compromiso asumido en el programa no alcanza aquella información contenida en los proyectos que ya se encuentre en el dominio público al momento de la presentación de los mismos.

Sin perjuicio de lo anterior, para estos efectos los participantes, sus equipos de trabajo, los organizadores, los asesores, los miembros del comité coordinador y demás personas involucradas en el programa convienen que durante la realización del mismo toda información referente a los participantes o a los proyectos presentados por éstos se considera importante y confidencial, y divulgarla o transmitirla puede lesionar sus intereses, y/o de los coordinadores del programa.

En relación con la información confidencial convienen:

- ✓ Adoptar todas las precauciones necesarias para conservar el carácter secreto de la información confidencial.

- ✓ Informar inmediatamente al comité coordinador sobre cualquier uso o divulgación no autorizada de la información confidencial.

Abstenerse de:

- ✓ Revelar o comunicar de cualquier forma la información confidencial a terceras personas.
- ✓ Informar a terceras personas sobre la forma de acceder a la información confidencial o las personas que tienen acceso a ella.
- ✓ Dar a la información confidencial un uso que no se encuentre expresamente autorizado por el comité coordinador, o permitir que una tercera persona lo haga. Especialmente se encuentra prohibida la utilización de la información confidencial con propósitos comerciales.
- ✓ Reproducir, archivar o almacenar en cualquier forma la información confidencial, salvo en aquellos casos en que sea estrictamente necesario para salvaguardarla, para el satisfactorio desarrollo del programa.
- ✓ Colaborar para que personas no autorizadas no tengan acceso a la información confidencial.

## **10. Tratamiento de datos personales**

### Aviso de privacidad

La Cámara de Comercio de Buga se permite informar a todos los interesados, que en cumplimiento de nuestra Política de Protección de Datos personales, los datos personales que obtengamos en virtud de las operaciones que usted solicite o celebre con la Cámara de Comercio de Buga (en lo sucesivo La Cámara) serán tratados conforme a los principios y deberes definidos en la ley 1581 de 2012 y demás normas que traten y regulen sobre esta materia, siempre en desarrollo de las funciones públicas delegadas por el Estado y aquellas propias de la actividad gremial que nos distingue.

**Responsables del tratamiento de sus datos personales:** El responsable del tratamiento de sus datos personales será La Cámara, ante quien los interesados podrán dirigirse para el efectivo ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, actualización, supresión y revocación de la autorización de tratamiento. El ejercicio de estos derechos está limitado conforme a la reglamentación especial que se tiene frente a los Registros Públicos.

**Domicilio:** Para efectos del presente aviso de privacidad, La Cámara señala como su domicilio el ubicado en carrera 14 No. 5-53.

**Tratamiento de datos personales sin previa autorización:** La Cámara podrá tratar datos personales sin previa autorización del titular en todos los casos en que estos sean de naturaleza pública. Es decir, que todos los datos recogidos por medio de los Registros Públicos no requerirán de autorización por parte del titular para su tratamiento. Lo anterior en concordancia con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

**Tratamiento de datos personales con previa autorización:** Aparte de los datos recogidos por medio de los Registros Públicos, La Cámara recoge y trata otros datos personales necesarios para atender el cumplimiento de otras funciones, tales como aquellas que se encuentran definidas en el Decreto 898 de 2002 y las demás normas que complementen su marco jurídico operacional.

**Finalidades del tratamiento:** Los datos personales que La Cámara recoja a través de sus diferentes canales transaccionales, serán usados para la operación y registro dentro de las funciones y finalidades regladas y establecidas en el Código de Comercio Colombiano y específicamente en el artículo 10 del Decreto 898 de 2002. Asimismo, La Cámara podrá utilizar sus datos personales para ofrecerle y/o informarle, en su caso, de otros productos y/o servicios prestados por La Cámara o de cualquiera de sus filiales.

**Transferencia de datos personales:** La Cámara podrá transferir sus datos personales a terceros, afiliados o filiales, y a terceros con quienes tengan relación operativa como CONFECAMARAS que le provean de servicios necesarios para su debida operación, o de conformidad con las funciones

establecidas a su cargo en la legislación comercial y en el artículo 10 del Decreto 898 de 2002. En dichos supuestos, le informamos que La Cámara adoptará las medidas necesarias para que las personas que tengan acceso a sus datos personales cumplan con la Política de Protección de Datos Personales adoptada por La Cámara, el Documento de Seguridad y con los principios de protección de datos personales establecidos en la Ley.

**Ejercicio de sus Derechos:** Usted o su representante legal, debidamente acreditado, podrán limitar el uso o divulgación de sus datos personales; así como ejercer, cuando proceda, los

derechos de Acceso, Rectificación, Actualización o Supresión que la Ley prevé mediante los formatos que La Cámara le proporcione para tales efectos de forma gratuita. Es importante mencionar que el ejercicio de cualquiera de dichos derechos no es requisito previo ni impide el ejercicio de otro derecho.

Los datos obtenidos en desarrollo de su función registral solamente serán actualizados en las oportunidades y formalidades previstas en la ley para tal fin.

**Modificaciones al Aviso de Privacidad:** Cualquier modificación al presente Aviso le será notificado a través de cualquiera de los siguientes medios: Un comunicado por escrito enviado a su domicilio o entregado en la(s) sede(s) de La Cámara; un mensaje enviado a su correo electrónico o a su teléfono móvil; un mensaje dado a conocer a través de [www.ccbuga.org.co](http://www.ccbuga.org.co) o de cualquier medio electrónico que utilice para celebrar operaciones con La Cámara; o bien, a través de avisos publicados en la(s) sede(s) de La Cámara.

**Seguridad de la información:** La Cámara de Comercio de Buga ha adoptado las medidas tecnológicas, jurídicas y procedimentales posibles y necesarias para la protección de sus datos personales, con el fin de garantizar los atributos de autenticidad, integridad y disponibilidad de la información.

Me permito manifestar que he leído el presente Aviso de Privacidad, y manifiesto mi consentimiento y autorización para el tratamiento de los datos personales por mí suministrados dentro de las finalidades aquí contempladas. Acepto libre y expresamente el presente Aviso de Privacidad.

## **11. AUTORIZACIÓN DE USO DE IMAGEN, VOZ Y VIDEO**

El Empresario autoriza a La Cámara, para el uso de su imagen, voz y video para la realización de cualquier actividad publicitaria, promocional o de marketing relacionada con el proyecto. La utilización de la imagen, voz o video del Empresario no generará remuneración ni beneficio económico alguno, para éste.

La presente autorización no está limitada geográficamente, por lo tanto, La Cámara podrá utilizar las imágenes, voz y video referidos, para ser utilizada en ediciones impresas y electrónicas, digitales, ópticas y en la red de Internet.

Por lo anteriormente expuesto, La Cámara quedan facultadas para fijar, reproducir, comunicar y modificar por todo medio técnico las imágenes, voz y video realizados en el marco de la presente autorización. Las imágenes, voz y video podrán reproducirse en parte o enteramente en papel soporte numérico, soporte magnético, tejido, plástico, entre otros, e integrarlas a cualquier otro material como fotografía, dibujo, ilustración, pintura, vídeo, animaciones y demás, conocidos y por conocer.

## **12. INDEMNIDAD**

Indemnidad. Sin perjuicio de lo dispuesto en los presentes términos de referencia el participante que resulte seleccionado dejará indemne a La Cámara cuando haya padecido algún daño como consecuencia de la acción u omisión de otro participante. El participante responderá integralmente por esos daños tanto si provienen de una culpa suya o del incumplimiento de sus obligaciones. Por esta obligación de indemnidad el participante queda obligado a responder por todo daño que le cause a La Cámara, en virtud del desarrollo de esta actividad.