

## **4.2 Acuerdo de servicio**

### **QUE**

El acuerdo de servicio se puede considerar como un contrato entre las partes involucradas en el proceso de IVC: el operador IVC y el individuo.

Este es un documento vinculante que define los métodos de entrega y uso del proceso de IVC: modalidades de colaboración y comunicación entre el operador IVC y la persona, compromisos mutuos y plazos.

### **POR QUE**

La herramienta está destinada a ayudar al operador IVC y al individuo a definir claramente las expectativas y los compromisos mutuos que deben asumirse.

El proceso de IVC prevé que la ruta se haya acordado previamente con el individuo y se formalice mediante la firma de un documento de compromiso escrito y vinculante.

Firmar el acuerdo de servicio representa un compromiso mutuo para asumir tareas y deberes y formalizar el compromiso de participar activamente en el proceso de IVC y completarlo en las mejores condiciones y con los mejores resultados.

El propósito principal de la herramienta es, por lo tanto, permitir que la persona participe conscientemente en la ruta IVC.

### **QUIEN**

Las dos partes involucradas, operador IVC e individuo, son responsables de completar la herramienta.

### **CUANDO**

#### **FASE DE RECEPCION**

La herramienta de acuerdo de servicio se utiliza durante la primera reunión entre el operador IVC y la persona.

### **DONDE**

La herramienta se utiliza donde se lleva a cabo la reunión de recepción entre el operador IVC y la persona.