

**ANEXO No. 8 - ACUERDO DE SERVICIO**

**Nombre del Proceso: Apoyo a los guías de turismo en la implementación de la NTS GT010**

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
<p>1. Cronograma de actividades y descripción de la metodología                  2. - Registro de la inscripción de los guías de turismo interesados en el proceso de implementación y certificación.                  3.- Acta y lista de asistencia de la reunión llevada a cabo con la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para el establecimiento de los criterios definidos para seleccionar a los 100 guías de turismo que recibirán la implementación .</p>	<p>1. Conformación de los grupos de los guías de turismo que participarán en el proceso de implementación, según el listado allegado por la selección del MinCIT                  2. Elaboración de un cronograma de actividades y metodología de ejecución                  3. Caracterizar a cada uno de los 100 guías de turismo seleccionados, determinando su perfil económico, social y ocupacional, con demás información que pueda obtener el contratista por cuenta propia.</p>	<p>Aprobación por parte de la supervisión y MinCIT</p>	<p>Dentro de los 20 días hábiles siguientes de la firma del acta de inicio.</p>

<p>1. Prestar asesoría presencial y asistencia técnica a cada uno de los 100 guías de turismo seleccionados</p> <p>2. d. Apoyar la realización de una pre-auditoría a cada uno de los 100 guías de turismo seleccionados</p> <p>3. Salones y ayudas audiovisuales y material necesario para el desarrollo de las actividades.</p> <p>4. Alojamiento, alimentación, traslados terrestres internos e intermunicipales tiquetes aéreos de los consultores y ejecutores del proyecto</p>	<p>1. Prestar asesoría presencial y asistencia técnica a cada uno de los 100 guías de turismo seleccionados para que cumplan eficazmente con los requisitos establecidos en la Norma Técnica Sectorial. La asesoría debe iniciar con una evaluación por parte del contratista con respecto al cumplimiento de la NTS-GT010.</p> <p>El proceso de implementación debe realizarse de manera grupal, conformando grupos mínimo de 10 personas.</p> <p>Por cada grupo se deben destinar mínimo 30 horas, las cuales deberán incluir mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptualización y nivelación técnica de los guías de turismo</li> <li>- Implementación de los requisitos de la norma</li> <li>- Pre-auditoria.</li> <li>- Cierre de no conformidades</li> </ul> <p>2. Apoyar la realización de una pre-auditoría a cada uno de los 100 guías de turismo seleccionados, para evaluar el grado de cumplimiento frente a la NTS-GT010</p> <p>3. Según los resultados de la pre-auditoría se debe trabajar con cada uno de los guías de turismo seleccionados para cerrar las posibles no conformidades.</p>	<p>Informes / aprobación supervisión</p>	<p>De acuerdo con el cronograma.</p>
--	---	--	--------------------------------------

<p>1. Diagnostico final del proceso de implementación y validación del trabajo realizado</p> <p>2. - Actas, listas de asistencia y registros fotográficos de la asesoría presencial y asistencia técnica a cada una de los 100 guías de turismo seleccionados.</p> <p>3.- Informe de la pre-auditoría de cada uno de los guías de turismo seleccionados y de las acciones realizadas con cada uno de ellos para cerrar las posibles no conformidades encontradas en la pre-auditoría.</p> <p>4. Registro del diagnóstico final de la implementación y validación del trabajo realizado entregado a cada guía de turismo.</p> <p>5. Informe de ejecución a la finalización del contrato y cuando los requiera el Supervisor del Contrato.</p>	<p>1. Entregar a cada uno de los guías de turismo un diagnóstico final de la implementación y validación del trabajo realizado en cada uno de ellos.</p> <p>2. Informe de ejecución y socialización a la finalización del contrato y cuando los requiera el Supervisor del Contrato.</p>	<p>Informes, aprobación supervisión / Acta de Entrega Final</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.