

ANEXO No. 9. - ACUERDO DE SERVICIO

Nombre del Proceso: FNT-138-2017 " IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA NTS TS 001-1 "DESTINO TURÍSTICO - ÁREA TURÍSTICA. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD", EN LOS CENTROS HISTÓRICOS DE HASTA CINCO PUEBLOS PATRIMONIO DE COLOMBIA"

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
Remitir cronograma, Metodología propuesta, jornada de inducción y lectura preliminar	Listas de asistencia e informe o acta sobre la jornada de socialización del proceso y diseño concertado del cronograma con los actores pertinentes, para cada uno de los cinco destinos. Listas de asistencia e informe o acta sobre la jornada de presentación y ajuste del cronograma a los actores pertinentes en el acompañamiento del proceso, para cada uno de los cinco destinos. Cronograma de las actividades concertado con las instituciones pertinentes, para cada uno de los cinco destinos. Metodología propuesta por el contratista, que defina las herramientas de evaluación para el desarrollo del diagnóstico, su implementación y demás actividades para el desarrollo del objeto contractual, para cada uno de los cinco destinos. Documento correspondiente a una lectura preliminar del contexto del destino, para identificar recomendaciones y acciones necesarias	Aprobación por parte de la supervisión y MinCIT	A estipular en la reunión inicial del contratista con el comité de seguimiento
Definir el área a implementar, Mapa de delimitación, socialización y diagnóstico del estado de implementación de la Norma NTS TS 001-1 en cada destino / Proceso de implementación de la norma	Mapa de delimitación y zonificación del área del destino donde se hará la implementación de la norma. Para cada uno de los cinco destinos. Documento que justifique el porqué del área que se identificó concertadamente con las autoridades competentes del destino como área de certificación, así como el inventario de los atractivo(s) priorizado(s), para cada uno de los cinco destinos. Listas de asistencia e informe o acta sobre la jornada de socialización con los actores pertinentes sobre el área delimitada del destino, para cada uno de los cinco destinos. Documento diagnóstico del estado de implementación de la Norma NTS TS 001-1 en el destino, que incluya la descripción de la metodología utilizada para la definición de las herramientas de evaluación para el desarrollo del diagnóstico, su implementación y los resultados encontrados, para cada uno de los cinco destinos. Listas de asistencia e informe o acta sobre la jornada de socialización del resultado del diagnóstico presentado a los actores pertinentes, para cada uno de los cinco destinos. Listas de asistencia e informe o acta sobre la jornada de capacitación en el manejo de los requisitos gestión y los demás requisitos exigidos en la norma NTS TS 001-1 a los actores pertinentes, para cada uno de los cinco destinos Plan de acción para la implementación continua de la Norma NTS TS 001-1 del destino con recomendaciones de mediano y largo plazo, para cada uno de los cinco destinos. Evidencias del cumplimiento de la implementación de los requisitos exigidos en la norma NTS TS 001-1, a través de actas, registros fotográficos, listas de asistencia, entre otros, para cada uno de los cinco destinos.	Aprobación por parte de la supervisión y MinCIT	De acuerdo con el cronograma
Auditoría interna en cada destino	Informe de la auditoría interna y cierre de no conformidades realizada en el destino, para cada uno de los cinco destinos. Documento diagnóstico del estado final de implementación de la Norma NTS TS 001-1 en el destino, que evidencie cumplimiento de la metodología descrita inicialmente en la definición de las herramientas de evaluación para el desarrollo del diagnóstico, su implementación y los resultados encontrados, para cada uno de los cinco destinos Listado de asistencia e informe o acta sobre la jornada de socialización del resultado del diagnóstico presentado a los actores pertinentes, para cada uno de los cinco destinos. Listas de asistencia e informe o acta sobre la reunión mensual (o cada que se requiera) realizada de forma virtual o presencial con el comité de seguimiento, con el propósito de subsanar las posibles dificultades, conocer los avances y el estado de ejecución del proyecto, de los cual se deberá entregar los correspondientes informes mensuales. Para cada uno de los cinco destinos.	Aprobación por parte de la supervisión y MinCIT	De acuerdo con el cronograma
Informe Final para cada destino	Listas de asistencia de la reunión final con el comité de seguimiento y un representante de cada destino. Informe final del proceso de implementación de la NTS TS 001-1 para cada uno de los cinco destinos, con copia en digital de todos los entregables a la supervisión delegada y al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Acta de liquidación firmada por las partes	Aprobación por parte de la supervisión y MinCIT	De acuerdo con el cronograma

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.