

ANEXO No. 10 - ACUERDO DE SERVICIO

Nombre del Proceso: Fortalecer la competitividad turística de las agencias de viajes en Colombia a través de la implementación en normas técnicas sectoriales NTS AV 01, 02 y 04.

| ACUERDO | DESCRIPCIÓN | MEDICIÓN | PLAZO |
|---|--|--|-------------------------------|
| 1. Coordinar una (1) reunión inicial. | Coordinar una (1) reunión inicial de forma virtual o presencial con el Comité de seguimiento* del contrato, con el propósito de realizar la apertura del contrato, aprobar el cronograma preliminar y coordinar la ejecución de las actividades. <i>*Comité de seguimiento del contrato: Conformado por el supervisor del contrato, profesional designado por FONTUR, y representante de Anato.</i> | Reunión con el Comité de seguimiento. | De acuerdo con el cronograma. |
| 2. Definir las herramientas de evaluación para el desarrollo del diagnóstico. | Definir las herramientas de evaluación para el desarrollo del diagnóstico del cumplimiento de los requisitos exigidos en las normas técnicas sectoriales NTS AV 01, 02 y 04. | Definición de herramientas para el diagnóstico. | De acuerdo con el cronograma. |
| 3. Realizar diagnóstico inicial y proponer un plan de acción para cada Agencia de Viajes. | Realizar un diagnóstico inicial y proponer un plan de acción para la implementación de las normas técnicas sectoriales NTS AV 01, 02 y 04 para cada una de las Agencias de Viajes. | Diagnóstico y plan de acción para cada Agencia de Viajes. | De acuerdo con el cronograma. |
| 4. Socializar a cada Agencia de Viajes los resultados del diagnóstico y plan de acción. | Socializar en cada una de las Agencias de Viajes los resultados del diagnóstico y plan de acción para dar cumplimiento a los requisitos exigidos en las normas técnicas sectoriales NTS AV 01, 02 y 04. | Socialización del diagnóstico y plan de acción a cada Agencia de Viajes. | De acuerdo con el cronograma. |
| 5. Capacitar a cada Agencia de Viajes en el manejo de los requisitos de las normas. | Capacitar en cada una de las Agencias de Viajes en manejo de los requisitos exigidos en las normas técnicas sectoriales NTS AV 01, 02 y 04. | Capacitación en el manejo de las normas a cada Agencia de Viajes. | De acuerdo con el cronograma. |
| 6. Brindar asistencia técnica a cada Agencia de Viajes. | Brindar asistencia técnica a las Agencias de Viajes para la implementación de acciones requeridas para articular los requisitos y así dirigir dichas acciones al cumplimiento de los requisitos exigidos en las normas técnicas sectoriales NTS AV 01, 02 y 04. | Asistencia técnica para cada Agencia de Viajes. | De acuerdo con el cronograma. |
| 7. Realizar una auditoría interna a cada Agencia de Viajes. | Realizar una auditoría interna para establecer el grado de cumplimiento de los requisitos contenidos en las normas técnicas sectoriales NTS AV 01, 02 y 04 en cada una de las Agencias de Viajes. | Auditoría interna para cada Agencia de Viajes. | De acuerdo con el cronograma. |
| 8. Establecer acciones correctivas y plan para su cumplimiento. | Establecer acciones correctivas y plan para su cumplimiento, según los resultados de la auditoría interna. | Acciones correctivas y plan de cumplimiento. | De acuerdo con el cronograma. |
| 9. Brindar asistencia técnica para el cierre de brechas. | Brindar asistencia técnica para el cierre de las brechas resultantes de la auditoría, teniendo en cuenta los alcances del consultor, en cada una de las Agencias de Viajes. | Asistencia técnica para el cierre de brechas. | De acuerdo con el cronograma. |

| | | | |
|--|---|---|-------------------------------|
| 10. Socializar plan de cumplimiento. | Socializar plan de cumplimiento con actores pertinentes, en cada una de las Agencias de Viajes. | Socialización del plan de cumplimiento. | De acuerdo con el cronograma. |
| 11. Aportar la evidencia necesaria del cumplimiento de la implementación de las normas, de cada Agencia de Viajes. | Aportar la evidencia necesaria del cumplimiento de la implementación de los requisitos exigidos en las normas NTS AV 01, 02 y 04, para cada una de las Agencias de Viajes. | Evidencia del cumplimiento de la implementación de las normas, en cada Agencia de Viajes. | De acuerdo con el cronograma. |
| 12. Coordinar reunión mensual. | Coordinar una (1) reunión mensual de forma virtual 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 cuales se deberá entregar los correspondientes informes mensuales. | Reunión mensual. | De acuerdo con el cronograma. |
| 13. Coordinar reunión de cierre. | Coordinar una (1) reunión de cierre de forma virtual o presencial con el Comité de Seguimiento con el propósito de presentar el informe final del contrato. | Reunión de cierre. | De acuerdo con el cronograma. |
| 14. Acompañar a cada Agencia de Viajes en el proceso de certificación. | Al finalizar el proceso de implementación, deberá acompañar de manera virtual a la agencia de viajes correspondiente en el proceso de certificación, en el caso de que la empresa certificadora lo apruebe. | Acompañamiento en el proceso de certificación. | De acuerdo con el cronograma. |

Nota 1: Las actividades de implementación serán desarrolladas a un grupo de hasta sesenta (60) agencias de viajes beneficiarias a nivel nacional. Las agencias de viajes beneficiarias será resultado de la convocatoria realizada por ANATO. Para el inicio de la ejecución del contrato ANATO deberá contar con al menos treinta (30) agencias de viajes confirmadas.

Nota 2: El contratista deberá suministrar la plataforma virtual para el desarrollo de las actividades, así mismo, las herramientas y material de trabajo para el cumplimiento del objetivo.

Nota 3: La empresa implementadora deberá emplear un mínimo de cuarenta y ocho (48) horas en asesoría virtual; distribuidas así:

- Diagnóstico: Cuatro (04) horas.
- Capacitaciones: Veinticuatro (24) horas.
- Asesoría técnica: Veinte (20) horas.

Nota 4: Deberá realizarse la auditoría interna con una dedicación de mínimo ocho (08) horas con el fin de establecer el estado de la implementación de los requisitos de las normas NTS AV01, AV02 y AV04.

Nota 5: En el evento en que alguna de las Agencias de Viajes beneficiarias requiera un número inferior de horas para la implementación programadas, el caso será analizado por el Comité de Seguimiento, sujeto a aprobación de la supervisión.

Nota 6: Ningún servicio y/o producto podrá ser facturado si no es recibido a completa satisfacción por parte de la supervisión.

Nota 7: 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 8: 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.