

## ANEXO No. 11 - ACUERDO DE SERVICIO

**Nombre del Proceso: Realizar la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS TS 001-1 "Destino Turístico - Área Turística. Requisitos De Sostenibilidad" en tres destinos.**

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
1. Reunión inicial con el Comité de Seguimiento y representante de cada destino.	Coordinar una (1) reunión inicial con el Comité de Seguimiento y un representante de cada destino con el propósito de realizar la apertura del contrato, aprobar el cronograma preliminar y coordinar la ejecución de las actividades del contrato.  <i>* Comité de seguimiento del contrato: Conformado por el supervisor del contrato, profesional designado por FONTUR, y</i>	Reunión inicial con el Comité de Seguimiento y representante de cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
2. Delimitación del área turística de cada destino.	Realizar la delimitación del área turística de cada destino objeto de la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS TS 001-1 "Destino Turístico - Área Turística Requisitos De Sostenibilidad". El área delimitada deberá ser aprobada por el Comité de Seguimiento.	Delimitación del área turística de cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
3. Jornada de socialización del proceso de implementación en cada destino.	Convocar y realizar en cada destino una jornada de socialización del proceso de implementación, así como para el diseño concertado del cronograma a partir de un cronograma preliminar propuesto por el contratista. Para ello el contratista deberá convocar y conformar en cada destino un comité de seguimiento local para la socialización y validación de las actividades de implementación. Este comité estará integrado por los principales actores involucrados, a saber, autoridades locales en materia de turismo y temas relacionados con la norma NTS TS 001-1, prestadores de servicios turísticos, usuarios, gremios y líderes relacionados con temas de sostenibilidad. Este comité será diferente al comité de seguimiento contractual referido en el numeral 1.	Jornada de socialización en cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
4. Lectura preliminar de diagnóstico en cada destino.	Realizar una lectura preliminar de diagnóstico del contexto para identificar recomendaciones y acciones necesarias, así como del área donde se hará la implementación en cada destino.	Lectura preliminar de diagnóstico en cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
5. Socialización del área de implementación definida con el Comité de Seguimiento Local de cada destino.	Socializar con el comité de seguimiento local el área de implementación definida en el numeral 2 y hacer el levantamiento y caracterización de sus atractivo(s) priorizado(s) en cada destino.	Socialización del área de implementación con el Comité de Seguimiento Local de cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
6. Cartografía del área a certificar en cada destino.	Elaborar una cartografía del área a certificar en cada destino en la que se incluyan los atractivos priorizados identificados para el destino.	Cartografía del área a certificar en cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
7. Socialización de la cartografía final con el Comité de Seguimiento Local de cada destino.	Socializar con el comité de seguimiento local de cada destino la cartografía final resultante y ajustar la misma de acuerdo con las recomendaciones pertinentes.	Socialización de la cartografía final con el Comité de Seguimiento Local de cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
8. Herramientas de evaluación para el desarrollo del diagnóstico.	Definir las herramientas de evaluación para el desarrollo del diagnóstico del nivel de cumplimiento de los requisitos exigidos en la norma NTS TS 001-1 en la zona delimitada para la implementación.	Herramientas de evaluación.	De acuerdo con el cronograma.
9. Diagnóstico del nivel de cumplimiento de cada destino de los requisitos exigidos en la norma NTS TS 001-1.	Realizar el diagnóstico del nivel de cumplimiento de cada destino de los requisitos exigidos en la norma NTS TS 001-1 con los actores pertinentes del área identificada, a través de mesas de trabajo y trabajo de campo.	Diagnóstico de cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
10. Socialización de los resultados del diagnóstico en cada destino.	Convocar y realizar la socialización con el comité de seguimiento local de cada destino los resultados del diagnóstico del nivel de cumplimiento de los requisitos exigidos en la norma NTS TS 001-1 con los actores pertinentes.	Socialización de los resultados del diagnóstico en cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
11. Documento descriptivo de los requisitos de la norma NTS TS 001-1 de cada destino.	Elaborar para cada destino un documento descriptivo de los requisitos exigidos en la norma NTS-TS 001-1 relacionando su nivel de cumplimiento.	Documento descriptivo de cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
12. Capacitación del manejo de la norma NTS TS 001-1 a actores pertinentes de cada destino.	Capacitar a los actores pertinentes de cada destino el manejo de los requisitos exigidos en la norma NTS TS 001-1.	Capacitación a actores pertinentes de cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
13. Jornadas de capacitación y socialización de los requisitos de gestión y de la norma NTS TS 001-1 en cada destino.	Realizar en cada destino jornadas de capacitación y socialización de los requisitos gestión y de los demás requisitos exigidos en la norma NTS TS 001-1.	Jornadas de capacitación y socialización de requisitos en cada destino.	De acuerdo con el cronograma.

14. Asistencia técnica para la implementación de acciones requeridas a actores pertinentes de cada destino.	Brindar asistencia técnica a los actores pertinentes de cada destino para la implementación de acciones requeridas para dar cumplimiento a los requisitos exigidos en la norma NTS TS 001-1.	Asistencia técnica a actores pertinentes de cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
15. Auditoría interna en cada destino.	Realizar una auditoría interna en cada destino para establecer y definir el nivel de cumplimiento de los requisitos contenidos en la norma NTS TS 001-1.	Auditoría interna en cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
16. Acciones correctivas y plan de mejora para cada destino.	Definir las acciones correctivas y un plan de mejora en cada destino para el cumplimiento de la NTS-TS 001-1, según los resultados de la auditoría interna.	Acciones correctivas y plan de mejora para cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
17. Asistencia técnica para el cierre de brechas en cada destino.	Brindar en cada destino asistencia técnica para el cierre de las brechas resultantes de la auditoría.	Asistencia técnica para el cierre de brechas en cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
18. Socialización del plan de mejora con actores pertinentes de cada destino.	Socializar plan de mejora con actores pertinentes en cada destino.	Socialización del plan de mejora con actores pertinentes de cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
19. Evidencias del cumplimiento de la implementación de la norma NTS TS 001-1 de cada destino.	Aportar de cada destino la evidencia necesaria 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.	Evidencias del cumplimiento de la implementación de la norma NTS TS 001-1 de cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
20. Reunión mensual con el Comité de Seguimiento.	Coordinar una (1) reunión mensual de seguimiento 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 las cual se deberá entregar las correspondientes actas, así como el informe mensual de las actividades realizadas.	Reunión mensual con el Comité de Seguimiento.	De acuerdo con el cronograma.
21. Reunión de cierre con el Comité de Seguimiento y representante de cada destino.	Coordinar una (1) reunión de cierre con el Comité de Seguimiento y un representante de cada destino con el propósito de presentar el informe final del contrato.	Reunión de cierre con el Comité de Seguimiento y representante de cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
22. Logística necesaria para la implementación de la norma NTS TS 001-1 en cada destino.	Realizar la logística necesaria para la implementación de la norma NTS TS 001-1 en cada destino (tiquetes, desplazamientos terrestres, hospedaje, salones y ayudas audiovisuales).	Logística en cada destino.	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.