

ANEXO No. 10 - ACUERDO DE SERVICIO

Nombre del Proceso: Implementar las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo de Aventura (NTS-AV-010, NTS-AV-011, NTS-AV-012, NTS-AV-013, NTS-AV-014 y NTS-AV-015) en 100 agencias de viajes que operan actividades de turismo de aventura a nivel nacional, para obtener la certificación.

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
<b>1. ETAPA DE PRE PRODUCCIÓN</b>			
1. Diseñar el cronograma de actividades, donde se detalle fechas y establezcan horarios de reuniones, sencibilización, asesorías, pre auditorías visitas y demás actividades que apliquen en cada cada agencia de viajes; así como plan/metodología para la ejecución de las mismas. 2. Inscripción de las agencias de viajes interesadas en el proceso	1. Cronograma y plan detallado de trabajo. 2. Coordinar una (1) reunión inicial con la supervisión del contrato, FONTUR, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y un representante de cada destino con el propósito de realizar la apertura del contrato, estructurar el cronograma preliminar y coordinar la ejecución de las actividades. 3. Realizar el proceso de convocatoria mediante el envío de mailings y llamadas telefónicas y realizar la respectiva inscripción 4. Establecer en conjunto con la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, los requisitos a cumplir, así como los criterios definidos para seleccionar a las 100 agencias de viajes 5. Comprometer a las 100 agencias de viajes mediante la solicitud y recepción de una carta de compromiso de cada una de las agencias de viajes seleccionadas, donde declaren que acatarán las recomendaciones de la asesoría y actividades en los horarios y tiempos establecidos	Aprobación por parte de la supervisión.	Dentro de los 30 días hábiles siguientes de la firma del acta de inicio.
<b>2. ETAPA DE PRODUCCIÓN</b>			
1. Asesoría y consultoría profesional para cada Agencia de viajes, para la implementación de la norma seleccionada, que aplique 2. Pre auditoría, seguimiento y cierre de brechas en cada una de las 100 agencias de viajes para evaluar el grado de cumplimiento de cada establecimiento. Frente a la NTS que le corresponde a cada agencia. 3. Salones y ayudas audiovisuales y material necesario para el desarrollo de las actividades. 4. Alojamiento, alimentación, traslados terrestres internos e intermunicipales tiquetes aéreos de los consultores y coordinadores zonales	1. Solicitar y recibir un documento del diagnóstico de cada una de las agencias de viajes, identificando el número de empleados, servicios y/o actividades que ofrecen y operan, infraestructura física y recursos que poseen relacionados con los requisitos exigidos por las normas correspondientes. 2. Caracterizar a cada una de las 100 agencias de viajes seleccionadas, según la información obtenida por parte de ellos y la información adicional que pueda tener el contratista por cuenta propia 3. Evaluación inicial a cada agencia de viajes, con respecto al cumplimiento de la NTS de Turismo Aventura que le corresponda a cada agencia. 4. Prestar asesoría y acompañamiento de por lo menos 40 horas presenciales, incluida auditoría interna presencial a cada una de las 100 agencias de viajes seleccionadas 5. Brindar asistencia técnica, acompañamiento y asesoría en el cierre de brechas o no conformidades derivadas de la auditoría interna	Informes	De acuerdo con el cronograma.
<b>3. ETAPA DE POST PRODUCCIÓN</b>			
1. Diagnóstico final del proceso de implementación y validación del trabajo realizado en cada agencia.	1. Entregar a cada una de las agencias de viajes un diagnóstico final de la implementación y validación del trabajo realizado en cada agencia de viajes 2. Socializar los resultados del diagnóstico del cumplimiento de los requisitos exigidos en las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Aventura con los actores pertinentes 3. Coordinar reunión cada que sea necesario de forma virtual o presencial con el supervisor del contrato, FONTUR y Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 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 4. Coordinar una (1) reunión de cierre con la supervisión del contrato, FONTUR, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo con el propósito de presentar el informe final del contrato.	Informes / Acta de Entrega Final	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.