

ANEXO No. 6 - ACUERDO DE SERVICIO

Nombre del Proceso: Realizar la implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 002 en doce (12) Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje y la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS003 en dos (02) Agencias de Viajes en Puerto Nariño, Amazonas, con el fin de obtener posteriormente la certificación.

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
<b>1. ETAPA DE PRE PRODUCCIÓN</b>			
<p>1. Coordinar una (1) reunión inicial con la supervisión del contrato, FONTUR, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y un representante del destino, con el propósito de realizar la apertura del contrato, aprobar el cronograma preliminar y coordinar la ejecución de las actividades; dicha reunión se podrá realizar en la ciudad de Bogotá.</p> <p>2. Convocar en Puerto Nariño a los catorce (14) prestadores de servicios turísticos que harán parte del proyecto y cuya base de datos se entregará previamente, para hacer una primera jornada informativa en la cual se explique el alcance y la importancia de las normas a implementar y los requisitos exigidos. Como resultado de dicha jornada se debe obtener una carta de compromiso de cada uno de establecimientos seleccionados, donde declaren que acatarán las recomendaciones de la asesoría y harán lo que esté a su alcance para dar cumplimiento a la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible que le aplique. Adicionalmente cada establecimiento deberá delegar una persona líder para recibir la capacitación y asesoría por parte del consultor, la cual debe ser la misma durante todo el proyecto y que asistirá a la formación de auditores internos e implementadores.</p> <p>3. Dictar formación a los líderes del proceso de implementación de los catorce establecimientos que harán parte del proyecto, a la cual deberán asistir auditores internos e implementadores para la norma NT STS 002 y NTS TS 003 en Puerto Nariño. La formación debe tener una duración aproximada de 16 horas y se puede realizar para todos los encargados del proceso de implementación en uno o dos grupos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta y lista de asistencia de la reunión inicial con la supervisión del contrato, FONTUR, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y un representante del destino con el propósito de realizar la apertura del contrato, aprobar el cronograma preliminar y coordinar la ejecución de las actividades.</li> <li>• Cronograma de actividades y descripción de la metodología.</li> <li>• Acta y lista de asistencia y de la reunión llevada a cabo en Puerto Nariño con los catorce (14) prestadores de servicios turísticos que harán parte del proyecto y cuya base de datos se anexa a esta propuesta.</li> <li>• Registro de las cartas de compromiso de cada uno de establecimientos seleccionados, donde declaren que acatarán las recomendaciones de la asesoría y harán lo que esté a su alcance para dar cumplimiento a la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible que le aplique, así como registro de la persona delegada por cada uno de los establecimientos para recibir la capacitación y asesoría por parte del consultor, la cual debe ser la misma durante todo el proyecto.</li> <li>• Acta y lista de asistencia de la formación de auditores internos, implementadores y líderes de los establecimientos.</li> </ul>	<p>Aprobación por parte de la supervisión / Actas, listados / Cartas de compromiso</p>	<p>De acuerdo con el cronograma.</p>
<b>2. ETAPA DE PRODUCCIÓN</b>			
<p>1. Prestar asesoría presencial y asistencia técnica a cada uno de los catorce prestadores de servicios turísticos participantes en el proyecto, ofreciendo como mínimo 65 horas de asesoría y asistencia técnica presencial.</p> <p>2. Entregar a cada uno de los prestadores de servicios turísticos un diagnóstico final de la implementación y validación del trabajo realizado en cada establecimiento.</p> <p>3. Aportar la evidencia necesaria del cumplimiento de la implementación de los requisitos exigidos en la normas NTS TS 002 y NTS TS 003, a través de actas, registros fotográficos, listas de asistencia, entre otros, para cada uno de los catorce prestadores de servicios turísticos participantes en el proyecto.</p> <p>4. Alojamiento, alimentación, traslados terrestres internos e intermunicipales tiquetes aéreos de los implementadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencia necesarias para cada una de las actividades contempladas dentro de asesoría presencial y asistencia técnica a cada uno de los catorce prestadores de servicios turísticos participantes en el proyecto, demostrando como mínimo 65 horas de asesoría y asistencia técnica presencial.</li> <li>• Informe de la pre auditoría interna de cada uno de los prestadores seleccionados y de las acciones realizadas con cada uno de los prestadores de servicios seleccionados para cerrar las posibles no conformidades encontradas en la auditoría interna.</li> </ul>	<p>Informes</p>	<p>De acuerdo con el cronograma.</p>
<b>3. ETAPA DE POST PRODUCCIÓN</b>			
<p>1. Coordinar una (1) reunión mensual 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 mensuales.</p> <p>2. Coordinar una (1) reunión de cierre con la supervisión del contrato, FONTUR, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y un representante del destino con el propósito de presentar el informe final del contrato; dicha reunión se podrá realizar en la ciudad de Bogotá.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro del diagnóstico final de la implementación y validación del trabajo realizado entregado a cada establecimiento.</li> <li>• Actas de las reuniones mensuales de seguimiento con los respectivos informes mensuales.</li> <li>• Informe de ejecución a la finalización del contrato y cuando los requiera el Supervisor del Contrato.</li> </ul>	<p>Informes / 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.