

ANEXO No. 8 - ACUERDO DE SERVICIO			
Nombre del Proceso: FASE 1: APOYO A 200 GUÍAS DE TURISMO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE NUEVE NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES DE GUÍAS DE TURISMO (NTS-GT005, NTS-GT006, NTS-GT007, NTS-GT008, NTS-GT009, NTS-GT010, NTS-GT011, NTS-GT012 Y NTS-GT013)			
ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
<b>1. ETAPA DE PRE PRODUCCIÓN</b>			
<p>1. - Cronograma de actividades y descripción de la metodología</p> <p>2. - Registro de los mailings y llamadas telefónicas realizadas a los guías de turismo interesados en el proceso de implementación y certificación.</p> <p>3. - Registro de la inscripción de los guías de turismo interesados en el proceso de implementación y certificación.</p> <p>4.- Acta y lista de asistencia de la reunión llevada a cabo con la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para el establecimiento de los criterios definidos para seleccionar a los 200 guías de turismo que recibirán la implementación en las Normas Técnicas Sectoriales de turismo de aventura.</p>	<p>1. Envío de mailings y llamadas telefónicas a los guías de turismo interesados en el proceso de implementación y certificación.</p> <p>2. Inscripción de los guías de turismo interesados en el proceso de implementación y certificación.</p> <p>3. Establecimiento en conjunto con la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, de los requisitos a cumplir, así como los criterios definidos para seleccionar a los guías de turismo que serán parte del procesos de implementación en las Normas Técnicas Sectoriales de Guías de Turismo.</p> <p>5. Selección de los 200 guías de turismo que participarán en el proceso de implementación y certificación, según los criterios establecidos entre el contratista y la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. - Solicitud y recepción de una carta de compromiso de cada una de los guías de turismo seleccionados, donde declaren que acatarán las recomendaciones de la asesoría.</p> <p>6. Caracterizar a cada uno de los 200 guías de turismo seleccionados, determinando su perfil económico, social y ocupacional, con demás información que pueda obtener el contratista por cuenta propia.</p>	<p>Aprobación por parte de la supervisión.</p>	<p>Dentro de los 40 días hábiles siguientes de la firma del acta de inicio.</p>
<b>2. ETAPA DE PRODUCCIÓN</b>			

<p>1.- Registro de la selección de los 200 guías de turismo que participarán en el proceso de implementación y certificación, según los criterios establecidos entre el contratista y la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.</p> <p>2. - Registro de las cartas de compromiso de cada uno de los guías de turismo seleccionados, donde declaren que acatarán las recomendaciones de la asesoría.</p> <p>3.- Registro del diagnóstico de cada uno de los guías de turismo seleccionados, 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.</p> <p>4. Prestar asesoría presencial y asistencia técnica a cada uno de los 200 guías de turismo seleccionados</p> <p>5. d. Apoyar la realización de una pre-auditoría a cada uno de los 200 guías de turismo seleccionados</p> <p>6. Salones y ayudas audiovisuales y material necesario para el desarrollo de las actividades.</p> <p>7. Alojamiento, alimentación, traslados terrestres internos e intermunicipales, tiquetes aéreos de los consultores y coordinadores zonales</p>	<p>1. Prestar asesoría presencial y asistencia técnica a cada uno de los 200 guías de turismo seleccionados para que cumplan eficazmente con los requisitos establecidos en las Normas Técnicas Sectoriales, que le permitan posteriormente certificarse en la Norma Técnica Sectorial. La asesoría debe iniciar con una evaluación por parte del contratista con respecto al cumplimiento de la Normas Técnicas Sectoriales de Guías de Turismo que le corresponda a cada uno. El contratista destinará 6 horas por cada guía de turismo, sin embargo podrá conformar grupos de acuerdo a la ubicación y en este caso, dedicar 8 horas por día, durante 3 días.</p> <p>2. Apoyar la realización de una pre-auditoría a cada uno de los 200 guías de turismo seleccionados, para evaluar el grado de cumplimiento frente a la Norma Técnica Sectorial que le corresponda a cada guía de turismo, esta tendrá una duración aproximada de medio día por cada guía.</p> <p>3. Según los resultados de la pre-auditoría se debe trabajar con cada uno de los guías de turismo seleccionados para cerrar las posibles no conformidades.</p>	<p>Informes / aprobación supervisión</p>	<p>De acuerdo con el cronograma.</p>
<p><b>3. ETAPA DE POST PRODUCCIÓN</b></p>			

<p>1. Diagnostico final del proceso de implementación y validación del trabajo realizado en cada agencia.</p> <p>2. - Actas, listas de asistencia y registros fotográficos de la asesoría presencial y asistencia técnica a cada una de los 200 guías de turismo seleccionados.</p> <p>3.- Informe de la pre-auditoría de cada uno de los guías de turismo seleccionados y de las acciones realizadas con cada uno de ellos para cerrar las posibles no conformidades encontradas en la pre-auditoría.</p> <p>4. Registro del diagnóstico final de la implementación y validación del trabajo realizado entregado a cada guía de turismo.</p> <p>5. Informe de ejecución a la finalización del contrato y cuando los requiera el Supervisor del Contrato.</p>	<p>1. Entregar a cada uno de los guías de turismo un diagnóstico final de la implementación y validación del trabajo realizado en cada uno de ellos.</p> <p>2. Informe de ejecución y socialización a la finalización del contrato y cuando los requiera el Supervisor del Contrato.</p>	<p>Informes, aprobación supervisión / 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.