

ANEXO No. 7 - ACUERDO DE SERVICIO

Nombre del Proceso: Apoyo a los prestadores de servicios turísticos beneficiarios del proyecto FNT 083-2015, en la implementación de las NTS de Turismo sostenible.

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
1. ETAPA DE PRE PRODUCCIÓN			
<p>a. Cronograma, metodología y hojas de vida del equipo de trabajo para aprobación de la Supervisión, Fontur y Proponente.</p> <p>b. Registro de los mails y llamadas telefónicas realizadas a los prestadores de servicios turísticos en el proceso de implementación.</p> <p>c. Registro de las cartas de compromiso de cada uno de prestadores de servicios turísticos beneficiados por el proyecto FNT 083-2015 definidos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, donde declaren que acatarán las recomendaciones de la asesoría.</p>	<p>1. Presentar el cronograma, la metodología y hojas de vida, para firmar acta de inicio.</p> <p>2. Envío de mailings y llamadas telefónicas a los 500 prestadores de servicios turísticos participantes en el proceso de implementación.</p> <p>3. Diligenciamiento de las cartas de compromiso, por cada uno de los 500 prestadores de servicios turísticos participantes en el proceso de implementación.</p>	<p>Aprobación por parte de la supervisión.</p>	<p>1. A la firma del acta de inicio. 2 y 3. De acuerdo con el cronograma presentado</p>
2. ETAPA DE PRODUCCIÓN			
<p>e. Diagnóstico de cada uno de los prestadores de servicios turísticos, identificando además el número de empleados, servicios y/o actividades que ofrecen y operan y recursos que poseen relacionados con los requisitos exigidos por las normas correspondientes.</p> <p>f. Caracterización de cada uno de las prestadores de servicios turísticos definidos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, según la información obtenida por parte de ellos y la información adicional que pueda obtener el contratista por cuenta propia.</p> <p>g. Evaluación del cumplimiento de la Normas Técnicas Sectoriales que le corresponda a cada uno de los prestadores de servicios turísticos.</p>	<p>1. Asesorar y brindar asistencia técnica remota a 500 prestadores de servicios turísticos beneficiarios del proyecto FNT 083-2015 definidos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en la implementación de los requisitos de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible.</p> <p>2. Recopilar información que ayude a determinar, validar y evaluar el grado de cumplimiento del prestador de servicios turísticos de acuerdo con la información suministrada por medio de la plataforma y la documentación facilitada por el prestador.</p> <p>3. Prestar asesoría y asistencia técnica remota a cada uno de los prestadores de servicios turísticos para que cumplan con los requisitos establecidos en las normas técnicas sectoriales de turismo sostenible, que le permitan posteriormente certificarse. (65 horas para cada Prestador)</p> <p>4. La asesoría debe contemplar la solución de problemas o dificultades expresadas por cada uno de los prestadores de servicios turísticos.</p> <p>5. Realizar seguimiento a las tareas dejadas al prestador de servicios turísticos hasta que cumpla con la totalidad de los requisitos de las normas. (Pre auditoria Interna)</p>	<p>Informes / aprobación supervisión</p>	<p>De acuerdo con el cronograma.</p>
3. ETAPA DE POST PRODUCCIÓN			

<p>h. Informe de la evaluación de cada uno de los prestadores de servicios turísticos y de las acciones realizadas con cada uno de ellos para cerrar las posibles no conformidades encontradas en la evaluación.</p> <p>i. Informe de ejecución a la finalización del contrato y cuando lo requiera el Supervisor del Contrato.</p>	<p>1. Entregar a cada uno de los prestadores de servicios turísticos un diagnóstico final de la implementación y validación del trabajo realizado con cada uno de ellos.</p> <p>2. Cierre de las posibles no conformidades y diagnóstico final de la implementación y validación del trabajo realizado con cada uno de ellos.</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.