

## ANEXO No. 7 - ACUERDO DE SERVICIO

**Nombre del Proceso: FNT- 30- 2016 "Implementación de la NTS TS 002, 003,004, y 005 a 100 prestadores de servicios turísticos de Cartagena según su categoría y certificación virtual a través de la plataforma "**

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
Registro de llamadas y correos electrónicos enviados a los PST informando de la verificación.	Comunicación a los 80 prestadores de servicios, para informarles del inicio del proceso y la documentación que deben registrar en la plataforma, así como al proponente del proyecto: Corporación Turismo Cartagena de Indias	Aprobación por parte de la supervisión y el MinCIT	3 días
Lista de chequeo de información por cada PS T	Se revisará la información de cada uno de los PTS que suministraron en la plataforma, con el fin de verificar que este completa, de lo contrario salicitará que se adjunte los faltantes.	Aprobación por parte de la supervisión y el MinCIT	7 días
Auditoría documental de cada PST	Se realizará la auditoría virtualmente a toda la información de cada uno de los PST, de presentarse incormidades, se les daran 10 días más, para verificar nuevamente el cumplimiento de la norma.	Aprobación por parte de la supervisión y el MinCIT	7 días
Visita de audotiría a cada uno de los PST	Anexar al informe de cada PST la lista de chequeo y formatos que se diligenciaron durante el proceso de auditoría.	Aprobación por parte de la supervisión y el MinCIT	7 días
Documento que incluya la descripción de las actividades ejecutadas, la metodología desarrollada y los resultados de las mismas, con los soportes exigidos.	Informe final del resultado del proceso de certificación de hasta 80 prestadores de servicios turísticos	Aprobación por parte de la supervisión y el MinCIT	6 días

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 EI 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.