

ANEXO No. 8 - ACUERDO DE SERVICIO

Nombre del Proceso: Certificación y mantenimiento de la certificación virtual en NTS-TS hasta para 600 Prestadores de Servicios Turísticos.

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
1. Cronograma de actividades.	Elaborar un (1) cronograma de actividades y la descripción de la metodología a seguir para el desarrollo de las mismas. Este deberá ser aprobado por la supervisión del contrato.	Cronograma de actividades.	De acuerdo con el cronograma.
2. Actas de reuniones e informes de avance.	Presentar actas de las reuniones llevadas a cabo con la supervisión del contrato e Informes de avance con la periodicidad que indique la supervisión.	Actas reuniones y de avance.	De acuerdo con el cronograma.
3. Fecha de cada Prestador de Servicio Turístico para auditoría de certificación virtual.	Coordinar con cada uno de los prestadores la fecha para realizar la auditoría de certificación virtual en una NTS de Sostenibilidad obligatoria.	Fecha para auditoría de certificación virtual.	De acuerdo con el cronograma.
4. Visita presencial para cada Prestador de Servicio Turístico.	Realizar una visita presencial para cada uno de los Prestadores de Servicios Turísticos en la auditoría de certificación.	Visita presencial.	De acuerdo con el cronograma.
5. Recopilación y análisis de evidencias enviadas.	Recopilación y análisis de evidencias enviadas.	Recopilación de evidencias.	De acuerdo con el cronograma.
6. Evaluación de las evidencias.	Evaluación de las evidencias.	Evaluación de evidencias.	De acuerdo con el cronograma.
7. Fecha definitiva auditoría de certificación.	El contratista deberá informar con diez (10) días de anticipación al supervisor la fecha definitiva.	Fecha definitiva auditoría certificación.	De acuerdo con el cronograma.
8. Reunión de cierre con cada Prestador de Servicio Turístico.	Realizar una reunión de cierre con cada prestador de servicios objeto de certificación, para presentar los resultados de la auditoría de certificación, si se considera necesario.	Reunión auditoría de certificación.	De acuerdo con el cronograma.
9. Informe o acta de resultados de cada auditoría de certificación.	Elaborar un informe o acta de resultados de la auditoría de certificación, para presentar al supervisor y Viceministerio de Turismo.	Informe o acta de resultados.	De acuerdo con el cronograma.

10. Revisión de acciones con cada Prestador de Servicio Trístico para corregir no conformidades de la auditoría de certificación.	Revisión de las acciones implementadas y reportadas por el evaluador para corregir las No Conformidades.	Revisión de acciones.	De acuerdo con el cronograma.
11. Plan de mejoramiento para cada Prestador de Servicio Turístico en caso de encontrar no conformidades en la auditoría de certificación.	En caso de encontrar no conformidades, remitir a la supervisión y al prestador de servicios turísticos el Plan de Mejoramiento formulado para cada uno.	Plan de mejoramiento.	De acuerdo con el cronograma.
12. Informe final de las actividades realizadas en cada auditoría de certificación.	Elaborar un (1) informe de final de las actividades realizadas en la auditoría de certificación.	Informe final auditoría de certificación.	De acuerdo con el cronograma.
13. Entrega de certificación a los Prestadores de Servicios Turísticos que hayan cumplido con los requisitos de la norma de sostenibilidad que les corresponda.	Entregar la certificación a los prestadores de servicios turísticos que hubiesen aprobado la auditoría virtual y/o presencial en la norma de sostenibilidad correspondiente a su subsector.	Entrega de certificación.	De acuerdo con el cronograma.
14. Coordinación de logística para la auditoría de certificación de cada Prestador de Servicio Turístico.	Coordinar la logística necesaria para el desarrollo de la auditoría de certificación virtual de los Prestadores de Servicios Turísticos.	Coordinación de logística auditoría de certificación.	De acuerdo con el cronograma.
15. Coordinación de fechas para auditoría de seguimiento de cada Prestador de Servicio Turístico.	Coordinar con cada uno de los prestadores la fecha para realizar la auditoría de seguimiento virtual en una NTS de Sostenibilidad obligatoria, que podrá ser de manera virtual o presencial dependiendo del caso.	Coordinación de fechas para auditoría de seguimiento.	De acuerdo con el cronograma.
16. Fecha definitiva auditoría de seguimiento.	El contratista deberá informar con diez (10) días de anticipación al supervisor la fecha definitiva de la auditoría de seguimiento.	Fecha definitiva auditoría de seguimiento.	De acuerdo con el cronograma.
17. Reunión de cierre con cada Prestador de Servicio Turístico.	Realizar una reunión de cierre con cada prestador de servicios objeto de la auditoría, para presentar los resultados de la auditoría de seguimiento, si se considera necesario.	Reunión auditoría de seguimiento.	De acuerdo con el cronograma.
18. Informe o acta de resultados de cada auditoría de seguimiento.	Elaborar un informe o acta de resultados de la auditoría de seguimiento, para presentar al supervisor y Viceministerio de Turismo.	Informe o acta de resultados.	De acuerdo con el cronograma.
19. Revisión de acciones con cada Prestador de Servicio Trístico para corregir no conformidades de la auditoría de seguimiento.	Revisión de las acciones implementadas y reportadas por el evaluador para corregir las No Conformidades.	Revisión de acciones.	De acuerdo con el cronograma.

20. Plan de mejoramiento para cada Prestador de Servicio Turístico en caso de encontrar no conformidades en la auditoría de seguimiento..	En caso de encontrar no conformidades, remitir a la supervisión y al prestador de servicios turísticos el Plan de Mejoramiento formulado para cada uno.	Plan de mejoramiento.	De acuerdo con el cronograma.
21. Informe final de las actividades realizadas en cada auditoría de seguimiento.	Elaborar un (1) informe de final de las actividades realizadas en la auditoría de seguimiento.	Informe final auditoría de seguimiento	De acuerdo con el cronograma.
22. Coordinación de logística para la auditoría de seguimiento de cada Prestador de Servicio Turístico.	Coordinar la logística necesaria para el desarrollo de la auditoría de seguimiento virtual de los Prestadores de Servicios Turísticos.	Coordinación de logística auditoría de seguimiento.	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.			
<hr/> <hr/>			
Representante Legal			