

ANEXO No. 7 ACUERDO DE SERVICIO

Nombre del Proceso: FASE 2: CERTIFICACIÓN, MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN Y RE CERTIFICACIÓN DE LA NTS TS 001-1 EN UN ÁREA TURÍSTICA DELIMITADA DE SEIS DESTINOS TURÍSTICOS DE COLOMBIA.

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
1. Coordinar con cada uno de los seis destinos la fecha para realizar la primera visita de inspección.	fecha para realizar la primera visita de inspección, la cual deberá realizarse una vez se suscriba el Acta de Inicio del contrato e informar con ocho (08) días de anticipación al Comité de Seguimiento del contrato (Supervisión, FONTUR y Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo), la fecha definida.	Reunión con cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
2. Auditoría de certificación para cada destino.	Realizar la primera auditoría de certificación en cada uno de los destinos.	Auditoría de certificación para cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
3. Reunión de cierre en cada destino, según auditoría de certificación.	Realizar una reunión de cierre en cada destino, para presentar los resultados de la auditoría de certificación a las entidades involucradas del mismo.	Reunión con cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
4. Informe o acta de resultados.	Elaborar un informe o acta de resultados de la auditoría de certificación de cada destino.	Informe para cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
5. Reunión con la supervisión del contrato, con Fontur y con un delegado de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo en la ciudad de Bogotá.	Realizar una reunión con el Comité de Seguimiento del contrato en la ciudad de Bogotá para presentar el informe o acta de la auditoría de certificación de cada uno de los seis destinos.	Reunión con el Comité de Seguimiento.	De acuerdo con el cronograma.
6. Visita complementaria a cada uno de los destinos si es necesario, según las no conformidades halladas en el destino.	De acuerdo con los resultados de la primera auditoría de certificación, realizar una visita complementaria si es necesario según las no conformidades halladas en el destino, en cada uno de los destinos.	Visita complementaria (Si es necesaria) para cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
7. Copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades, según la primera auditoría de seguimiento.	Remitir una copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades al Comité de Seguimiento del contrato, en caso de haber sido exigido por el organismo de certificación, luego de la realización de la auditoría, para cada uno de los destinos.	Copia del plan de mejoramiento y cierre de las no conformidades, de cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
8. Coordinación de la primera auditoría de seguimiento en cada destino.	Coordinar con cada uno de los seis destinos la fecha para realizar la primera auditoría de seguimiento, un año después de que cada uno haya obtenido la certificación.	Coordinación primera auditoría de seguimiento para cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
9. Primera auditoría de seguimiento para cada destino.	Realizar la primera auditoría de seguimiento en cada uno de los seis destinos.	Primera auditoría de seguimiento para cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
10. Reunión de cierre en cada destino, según primera auditoría de seguimiento.	Realizar una reunión de cierre en cada destino, para presentar los resultados de la primera auditoría de seguimiento con las entidades involucradas del mismo.	Reunión en cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
11. Informe o acta de resultados de la primera auditoría de seguimiento.	Elaborar un informe o acta de resultados de la primera auditoría de seguimiento para cada destino.	Informe o acta de resultados para cada destino, según la primera auditoría de seguimiento.	De acuerdo con el cronograma.
12. Reunión con la supervisión del contrato, con Fontur y con un delegado de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo en la ciudad de Bogotá.	Realizar una reunión con el Comité de Seguimiento del Contrato, en la ciudad de Bogotá, para presentar el informe o acta de la primera auditoría de seguimiento de cada uno de los destinos.	Reunión con la supervisión, FONTUR y el MinCIT.	De acuerdo con el cronograma.
13. Visita complementaria a cada uno de los destinos si es necesario, según las no conformidades halladas en el destino.	De acuerdo con los resultados de la primera auditoría de seguimiento, realizar una visita complementaria, si es necesario según las no conformidades halladas en el destino, en cada uno de los destinos.	Visita complementaria (Si es necesaria) para cada destino, según la primera auditoría de seguimiento.	De acuerdo con el cronograma.
14. Copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades, según la primera auditoría de seguimiento.	Remitir una copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades al Comité de Seguimiento del contrato (Supervisión, FONTUR y Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo), en caso de haber sido exigido por el organismo de certificación, luego de la realización de la primera auditoría de seguimiento, para cada uno de los seis destinos.	Copia del plan de mejoramiento y cierre de las no conformidades de cada destino, según la primera auditoría de seguimiento.	De acuerdo con el cronograma.

15. Coordinación de la segunda auditoría de seguimiento en cada destino.	Coordinar con cada uno de los seis destinos la fecha para realizar la segunda auditoría de seguimiento, un año después de que el destino haya tenido su primera auditoría de seguimiento.	Coordinación segunda auditoría de seguimiento para cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
16. Segunda auditoría de seguimiento para cada destino.	Realizar la segunda auditoría de seguimiento en cada uno de los seis destinos	Segunda auditoría de seguimiento para cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
17. Reunión de cierre en cada destino, según segunda auditoría de seguimiento.	Realizar una reunión de cierre en cada destino, para presentar los resultados de la segunda auditoría de seguimiento con las entidades involucradas del mismo.	Reunión en cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
18. Informe o acta de resultados de la segunda auditoría de seguimiento.	Elaborar un informe o acta de resultados de la segunda auditoría de seguimiento para cada destino.	Informe o acta de resultados para cada destino, según la segunda auditoría de seguimiento.	De acuerdo con el cronograma.
19. Reunión con la supervisión del contrato, con Fontur y con un delegado de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo en la ciudad de Bogotá.	Realizar una reunión con el Comité de Seguimiento (Supervisión, FONTUR y Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo), supervisión del contrato, con Fontur y con un delegado de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo en la ciudad de Bogotá para presentar el informe o acta de la segunda auditoría de seguimiento de cada uno de los seis destinos.	Reunión con el Comité de Seguimiento.	De acuerdo con el cronograma.
20. Visita complementaria a cada uno de los destinos si es necesario, según las no conformidades halladas en el destino.	De acuerdo con los resultados de la segunda auditoría de seguimiento, realizar una visita complementaria, si es necesario según las no conformidades halladas en el destino, en cada uno de los destinos.	Visita complementaria (Si es necesaria) para cada destino, según la segunda auditoría de seguimiento.	De acuerdo con el cronograma.
21. Copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades, según la segunda auditoría de seguimiento.	Remitir una copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades al Comité de Seguimiento (Supervisión, FONTUR y Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo), en caso de haber sido exigido por el organismo de certificación, luego de la realización de la segunda auditoría de seguimiento, para cada uno de los destinos.	Copia del plan de mejoramiento y cierre de las no conformidades de cada destino, según la segunda auditoría de seguimiento.	De acuerdo con el cronograma.
22. Coordinación de la auditoría de recertificación en cada destino.	Coordinar con cada uno de los seis destinos la fecha para realizar la auditoría de recertificación, un año después de que cada uno haya tenido su segunda auditoría de seguimiento.	Coordinación auditoría de recertificación para cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
23. Auditoría de recertificación para cada destino.	Realizar la auditoría de recertificación en cada uno de los seis destinos.	Auditoría de recertificación para cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
24. Reunión de cierre en cada destino, según auditoría de recertificación.	Realizar una reunión de cierre en cada destino, para presentar los resultados de la auditoría de recertificación con las entidades involucradas del mismo.	Reunión en cada destino.	De acuerdo con el cronograma.
25. Informe o acta de resultados de la auditoría de recertificación.	Elaborar un informe o acta de resultados de la auditoría de recertificación para cada destino.	Informe o acta de resultados para cada destino, según la auditoría de recertificación.	De acuerdo con el cronograma.
26. Reunión con la supervisión del contrato, con Fontur y con un delegado de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo en la ciudad de Bogotá.	Realizar una reunión con el Comité de Seguimiento del contrato (Supervisión, FONTUR y Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo) en la ciudad de Bogotá, para presentar el informe o acta de la auditoría de recertificación de cada uno de los seis destinos.	Reunión con el Comité de Seguimiento.	De acuerdo con el cronograma.
27. Visita complementaria a cada uno de los destinos si es necesario, según las no conformidades halladas en el destino.	De acuerdo con los resultados de la auditoría de recertificación, realizar una visita complementaria, si es necesario según las no conformidades halladas en cada uno de los destinos.	Visita complementaria (Si es necesaria) para cada destino, según la auditoría de recertificación.	De acuerdo con el cronograma.

28. Copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades, según la auditoría de recertificación	Remitir una copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades al Comité de Seguimiento del contrato (Supervisión, FONTUR y Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo), en caso de haber sido exigido por el organismo de certificación, luego de la realización de la auditoría de recertificación, para cada uno de los destinos.	Copia del plan de mejoramiento y cierre de las no conformidades de cada destino, según la auditoría de recertificación.	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.