

**ANEXO No. 10 - ACUERDO DE SERVICIO**

**Nombre del Proceso: FNT-170-2016 "Verificación del proceso de Implementación en NTS-TS "**

<b>ACUERDO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>MEDICIÓN</b>	<b>PLAZO</b>
Remitir cronograma y plan de trabajo, donde relacionan cada una de las actividades a desarrollar y su metodología ya sea de forma virtual o presencial.	Cronograma de actividades y descripción de la metodología, donde se especifique las fechas de las 2.500 visitas presenciales de los PST seleccionados para el proceso de verificación presencial y las fechas entre las cuales harán la verificación de los 2.500 PST seleccionados para el proceso de verificación virtual. Indicar el tiempo de estas y las actividades a realizar en las mismas, datos de los auditores y asesores, entre otros detalles que permitan establecer la logística para el proceso de verificación del total de 5.000 PST. (Entre otra información que podrá ser solicitada por el comité de seguimiento)	Aprobación por parte de la supervisión y el MinCIT	10 días calendario, posteriores a la entrega del listado de los 5.000 por parte del MinCIT
Registro de llamadas y correos electrónicos enviados a los PST informando de la verificación.	Informar a cada PST mediante llamada telefónica y correos electrónicos que se realizará su proceso de verificación de la implementación y la fecha del mismo.	Aprobación por parte de la supervisión y el MinCIT	De acuerdo con el cronograma
Lista de chequeo y formatos diligenciados durante el proceso de verificación con cada uno de los prestadores de servicios turísticos.	Anexar al informe de cada PST la lista de chequeo y formatos que se diligenciaron durante el proceso de verificación	Aprobación por parte de la supervisión y el MinCIT	De acuerdo con el cronograma
Documento que certifica el resultado obtenido por cada una de los PST, de acuerdo con los hallazgos encontrados al prestador evaluado.	Informe por cada uno de los 5.000 PST, plasmando el resultado obtenido en el proceso de verificación	Aprobación por parte de la supervisión y el MinCIT	De acuerdo con el cronograma
Documento que incluya la descripción de las actividades ejecutadas, la metodología desarrollada y los resultados de las mismas, con los soportes exigidos.	Informe final general del proceso de verificación, describiendo las actividades ejecutadas y resultados de las mismas	Aprobación por parte de la supervisión y el MinCIT	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.