

ANEXO No. 11 - ACUERDO DE SERVICIO

**Nombre del Proceso: Implementar la Norma Técnica Sectorial Hotelera NTSH - 007:2005 Posadas Turísticas, Requisitos de Planta y Servicios, en hasta 60 posadas nativas de San Andrés y Providencia, con el fin de obtener la certificación.**

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
1. Reunión inicial con el Comité de seguimiento del contrato y un representante de cada uno de los establecimientos.	Coordinar una (1) reunión inicial con el Comité de seguimiento del contrato y un representante de cada uno de los establecimientos, con el propósito de realizar la apertura del contrato, aprobar el cronograma preliminar y coordinar la ejecución de las actividades.	Reunión con supervisión, Fontur, MinCIT, y un representante de cada establecimiento.	De acuerdo con el cronograma.
2. Socialización del proceso de implementación.	Convocar en cada uno de los dos destinos a las posadas seleccionadas a una jornada de socialización del proceso de implementación y diseño concertado del cronograma, trabajando sobre la versión preliminar.	Socialización de la implementación.	De acuerdo con el cronograma.
3. Ajuste del cronograma en San Andrés y Providencia.	Ajustar el cronograma preliminar de actividades si es necesario en cada uno de los dos destinos.	Ajuste cronograma.	De acuerdo con el cronograma.
4. Definición de herramientas para el desarrollo del diagnóstico.	Definir las herramientas de evaluación para el desarrollo del diagnóstico del cumplimiento de los requisitos exigidos en la NTSH-007.	Definición de herramientas - diagnóstico.	De acuerdo con el cronograma.
5. Diagnóstico inicial y plan de acción para la implementación de la norma.	Realizar un diagnóstico inicial y proponer un plan de acción para la implementación de la NTSH-007 para cada uno de los establecimientos, incluyendo adecuaciones físicas.	Diagnóstico inicial y plan de acción.	De acuerdo con el cronograma.
6. Socialización de los resultados del diagnóstico y plan de acción.	Socializar en cada uno de los establecimientos los resultados del diagnóstico y plan de acción para dar cumplimiento a los requisitos exigidos en la norma NTSH-007 (Posadas Turísticas).	Socialización diagnóstico inicial y plan de acción.	De acuerdo con el cronograma.
7. Capacitación en la norma NTSH-007.	Capacitar en cada uno de los establecimientos en manejo de los requisitos exigidos en la norma NTSH-007.	Capacitación NTSH-007.	De acuerdo con el cronograma.
8. Asistencia técnica para la implementación de los requisitos exigidos en la norma NTSH-007.	Brindar asistencia técnica a los establecimientos para la implementación de acciones requeridas para articular los requisitos y así dirigir dichas acciones al cumplimiento de los requisitos exigidos en la norma NTSH-007.	Asistencia técnica.	De acuerdo con el cronograma.
9. Auditoría interna en cada establecimiento.	Realizar una auditoría interna para establecer el grado de cumplimiento de los requisitos contenidos en la NTSH-007 en cada uno de los establecimientos.	Auditoría interna.	De acuerdo con el cronograma.
10. Acciones correctivas y plan para su cumplimiento.	Establecer acciones correctivas y plan para su cumplimiento, según los resultados de la auditoría interna.	Acciones correctivas y plan para su cumplimiento.	De acuerdo con el cronograma.
11. Asistencia técnica para cierre de brechas.	Brindar asistencia técnica para el cierre de las brechas resultantes de la auditoría, teniendo en cuenta los alcances del consultor, en cada uno de los establecimientos.	Asistencia técnica - cierre de brechas.	De acuerdo con el cronograma.
12. Socialización plan de cumplimiento.	Socializar plan de cumplimiento con actores pertinentes, en cada uno de los establecimientos.	Socialización plan de cumplimiento.	De acuerdo con el cronograma.
13. Evidencias del cumplimiento de la implementación de la norma NTSH-007.	Aportar la evidencia necesaria del cumplimiento de la implementación de los requisitos exigidos en la norma NTSH-007, a través de actas, registros fotográficos, listas de asistencia, entre otros, para cada uno de los establecimientos.	Evidencias del cumplimiento - NTSH-007.	De acuerdo con el cronograma.

14. Reuniones mensuales - virtual o presencial.	Coordinar una (1) reunión mensual de forma virtual o presencial con el supervisor del contrato, FONTUR y Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el propósito de subsanar las posibles dificultades, conocer los avances y el estado de ejecución del proyecto, de los cuales se deberá entregar los correspondientes informes mensuales.	Reuniones mensuales.	De acuerdo con el cronograma.
15. Reunión de cierre - presencial.	Coordinar una (1) reunión de cierre con la supervisión del contrato, FONTUR, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo con el propósito de presentar el informe final del contrato.	Reunión de cierre.	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.