

ANEXO No. 9 - ACUERDO DE SERVICIO

Nombre del Proceso: Realizar auditorías de seguimiento o de renovación a la certificación en la Norma Técnica Sectorial NTS TS-003 de sostenibilidad para agencias de viajes.

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
1. Coordinar una (1) reunión inicial.	<p>Coordinar una (1) reunión inicial con el Comité de Seguimiento* del contrato, con el propósito de realizar la apertura del contrato, aprobar el cronograma preliminar y coordinar la ejecución de las actividades.</p> <p><i>* Comité de seguimiento del contrato: Conformado por el supervisor del contrato, profesional designado por FONTUR, y representante de Anato.</i></p>	Reunión con el Comité de seguimiento.	De acuerdo con el cronograma.
2. Coordinar fecha de auditoría con cada Agencia de Viajes.	Coordinar con cada una de las Agencias de Viajes la fecha para realizar la primera auditoría de seguimiento o la segunda auditoría de seguimiento o la auditoría de renovación de certificación en la NTS TS-003 de Sostenibilidad, de conformidad con la necesidad de cada una de las agencias de viajes.	Coordinación de fecha con cada Agencia de Viajes.	De acuerdo con el cronograma.
3. Informar al Comité de Seguimiento la fecha definitiva de la auditoría con cada Agencia de Viajes.	El contratista deberá informar con al menos diez (10) días de anticipación al Comité de Seguimiento la fecha definitiva de la primera auditoría de seguimiento o la segunda auditoría de seguimiento o la auditoría de renovación de certificación programada con las Agencias de Viajes.	Socialización de fechas definitivas de auditorías.	De acuerdo con el cronograma.
4. Realizar la primera auditoría de seguimiento o la segunda auditoría de seguimiento o la auditoría de renovación de certificación, con cada Agencia de Viajes.	Realizar la primera auditoría de seguimiento o la segunda auditoría de seguimiento o la auditoría de renovación de certificación de manera presencial, de acuerdo a la coordinación del numeral 4.2.2. con cada Agencia de Viajes.	Auditoría con cada Agencia de Viajes.	De acuerdo con el cronograma.

5. Realizar reunión de cierre de brechas con cada Agencia de Viajes.	Realizar una reunión de cierre de brechas con cada Agencia de Viajes para presentar los resultados de la auditoría de seguimiento o de la auditoría de renovación realizada.	Reunión para el cierre de brechas con cada Agencia de Viajes.	De acuerdo con el cronograma.
6. Elaborar informe o acta de resultados de la auditoría realizada a cada Agencia de Viajes.	Elaborar un informe o acta de resultados de la primera auditoría de seguimiento o la segunda auditoría de renovación para cada agencia de viajes.	Informe o acta de resultados de la auditoría, por Agencia de Viajes.	De acuerdo con el cronograma.
7. Plan de mejoramiento formulado para cada Agencia de Viajes.	En caso de encontrar "no conformidades", remitir a FONTUR, ANATO y a la Agencia de Viajes el Plan de Mejoramiento formulado para cada una. El plazo para la entrega de las acciones correctivas y el cierre de las mismas no podrá ser mayor a treinta (30) días.	Plan de mejoramiento por cada Agencia de Viajes.	De acuerdo con el cronograma.
8. Recibir y aprobar o no el plan de acción de cada Agencia de Viajes.	Recibir y aprobar o no el plan de acción diligenciado por cada agencia, para el tratamiento de las "no conformidades" halladas.	Aprobación del plan de acción de cada Agencia de Viajes.	De acuerdo con el cronograma.
9. Evaluar las evidencias del plan de acción de cada Agencia de Viajes.	Evaluar las evidencias de la implementación del plan de acción de cada Agencia de Viajes para determinar si se cierran o no las no conformidades.	Evaluación de las evidencias del plan de acción de cada Agencia de Viajes.	De acuerdo con el cronograma.
10. Revisar las acciones implementadas y reportadas por cada Agencia de Viajes.	Revisión de las acciones implementadas y reportadas por el evaluador para corregir las "no conformidades" para cada una de las agencias de viajes.	Revisión de las acciones implementadas y reportadas por cada Agencia de Viajes.	De acuerdo con el cronograma.

11. Informe final de las actividades realizadas.	Elaborar un (1) informe final de las actividades realizadas en la primera auditoría de seguimiento o la segunda auditoría de seguimiento o la auditoría de renovación según el caso para cada una de las agencias de viajes.	Informe final.	De acuerdo con el cronograma.
12. Aportar la evidencia necesaria de las auditorías realizadas.	Aportar la evidencia necesaria del cumplimiento de los requisitos de la norma en la primera auditoría de seguimiento o la segunda auditoría de seguimiento o la auditoría de renovación, a través de actas, registros fotográficos, listas de asistencia, entre otros, para cada una de las Agencias de Viajes.	Evidencias de las auditorías.	De acuerdo con el cronograma.
13. Coordinar una reunión mensual.	Coordinar una (1) reunión mensual de forma virtual o presencial con el Comité de Seguimiento, 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.	Reunión mensual.	De acuerdo con el cronograma.
14. Coordinar reunión para presentar el informe final.	Coordinar una (1) reunión de cierre con el Comité de Seguimiento con el propósito de presentar el informe final del contrato.	Reunión para presentar el informe final.	De acuerdo con el cronograma.

Nota 1: El número de agencias de viajes beneficiarias serán de hasta treinta y tres (33) y serán resultado de la convocatoria realizada por ANATO. Para el inicio de la ejecución del contrato se deberá contar con al menos veinte (20) Agencias de Viajes beneficiarias confirmadas.

Nota 2: La fecha de la auditoría de seguimiento (1° año o 2° año) o de renovación de certificación de cada Agencia de Viajes estará sujeto a la fecha de realización y vencimiento de la etapa precedente.

Nota 3: El tiempo de auditoría es aproximadamente de un día y medio, sin embargo, este puede ser mayor si la Agencia de Viajes presenta no conformidades.

Nota 4: Los gastos generados por transporte terrestre, aéreo y alojamiento de los auditores serán a cargo de ANATO. Estos gastos sólo serán reconocidos en aquellos municipios en los que empresa certificadora no cuente con sede.

Nota 5: Ninguna de las Agencias de Viajes tendrán las tres (03) auditorías (1° auditoría de seguimiento, 2° auditoría de seguimiento, auditoría de renovación de certificación) en el marco del contrato. Cada agencia de viajes recibirá una (01) de ellas, de acuerdo a la etapa en la que se encuentre.

Nota 6: Ningún servicio y/o producto podrá ser facturado si no es recibido a completa satisfacción por parte de la supervisión.

Nota 7: 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 8: 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.

Firma del Representante Legal