

ANEXO No. 10 - ACUERDO DE SERVICIO

Nombre del Proceso: Realizar de manera presencial las auditorías de certificación y seguimiento en la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 001-1 "**Destino Turístico - Área Turística Requisitos de Sostenibilidad**" en **Manizales (Centro), Marsella, La Macarena, Usiacurí y Floridablanca.**

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
1. Coordinar reunión inicial con el Comité de Seguimiento.	Coordinar una (1) reunión inicial con el Comité de Seguimiento con el propósito de realizar la apertura del contrato, aprobar el cronograma preliminar y coordinar la ejecución de las actividades. <i>*Comité de seguimiento del contrato: Conformado por el supervisor del contrato, profesional designado por FONTUR, y representante del MinCIT.</i>	Reunión inicial con el Comité de Seguimiento.	De acuerdo con el cronograma.
2. Coordinación de fechas para primera visita en cada destino.	Coordinar con cada uno de los cinco destinos la fecha para realizar la primera visita de inspección, la cual deberá realizarse una vez se suscriba el contrato con la certificadora e informar con ocho (08) días de anticipación al Comité de Seguimiento del contrato la fecha definida.	Definición de fechas para primera visita	De acuerdo con el cronograma.
3. Auditoría de certificación en cada uno de los destinos.	Coordinar y realizar la auditoría de certificación en cada uno de los destinos.	Auditoría de certificación en cada destino	De acuerdo con el cronograma.
4. Reunión de cierre en cada uno de los destinos luego de la 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 de cierre en cada destino luego de la auditoría de certificación	De acuerdo con el cronograma.
5. Informe o acta de resultados de la auditoría de certificación de cada destino.	Elaborar un informe o acta de resultados de la auditoría de certificación de cada destino.	Informe o acta de resultados para cada destino	De acuerdo con el cronograma.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

6. Reunión con el Comité de Seguimiento para la presentación del informe o acta de la auditoría de certificación de cada uno de los destinos.	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 cinco destinos.	Reunión con Comité de Seguimiento para presentación del informe o acta de la auditoría de certificación de cada uno de los destinos	De acuerdo con el cronograma.
7. Visita complementaria en caso de ser necesaria según las no conformidades halladas en la auditoría de certificación en cada uno de los destinos.	De acuerdo con los resultados de la auditoría de certificación, realizar una visita complementaria si es necesario según las no conformidades halladas en cada uno de los destinos.	Visita complementaria si es necesaria luego de la auditoría de certificación en cada destino	De acuerdo con el cronograma.
8. Copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades de cada destino luego de la realización de la auditoría de certificación.	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 del cierre de las no conformidades luego de la auditoría de certificación	De acuerdo con el cronograma.
9. Logística para el cumplimiento de la auditoría de certificación.	Realizar la logística para el cumplimiento de la auditoría de certificación (tiquetes, desplazamientos terrestres, hospedaje, alimentación).	Logística para el cumplimiento de la auditoría de certificación	De acuerdo con el cronograma.
10. Coordinación de fechas para primera auditoría de seguimiento en cada destino.	Coordinar con cada uno de los cinco destinos la fecha para realizar la primera auditoría de seguimiento, un año después de que cada uno haya obtenido la certificación.	Definición de fechas para primera auditoría de seguimiento	De acuerdo con el cronograma.
11. Primera auditoría de seguimiento en cada uno de los destinos.	Realizar la primera auditoría de seguimiento en cada uno de los destinos.	Primera auditoría de seguimiento en cada destino	De acuerdo con el cronograma.
12. Reunión de cierre en cada uno de los destinos luego de la 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 de cierre en cada destino luego de la primera auditoría de seguimiento	De acuerdo con el cronograma.
13. Informe o acta de resultados de la primera auditoría de seguimiento de cada destino.	Elaborar un informe o acta de resultados de la primera auditoría de seguimiento para cada destino.	Informe o acta de resultados de la primera auditoría de seguimiento de cada destino	De acuerdo con el cronograma.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

14. Reunión con el Comité de Seguimiento para la presentación del informe o acta de la primera auditoría de seguimiento de cada uno de los destinos.	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 Comité de Seguimiento para presentación del informe o acta de la primera auditoría de seguimiento de cada uno de los destinos	De acuerdo con el cronograma.
15. Visita complementaria en caso de ser necesaria según las no conformidades halladas en la primera auditoría de seguimiento en cada uno de los destinos.	De acuerdo con los resultados de la primera auditoría de seguimiento, realizar una visita complementaria, si es necesario según las no conformidades halladas en cada uno de los destinos.	Visita complementaria si es necesaria luego de la primera auditoría de seguimiento en cada destino	De acuerdo con el cronograma.
16. Copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades de cada destino luego de la realización de 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 primera auditoría de seguimiento, para cada uno de los destinos.	Copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades luego de la primera auditoría de seguimiento	De acuerdo con el cronograma.
17. Logística para el cumplimiento de la primera auditoría de seguimiento.	Realizar la logística para el cumplimiento de la primera auditoría de seguimiento (tiquetes, desplazamientos terrestres, hospedaje, alimentación).	Logística para el cumplimiento de la primera auditoría de seguimiento	De acuerdo con el cronograma.
18. Coordinación de fechas para segunda auditoría de seguimiento en cada destino.	Coordinar con cada uno de los cinco destinos la fecha para realizar la segunda auditoría de seguimiento, un año después de que el destino haya tenido su primera auditoría de seguimiento.	Definición de fechas para segunda auditoría de seguimiento	De acuerdo con el cronograma.
19. Segunda auditoría de seguimiento en cada uno de los destinos.	Realizar la segunda auditoría de seguimiento en cada uno de los destinos.	Segunda auditoría de seguimiento en cada destino	De acuerdo con el cronograma.
20. Reunión de cierre en cada uno de los destinos luego de la 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 de cierre en cada destino luego de la segunda auditoría de seguimiento	De acuerdo con el cronograma.
21. Informe o acta de resultados de la segunda auditoría de seguimiento de cada destino.	Elaborar un informe o acta de resultados de la segunda auditoría de seguimiento para cada destino.	Informe o acta de resultados de la segunda auditoría de seguimiento de cada destino	De acuerdo con el cronograma.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

22. Reunión con el Comité de Seguimiento para la presentación del informe o acta de la segunda auditoría de seguimiento de cada uno de los destinos.	Realizar una reunión con el Comité de Seguimiento del contrato en la ciudad de Bogotá para presentar el informe o acta de la segunda auditoría de seguimiento de cada uno de los cinco destinos.	Reunión con Comité de Seguimiento para presentación del informe o acta de la segunda auditoría de seguimiento de cada uno de los destinos	De acuerdo con el cronograma.
23. Visita complementaria en caso de ser necesaria según las no conformidades halladas en la segunda auditoría de seguimiento en cada uno de los destinos.	De acuerdo con los resultados de la segunda auditoría de seguimiento, realizar una visita complementaria, si es necesario según las no conformidades halladas en cada uno de los destinos.	Visita complementaria si es necesaria luego de la segunda auditoría de seguimiento en cada destino	De acuerdo con el cronograma.
24. Copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades de cada destino luego de la realización de la segunda 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 segunda auditoría de seguimiento, para cada uno de los destinos.	Copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades luego de la segunda auditoría de seguimiento	De acuerdo con el cronograma.
25. Logística para el cumplimiento de la segunda auditoría de seguimiento.	Coordinar la logística para el cumplimiento de la segunda auditoría de seguimiento (tiquetes, desplazamientos terrestres, hospedaje, alimentación).	Logística para el cumplimiento de la segunda 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.

Firma Representante Legal - Proponente

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, pisos 6 – Bogotá D.C.
PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co