

ANEXO No. 10 - ACUERDO DE SERVICIO

Nombre del Proceso: REALIZAR AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN BAJO LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS – AV 009 CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE AUTOMOTOR, HASTA A 28 EMPRESAS, BENEFICIARIAS DEL PROYECTO FNTP-253-2019

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO	DESCUENTO AL VALOR TOTAL DEL CONTRATO
<ul style="list-style-type: none"> * 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 del contrato. * Coordinar con cada una de las hasta 28 empresas la fecha para realizar la primera visita de auditoría, lo cual deberá realizarse una vez se suscriba el acta de inicio e informar con ocho (08) días de anticipación al Comité de Seguimiento del contrato la fecha definida. 	<ul style="list-style-type: none"> * Listas de asistencia e informe o acta sobre la reunión inicial con el Comité de Seguimiento. * Cronograma de actividades, por cada uno de los municipios. * Cronograma de fechas de auditorías coordinadas con las hasta 28 empresas de transporte. 	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	Inmediato a la firma de acta de inicio	1%
<ul style="list-style-type: none"> * Realizar la auditoría de certificación en cada una de las hasta 28 empresas. * Elaborar un informe o acta de resultados de la auditoría de certificación de cada empresa, posterior al cierre de las no conformidades. * 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 una de las empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> * Remitir a cada empresa y a FONTUR los informes o acta de auditorías de cada empresa, en el que se evidencien las no conformidades encontradas en cada una, previo al cierre de no conformidades. * Entregar un informe o acta de resultados de la auditoría de certificación de cada empresa, posterior al cierre de las no conformidades. * Acta reunión socialización informe o acta de la auditoría de certificación de cada una de las empresas. 	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo con el cronograma aprobado	Se descuenta el valor equivalente al número de empresas que no hayan cumplido con esta obligación, de acuerdo a la propuesta económica.
<ul style="list-style-type: none"> * Realizar una visita complementaria si es necesario según las no conformidades halladas en cada una de las empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> * De acuerdo con los resultados de la auditoría de certificación, realizar una visita complementaria si es necesario según las no conformidades halladas en cada una de las empresas. * 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 una de las empresas. 	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo con el cronograma aprobado	Se descuenta el valor equivalente al número de empresas que no hayan cumplido con esta obligación, de acuerdo a la propuesta económica.
<ul style="list-style-type: none"> * Entrega certificados o informe de auditoría a cada empresa. * Realizar la logística para el cumplimiento de la auditoría de certificación y auditoría complementaria de ser necesaria (tiquetes, desplazamientos terrestres, hospedaje, alquiler de salones, ayudas audiovisuales). 	<ul style="list-style-type: none"> * Hacer entrega de los certificados originales directamente a las empresas que logren la certificación y entregar una copia de los mismos a FONTUR, de igual manera, el informe de auditoría a las empresas que no logren su certificación. * Realizar la logística para el cumplimiento de la auditoría de certificación y auditoría complementaria de ser necesaria (tiquetes, desplazamientos terrestres, hospedaje, alquiler de salones, ayudas audiovisuales). 	Aprobación por parte del comité de seguimiento y supervisión del contrato	De acuerdo con el cronograma aprobado	Se descuenta el valor equivalente al número de empresas que no hayan cumplido con esta obligación, de acuerdo a la propuesta económica.

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.