

ANEXO No. 8 - ACUERDO DE SERVICIO

Nombre del Proceso: REALIZAR AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN Y CERTIFICAR EN UNA NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE SOSTENIBILIDAD DE FORMA VIRTUAL A 700 PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE CARTAGENA, SANTA MARTA, CIÉNAGA, ISLA SALAMANCA, PARQUE TAYRONA, MELGAR, HONDA, GIRARDOT, ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA; Y EN LOS DESTINOS DONDE SE ADELANTEN CAPACITACIONES SOBRE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA Y SE HAYAN ADQUIRIDO COMPROMISOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA WEB [www.certificacioncalidadturistica.co](http://www.certificacioncalidadturistica.co)

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
<b>1. ETAPA INICIAL</b>			
1. Presentar descripción de la metodología que se desarrollará, para obtener la certificación de los 700 prestadores. 2. Diseñar el cronograma de actividades, donde se detallen las visitas y las sesiones virtuales	1. Cronograma y plan detallado de trabajo.	Aprobación por parte de la supervisión.	Dentro de los 30 días hábiles siguientes de la suscripción del contrato
<b>2. ETAPA</b>			
1. Presentar actas de las reuniones llevadas a cabo con la supervisión del contrato e Informes de avance con la periodicidad que indique la supervisión. 2. Coordinar con cada uno de los prestadores la fecha para realizar la auditoría de certificación virtual en una NTS de Sostenibilidad obligatoria.	1. Actas e informe de avance 2. Fechas de Auditoría estimadas	Actas impresas y firmadas Informes de Avance	De acuerdo con el cronograma.
<b>3. ETAPA</b>			
1. Elaborar un informe o acta de resultados de la auditoría de certificación, para presentar al supervisor y Viceministerio de Turismo. 2. Entregar la certificación a los prestadores de servicios turísticos que hubiesen aprobado la auditoría virtual y/o presencial en la norma de sostenibilidad correspondiente a su subsector. 3. 12. Elaborar un (1) informe de final de las actividades realizadas.	1. Informes de resultados de auditoría, que incluya el listado de los prestadores a los cuales se les otorgará la certificación. 2. Informe Final de todas las actividades realizadas	Informe Final	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.