

ANEXO No. 7 - ACUERDO DE SERVICIO

Nombre del Proceso: REALIZAR LA CERTIFICACIÓN, MANTENIMIENTO Y RE-CERTIFICACIÓN EN NTS TS 001-1 EN LOS CENTROS HISTÓRICOS DE CINCO PUEBLOS PATRIMONIO Y LA CERTIFICACIÓN, MANTENIMIENTO Y RE-CERTIFICACIÓN EN NTS TS 002 DE UN ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE (EAH) EN EL PNN OTÚN QUIMBAYA

ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
1. ETAPA INICIAL			
1. Presentar cronograma de actividades y la descripción de la metodología a seguir para el desarrollo de las mismas. Este deberá ser aprobado por la supervisión del contrato.	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
2. ETAPA			
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	
3. ETAPA			
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 destinos y el hotel la fecha para realizar la auditoría de certificación. El contratista deberá informar con diez (10) días de anticipación al supervisor la fecha definitiva. 3. Reunión de cierre en cada uno de los destinos y el hotel para presentar los resultados de la auditoría de certificación a las entidades involucradas en el proceso. 4. Informe o acta de resultados de la auditoría de certificación; para cada uno de los destinos y el hotel.	1. Informes de resultados de auditoría. 2. Acta reunión de cierre	Informe de avance. Actas impresas y firmadas Informes de Avance	De acuerdo con el cronograma.
4. ETAPA			
1. Coordinar con cada uno de los destinos y el hotel las fechas para la realización de las auditorías de seguimiento (año 1 y año). 2. Realizar la primera (año 1) y segunda (año 2) auditoría de seguimiento a cada uno de los destinos y el hotel a certificar, tendiente al cumplimiento de los requisitos de la norma NTS TS-001-1 y NTS TS-002. 3. Realizar una reunión de cierre en cada uno de los destinos y el hotel para presentar los resultados de la auditoría de certificación a las entidades involucradas en el proceso. 4. Elaborar el informe de cada una de las auditorías de seguimiento o acta de resultados y remitirlos a la supervisión del contrato y a al responsable en cada uno de los destinos y el hotel	1. Informe final de las actividades realizadas, separado por capítulos correspondientes a cada uno de los destinos y hoteles objeto de la re-certificación.	Informe final y evidencias de la re certificación 1 y 2. Actas impresas y firmadas	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.

REPRESENTANTE LEGAL PROPONENTE