

ANEXO No. 7 - ACUERDO DE SERVICIO

Nombre del Proceso: FNT-20-2017 "Apoyo a la certificación, mantenimiento de la certificación y re certificación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 002 en catorce (14) Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje y la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 003 en cuatro (04) agencias de viajes en Puerto Nariño, Amazonas. "

ACUERDO	DESCRIPCION	MEDICION	PLAZO
Remitir cronograma de actividades y metodología al comité de seguimiento	Cronograma de actividades y descripción de la metodología, donde se especifique las fechas concretadas con cada uno de los 18 PST de Puerto Nariño, Amazonas, indicar el tiempo de estas y las actividades a realizar en las mismas, datos de los auditores, entre otros detalles que permitan establecer la lógica para el proceso de auditoría y certificación en cada uno de los PST (Entre otra información que podrá ser solicitada por el comité de seguimiento). Así como las fechas tentativas de las visitas de seguimiento y re certificación	Aprobación por parte de la supervisión y el Mincit	Dentro de los primeros 10 días calendario, siguientes de la firma del acta de inicio
Solicitar y recibir documentos legales y otra información. Asignar auditor y revisor	Confirmar fechas con los PST.	Aprobación por parte de la supervisión y el Mincit	De acuerdo con el cronograma
Coordinar con cada uno de los PST la fecha para realizar la auditoría de certificación	Presentar Plan de evaluación por cada una de las Agencias de Viajes participantes en el proceso al supervisor del contrato y comité de seguimiento.	Aprobación por parte de la supervisión y el Mincit	De acuerdo con el cronograma
Realizar la auditoría de certificación en cada uno de los PST	Informe o acta de resultados de la auditoría de certificación, previa aprobación del mismo por parte de la supervisión, mostrando el cumplimiento de objetivos mediante el plan de evaluación, evidenciando las actividades realizadas en el cronograma de trabajo, sus porcentajes de cumplimiento y novedades durante y al final del proceso (Entre otros detalles que podrán ser solicitados por el comité de seguimiento)	Aprobación por parte de la supervisión y el Mincit	De acuerdo con el cronograma
Realizar una reunión de cierre con cada uno de los PST para presentar los resultados de la auditoría de certificación.	*Listas de asistencia e informe sobre la reunión de cierre realizada con cada uno de los 18 PST, para presentar los resultados de la auditoría de certificación *Lista de asistencia a la reunión realizada con el comité de seguimiento para presentar el informe o acta auditoría de certificación en cada uno de los PST. Copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades para el comité de seguimiento, en caso de haber sido exigido por el organismo de certificación, luego de la realización de la auditoría presencial de certificación de cada uno de los catorce (14) EAH y las cuatro (04) agencias de viajes	Aprobación por parte de la supervisión y el Mincit	De acuerdo con el cronograma
Informe de la visita complementaria si es necesaria, según las no conformidades halladas en cada uno de los catorce (14) EAH y las cuatro (04) agencias de viajes, en la auditoría presencial de certificación.	Copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades para el comité de seguimiento, en caso de haber sido exigido por el organismo de certificación, luego de la realización de la auditoría presencial de certificación de cada uno de los catorce (14) EAH y las cuatro (04) agencias de viajes	Aprobación por parte de la supervisión y el Mincit	De acuerdo con el cronograma
En caso de encontrarse no conformidades, la empresa certificadora le dará un plazo a cada PST para la entrega de las acciones correctivas y hará el cierre de las no conformidades.	En caso de encontrarse no conformidades menores o mayores, deberá informar inmediatamente por escrito a los PST y al comité de seguimiento técnico y remitir el Plan de mejoramiento formulado para cada una. Así mismo deberá verificar nuevamente el cumplimiento de la norma.	Aprobación por parte de la supervisión y el Mincit	verificar en un tiempo no superior a 60 días calendario
Recibir y aprobar o no el plan de acción diligenciado por cada PST, para el tratamiento de las NC halladas	Informe del cierre de no conformidades de cada uno de los PST, si es necesario, según las no conformidades halladas.	Aprobación por parte de la supervisión y el Mincit	De acuerdo con el cronograma
Primera auditoría de seguimiento	Soporte de las fechas concretadas con cada uno de los catorce (14) EAH y las cuatro (04) agencias de viajes para realizar la primera auditoría presencial de seguimiento. Informe de la primera auditoría presencial de seguimiento para cada uno de los PST Listas de asistencia e informe sobre la reunión de cierre realizada con cada uno de los PST y la reunión con el comité de seguimiento, para presentar los resultados de la primera auditoría presencial de seguimiento.	Aprobación por parte de la supervisión y el Mincit	De acuerdo con el cronograma
Realizar una reunión de cierre con cada uno de los PST para presentar los resultados de la primera auditoría de seguimiento	*Listas de asistencia e informe sobre la reunión de cierre realizada con cada uno de los 18 PST, para presentar los resultados de la primera auditoría presencial de seguimiento. *Lista de asistencia a la reunión realizada con el comité de seguimiento para presentar el informe o acta auditoría de la primera auditoría presencial de seguimiento.	Aprobación por parte de la supervisión y el Mincit	De acuerdo con el cronograma
Informe de la visita complementaria si es necesaria, según las no conformidades halladas en cada uno de los catorce (14) EAH y las cuatro (04) agencias de viajes, en la primera auditoría de seguimiento	Copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades para el comité de seguimiento, en caso de haber sido exigido por el organismo de certificación, luego de la realización de la primera auditoría presencial de seguimiento, de cada uno de los catorce (14) EAH y las cuatro (04) agencias de viajes	Aprobación por parte de la supervisión y el Mincit	De acuerdo con el cronograma
Recibir y aprobar o no el plan de acción diligenciado por cada PST, para el tratamiento de las NC halladas	Informe del cierre de no conformidades de cada uno de los PST, si es necesario, según las no conformidades halladas.	Aprobación por parte de la supervisión y el Mincit	De acuerdo con el cronograma
Segunda auditoría de seguimiento	Soporte de las fechas concretadas con cada uno de los catorce (14) EAH y las cuatro (04) agencias de viajes para realizar la segunda auditoría presencial de seguimiento. Informe de la segunda auditoría presencial de seguimiento para cada uno de los PST Listas de asistencia e informe sobre la reunión de cierre realizada con cada uno de los PST y la reunión con el comité de seguimiento, para presentar los resultados de la segunda auditoría presencial de seguimiento.	Aprobación por parte de la supervisión y el Mincit	De acuerdo con el cronograma
Realizar una reunión de cierre con cada uno de los PST para presentar los resultados de la segunda auditoría de seguimiento	*Listas de asistencia e informe sobre la reunión de cierre realizada con cada uno de los 18 PST, para presentar los resultados de la segunda auditoría presencial de seguimiento. *Lista de asistencia a la reunión realizada con el comité de seguimiento para presentar el informe o acta auditoría de la segunda auditoría presencial de seguimiento. Copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades para el comité de seguimiento, en caso de haber sido exigido por el organismo de certificación, luego de la realización de la segunda auditoría presencial de seguimiento, de cada uno de los catorce (14) EAH y las cuatro (04) agencias de viajes	Aprobación por parte de la supervisión y el Mincit	De acuerdo con el cronograma
Informe de la visita complementaria si es necesaria, según las no conformidades halladas en cada uno de los catorce (14) EAH y las cuatro (04) agencias de viajes, en la segunda auditoría de seguimiento	Copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades para el comité de seguimiento, en caso de haber sido exigido por el organismo de certificación, luego de la realización de la segunda auditoría presencial de seguimiento, de cada uno de los catorce (14) EAH y las cuatro (04) agencias de viajes	Aprobación por parte de la supervisión y el Mincit	De acuerdo con el cronograma
Recibir y aprobar o no el plan de acción diligenciado por cada PST, para el tratamiento de las NC halladas	Informe del cierre de no conformidades de cada uno de los PST, si es necesario, según las no conformidades halladas.	Aprobación por parte de la supervisión y el Mincit	De acuerdo con el cronograma
Auditoría de Re certificación	Soporte de las fechas concretadas con cada uno de los catorce (14) EAH y las cuatro (04) agencias de viajes para realizar la segunda auditoría presencial de seguimiento. Informe de la segunda auditoría presencial de seguimiento para cada uno de los PST Listas de asistencia e informe sobre la reunión de cierre realizada con cada uno de los PST y la reunión con el comité de seguimiento, para presentar los resultados de la segunda auditoría presencial de seguimiento.	Aprobación por parte de la supervisión y el Mincit	De acuerdo con el cronograma
Realizar una reunión de cierre con cada uno de los PST para presentar los resultados de la auditoría de Re certificación	*Listas de asistencia e informe sobre la reunión de cierre realizada con cada uno de los 18 PST, para presentar los resultados de la auditoría de Re certificación *Lista de asistencia a la reunión realizada con el comité de seguimiento para presentar el informe o acta auditoría de la auditoría de Re certificación	Aprobación por parte de la supervisión y el Mincit	De acuerdo con el cronograma
Informe de la visita complementaria si es necesaria, según las no conformidades halladas en cada uno de los catorce (14) EAH y las cuatro (04) agencias de viajes, en la auditoría de Re certificación	Copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades para el comité de seguimiento, en caso de haber sido exigido por el organismo de certificación, luego de la realización de la auditoría de Re certificación de cada uno de los catorce (14) EAH y las cuatro (04) agencias de viajes	Aprobación por parte de la supervisión y el Mincit	De acuerdo con el cronograma
Recibir y aprobar o no el plan de acción diligenciado por cada PST, para el tratamiento de las NC halladas	Informe del cierre de no conformidades de cada uno de los PST, si es necesario, según las no conformidades halladas.	Aprobación por parte de la supervisión y el Mincit	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.