

Nombre del Proceso: FASE 2: CERTIFICACIÓN, MANTENIMIENTO Y MONITOREO DE DESTINOS TURÍSTICOS DE COLOMBIA.

ACUERDO

1. Coordinar con cada uno de los seis destinos la fecha para realizar la primera visita de inspección.

2. Auditoría de certificación para cada destino.

3. Reunión de cierre en cada destino, según auditoría de certificación.

4. Informe o acta de resultados.

5. Reunión con la supervisión del contrato, con Fontur y con un delegado de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo en la ciudad de Bogotá.

6. Visita complementaria a cada uno de los destinos si es necesario, según las no conformidades halladas en el destino.

7. Copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades, según la primera auditoría de seguimiento.

8. Coordinación de la primera auditoría de seguimiento en cada destino.

9. Primera auditoría de seguimiento para cada destino.

10. Reunión de cierre en cada destino, según primera auditoría de seguimiento.

11. Informe o acta de resultados de la primera auditoría de seguimiento.

12. Reunión con la supervisión del contrato, con Fontur y con un delegado de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo en la ciudad de Bogotá.

13. Visita complementaria a cada uno de los destinos si es necesario, según las no conformidades halladas en el destino.

14. Copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades, según la primera auditoría de seguimiento.

15. Coordinación de la segunda auditoría de seguimiento en cada destino.

16. Segunda auditoría de seguimiento para cada destino.

17. Reunión de cierre en cada destino, según segunda auditoría de seguimiento.

18. Informe o acta de resultados de la segunda auditoría de seguimiento.

19. Reunión con la supervisión del contrato, con Fontur y con un delegado de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo en la ciudad de Bogotá.

20. Visita complementaria a cada uno de los destinos si es necesario, según las no conformidades halladas en el destino.

21. Copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades, según la segunda auditoría de seguimiento.

22. Coordinación de la auditoría de recertificación en cada destino.

23. Auditoría de recertificación para cada destino.

24. Reunión de cierre en cada destino, según auditoría de recertificación.

25. Informe o acta de resultados de la auditoría de recertificación.

26. Reunión con la supervisión del contrato, con Fontur y con un delegado de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo en la ciudad de Bogotá.

27. Visita complementaria a cada uno de los destinos si es necesario, según las no conformidades halladas en el destino.

28. Copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades, según la auditoría de recertificación

Nota 1: Ningún servicio y/o producto podrá ser facturado si no es re

Nota 2: FONTUR podrá definir nuevos ACUERDOS DE SERVICIO de CONTRATISTA.

Nota 3: Si los ACUERDOS DE SERVICIO establecidos no reflejan l  
CONTRATISTA. Para ello, los ACUERDOS DE SERVICIO y su forma de

ANEXO No. 10 - ACUERDO DE SERVICIO

PROTOCOLO DE LA CERTIFICACIÓN Y RE CERTIFICACIÓN DE LA NTS TS 001-1 EN UN

| DESCRIPCIÓN  |
|--|
| Deberá realizarse una vez se suscriba el contrato con la certificadora, e informar con ocho (08) días de anticipación a la supervisión designada, a Fontur y a la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la fecha definida.   |
| Realizar la primera auditoría de certificación en cada uno de los destinos.  |
| Para presentar los resultados de la auditoría de certificación a las entidades involucradas del mismo.   |
| Elaborar un informe o acta de resultados de la auditoría de certificación de cada destino.   |
| Realizar una reunión con la supervisión del contrato, con Fontur y con un delegado de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo en la ciudad de Bogotá para presentar el informe o acta de la auditoría de certificación de cada uno de los seis destinos.  |
| De acuerdo con los resultados de la primera auditoría de certificación, realizar una visita complementaria si es necesario según las no conformidades halladas en cada uno de los destinos.  |
| Remitir una copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades a la supervisión del contrato y a la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, en caso de haber sido exigido por el organismo de certificación, luego de la realización de la auditoría, para cada uno de los destinos. |
| Coordinar con cada uno de los seis destinos la fecha para realizar la primera auditoría de seguimiento, un año después de que cada uno haya obtenido la certificación.   |
| Realizar la primera auditoría de seguimiento en cada uno de los seis destinos.   |
| Realizar una reunión de cierre en cada destino, para presentar los resultados de la primera auditoría de seguimiento con las entidades involucradas del mismo.   |
| Elaborar un informe o acta de resultados de la primera auditoría de seguimiento para cada destino.   |
| Realizar una reunión con la supervisión del contrato, con Fontur y con un delegado de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo en la ciudad de Bogotá para presentar el informe o acta de la primera auditoría de seguimiento de 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.

Remitir una copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades a la supervisión del contrato y a la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 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.

Coordinar con cada uno de los seis destinos la fecha para realizar la segunda auditoría de seguimiento, un año después de que el destino haya tenido su primera auditoría de seguimiento.

Realizar la segunda auditoría de seguimiento en cada uno de los seis destinos.

Realizar una reunión de cierre en cada destino, para presentar los resultados de la segunda auditoría de seguimiento con las entidades involucradas del mismo.

Elaborar un informe o acta de resultados de la segunda auditoría de seguimiento para cada destino.

Realizar una reunión con la supervisión del contrato, con Fontur y con un delegado de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo en la ciudad de Bogotá para presentar el informe o acta de la segunda auditoría de seguimiento de cada uno de los seis 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.

Remitir una copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades a la supervisión del contrato y a la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 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.

Coordinar con cada uno de los seis destinos la fecha para realizar la auditoría de recertificación, un año después de que cada uno haya tenido su segunda auditoría de seguimiento.

Realizar la auditoría de recertificación en cada uno de los seis destinos.

Realizar una reunión de cierre en cada destino, para presentar los resultados de la auditoría de recertificación con las entidades involucradas del mismo.

Elaborar un informe o acta de resultados de la auditoría de recertificación para cada destino.

Realizar una reunión con la supervisión del contrato, con Fontur y con un delegado de la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo en la ciudad de Bogotá para presentar el informe o acta de la auditoría de recertificación de cada uno de los seis destinos.

De acuerdo con los resultados de la auditoría de recertificación, realizar una visita complementaria, si es necesario según las no conformidades halladas en cada uno de los destinos.

Remitir una copia del plan de mejoramiento y del cierre de las no conformidades a la supervisión del contrato y a la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, en caso de haber sido exigido por el organismo de certificación, luego de la realización de la auditoría de recertificación, para cada uno de los destinos.

cibido a completa satisfacción por parte de la supervisión.

: acuerdo con sus necesidades con el fin de garantizar la óptima prestación de los servic

a calidad del servicio requerido por FONTUR, estos deberán ser replanteados, validac  
medición, podrán ser revisados periódicamente o cuando las necesidades del servicio así

ÁREA TURÍSTICA DELIMITADA DE SEIS DESTINOS

| MEDICIÓN   | PLAZO                         |
|--|-------------------------------|
| Reunión con cada destino.  | De acuerdo con el cronograma. |
| Auditoría de certificación para cada destino.  | De acuerdo con el cronograma. |
| Reunión con cada destino.  | De acuerdo con el cronograma. |
| Informe para cada destino.   | De acuerdo con el cronograma. |
| Reunión con la supervisión, FONTUR y el MinCIT.  | De acuerdo con el cronograma. |
| Visita complementaria (Si es necesaria) para cada destino.                                 | De acuerdo con el cronograma. |
| Copia del plan de mejoramiento y cierre de las no conformidades, de cada destino.          | De acuerdo con el cronograma. |
| Coordinación primera auditoría de seguimiento para cada destino.                           | De acuerdo con el cronograma. |
| Primera auditoría de seguimiento para cada destino.  | De acuerdo con el cronograma. |
| Reunión en cada destino.   | De acuerdo con el cronograma. |
| Informe o acta de resultados para cada destino, según la primera auditoría de seguimiento. | De acuerdo con el cronograma. |
| Reunión con la supervisión, FONTUR y el MinCIT.  | De acuerdo con el cronograma. |

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| Visita complementaria (Si es necesaria) para cada destino, según la primera auditoría de seguimiento.                       | De acuerdo con el cronograma. |
| Copia del plan de mejoramiento y cierre de las no conformidades de cada destino, según la primera auditoría de seguimiento. | De acuerdo con el cronograma. |
| Coordinación segunda auditoría de seguimiento para cada destino.  | De acuerdo con el cronograma. |
| Segunda auditoría de seguimiento para cada destino.   | De acuerdo con el cronograma. |
| Reunión en cada destino.  | De acuerdo con el cronograma. |
| Informe o acta de resultados para cada destino, según la segunda auditoría de seguimiento.                                  | De acuerdo con el cronograma. |
| Reunión con la supervisión, FONTUR y el MinCIT.   | De acuerdo con el cronograma. |
| Visita complementaria (Si es necesaria) para cada destino, según la segunda auditoría de seguimiento.                       | De acuerdo con el cronograma. |
| Copia del plan de mejoramiento y cierre de las no conformidades de cada destino, según la segunda auditoría de seguimiento. | De acuerdo con el cronograma. |
| Coordinación auditoría de recertificación para cada destino.  | De acuerdo con el cronograma. |
| Auditoría de recertificación para cada destino.   | De acuerdo con el cronograma. |
| Reunión en cada destino.  | De acuerdo con el cronograma. |
| Informe o acta de resultados para cada destino, según la auditoría de recertificación.                                      | De acuerdo con el cronograma. |

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| Reunión con la supervisión, FONTUR y el MinCIT.   | De acuerdo con el cronograma. |
| Visita complementaria (Si es necesaria) para cada destino, según la primera auditoría de seguimiento.                   | De acuerdo con el cronograma. |
| Copia del plan de mejoramiento y cierre de las no conformidades de cada destino, según la auditoría de recertificación. | De acuerdo con el cronograma. |

ios y podrá ajustar los existentes de común acuerdo con el

dos y aplicados de común acuerdo entre EL FONDO y El  
 í lo requieran.