

NOMBRE DEL PROYECTO	Auditoria de otorgamiento para obtener el sello de calidad "Check in certificado" para las agencias de viajes de Colombia	Código del Proceso	_____
NOMBRE DEL PROPONENTE			
ACUERDO	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	PLAZO
Etapa 1			
Cronograma y plan de trabajo	Participar en la reunión inicial con el Comité de Seguimiento (FONTUR, Supervisión, Proponente), para aprobación del cronograma, metodología preliminar y coordinar la ejecución de las actividades.	Informes de avance. Aprobación por parte de la supervisión.	De acuerdo al cronograma
Etapa 2			
Informe parcial con los soportes de la revisión documental previa a la realización de la auditoría de certificación.	<ul style="list-style-type: none"> * 5.2.2. Realizar el contacto con cada una de las agencias de viajes objeto de la auditoría de otorgamiento, con el fin de coordinar la programación para el desarrollo de las actividades. * Realizar una evaluación documental de manera remota a cada beneficiario, previo a la auditoría de certificación. * Realizar la visita de auditoría de otorgamiento a las Agencias de Viajes de Colombia participantes en modalidad presencial para el proceso de certificación del sello de calidad "Check in Certificado" hasta para 280 agencias de viajes * Remitir alcance al informe o al acta de resultados de la auditoría de certificación, conforme el cierre de las No Conformidades, en caso de haber sido exigido por el Organismo de Certificación, por cada uno de los beneficiarios que lo requieran 	Informes de avance. Aprobación por parte de la supervisión.	De acuerdo al cronograma
Etapa 3			
Informe final de los resultados obtenidos por parte de cada una de las Agencias de Viajes, demostrando el cumplimiento de objetivos mediante el plan de evaluación, auditoría complementaria si aplica, evidenciando las actividades realizadas en el cronograma de trabajo, sus porcentajes de cumplimiento y novedades durante y al final del proceso.	<ul style="list-style-type: none"> * Coordinar la realización de las auditorías complementarias con las Agencias de Viajes participantes, previa remisión de la información de necesidad de visita complementaria al Comité de Seguimiento. La visita deberá programarse en un tiempo no superior a 15 días para verificar el cumplimiento de la norma. * Contar con un equipo de trabajo idóneo para el desarrollo del proceso de certificación de cada uno de los beneficiarios. * Incluir el Experto Técnico en al menos una de las etapas del proceso de certificación. Es requerido el acompañamiento y revisión por parte del experto técnico en temas de bioseguridad o sanitario * Hacer entrega de los certificados originales directamente a los beneficiarios que logren la certificación y entregar una copia de los mismos a FONTUR; de igual manera, el informe o acta de auditoría a los beneficiarios que no logren la certificación. 	Informe final. Aprobación por parte de la supervisión.	De acuerdo al 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.			