

## 1. OBJETO

Este documento define y establece las condiciones y criterios que V&B Certifica aplica acerca de la toma de decisiones de certificación, las cuales comprenden el otorgar, negar, mantener, recertificar o renovar, cancelar, ampliar y reducir una certificación, suspender y levantar la certificación después de una suspensión.

Este documento define las funciones, responsabilidades, regula el actuar y operación del Comité de Certificación de V&B Certifica, instancia de revisión y de toma de las decisiones de certificación.

## 2. ALCANCE

Certificación de servicios turísticos – Sello Q de SERNATUR

Certificación de guías – Sello Q de SERNATUR

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 17065 Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que certifican productos, procesos y Servicios
- ISO 17024 Evaluación de la Conformidad - Requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de personas
- RC-01 Reglamento de uso de marca y de la certificación
- RT-001 Reglamento de Contratación y Uso
- PC-02 Esquema y proceso de certificación empresas de servicios turísticos
- PG-02 Proceso de Certificación
- PC-03 Realización de auditorías empresas de servicios turísticos

## 4. DEFINICIONES

**4.1 Guía de Turismo:** Persona que ejerce actividades como Guía de turismo, Guía de Sitio o Guía Local.

**4.2 Servicio turístico:** Empresa que entrega servicios de Alojamiento turístico, Tour operador o Agencia de viajes.

**4.3 Postulante:** Empresa de servicios turísticos o persona que ha presentado una postulación o solicitud para ser admitida al proceso de certificación de servicios turísticos o guías.

### 4.4 Candidato/a:

1) persona postulante que ha cumplido los prerrequisitos y ha sido admitido en el proceso de certificación de guías de turismo.

2) empresa postulante que se ha sometido a una auditoría de certificación inicial, con el objeto que se decida acerca de su otorgamiento de certificación como servicio turístico.

**4.5 Comité de certificación:** Representantes de V&B Certifica con conocimiento y experiencia en el proceso de certificación que determinan si los requisitos de certificación se cumplen y deciden acerca de estos, con el fin de el otorgar, mantener y renovar la recertificación, así como ampliar y reducir alcances certificados, suspender y cancelar certificaciones otorgadas.

**4.6 Auditor/a:** Personal de V&B Certifica con competencias para llevar a cabo las auditorías del proceso de certificación de servicios turísticos.

**4.7 Examinador/a:** Personal de V&B Certifica con competencias para llevar a cabo las evaluaciones del proceso de certificación de Guías turísticos.

**4.8 No cumplimiento:** Incumplimiento de un requisito de certificación.

**4.9 Requisito de certificación:** conjunto de requisitos especificados en las normas de servicios turísticos, normas de guías turísticos y otros incluidos en los esquemas de certificación, que deben cumplirse a fin de establecer o mantener la certificación.

## 5. DECISIONES DE CERTIFICACIÓN

### 5.1 Otorgamiento de la certificación

5.1.1 El otorgamiento es una decisión con la cual se concede la certificación inicial a un/a candidato/a, por un ciclo de 3 años para empresas de servicios turísticos y de 4 años para guías de turismo.

5.1.2 La decisión es tomada por el Comité de Certificación sobre la base de la información recopilada durante el proceso de certificación inicial, luego que el/la auditor/a o examinador/a:

- Recomiende el otorgamiento ya que el/la candidato/a no ha presentado no cumplimientos durante el proceso de auditoría o evaluación.
- Recomiende el otorgamiento luego que el/la candidato/a soluciona de manera efectiva los no cumplimientos detectados durante el proceso de auditoría o evaluación, mediante correcciones y/o acciones correctivas.
- Recomiende el otorgamiento luego que el/la candidato/a soluciona de manera efectiva los no cumplimientos por medio de correcciones y/o acciones correctivas verificadas a través de auditorías o evaluaciones extraordinarias.

El proceso de recomendación se establece en los procedimientos:

- PC-03 Realización de auditorías empresas de servicios turísticos
- PG-02 Proceso de Certificación

5.1.3 Siendo la decisión favorable, V&B Certifica emite y entrega la documentación formal de la certificación a través de un certificado (F-P08-04 Certificado alojamientos turísticos o F-P08-05 Certificado tour operadores o agencias de viajes o F-P08-06 Certificado Guías turísticos), según lo descrito en el instructivo **IT-P08-02 Emisión de certificados y comunicación con los clientes**.

### 5.2 Negar la certificación o no otorgamiento

5.2.1 El no otorgamiento es una decisión con la cual se niega la certificación inicial a un/a candidato/a, quedando éste bajo una condición de inactivación para V&B certifica.

5.2.2 Las condiciones para negar o no otorgar una certificación siguen los principios de no discriminación e imparcialidad por parte de V&B Certifica y se basan sólo en aspectos técnicos tales como:

- El/la candidato/a no da respuesta a, o no soluciona de manera efectiva, los no cumplimientos detectados durante la respectiva auditoría o evaluación inicial, en el plazo establecido para ello: 90 días contados desde la realización de la actividad, o dentro del período solicitado por una prórroga.

Una prórroga para responder a los no cumplimientos no puede superar los 180 días desde el último día de la auditoría o evaluación inicial.

5.2.3 En caso de no otorgamiento, los candidatos son notificados de la decisión de inactivación de su proceso, de acuerdo a IT-P08-02 Emisión de certificados y comunicación con los clientes.

### 5.3 Mantención de la certificación

5.3.1 La mantención es la decisión tomada por el Comité de Certificación en la que se consigna que una empresa de servicios turísticos certificada o un/a guía de turismo certificado/a demuestra que las condiciones en la que se otorgó la certificación inicial (o recertificación) continúan y se mantienen en cumplimiento con los requisitos de certificación correspondientes.

5.3.2 La decisión es tomada por el Comité de Certificación sobre la base de la información recopilada durante el proceso de mantención, luego que el/la auditor/a o examinador/a:

- Recomiende la mantención ya que la empresa de servicio turístico certificada o el/la guía turístico certificado/a no ha presentado no cumplimientos durante el proceso de auditoría o evaluación de mantención.
- Recomiende la mantención luego que la empresa de servicio turístico certificada o el/la guía turístico certificado/a soluciona de manera efectiva los no cumplimientos detectados durante el proceso de auditoría o evaluación de mantención, mediante correcciones y/o acciones correctivas.
- Recomiende la mantención luego que la empresa de servicio turístico certificada o el/la guía turístico certificado/a soluciona de manera efectiva los no cumplimientos por medio de correcciones y/o acciones correctivas verificadas a través de auditorías o evaluaciones extraordinarias.

El proceso de recomendación se establece en los procedimientos:

- PC-03 Realización de auditorías empresas de servicios turísticos
- PG-02 Proceso de Certificación

5.3.3 La decisión tomada por el Comité puede ser la de mantener la certificación, reducir el alcance certificado (5.6), suspender (5.7) o cancelar la certificación (5.9) u otra (como por ejemplo la realización de una auditoría o evaluación extraordinaria) y es notificada a la empresa de servicios turísticos certificada o el/la guía turístico certificado/a, de acuerdo a lo establecido en el instructivo **IT-P08-02 Emisión de certificados y comunicación con los clientes**.

### 5.4 Recertificación o renovación de la certificación

5.4.1 El otorgamiento de la recertificación o renovación de la certificación corresponde a una decisión en la que se concede la certificación a una empresa de servicios turísticos certificada por un nuevo ciclo de 3 años, o a un/a guía turístico certificado/a, por un nuevo ciclo de 4 años.

5.4.2 Esta decisión es tomada por el Comité de Certificación sobre la base de la información recopilada durante el proceso de recertificación, luego que el/la auditor/a o examinador/a:

- Recomiende el otorgamiento de la recertificación ya que la empresa de servicio turístico certificada o el/la guía turístico certificado/a no ha presentado no cumplimientos durante el proceso de auditoría o evaluación de recertificación.
- Recomiende el otorgamiento de la recertificación luego que la empresa de servicio turístico certificada o el/la guía turístico certificado/a soluciona de manera efectiva los no cumplimientos detectados durante el proceso de auditoría o evaluación de recertificación, mediante correcciones y/o acciones correctivas.
- Recomiende el otorgamiento de la recertificación luego que la empresa de servicio turístico certificada o el/la guía turístico certificado/a soluciona de manera efectiva los no cumplimientos por medio de correcciones y/o acciones correctivas verificadas a través de auditorías o evaluaciones extraordinarias.

El proceso de recomendación se establece en los procedimientos:

- PC-03 Realización de auditorías empresas de servicios turísticos
- PG-02 Proceso de Certificación

5.4.3 La decisión tomada por el Comité puede ser la de otorgar la recertificación, emitiendo y entregando un certificado para el nuevo ciclo de certificación (F-P08-04 Certificado alojamientos turísticos o F-P08-05 Certificado tour operadores o agencias de viajes o F-P08-06 Certificado Guías turísticos), o bien la de reducir el alcance certificado (5.6) u otra (como por ejemplo la realización de una auditoría o evaluación extraordinaria).

5.4.4 Toda decisión es notificada a la empresa de servicios turísticos certificada o al guía turístico certificado, de acuerdo a lo establecido en el instructivo IT-P08-02 Emisión de certificados y comunicación con los clientes.

## 5.5 Ampliación de alcance de la certificación

5.5.1 V&B Certifica considera ampliación de alcance, los siguientes casos:

### Tour operadores y agencias de viajes certificadas

- Tour operadores y agencias de viajes certificados, que operan bajo un mismo sistema documental centralizado, y que establecen nuevos puntos de venta u oficinas en que se desarrollen sólo actividades de comercialización de sus servicios.

### Guías turísticos certificados

- Guías turísticos certificados que amplían la zona geográfica o sitio en que prestan sus servicios y/o incluyen la prestación de sus servicios en otros idiomas diferentes a los que presenta su certificado inicial.

5.5.2 No se considera ampliación de alcance certificado, si no que una certificación inicial (5.1), los siguientes casos:

### Alojamientos turísticos certificados

- Servicios de alojamiento turístico certificados que manteniendo la clase, deseen obtener una calificación superior; por ejemplo: un hotel de 3 estrellas que desee obtener la calificación 4 estrellas, es considerado como una nueva certificación, y no como una ampliación de alcance.
- Servicios de alojamiento turístico certificados que establecen una nueva dirección, adicional a la certificada, independiente que mantengan sistemas documentales centralizados; por ejemplo un hotel 4 estrellas ubicado en Santiago, que abre nuevas instalaciones en Valparaíso, es considerado como una nueva certificación, y no como una ampliación de alcance.

### Tour operadores y agencias de viajes certificadas

- Tour operadores y agencias de viajes certificados que establecen nuevos puntos de venta con sistemas documentales no centralizados.
- Tour operadores que establecen oficinas en que no sólo se desarrollan actividades comerciales, si no que otras como diseño de paquetes/programas, evaluación de proveedores: se considera una nueva certificación para cada una de éstas, y no una ampliación de alcance.

### Guías turísticas certificados

- Guía de turismo local o de sitio (NCh3092) desee certificar como Guía de turismo (NCh2961), o viceversa: son considerados procesos independientes y no “escalables” por lo que son tratados como certificación inicial.

5.5.3 El proceso de ampliación de alcance puede coincidir con auditorías de mantención o con la evaluación de mantención.

5.5.4 En los casos considerados como ampliación de alcance (5.5.1), la decisión es tomada por el Comité de Certificación sobre la base de la información recopilada durante el proceso, luego que el/la auditor/a o examinador/a:

- Recomiende el otorgamiento de la ampliación de alcance ya que el servicio turístico certificado o el/la guía turístico certificado/a no ha presentado no cumplimientos durante el proceso de auditoría o evaluación.
- Recomiende el otorgamiento de la ampliación de alcance luego que el servicio turístico certificado el/la guía turístico certificado/a soluciona de manera efectiva los no cumplimientos detectados durante el proceso de auditoría o evaluación, mediante correcciones y/o acciones correctivas.
- Recomiende el otorgamiento de la ampliación de alcance que el servicio turístico certificado o el/la guía turístico certificado/a soluciona de manera efectiva los no cumplimientos por medio de correcciones y/o acciones correctivas verificadas a través de auditorías o evaluaciones extraordinarias.

El proceso de recomendación se establece en los procedimientos:

- PC-03 Realización de auditorías empresas de servicios turísticos
- PG-02 Proceso de Certificación

5.5.5 La decisión tomada por el Comité puede ser la de otorgar la ampliación de alcance de la certificación, emitiendo y entregando un nuevo certificado para el nuevo alcance certificado (**F-P08-04 Certificado alojamientos turísticos** o **F-P08-05 Certificado tour operadores o agencias de viajes** o **F-P08-06 Certificado Guías turísticos**).

5.5.6 La decisión tomada por el Comité puede ser, por el contrario, la de suspender (5.7) o cancelar la certificación (5.9) u otra (como por ejemplo la realización de una auditoría o evaluación extraordinaria).

5.5.7 Toda decisión es notificada a la empresa de servicios turísticos certificada o el/la guía turístico certificado/a, de acuerdo a lo establecido en el instructivo **IT-P08-02 Emisión de certificados y comunicación con los clientes**.

### 5.6 Reducción de alcance de la certificación

5.6.1 La reducción del alcance certificado corresponde a una decisión del Comité de Certificación en los casos que:

#### Alojamientos turísticos certificados

- Servicios de alojamientos turístico que manteniendo la clase, deseen reducir voluntariamente la calificación; por ejemplo un hotel 5 estrellas que desee migrar a una calificación de 4 estrellas.

### Tour operadores y agencias de viajes certificadas

- El tour operador o la agencia de viajes certificada, que opera bajo un mismo sistema documental centralizado, desee reducir voluntariamente el número de puntos de venta u oficinas en que se desarrollan sólo actividades de comercialización de sus servicios.
- El tour operador certificado o la agencia de viajes certificada, que opera bajo un mismo sistema documental centralizado, no soluciona de manera eficaz los no cumplimientos detectados en alguna auditoría (mantención, recertificación y/o extraordinaria), en los plazos establecidos: 90 días contados desde la realización de la actividad, o dentro del período solicitado por una prórroga, para uno o más puntos de venta u oficinas en que se desarrollan sólo actividades de comercialización de sus servicios,
- El tour operador o la agencia de viajes certificada, que opera bajo un mismo sistema documental centralizado, no soluciona de manera eficaz los no cumplimientos detectados por algún reclamo interpuesto por un tercero a V&B Certifica, en los plazos establecidos y comunicados, para uno o más puntos de venta u oficinas en que se desarrollan sólo actividades de comercialización de sus servicios.

Una prórroga para responder a los no cumplimientos no puede superar los 180 días desde el último día de la auditoría realizada.

### Guías turísticos

- El/la guía turístico certificado/a desee reducir voluntariamente su alcance en aspectos tales como: zona geográfica o sitio en que presta sus servicios, o excluir idiomas en que presta sus servicios.
- La certificación del/la guía de turismo certificado/a incluye más de una zona geográfica o sitio y/o más de un idioma en que presta sus servicios, y no soluciona de manera eficaz los no cumplimientos detectados por algún reclamo interpuesto por un tercero a V&B Certifica por un tercero, en los plazos establecidos y comunicados.
- La certificación del/la guía de turismo certificado/a incluye más de una zona geográfica o sitio y/o más de un idioma en que presta sus servicios, y no soluciona de manera eficaz los no cumplimientos detectados en alguna evaluación (mantención, recertificación y/o extraordinaria), en los plazos establecidos: 90 días contados desde la realización de la actividad, o dentro del período solicitado por una prórroga.

Una prórroga para responder a los no cumplimientos no puede superar los 180 días desde el último día de la evaluación inicial.

5.6.2 En los casos considerados como reducción de alcance (5.6.1), la decisión es tomada por el Comité de Certificación sobre la base de la información recopilada durante el proceso, según se establece a continuación:

- La empresa de servicio turístico certificada o el/la guía de turismo certificado/a desee voluntariamente reducir su alcance certificado y no se requiera de auditoría de reducción de alcance en terreno, de acuerdo a la documentación requerida, enviada y revisada para estos efectos.
- El/la auditor/a o examinador/a recomiende la reducción de alcance ya que la empresa de servicio turístico certificada o el/la guía de turismo certificado/a no ha presentado no cumplimientos durante el proceso de auditoría o evaluación.
- El/la auditor/a o examinador/a recomiende la reducción de alcance luego que la empresa de servicio turístico certificada o el/la guía de turismo certificado/a soluciona de manera efectiva los no cumplimientos detectados durante el proceso de auditoría o evaluación, mediante correcciones y/o acciones correctivas.

- El/la auditor/a o examinador/a recomiende la reducción de alcance luego que la empresa de servicio turístico certificada o el/la guía de turismo certificado/a soluciona de manera efectiva los no cumplimientos por medio de correcciones y/o acciones correctivas verificadas a través de auditorías o evaluaciones extraordinarias.
- La empresa de servicio turístico certificada o el/la guía de turismo certificado/a soluciona de manera eficaz los no cumplimientos detectados por algún reclamo interpuesto por un tercero a V&B Certifica, en los plazos establecidos y comunicados.

El proceso de recomendación se establece en los procedimientos:

- PC-03 Realización de auditorías empresas de servicios turísticos
- PG-02 Proceso de Certificación

5.6.3 El servicio turístico que haya reducido el alcance certificado debe hacer devolución de los certificados originales con el objeto de remitir uno nuevo con su respectiva reducción, y abstenerse de hacer referencia a su certificado inicial, según lo dispuesto en **RC-01 Reglamento de uso de marca y de la certificación**.

5.6.4 El/a guía de turismo que haya reducido el alcance certificado, debe hacer devolución de los certificados originales con el objeto de remitir uno nuevo con su respectiva reducción, y abstenerse de hacer referencia a su certificado inicial, según lo dispuesto **RT-001 Reglamento de Contratación y Uso**.

5.6.5 Toda decisión es notificada a la empresa de servicios turísticos certificada o el/la guía de turismo, de acuerdo a lo establecido en el instructivo **IT-P08-02 Emisión de certificados y comunicación con los clientes**.

## 5.7 Suspensión de la certificación

5.7.1 La suspensión de la certificación corresponde a una decisión del Comité de Certificación, en los casos que:

1. La empresa de servicios turísticos certificado o el/la guía de turismo certificado/a ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación correspondientes.
2. La empresa de servicios turísticos certificado no realiza las auditorías de mantención de acuerdo a la periodicidad establecida (11 y 23 meses desde la certificación inicial).
3. El/la guía de turismo certificado/a no realiza la evaluación de mantención de acuerdo a la periodicidad establecida (24 meses desde la certificación inicial).
4. La empresa de servicios turísticos certificada o el/la guía de turismo certificado/a no soluciona los no cumplimientos detectados en auditorías o evaluaciones (mantención y/o extraordinaria), en los plazos establecidos: 90 días contados desde la realización de la actividad, o dentro del período solicitado por una prórroga.  
Una prórroga para responder a los no cumplimientos no puede superar los 180 días desde el último día de la auditoría o evaluación inicial.
5. La empresa de servicios turísticos certificada o el/la guía de turismo certificado/a no soluciona los no cumplimientos detectados por algún reclamo interpuesto por un tercero a V&B Certifica, en los plazos establecidos y comunicados.
6. No se cumplen las condiciones contractuales convenidas, como por ejemplo el no pago de algún servicio de auditoría o evaluación realizado (mantención, recertificación o extraordinaria).

7. Empresa de servicios turísticos certificada que realice un mal uso de la marca V&B Certifica y/o a la referencia a la certificación otorgada, de acuerdo a lo establecido en RC-01 Reglamento de uso de marca y de la certificación.
8. Guía turístico certificado/a que realice un mal uso de la marca V&B Certifica y/o a la referencia a la certificación otorgada, de acuerdo a lo establecido en RT-001 Reglamento de Contratación y Uso.

5.7.2 El período máximo en que un servicio turístico certificado o un/a guía de turismo certificado/a puede permanecer suspendido es de 6 meses desde la toma de decisión por parte del Comité de Certificación. En caso de no ser resuelto durante este período, el Comité de Certificación puede decidir acerca de la cancelación definitiva de la certificación (5.9).

5.7.3 La decisión de suspensión es notificada a la empresa de servicios turísticos o el/la guía de turismo, de acuerdo a lo establecido en el instructivo **IT-P08-02 Emisión de certificados y comunicación con los clientes**.

5.7.4 Durante el período de suspensión, el servicio turístico certificado debe abstenerse de hacer referencia a la certificación y realizar todas las modificaciones necesarias para evitar un mal uso de la marca V&B Certifica, lo cual de no cumplirse podrá llevar a aplicar sanciones según lo dispuesto en **RC-01 Reglamento de uso de marca y de la certificación**.

5.7.5 Durante el período de suspensión, el/la guía de turismo certificado/a debe abstenerse de hacer referencia a la certificación y realizar todas las modificaciones necesarias para evitar un mal uso de la marca V&B Certifica, lo cual de no cumplirse podrá llevar a aplicar sanciones según lo dispuesto en **RT-001 Reglamento de Contratación y Uso**.

## 5.8 Levantamiento de una suspensión

5.8.1 El levantamiento de una suspensión corresponde a una decisión del Comité de Certificación en la que la certificación vuelve a la condición de “activa”, una vez que se solucionan, en forma y plazo, las causales que dieron lugar a la suspensión de la certificación (5.7).

5.8.2 La decisión de levantamiento de la suspensión es notificada a la empresa de servicios turísticos certificada o al guía turístico certificado, de acuerdo a lo establecido en el instructivo **IT-P08-02 Emisión de certificados y comunicación con los clientes**.

## 5.9 Cancelación de alcance de la certificación

5.9.1 La cancelación de la certificación corresponde a una decisión del Comité de Certificación en los casos que:

- El servicio turístico certificado o el/la guía de turismo certificado/a desee desistir de la certificación otorgada dentro del ciclo de certificación.
- El servicio turístico certificado o el/la guía turístico certificado/a ha sido suspendido por algunas de las causales indicadas en 5.7.1 anterior, y no resuelva los aspectos que dieron lugar a esa suspensión, durante un período máximo de 6 meses.

5.9.2 La decisión de cancelación es notificada a la empresa de servicios turísticos o el/la guía de turismo, de acuerdo a lo establecido en el instructivo **IT-P08-02 Emisión de certificados y comunicación con los clientes**.

5.9.3 La empresa de servicios turísticos cancelada debe hacer devolución a V&B Certifica de los certificados en su poder, y abstenerse de realizar cualquier uso de la referencia a la certificación, a la marca V&B Certifica y/o a la indicación que el servicio sigue estando certificado, según lo dispuesto en **RC-01 Reglamento de uso de marca y de la certificación**.

5.9.4 El/la guía turístico cancelado/a debe hacer devolución a V&B Certifica de los certificados en su poder, y abstenerse de realizar cualquier uso de la referencia a la certificación, a la marca V&B Certifica y/o a la indicación que el servicio sigue estando certificado, según lo dispuesto en **RT-001 Reglamento de Contratación y Uso**.

### 5.10 Otras decisiones del Comité de Certificación

Se consideran otras decisiones que puede adoptar el Comité de Certificación, diferentes a las anteriormente dispuestas, a saber:

#### 5.10.1 Decisión de realizar una auditoría/evaluación extraordinaria

Decisión tomada por el Comité de Certificación cuando determina que:

- Para otorgar una certificación, una recertificación o mantener la certificación, es necesario verificar los no cumplimientos por medio de una auditoría/evaluación in situ, independiente que el/la auditor/a o examinador/a haya recomendado el proceso.
- Para levantar una suspensión se debe realizar una nueva auditoría/evaluación total o parcial.

#### 5.10.2 Decisión de emisión de certificado por cambio de domicilio

Decisión aplicable a tour operadores y agencias de viajes, cuando éstas han modificado su dirección o domicilio, sin que se haya producido ningún otro cambio mayor (ejemplo: se mantiene el alcance, el número de empleados y el número de sitios o sedes) y se han verificado los requisitos de cumplimiento de infraestructura respecto a la norma certificada, así como respecto a los requisitos legales aplicables, mediante una auditoría in situ.

#### 5.10.3 Decisión de emisión de certificado por cambio de razón social y/o nombre de fantasía:

Decisión aplicable a servicios turísticos, cuando éstos han modificado su razón social y/o nombre de fantasía, sin que se haya producido ningún otro cambio mayor (ejemplo: se mantiene el alcance, el número de empleados y el domicilio) y se han verificado los requisitos de cumplimiento de acuerdo a una revisión de la documentación legal pertinente, incluyen el Certificado de Registro de SERNATUR.

### 5.11 Otorgamiento de transferencia de certificado (Aplicable hasta el 31 de marzo de 2019)

5.11.1 El otorgamiento de transferencia de certificados es una decisión con la cual se concede la certificación V&B Certifica a empresas de servicios turísticos certificados por otro Organismo de Certificación acreditado ante INN, manteniendo el ciclo vigente que le corresponde.

5.11.2 La decisión es tomada por el Comité de Certificación sobre la base de la información recopilada durante el proceso descrito en el IT-PC01-03 Transferencia de Certificados. Siendo satisfactoria, el otorgamiento puede ser previo o posterior a la realización de la auditoría correspondiente dentro del ciclo de certificación.

5.11.3 Siendo la decisión favorable, V&B Certifica emite y entrega la documentación formal de la certificación a través de un certificado (F-P08-04 Certificado alojamientos turísticos o F-P08-05 Certificado tour operadores o agencias de), según lo descrito en el instructivo **IT-P08-02 Emisión de certificados y comunicación con los clientes**.

## VI. COMPOSICIÓN, RESPONSABILIDADES Y FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE CERTIFICACIÓN

6.1.1 El Comité de Certificación tiene como funciones y responsabilidades el revisar el proceso de certificación y su documentación en cuanto a su contenido técnico –en forma y fondo–, completitud y trazabilidad, con el objeto de tomar una decisión de certificación:

- Determinar si los requisitos de certificación se cumplen y decidir acerca de otorgar, mantener, ampliar y renovar la recertificación.
- Decidir acerca de reducir alcances certificados, suspender, levantar una suspensión y cancelar certificaciones otorgadas.

6.1.2 En particular, el Comité de Certificación debe verificar que el Certificado de registro de SERNATUR de la empresa de servicios turísticos o del/la guía de turismo que ingresa, se encuentra “vigente” al momento de la toma de decisión de otorgamientos; esto es que corresponda al menos al mismo semestre en que el Comité sesiona.

6.1.3 El Comité de Certificación basa sus decisiones en los principios de no discriminación, imparcialidad y confidencialidad establecidos por V&B Certifica.

6.1.4 Las reuniones se realizan los días 15 y 30 de cada mes con un rango de desfase de 5 días. En caso de que se requiera, y si la actividad así lo amerita, el Comité de Certificación podrá sesionar de manera extraordinaria entre los plazos indicados.

6.1.5 El/la Responsable de operaciones debe preparar el ingreso al Comité de Certificación, con una antelación de al menos 24 h antes de la sesión del mismo (**IT-P08-01 Preparación Comité de Certificación**), citando a los miembros que lo conformarán.

6.1.6 Se establece un Comité de Certificación de servicios turísticos y un Comité de Certificación guías turísticos, los cuales pueden operar en conjunto o separado, velando por la siguiente conformación:

### Comité de Certificación servicios turísticos

- Gerente de Servicios: sólo en caso que no haya participado en ninguna de las etapas del proceso de auditoría en revisión; en caso contrario debe delegar su participación.
- Auditores/as calificados/as por V&B Certifica en la norma por la cual se somete la decisión de certificación, que no hayan participado del proceso de auditoría en revisión.
- Expertos/as técnico/as calificados/as por V&B Certifica que no hayan participado del proceso de auditoría en revisión.

### Comité de Certificación guías turísticos

- Gerente de Servicios: sólo en caso que no haya participado en ninguna de las etapas del proceso de evaluación en revisión; en caso contrario debe delegar su participación.
- Examinadores/as calificados/as calificados/as por V&B Certifica en la norma por la cual se somete la decisión de certificación, que no hayan participado del proceso de auditoría en revisión.
- Expertos/as técnico/as calificados/as por V&B Certifica que no hayan participado del proceso de auditoría en revisión.

6.1.7 V&B Certifica asegura que los miembros que componen ambos Comités de Certificación no estén involucrados ni han participado en el proceso de auditoría o evaluación, ni en la capacitación o formación de un/a candidato/a a guía turístico, y que tienen el conocimiento y experiencia suficiente en el proceso de certificación para determinar si los requisitos de certificación se han cumplido.

6.1.8 Las decisiones del Comité de Certificación son válidas siempre y cuando se constituya un quórum de al menos 3 integrantes que lo conforman (6.1.8).  
Deben participar en cada sesión, al menos:

#### Comité de Certificación servicios turísticos

- La Gerente de Servicios o quien se delegue (en caso de haber participado del proceso de auditoría en revisión actuando como secretaria y elaboradora de Acta (F-P08-01 Comité de Certificación Servicios Turísticos) y 2 Auditores/as calificados/as por V&B Certifica en la norma por la cual se somete la decisión de certificación, que no hayan participado del proceso de auditoría en revisión, o
- 3 Auditores/as calificados/as por V&B Certifica en la norma por la cual se somete la decisión de certificación, que no hayan participado del proceso de auditoría en revisión. En este caso, un/a Auditor/a calificado/a deberá participar como como secretaria y elaboradora de Acta (F-P08-01 Comité de Certificación Servicios Turísticos)

#### Comité de Certificación guías turísticos

- La Gerente de Servicios o quien se delegue (en caso de haber participado del proceso de auditoría en revisión actuando como secretaria y elaboradora de Acta (F-P08-02 Comité de Certificación Guías) y 2 Evaluadores/as calificados/as por V&B Certifica en la norma por la cual se somete la decisión de certificación, que no hayan participado del proceso de auditoría en revisión, o
- 3 Evaluadores/as calificados/as por V&B Certifica en la norma por la cual se somete la decisión de certificación, que no hayan participado del proceso de auditoría en revisión. En este caso, un/a Evaluador/a calificado/a deberá participar como como secretaria y elaboradora de Acta (F-P08-02 Comité de Certificación Guías)

6.1.9 Como resultado de la revisión de los procesos el Comité de Certificación registra sus decisiones en **F-P08-01 Comité de Certificación Servicios Turísticos** y en **F-P08-02 Comité de Certificación Guías**, según:

- **Otorgamiento:** en procesos de certificación inicial (5.1), recertificaciones (5.4), ampliación de alcance (5.5) y transferencia de certificado (5.11)
- **Inactivación:** en procesos de no otorgamiento (5.2).
- **Mantenimiento de la certificación:** mantenciones (5.3) y evaluaciones extraordinarias.
- **Reducción de alcance:** reducciones de los alcances certificados (5.6)
- **Suspensión:** en procesos de suspensión de la certificación (5.7)
- **Levantamiento de suspensión:** cambio de la condición desde suspendido a activo, luego de una suspensión (5.8)
- **Cancelación:** en procesos de cancelación de la certificación (5.9)
- **Postergar auditoría o evaluación:** empresa de servicio turístico o guía turístico que solicita postergar la fecha de realización de su auditoría o evaluación.
- **Prorrogar acciones:** empresa de servicio turístico o guía turístico que solicita una prórroga al plazo para dar solución y respuesta a los no cumplimientos detectados en su auditoría o evaluación.
- **Otra:** cualquier otra decisión que no sea del tipo de las anteriores (5.10)

6.1.10 Toda decisión que emana del Comité de Certificación es notificada a la empresa de servicios turísticos o el/la guía turístico, de acuerdo a lo establecido en el instructivo IT-P08-02 Emisión de certificados y comunicación con los clientes y se actualiza el F-P08-07 Directorio de empresas y guías certificados.

## 7. REGISTROS

- F-P08-01 Comité de Certificación Servicios Turísticos
- F-P08-02 Comité de Certificación Guías
- F-P08-03 Comité de Certificación Sustentabilidad
- F-P08-04 Certificado alojamientos turísticos
- F-P08-05 Certificado tour operadores o agencias de viajes
- F-P08-06 Certificado Guías
- F-P08-07 Directorio de empresas y guías certificados

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Motivo
00	14-02-2018	Se crea documento.
01	16-07-2018	Modificaciones por revisión documental INN: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se elimina referencia a "PG-04 Realización de las evaluaciones de Guías de Turismo, Locales y de Sitios", ya que corresponde "PG-02 Proceso de Certificación"</li> <li>- Se reemplaza "restauración" por "levantamiento" de suspensión</li> <li>- Se mejora respecto a estructura, composición y quorum de Comités de Certificación (6.1.6 y 6.1.8)</li> </ul>
02	28-10-2018	Se elimina en 6.1.10 referencia a IT-P08-03, ya que estos aspectos se encuentran en IT-P08-02 incluidos.
03	06-12-2018	Se revisa todo el documento quitando la referencia errónea y remanente al PG-04, ya que corresponde citar a PG-02 Proceso de Certificación. Se incluye transferencia de certificado, proceso aplicable al 31 de marzo de 2019.