I. OBJETO

Este documento define el esquema de certificación y describe el proceso de certificación de servicios turísticos que se debe cumplir con el objeto de obtener y mantener la certificación de V&B Certifica.

II. ALCANCE

Certificación de servicios turísticos – Sello Q de Sernatur

III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 17065 Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que certifican productos, procesos y Servicios
- Ley 20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo
- D.S. 19 Reglamento para la aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de los Servicios Turísticos
- P-08 Comité de Certificación
- RC-01 Reglamento de uso de marca y de la certificación
- PC-03 Realización de auditorías empresas de servicios turísticos

IV. DEFINICIONES

- **Servicio turístico:** Empresa que entrega servicios de Alojamiento turístico, Tour operador o Agencia de viajes.
- **Clase:** Modalidad en que se provee el servicio de alojamiento turístico, referida principalmente al tipo de espacio destinado para tal propósito, la configuración arquitectónica de las instalaciones que albergan el servicio y la concurrencia o no de servicios complementarios, por ejemplo, Hotel, Cabaña, Hostal, Bed & Breakfast.
- **Calificación:** Grado que se le otorga a un establecimiento de alojamiento turístico según la concurrencia de diversos requisitos establecidos para una determinada clase. Ejemplo: 5 estrellas, Turista Superior, Lujo.
- **Categoría:** Condición otorgada a un establecimiento de alojamiento turístico según la concurrencia de diversos requisitos establecidos en una determinada clase y calificación.
- **Postulante:** Empresa de servicios turísticos que ha presentado una postulación o solicitud para ser admitida al proceso de certificación de servicios turísticos.
- **Candidato/a:** Empresa postulante que se ha sometido a una auditoría de certificación inicial, con el objeto de que se decida acerca de su otorgamiento de certificación como servicio turístico.
- **Esquema de certificación:** Reglas, procedimientos y gestión aplicados a servicios turísticos determinados, a los que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas y procedimientos específicos.
- **Proceso de certificación:** Actividades mediante las cuales V&B Certifica determina que una empresa de servicios turísticos cumple con los requisitos de certificación, incluyendo la postulación, la auditoría, las decisiones de certificación y uso de la marca y certificados.
- **Requisito de certificación:** conjunto de requisitos especificados en las normas de servicios turísticos y otros incluidos en el esquema de certificación, que deben cumplirse a fin de establecer o mantener la certificación.

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido.

- **No cumplimiento:** Incumplimiento de un requisito de certificación.
- **Auditor/a:** Personal de V&B Certifica con competencias para llevar a cabo las auditorías del proceso de certificación de servicios turísticos.
- **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 del otorgar, mantener y renovar la recertificación, así como ampliar y reducir alcances certificados, suspender y cancelar certificaciones otorgadas.

V. ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN

5.1 V&B Certifica opera la certificación de servicios turísticos – alojamientos turísticos, tour operadores y agencias de viajes – bajo un esquema enmarcado dentro del Sistema Nacional de Acreditación y del Sistema de Calidad del Servicio Nacional de Turismo, Sernatur: Ley 20.423 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo y el DS 19 Reglamento para la aplicación del Sistema de Clasificación, Calidad y Seguridad de los Prestadores de los Servicios Turísticos.

5.2 V&B Certifica asegura, en todo momento, que se cumplen los requisitos de la norma ISO 17065, los requisitos establecidos en las diferentes normas aplicables a las empresas de servicios turísticos y las directrices que emanen de Sernatur e INN, como autoridades reglamentarias.

El esquema de certificación de servicios turísticos contempla:
Elementos transversales:

- Alcance de la certificación
- Descripción de los trabajos y tareas
- Competencias y capacidades requeridas
- Compromisos de imparcialidad y confidencialidad

Requisitos de certificación:

- Criterios y métodos de evaluación y otorgamiento de la certificación inicial
- Criterios y métodos de evaluación y otorgamiento de la mantención de la certificación
- Criterios y métodos de evaluación y otorgamiento de la renovación de la certificación
- Criterios y métodos de evaluación y otorgamiento de ampliación o reducción de alcance, si corresponde
- Criterios para suspensión y cancelación de las certificaciones otorgadas

5.3 Cualquier persona puede solicitar a V&B Certifica información sobre sus reglas, procedimientos y tarifas del servicio, y de cómo obtiene apoyo financiero.

5.4 Las políticas y los procedimientos bajo los cuales opera V&B Certifica, así como su administración aseguran procesos no discriminatorios, que puedan impedir o inhibir el acceso a postulantes, candidatos o empresas de servicios turísticos certificados; por el contrario, da acceso a todos los solicitantes cuyas actividades estén dentro del alcance como Organismo de Certificación de Servicios Turísticos, bajo las mismas condiciones, sin criterios que puedan depender, entre otros, del tamaño del servicio turístico, de su pertenencia a algún grupo, asociación o membresía a un grupo, así como dependencias del número de certificaciones ya emitidas, ni de condiciones indebidas, sean financieras, comerciales u otras.

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido.

5.5 Confidencialidad

5.5.1 Las y los colaboradores/as de V&B Certifica actúan bajo los principios de la confidencialidad, plasmado en la firma de los respectivos contratos y compromisos.

5.5.2 V&B Certifica asegura que toda información obtenida o generada durante el desempeño de las actividades del proceso de certificación es mantenida y salvaguardada de manera confidencial, y no es revelada a un tercero sin el consentimiento escrito del cliente o de la persona concerniente. También es tratada bajo confidencialidad toda información relativa al postulante, candidato y/o empresa de servicios turísticos certificada, obtenida de fuentes distintas al mismo (por ejemplo, de un reclamo o de autoridades reglamentarias).

5.5.3 Excepciones a lo anterior, y sus respectivas condicionantes son:

a) Solicitud de información por parte de Sernatur y/o INN

La información referente a un postulante, candidato o servicio turístico certificado podrá ser entregada a estas instituciones, siempre y cuando se notifique al postulante, al candidato a la empresa de servicio turístico certificado y/o la persona implicada, de manera previa.

b) Evaluaciones del Organismo de Acreditación

La documentación de los procesos de los postulantes, candidatos y/o empresas de servicios turísticos certificadas, se ponen a disposición del Organismo Acreditador, INN, durante las actividades propias del proceso de acreditación al cual V&B Certifica se debe someter (evaluaciones de INN); el personal de esta institución actúa por principios de confidencialidad similares a los ya expuestos.

c) Acuerdo entre V&B Certifica y el postulante, candidato y/o empresa de servicios turísticos certificados

Se podrá dar acceso a información considerada confidencial, en los casos en que exista acuerdo previo, entre V&B Certifica y el postulante, candidato y/o empresa de servicios turísticos certificada, por ejemplo, con fines de responder a reclamos, comunicando con anticipación y determinando en conjunto, si deben hacer público el tema del reclamo, en qué medida y su resolución u otra información que pretende poner a disposición del público.

5.6 Uso de la marca y referencias a la certificación

5.6.1 V&B Certifica entrega a sus clientes certificados la marca V&B de certificación de servicios turísticos bajo la norma que han certificado.

5.6.2 Las condiciones de utilización de esta marca y de las referencias permitidas a la certificación, se establecen en RC-01 Reglamento de uso de marca y de la certificación. Este documento es entregado siempre a la empresa de servicios turísticos al momento de otorgar la certificación, y puede ser descargado de la página web y/o ser entregado, en cualquier otro momento a quién lo solicite.

5.6.3 El RC-01 Reglamento de uso de marca y de la certificación, es de cumplimiento por parte de los establecimientos de servicios turísticos certificados y es supervisado y controlado por V&B Certifica, con el objeto de que, en caso de un uso indebido, sea corregido o modificado, tanto por postulantes a la certificación como por clientes certificados.

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido.

5.7 Notificaciones a Sernatur

5.7.1 Una vez obtenida la certificación o recertificación, V&B Certifica informa a la Unidad de Calidad de Sernatur para que a través de Resolución Ordinaria se otorgue el Sello de Calidad Turística, el cual tiene una vigencia de 3 años, siempre y cuando se mantenga vigente la certificación.

5.7.2 Se informará también a la Unidad de Calidad de Sernatur: la ampliación de alcances certificados (6.9.2); la reducción de alcances (6.9.3); la suspensión de la certificación (6.9.4); cancelación de la certificación (6.9.5); renuncia voluntaria de la certificación (6.9.1); cambios de domicilio (6.8.3); cualquier otro cambio en las condiciones de una empresa de servicios turístico certificada (cambio de propietarios, como ejemplo).

5.8 Directorio de servicios turísticos certificados

V&B Certifica mantiene información sobre los servicios turísticos certificados, suspendidos o cancelados y pone a disposición, a solicitud, al menos la validez de una certificación y/o estado del servicio turístico (estado vigente, inactivo, suspendido o cancelado).

VI. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

6.1 V&B Certifica limita sus requisitos, evaluación, revisión, decisión y mantención de la certificación a aquellos asuntos relacionados específicamente con el alcance de la certificación, establecidas en las diferentes normas de servicios turísticos y en las directrices del esquema de certificación que aplican a cada postulante, candidato y/o empresa de servicio turístico certificado, según:

Alojamiento turístico
Norma chilena NCh2760-2013 Clasificación, calificación y terminología de los establecimientos de alojamiento turístico, y para clase y calificación:

Tour Operador u Operador mayorista
Norma chilena NCh3067-2013 Tour Operadores u Operados Mayoristas – Requisitos.

Agencias de viajes
Norma chilena NCh3068-2013 Agencias de viajes – Requisitos.

6.2 Las actividades mediante las cuales V&B Certifica determina que una empresa de servicios turísticos cumple con los requisitos de certificación (ver Figura 1), incluyen:

- Postulación a la certificación y revisión de la postulación o solicitud
- Auditoría inicial (y en caso de detectar no cumplimientos, su revisión y cierre)
- Recomendación de la certificación
- Decisión de certificación
- Auditorías de seguimientos en el primer y segundo año del ciclo
- Auditoría de recertificación en el tercer año antes de la caducidad del certificado.

6.3 La certificación de servicios turísticos comprende un ciclo (ciclo de certificación) de 3 años el cual comienza con la decisión de certificación. Los ciclos posteriores comienzan con la decisión de

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido.

renovación de la certificación. Ambas decisiones son tomadas por el Comité de Certificación de acuerdo con el procedimiento P-08 Comité de Certificación.[1]

6.4 El proceso de certificación se esquematiza en el siguiente flujograma:

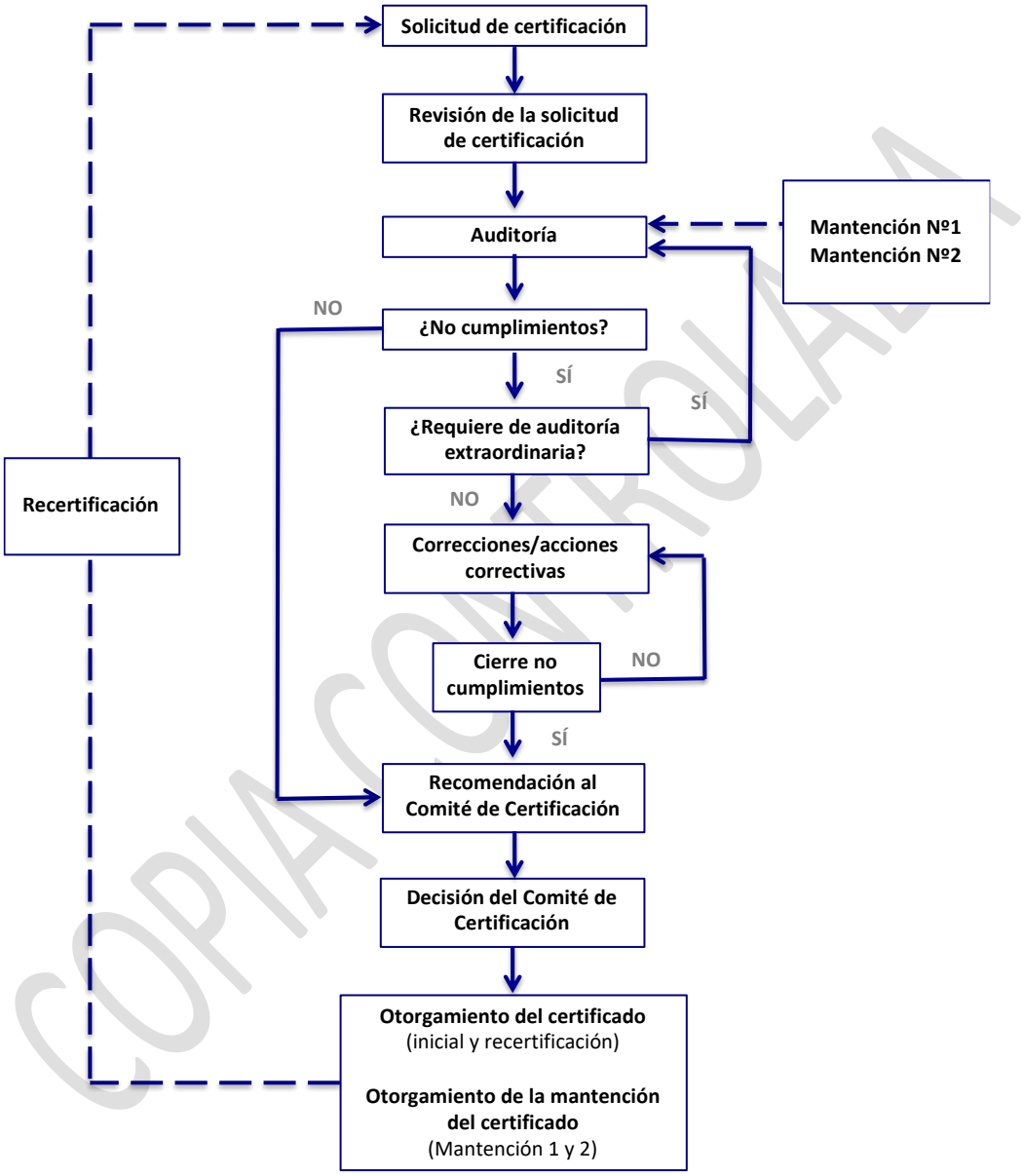

Figura 1 Flujograma proceso certificación

[1] El ciclo de certificación de 3 años, podría ser inferior en casos de situaciones transitorias de revisión y aprobación de normas, lo cual es notificado previamente.

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido.

6.5 Certificación inicial

6.5.1 Solicitud de certificación y su revisión

V&B Certifica solicita a los postulantes a la certificación de servicios turísticos que completen, a través de un cuestionario, toda la información necesaria para iniciar el proceso de certificación.

La solicitud es revisada en cuanto a su contenido, para dar paso a la elaboración de una propuesta comercial, la cual es enviada al postulante interesado, para su aprobación.

Una vez firmada por el postulante a la certificación se considera aceptada (acuerdo contractual) y comienza el proceso de planificación de las actividades de auditoría.

6.5.2 Auditoría de certificación

V&B Certifica asigna a un equipo auditor, compuesto por un/a auditor/a líder (y en caso de requerirse auditores/as y expertos/as técnicos/as), para que lleven a cabo la auditoría y las correspondientes actividades asignadas.

El/la auditor/a líder asignado/a envía a la empresa de servicios turísticos un plan para las actividades de auditoría, que permita al candidato gestionar las disposiciones necesarias.

La auditoría se realiza en terreno de acuerdo con el procedimiento PC-03 Realización de auditorías empresas de servicios turísticos. En esta visita se revisa el cumplimiento de la documentación, los aspectos administrativos y los requisitos de infraestructura que establece la norma para la cual se solicita la certificación.

Para lograr la certificación, se debe demostrar el cumplimiento del 100% de los requisitos aplicables de las normas respectivas.

En caso de no detectarse no cumplimientos, el/la auditor/a líder recomendará al candidato al Comité de Certificación con el objeto de que decida acerca del otorgamiento de la certificación.

En caso de detectarse no cumplimientos, el/la auditor/a líder informará al candidato de las etapas a seguir:

1. Envío al auditor/a líder, para su revisión, del tratamiento de los no cumplimientos y evidencias de la solución eficaz de los mismos, o
2. La realización de una auditoría extraordinaria (6.8.2) en terreno con el fin de verificar la implementación de acciones que solucionen los no cumplimientos detectados.

Sólo una vez verificado que se han tomado e implementado acciones que solucionan los no cumplimientos, el/la auditor/a líder procede a recomendar la certificación al Comité de Certificación.

El plazo para el cierre de no cumplimientos es de hasta 90 días contados a partir de la fecha en que se realiza la auditoría. Se podrá solicitar una ampliación de este al Comité de Certificación, el cual analizará los antecedentes presentados e informará la resolución del caso.

Una prórroga para responder a los no cumplimientos no puede superar los 180 días desde el último día de la auditoría; si es excedido, el Comité de Certificación tomará y comunicará la decisión de no otorgar la certificación, quedando en estado de inactivo, debiendo comenzar el proceso nuevamente.

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido.

6.5.3 Revisión, decisión de certificación y otorgamiento del certificado

Una vez que el/la auditor/a líder procede a recomendar la certificación al Comité de Certificación, éste revisa toda la información y los resultados relacionados con la auditoría inicial, y toma las decisiones correspondientes, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-08 Comité de Certificación.

Las empresas de servicios turísticos son notificadas de las decisiones del Comité de Certificación; en caso de otorgamiento, se emite la documentación formal, a través de un certificado para un ciclo de 3 años.

V&B Certifica informa a la Unidad de Calidad de Sernatur para que otorgue el Sello de Calidad Turística, el cual tiene una vigencia de 3 años, siempre y cuando se mantenga vigente la certificación (5.7 de este documento).

6.6 Mantención de la certificación

6.6.1 V&B Certifica desarrolla un programa de auditorías para el ciclo completo de certificación de 3 años que incluye 2 auditorías de mantención:

- Auditoría de mantención Nº1: a ser realizada al mes 11 contado desde la fecha de realización de la auditoría de certificación.
- Auditoría de mantención Nº2: a ser realizada al mes 23 contado desde la fecha de realización de la auditoría de certificación.

6.6.2 Las mantenciones tienen como objetivo verificar que el sistema, en cuanto a su documentación e infraestructura, siguen cumpliendo las condiciones y requisitos de la norma para la cual se otorgó la certificación. Es una actividad obligatoria del esquema y proceso de certificación y su no realización en el plazo indicado, puede conducir a la suspensión de la certificación (6.9.4).

6.6.3 La auditoría se realiza en terreno de acuerdo con el procedimiento PC-03 Realización de auditorías empresas de servicios turísticos. V&B Certifica asigna a un equipo auditor, quien envía a la empresa de servicios turísticos un plan para las actividades de auditoría, que permita gestionar las disposiciones necesarias.

6.6.4 Para lograr la mantención de la certificación, se debe demostrar el cumplimiento del 100% de los requisitos aplicables de las normas respectivas.

6.6.5 En caso de no detectarse no cumplimientos, el/la auditor/a líder recomendará a la empresa de servicios turísticos certificada al Comité de Certificación con el objeto de que decida acerca del otorgamiento de la mantención.

6.6.6 En caso de detectarse no cumplimientos, el/la auditor/a líder informará a la empresa de servicios turísticos certificada de las etapas a seguir:

a. Envío al auditor/a líder, para su revisión, del tratamiento de los no cumplimientos y evidencias de la solución eficaz de los mismos, o
b. La realización de una auditoría extraordinaria (6.8.2) en terreno con el fin de verificar la implementación de acciones que solucionen los no cumplimientos detectados.

6.6.7 Sólo una vez verificado que se han tomado e implementado acciones que solucionan los no

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido.

cumplimientos, el/la auditor/a líder procede a recomendar la mantención de la certificación al Comité de Certificación.

6.6.8 El plazo para el cierre de no cumplimientos es de hasta 90 días contados a partir de la fecha en que se realiza la auditoría; posterior a esa fecha se procede a suspender la certificación (6.9.4)[2]

6.6.9 Una prórroga para responder a los no cumplimientos no puede superar los 180 días desde el último día de la auditoría; si es excedido, el Comité de Certificación tomará y comunicará la decisión de cancelar la certificación (6.9.5).

6.6.10 La decisión tomada por el Comité de acuerdo con el procedimiento P-08 Comité de Certificación, puede ser la de mantener la certificación, reducir el alcance certificado (6.9.3), suspender (6.9.4) o cancelar la certificación (6.9.5) u otra (como por ejemplo la realización de una auditoría extraordinaria (6.8.2); la decisión es notificada a la empresa de servicios turísticos certificada.

6.7 Recertificación o renovación de la certificación

6.7.1 El vencimiento del ciclo de certificación es indicado en el correspondiente certificado otorgado.

Nota: El ciclo de certificación de 3 años, podría ser inferior en casos de situaciones transitorias de revisión y aprobación de normas, lo cual es notificado previamente.

6.7.2 El proceso de renovación debe ser iniciado en un plazo tal, que la auditoría de recertificación ocurra al menos 90 días previos al vencimiento del certificado.

6.7.3 El proceso de renovación replica lo descrito completamente en el punto 6.5 “Certificación inicial”, y sus sub clausulas: comenzando con la solicitud y su revisión. Continúa, luego, proceder en las respectivas auditorías de mantención (6.6) dentro del nuevo ciclo de certificación.

6.7.4 La decisión tomada por el Comité de acuerdo con el procedimiento P-08 Comité de Certificación, puede ser la de renovar la certificación, reducir el alcance certificado (6.9.3) u otra (como por ejemplo la realización de una auditoría extraordinaria (6.8.2); la decisión es notificada a la empresa de servicios turísticos certificada.

6.8 Otras auditorías dentro del proceso de certificación

6.8.1 Auditoría preliminar (Opcional)

La auditora preliminar o de precertificación es un ejercicio opcional en el que se efectúa un levantamiento general del sistema de la empresa de servicios turísticos, considerándose una revisión de los principales requisitos normativos; es considerada como un ensayo general de la certificación que permite verificar como está diseñado el sistema y cuyo objetivo principal es detectar desviaciones y/o problemas que están presentes para que sean corregidas antes de la auditoría de certificación.

[2] Se podrá solicitar una ampliación del plazo de respuesta a los no cumplimientos; el Comité de Certificación analizará los antecedentes presentados e informará la resolución del caso, pudiendo otorgar un nuevo plazo máximo para responder a los no cumplimientos.

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido.

Los no cumplimientos detectados en esta actividad, no excluye que nuevos no cumplimientos sean detectados durante la auditoría de certificación. Como Organismo Certificador, V&B Certifica, no podrá dar consultoría en lo que respecta a los no cumplimientos detectados.

La auditoría preliminar:

- No justifica la reducción en la duración de la auditoría de certificación.
- No prejuzga ni favorece el resultado de la auditoría de certificación

6.8.2 Auditoría extraordinaria

Corresponde a una auditoría parcial o total dentro del proceso de certificación, que se debe realizar en terreno cuando:

- Durante una auditoría (certificación inicial, mantenciones, recertificación, ampliación y reducción de alcance, cuando corresponda) de un alojamiento turístico, el equipo auditor no tiene acceso a inspeccionar el número mínimo de unidades habitacionales comprendidas en el alcance de acuerdo con muestreo establecido o bien no tiene acceso a inspeccionar la unidad habitacional con facilidades para discapacitados en sillas de ruedas, cuando la norma así lo establece.
- Durante una auditoría (certificación inicial, mantenciones, recertificación, ampliación y reducción de alcance, cuando corresponda) se detecten no cumplimientos que debido a su naturaleza, las correcciones y acciones correctivas que los solucionen deben ser verificadas y cerradas exclusivamente en terreno por un/a auditor/a asignado/a.
- Un tercero interponga un reclamo a V&B Certifica, acerca de las actividades y/o servicios del servicio turístico certificado, y se requiera una verificación en terreno de las correcciones y/o acciones correctivas que den evidencia de solución.

La auditoría extraordinaria se realiza solamente sobre los elementos que hayan presentado no cumplimientos.

No cumplimientos no solucionados durante una auditoría extraordinaria podrían conducir a una reducción de alcance (6.9.3), suspensión (6.9.4) o cancelación de la certificación (6.9.5), de acuerdo con lo que decida el Comité de Certificación.

6.8.3 Auditoría verificación de infraestructura o cambio de domicilio

Son aquellas auditorías que aplican 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). En esta actividad se verifican los requisitos de cumplimiento de infraestructura respecto a la norma certificada, así como respecto a los requisitos legales aplicables.

Estas visitas se pueden realizar coincidiendo alguna de las auditorías programadas (mantención Nº1 o 2, o recertificación).

El proceso comienza con una solicitud y su revisión (6.5.1) y aplican los requisitos expuestos en 6.5.2 respecto a detección o no de no cumplimientos, así como (6.5.3) revisión y decisión de certificación, para el otorgamiento y emisión de un nuevo certificado.

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido.

El servicio turístico que modifique su dirección debe hacer devolución de los certificados originales y abstenerse de hacer referencia a su certificado inicial, según lo dispuesto en RC-01 Reglamento de uso de marca y de la certificación.

6.9 Finalizar, ampliar, reducir, suspender o cancelar la certificación

Los criterios y el proceder para las decisiones del Comité de Certificación para ampliar, reducir, suspender o cancelar la certificación de un servicio turístico certificado se establecen en el procedimiento P-08 Comité de Certificación.

6.9.1 Finalizar la certificación

La finalización de la certificación corresponde a un proceso voluntario en el cual un servicio turístico certificado desiste de la certificación de V&B Certifica dentro de los 3 años del ciclo, o bien no solicita la renovación de la certificación.

El Comité de Certificación no decide acerca de esta decisión, pero sí emite las comunicaciones formales al cliente y a Sernatur (5.7) y actualiza el estado del Directorio de servicios turísticos certificados (5.8).

El servicio turístico debe hacer devolución de los certificados originales y abstenerse de hacer referencia a su certificado, según lo dispuesto en RC-01 Reglamento de uso de marca y de la certificación.

6.9.2 Ampliación del alcance certificado

Durante el ciclo de certificación de 3 años, los servicios turísticos certificados por V&B Certifica pueden solicitar un proceso de ampliación de alcance, el cual es realizado por medio de una auditoría adicional o bien coincidiendo con una auditoría de mantención.

El proceso de ampliación de alcance replica lo descrito completamente en el punto 6.5 “Certificación inicial”, y sus sub clausulas, comenzando con la solicitud y su revisión, con el objeto de ajustar las condiciones técnico-comerciales del contrato (días y/o valores).

Los criterios para los que aplica una ampliación de alcance están definidos en el procedimiento P-08 Comité de Certificación y rigen para tour operadores y agencias de viajes y no para alojamientos turísticos.

6.9.3 Reducción del alcance certificado

Reducción voluntaria

Durante el ciclo de certificación de 3 años, los servicios turísticos certificados por V&B Certifica pueden solicitar voluntariamente una reducción de su alcance.

El proceso de reducción de alcance voluntario se inicia con una solicitud y su revisión, con el objeto de a) evaluar si se requiere o no de una auditoría en terreno y b) ajustar, si corresponde, las condiciones técnico-comerciales del contrato (días y/o valores).

En el caso de que el proceso de reducción de alcance requiera de una verificación en terreno, ésta puede ser realizada por medio de una auditoría adicional, o bien coincidiendo con una auditoría de mantención. En ambos casos, el proceso continúa replicando lo descrito en el punto 6.5 “Certificación inicial” y sus sub clausulas.

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido.

Reducción no voluntaria

Los criterios de una reducción de alcance no voluntaria aplican sólo para tour operadores y agencias de viaje que dispongan de alcances que involucre más de un punto de venta u oficina comercial, bajo un mismo sistema documental centralizado, de acuerdo con lo definido en el procedimiento P-08 Comité de Certificación.

El servicio turístico que haya reducido el alcance certificado (voluntariamente o no) 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.

6.9.4 Suspensión de la certificación

El Comité de Certificación está facultado para suspender la certificación cuando la empresa de servicios turísticos:

- Ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación.
- No realiza las auditorías de mantención de acuerdo con la periodicidad establecida (11 y 23 meses desde la certificación inicial).
- No soluciona los no cumplimientos detectados en auditorías (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.
- La empresa de servicios turísticos certificada no soluciona los no cumplimientos detectados por algún reclamo interpuesto por un tercero a V&B Certifica, en los plazos establecidos y comunicados.
- No se cumplen las condiciones contractuales convenidas, como por ejemplo el no pago de algún servicio de auditoría realizado (mantención, recertificación o extraordinaria).
- 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 con lo establecido en RC-01 Reglamento de uso de marca y de la certificación.

El período máximo en que un servicio turístico certificado 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 (6.9.5).

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.

Levantamiento de la suspensión

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.

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido.

6.9.5 Cancelación de la certificación

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

- El servicio turístico certificado ha sido suspendido por algunas de las causales indicadas en 6.9.4 anterior, y no resuelve los aspectos que dieron lugar a esa suspensión, durante el período establecido e indicado por el Comité de Certificación.

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.

VII. REGISTROS

Este documento no cuenta con registros asociados.

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Motivo
00	14-02-2018	Se crea documento.
01	16-07-2018	Modificaciones por revisión documental INN: - Se reemplaza “restauración” por “levantamiento” de suspensión
02	23-10-2018	Se incluye explícitamente en 6.2, el proceso de revisión cierre y recomendación, en caso de existir no cumplimiento. Se modifica flujograma incorporando un nodo (SÍ/NO) cuando no cierran los no cumplimientos. Se mejora la redacción en 6.7.3, en el que se utilizó 2 veces la palabra comprende.
03	30-03-2021	Se modifica en 5.1. DS 222 a nuevo DS 19. Se modifica quien elabora los documentos y se añade el CEO al cargo de Gerente General.
04	23-01-2023	Se modifica el cargo de elaboración del documento.

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido.

IX. ANEXOS

	Norma		CALIFICACIÓN						
			Básico Turista	Básico, Turista Turista Superior	Turista, Turista Superior Lujo	1 2 3 4 5 Estrellas	Estándar, Superior Lujo	Turista	Premium Classic
CLASES DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO	NCh2971.Of2006	Alojamiento Turístico - Albergues, Refugios y Hostels	X						
	NCh2948-2012	Alojamiento Turístico – Camping o recinto de campamento		X					
	NCh2960.Of2006	Alojamiento Turístico – Hostales y Residenciales		X					
	NCh2941.Of2005	Alojamiento Turístico – Alojamiento Familiar Bed & Breakfast			X				
	NCh3009-2012	Alojamiento Turístico – Centro de Turismo de Naturaleza Lodge			X				
	NCh3002.Of2007	Alojamiento Turístico – Haciendas o Estancias			X				
	NCh2963.Of2003	Alojamiento Turístico - Hosterías			X				
	NCh2980-2012	Alojamiento Turístico - Apart Hoteles				X			
	NCh2949.Of2005	Complejo Turístico Resort				X			
	NCh2912-2012	Alojamiento Turístico - Hoteles				X			
	NCh2964.Of2005	Alojamiento Turístico – Moteles o Cabañas				X			
	NCh2939.Of2005	Alojamiento Turístico - Termas				X			
	NCh3027:2013	Alojamiento Turístico – Departamentos Turísticos y Departamentos Ejecutivos					X		
	NCh3015.Of2006	Alojamiento Turístico – Hospedaje Rural						X	
	NCh3285:2013	Alojamiento Turístico - Hotel Boutique							X
	NCh3006.Of2006	Baños Termales y Balnearios	Sin calificación						
	NCh3074-Of2007	Centros de Esquí	Sin calificación						

COPIA CONTROLADA

Este documento es propiedad de V&B Certifica; ejemplares impresos corresponden a copias no controladas, ante las cuales V&B no se hace responsable de su contenido.