1. OBJETO

Este documento define el proceso que V&B Certifica aplica para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas, reclamos y las apelaciones, asegurando un tratamiento constructivo, oportuno, imparcial y confidencial de los mismos.

2. ALCANCE

- Certificación de servicios turísticos – Sello Q de SERNATUR
- Certificación de guías – Sello Q de SERNATUR
- Certificación turismo sustentable – Distinción Sello S de SERNATUR
- Certificación de Sistemas de Gestión

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 17000 Evaluación de la conformidad, vocabulario y principios generales
- ISO 17021-1 Evaluación de la conformidad — Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión
- ISO 17024 Evaluación de la Conformidad - Requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de personas.
- ISO 17065 Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que certifican productos, procesos y Servicios
- Protocolo y Directrices de Auditorias Turismo Sustentable de SERNATUR
- P-07 Acciones Correctivas y Preventivas
- P-08 Comité de Certificación
- P-09 Comité de Imparcialidad

4. DEFINICIONES

4.1 Apelación: Solicitud de un postulante, candidato, empresa certificada o de un guía turístico certificado interpuesta a V&B Certifica con el fin de que se reconsidere la decisión tomada por el Comité de Certificación acerca de su proceso de certificación, ya sea otorgamiento, ampliación, reducción de alcance, suspensión o cancelación u otro igualmente relacionado.
4.2 Apelante: Persona u organización que requiere que se reconsidere la decisión tomada por el Comité de Certificación respecto a su proceso.
4.3 Queja: Expresión de insatisfacción con un producto o servicio.
4.4 Reclamo: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación presentada por una persona u organización a V&B Certifica, relacionada con sus actividades o con las de una de las empresas/personas certificadas
4.5 Reclamante: persona u organización que presenta una queja o reclamo a V&B Certifica.

5. DISPOSICIONES GENERALES

V&B Certifica se hace responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de quejas y reclamos.
Asimismo, se asegura que tanto la presentación, la investigación y la decisión relativa a la quejas y reclamos no es tratado por las mismas personas que llevaron a cabo las auditorías y tomaron decisiones en la certificación.
Es responsabilidad de V&B Certifica reunir y verificar la información necesaria para validar la apelación.

6. GESTIÓN DE LOS RECLAMOS Y QUEJAS

6.1 Las quejas o reclamos pueden ser recibidos por cualquier colaborador de V&B Certifica.

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.

6.2 Las quejas o reclamos pueden recibirse de manera verbal (vía telefónica, presencial y/o en alguna actividad de evaluación a través del auditor y/o evaluador) y/o de manera escrita (F-P05-01 Formulario de reclamos, correo electrónico, carta o directamente en la página web www.vybcertifica.cl).
5.3 Cualquiera sea el medio de recepción, V&B Certifica debe recopilar la siguiente información inicial:

- Nombre del reclamante
- Empresa a que pertenece, si corresponde, y
- Descripción del reclamo
- Teléfono y/o correo de contacto

5.3 Cada vez que se recibe una queja o reclamo, por cualquiera de las vías descritas, se canalizará internamente a la Encargada Técnica, o a quien ella designe, dará acuse de recibo al reclamante, en un plazo no superior a 5 días hábiles.

5.4 La Encargada Técnica registra la queja o reclamo en la planilla **F-P05-03 Formulario de tratamiento de reclamos, quejas y apelaciones** y comunica del reclamo a la CEO- Gerente General, quienes, en conjunto, validan y confirman si la queja o reclamo se relaciona con las actividades de certificación de las cuales es responsable V&B Certifica.

5.5 En caso de que la queja o reclamo no aplique a las actividades y/u operaciones de V&B y/o a la de una empresa en proceso de certificación o certificado o guía turístico en proceso de certificación o certificado por V&B Certifica, la Encargada Técnica comunica al reclamante del "no ha lugar" del reclamo, explicando las razones, en un plazo no superior a 30 días corridos desde la recepción del reclamo.

5.6 En caso de que la queja o reclamo sí aplique a las actividades y/u operaciones de V&B Certifica y/o a la de una empresa o guía turístico en proceso de certificación o certificado por V&B Certifica, el proceso de tratamiento se realiza de acuerdo con el punto 5.7, en adelante.

5.7 En los casos que la queja o reclamo "sí aplica" (5.6 anterior), la Encargada Técnica designa a la persona que tendrá la responsabilidad de reunir, investigar, analizar, revisar y verificar toda la información necesaria para tratar y definir la resolución del reclamo, queja o apelación. V&B Certifica vela y asegura que la(s) persona(s) designada(s) para este fin no están involucradas con la (s) empresa (s) (ha brindado consultoría o ha tenido alguna otra relación laboral) relacionadas en el reclamo, queja o apelación. Asimismo, V&B Certifica velará en el caso de que haya estado involucrado, que esta no podrá intervenir en un plazo menor a dos años de terminada la consultoría u otra relación laboral. Igualmente, no podrán tener relación con el objeto de la queja, reclamo o apelación en cuestión, ya que actúan bajo los principios de confidencialidad e imparcialidad establecidos por V&B.

5.8 Durante el período de tratamiento de la queja o del reclamo, la persona designada (5.7) debe proporcionar información de avance al reclamante, sin transgredir aspectos de confidencialidad de los procesos, empresas y personas involucradas.

5.9 El plazo para dar respuesta al reclamante no debe ser superior a 30 días corridos desde que se recibe el reclamo. Toda decisión acerca del reclamo y de las acciones a seguir, es realizada, revisada, aprobada y comunicada formalmente vía carta enviada por correo electrónico, por personal que no esté involucrado ni relacionado con el objeto del reclamo.

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.

5.10 En caso de que el resultado del reclamo o queja no sea satisfactorio para el reclamante, éste podrá volver a presentarlo directamente al CEO-Gerente General, en un plazo no superior a los 15 días hábiles contados a partir de la notificación escrita de decisión del reclamo o queja.

El CEO-Gerente o a quién este designe, deberá reunir, investigar, analizar y verificar toda la información necesaria para tratar la queja o el reclamo con respuesta no satisfactoria del reclamante y alcanzar una decisión sobre el mismo. Velará y asegurará que la(s) persona(s) designada(s) para este fin no están involucradas ni relacionadas con el objeto la queja o reclamo en cuestión, y que actúan bajo los principios de confidencialidad e imparcialidad establecidos por la Organización. En caso de considerarse necesario, se podrá presentar a un miembro del Comité de Imparcialidad.

Toda respuesta será comunicada por carta enviada vía correo electrónico, en un plazo no superior a 30 días corridos desde que se recibe la solicitud de nuevo tratamiento la queja o reclamo.

5.11 Toda queja o reclamo es registrado en la planilla **F-P05-03 Formulario de tratamiento de reclamos, reclamos y apelaciones**, y se activa el proceso de acciones preventivas y correctivas **(P-07 Acciones Correctivas y Preventivas)** con el objeto de aplicar acciones frente a las desviaciones, si corresponden. La Encargada Técnica también presenta la queja o el reclamo a la empresa certificada o guía turístico certificado, objeto del reclamo con el fin que se otorguen antecedentes e información al respecto y/o bien tome acciones correctivas al respecto, si corresponden.

5.12 **V&B Certifica**, junto con el cliente certificado y el reclamante, deben determinar si hacer público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así, en qué medida.

6. GESTIÓN DE LAS APELACIONES

V&B en todo momento vela a través de sus principios que tanto la presentación, la investigación y la decisión a las apelaciones no dan lugar a acciones discriminatorias contra quien apela.

6.1 El apelante que requiera que la decisión tomada por el Comité de Certificación sea reconsiderada, deberá presentar este requerimiento por escrito (carta, correo electrónico, formulario F-P05-02 Formulario de apelación o directo en la página web www.vybcertifica.cl).

6.2 Esta apelación debe presentarse a V&B Certifica:

- En un plazo no superior a los 15 días hábiles contados a partir de la notificación escrita (correo electrónico) de la decisión tomada por el Comité de Certificación, y a la cual se apela.
- Debe incluir la descripción de la apelación y antecedentes que respalde el requerimiento, si corresponde.

6.3 La apelación recibida se canalizará internamente al CEO-Gerente General. Este, o a quien designe, dará acuse de recibo al apelante, en un plazo no superior a 5 días hábiles.

6.4 El CEO-Gerente General, o a quien designe, procederá a recopilar toda la información referente, con el objeto de validar (si corresponde o no a una decisión de certificación, si se cumplen los plazos para presentar la apelación, si incluyen los antecedentes para someterla a tratamiento), investigar y analizar la apelación.

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.

V&B Certifica vela y asegura que la(s) persona(s) designada(s) para este fin no están involucradas ni relacionadas con la decisión que está siendo apelada, y que actúan bajo los principios de confidencialidad, imparcialidad y no discriminación establecidos por V&B.

6.5 Durante el período de tratamiento de la apelación, la persona designada (6.4) debe proporcionar información de avance al apelante, sin transgredir aspectos de confidencialidad de los procesos, empresas y personas involucradas. Esta información debe quedar registrada

6.6 El plazo para dar respuesta a la apelación no debe ser superior a 30 días corridos desde su recepción. Toda decisión adoptada acerca de la apelación y de las acciones a seguir de ser realizada, revisada y comunicada formalmente del resultado de la apelación, mediante carta enviada por correo electrónico, por personal que no estuvo involucrado ni relacionado con la decisión que está siendo apelada.

6.7 El apelante podrá re apelar al CEO-Gerente General en caso de que no esté de acuerdo con el resultado de la apelación. Para esto deberá enviar, en un plazo no superior a los 15 días contados a partir de la notificación escrita de la decisión de la primera apelación, una nueva carta con los antecedentes de la apelación.
El CEO-Gerente General o a quién designe, deberá reunir, investigar, analizar y verificar toda la información necesaria para tratar la re-apelación hasta alcanzar una decisión sobre la misma. V&B vela y se asegura que la(s) persona(s) designada(s) para este fin no hayan participado en la toma de decisión, y que actúan bajo los principios de confidencialidad e imparcialidad establecidos por V&B.
La decisión tomada será comunicada al apelante, formalmente por carta enviada por correo electrónico, en un plazo máximo de 30 días, recibida la re-apelación.

6.8 Toda apelación es registrada en la planilla **F-P05-03 Registro de tratamiento de reclamos y apelaciones**, y en caso de requerir se activa el proceso de acciones preventivas y correctivas **P-07 Acciones Correctivas y Preventivas** con el objeto de aplicar acciones frente a las desviaciones, si corresponden.

7. REGISTROS

F-P05-01 Formulario de reclamos
F-P05-02 Formulario de apelación
F-P05-03 Registro de tratamiento de reclamos y apelaciones
F-P05-04 Carta respuesta reclamo
F-P05-05 Carta respuesta apelación

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Motivo
00	14-02-2018	Se crea documento.
01	06-12-2018	En 5.9 y 6.6 se especifica que las respuestas son vía carta enviadas por correo electrónico. En 5.10 se elimina la función designada al Comité de Certificación de tratar un reclamo no satisfactorio y se mejora la redacción del proceso de tratamiento del reclamo no satisfactorio. En 6.7 se mejora la redacción del proceso de una re-apelación. Se incluye como registros cartas tipo de respuesta a reclamos y apelaciones

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.

02	12-11-2021	Se incorpora todo los relacionado a la nueva área de certificación de sistemas – OTEC.
03	27-12-2023	Se redacta nuevamente el punto 5.7, en cuanto al conflicto de interés de quien se hace cargo de la apelación, reclamo o queja. Se actualiza cargo de Encargada Técnica
04	23-01-2025	Se insertan datos cruzados de ISO 17021

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.