I. OBJETO

Este documento establece la metodología para la realización de las auditorías a Servicios Turísticos.

Este procedimiento se aplica a todas las auditorías, independientemente de su carácter: preliminar, certificación inicial, mantención Nº 1 y Nº2, extraordinaria, ampliación de alcance, reducción de alcance o recertificación.

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
- P-08 Comité de Certificación
- P-10 Orgánica Interna, funciones y responsabilidades
- PC-02 Esquema y proceso de certificación empresas de servicios turísticos
- RT-001 Reglamento de Contratación y Uso

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 de 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.
- **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.

V. ASPECTOS TRANSVERSALES

5.1 Asignación de equipo auditor

El/la Encargado/a de Operaciones y Servicios 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, de acuerdo con el instructivo IT-PC03-01 Coordinación de Auditorías.

El/la auditor/a líder recibe, para cada auditoría asignada, el registro F-PC03-01 Asignación de auditoría, con el objeto de tener claridad de las actividades asignadas y para que confeccione el correspondiente plan de auditoría.

5.2 Responsabilidades

Las responsabilidades y funciones de cada miembro del equipo auditor se establecen en el documento P-10 Orgánica Interna, funciones y responsabilidades.

5.3 Muestreo

El muestreo para cada servicio turístico se detalla en el **Anexo 1. Muestreo en auditorías**.

5.4 Normas aplicables y alcance de la certificación

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 se detalla en el **Anexo 2. Normas aplicables y alcance de la certificación**

5.5 Registros de auditoría

El/la auditor/a líder debe hacer entrega, durante la reunión de cierre de cada auditoría, del documento **F-PC03-07 Respuesta y tratamiento de no cumplimientos**, el cual consigna los no cumplimientos detectados, y en el que la empresa de servicios turísticos dará respuesta (junto con la evidencia) del tratamiento de los no cumplimientos detectados.

El Informe de auditoría y la lista de verificación correspondiente (VII Registros) puede ser enviada posteriormente a la empresa de servicios turísticos auditada, en un plazo no superior a los 10 días contados desde la fecha de término de la auditoría.

Sólo en casos autorizados por la Encargada Técnica este envío podrá superar el plazo indicado.

5.6 Hallazgos de la auditoría

Los tipos de hallazgos que deben ser incluidos en el Informe de auditoría son:

- **No cumplimientos:** Incumplimiento de un requisito de certificación.
- **Fortalezas:** Elementos de la empresa de servicios turísticos auditada que corresponden a situaciones y atributos que son destacables por su buen funcionamiento y su valor con respecto al desempeño general.
- **Observaciones:** Potenciales no cumplimientos de un requisito, y constancias que se deseen consignar.

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.

- **Oportunidades de mejora**: Recomendaciones no mandatarías cuyo tratamiento y aplicación quedan a consideración de la organización auditada, es importante destacar que estas recomendaciones no constituyen soluciones específicas ni pretenden limitar las acciones que pueda llevar a cabo la organización auditada para resolver problemas o mejorar el desempeño de su sistema.

5.7 Plazos de respuesta a no cumplimientos detectados durante una auditoría

5.7.1 Plazo para envío del tratamiento y evidencias

En caso de detectarse no cumplimientos, cuyo tratamiento y evidencias de la solución de estos, se realiza por envío de documentación, el plazo establecido no debe ser superior a los 90 días contados desde el último día de auditoría.

En caso de que la empresa de servicios turísticos requiera un plazo mayor, puede solicitar una prórroga al Comité de Certificación, el cual decidirá acerca de su concesión.[1]

5.7.2 Plazo para realizar una auditoría extraordinaria

En caso de detectarse no cumplimientos, cuyo tratamiento y evidencias de la solución de estos, se deba realizar por medio de una auditoría extraordinaria (6.7), el plazo establecido para su realización no debe ser superior a los 90 días contados desde el último día de auditoría.

En caso de que la empresa de servicios turísticos requiera un plazo mayor, puede solicitar una prórroga al Comité de Certificación, el cual decidirá acerca de su concesión.

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

5.7.3 Plazo para solucionar no cumplimientos no cerrados durante una auditoría extraordinaria.

En caso de que durante una auditoría extraordinaria (6.7), el tratamiento de los no cumplimientos no sea eficaces para dar solución a los mismos, se podrá:

- Solicitar el envío de documentación complementaria, para su revisión, en un plazo máximo de 90 días contados desde la auditoría extraordinaria.
- Recomendar una nueva auditoría extraordinaria en un plazo máximo de 90 días contados desde la primera auditoría extraordinaria.

Nota: El plazo máximo de solución eficaz de no cumplimientos por medio de dos auditorías extraordinarias, no puede superar los 180 días desde el último día de la auditoría que dio origen a la primera.

[1] Nota: Una prórroga para responder a los no cumplimientos no puede superar los 180 días desde el último día de la auditoría.

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.

VI. REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS

6.1 Auditoría de certificación inicial

La auditoría de certificación inicial es una actividad que se realiza en terreno, en las dependencias de la empresa de servicios turísticos postulante, en la que 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.

La verificación de las actividades en terreno (dependencias del servicio de turístico o en la prestación del servicio) deberá realizarse en períodos de funcionamiento del servicio turístico.
El proceso de una auditoría de certificación se describe a continuación:

Nº	Descripción	Responsable	Registros
6.1.1	**Confección de plan de auditoría** El/la auditor/a líder elabora el plan de auditoría de acuerdo con el tipo de auditoría y servicio turístico asignado, según el registro de asignación de auditoría entregado por el/la Encargado/a de Operaciones y Servicios.	Auditor/a líder	- Asignación de auditoría (F-PC03-01) - Plan auditoría alojamientos turísticos (F-PC03-03) - Plan auditoría tour operador y agencias de viajes (F-PC03-04)
6.1.2	**Envío del plan de auditoría** El/la auditor/a líder debe enviar el plan de auditoría dentro de un plazo máximo de 3 días previos a la realización de la auditoría. Esta comunicación debe ser enviada a la persona de contacto de la empresa de servicios turísticos manteniendo en copia a V&B Certifica (operaciones@vybcertifica.cl) y al resto de los miembros del equipo auditor, si corresponde.[2]	Auditor/a líder	- Asignación de auditoría (F-PC03-01) - Plan auditoría alojamientos turísticos (F-PC03-03) - Plan auditoría tour operador y agencias de viajes (F-PC03-04)
6.1.3	**Inicio de la auditoría** La auditoría comienza con una reunión inicial, dirigida por el/la auditor/a líder, en la que participan los representantes de la empresa de servicios turísticos y el equipo auditor (si es que así está conformado). El/la auditor/a líder debe proceder de acuerdo con el instructivo IT-PC03-02 Reunión de inicio y de cierre, corroborando los datos de razón social, nombre de fantasía, dirección, nombre y datos de la persona de contacto que fueron entregados por V&B Certifica, en el registro de asignación de auditoría (F-PC03-01). En particular: 1. Deberá comunicarse con el/la Encargado/a de Operaciones y Servicios de V&B Certifica, con el objeto de recibir instrucciones acerca de continuar con el desarrollo de la auditoría (6.1.4), si es que se detectan las siguientes diferencias, respecto a la asignación:	Auditor/a líder	- Asignación de auditoría (F-PC03-01)

[2] Nota: Sólo en casos autorizados por el/la Encargado/a Técnico/a, el plazo de envío del plan puede ser menor al establecido.

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	Descripción	Responsable	Registros
	- Diferencia en el alcance - Diferencia en un número mayor de unidades habitacionales (alojamiento turístico) - Diferencia en un número mayor de personal declarado (tour operadores y agencias de viajes) - Ausencia de responsables de la empresa de servicios turísticos. 2. En caso de no existir dichas diferencias, confirmar de acuerdo con el plan, las contrapartes y el horario en que atenderán la auditoría y en particular proceder a coordinar el muestreo de acuerdo con lo establecido en el **Anexo 1. Muestreo en auditorías**, de este documento: - Disponibilidad de las unidades habitacionales a inspeccionar (alojamiento turístico) - Disponibilidad para auditar a la persona a cargo del diseño de paquetes turísticos (tour operadores) - Disponibilidad para auditar a los/as agentes de venta (agencias de viajes)		
6.1.4	**Desarrollo de la auditoría** Luego de la reunión de inicio, el equipo auditor puede continuar con una visita a las instalaciones de la empresa con el objeto de tener una visión general de las actividades desarrolladas por la misma. Cada miembro del equipo auditor auditará, conjunta o independientemente, de acuerdo con el plan de auditoría, el área de actividad y elementos de la norma asignados. Cada elemento auditado deberá consignarse en la respetiva "lista de verificación" establecida para cada norma y en caso de alojamiento turístico, en función de la calificación. Se examinarán y evaluarán solamente evidencias objetivas basadas en documentos, observaciones, y elementos verificables, evitando las impresiones subjetivas y la obtención de conclusiones en base a informaciones no contrastadas. En caso de encontrar un posible no cumplimiento, el equipo auditor deberá investigar profundamente hasta confirmarlo o desestimarlo.	Equipo auditor	Listas de verificación
6.1.5	**Certificado de registro SERNATUR** El/la auditor/a líder debe solicitar a la empresa de servicios turísticos el Certificado de registro de SERNATUR, **y debe velar por**: 1. Se encuentre "vigente" a la fecha de auditoría*, lo que a su vez comprueba el pago de la patente comercial; en caso contrario debe consignarse como un no cumplimiento al requisito "Otros requisitos". El Certificado de registro SERNATUR debe tener fecha de emisión correspondiente al semestre en que se realiza la auditoría; de	Auditor/a líder	Certificado de registro SERNATUR Asignación de auditoría (F-PC03-01)

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	Descripción	Responsable	Registros
	preferencia con una vigencia no superior a 15 días de la fecha en que se realiza la auditoría. 2. El estado de inspección consigne "cumple"; en caso contrario debe consignarse como una observación en el informe de auditoría. 3. En caso de alojamientos turísticos, la clase consignada en el nombre de fantasía debe ser la misma para la cual solicitan la certificación y la forma en que se publicitan, en la correspondencia, formularios y cualquier otra documentación o material de propaganda que utilicen, en caso contrario debe consignarse como un no cumplimiento al requisito de Imagen corporativa o publicidad Ejemplo: Es un no cumplimiento el caso que el nombre de fantasía consignado en el registro sea "Madrid hotel" y se publiciten como "Cabañas Madrid". El/la auditor/a líder debe solicitar y mantener una copia del Certificado de Registro para el posterior envío a V&B Certifica (6.1.9), y debe velar que cuando entregue la recomendación (6.1.11) al Comité de Certificación, dicho registro presente fecha de emisión concordante con el semestre en curso a la toma de decisión.		
6.1.6	**Inspecciones en alojamientos turísticos** Las auditorías de alojamiento turístico comprenden inspecciones a los espacios comunes y a las unidades habitacionales, en las cuales se deben realizar mediciones. El/la auditor/a líder debe solicitar los siguientes instrumentos de manera previa a la auditoría a él/la Encargado/a de Operaciones y Servicios: ▪ Termómetro ▪ Luxómetro ▪ Flexómetro (cinta métrica) y/o Distanciómetro láser	Auditor/a líder	Lista de verificación correspondiente
6.1.7	**Reunión del equipo auditor** Una vez concluidas las actividades asignadas de acuerdo con el plan de auditoría, el equipo auditor debe realizar una reunión privada en la que cada uno de sus miembros exponga sus hallazgos (5.6). El/la auditor/a líder recopila esta información y elabora el documento **Respuesta y tratamiento de no cumplimientos (F-PC03-07)**, redactando y consignando en éste los no cumplimientos en caso de ser detectados. En caso de que no se detecten no cumplimientos, el documento **Respuesta y tratamiento de no cumplimientos (F-PC03-07)**, se elabora de igual forma, consignado en el campo correspondiente la frase: "no se detectan no cumplimientos".	Equipo auditor Auditor líder	Respuesta y tratamiento de no cumplimientos (**F-PC03-07)**
6.1.8	**Comunicación de los resultados de la auditoría** El/la auditor/a líder procede de acuerdo con el instructivo IT-PC03-02 Reunión de inicio y de cierre, a realizar una reunión de cierre, en la que participan los representantes de la empresa de servicios turísticos	Auditor/a líder	Respuesta y tratamiento de no cumplimientos (**F-PC03-07)**

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	Descripción	Responsable	Registros
	auditada, y en la cual se comunica los hallazgos (5.6) y conclusión de la auditoría. En particular se comunica: **A. En caso de no detectarse no cumplimientos:** La recomendación al Comité de Certificación con el objeto de que decida acerca del otorgamiento de la certificación. **B. En caso de detectarse no cumplimientos:** 1. La necesidad de enviar al auditor/a líder, el tratamiento de los no cumplimientos y evidencias de la solución eficaz de los mismos (5.7.1), con el objeto de ser revisados y en caso de ser efectivos poder recomendar el otorgamiento de la certificación al Comité de Certificación, o bien, 2. La necesidad de realización de una auditoría extraordinaria en terreno (6.7) con el fin de verificar la implementación de acciones que solucionen los no cumplimientos detectados y en caso de verificar que son efectivas, poder recomendar el otorgamiento de la certificación al Comité de Certificación. **Se debe indicar la duración y el plazo para su realización (5.7.2).** El/la auditor/a líder debe hacer entrega durante la reunión de cierre del documento **Respuesta y tratamiento de no cumplimientos (F-PC03-07)**, redactado de acuerdo con 6.1.7. El Informe de auditoría y la lista de verificación correspondiente (VII Registros) puede ser enviada posteriormente a la empresa de servicios turísticos auditada, en un plazo no superior a los 10 días contados desde la fecha de término de la auditoría (5.5) Sólo en casos autorizados por el/la Encargado/a Técnico/a este envío podrá superar el plazo indicado.[3]		
6.1.9	**Envío de documentación al finalizar la auditoría** Una vez que el/la auditor/a líder ha dado término a la actividad de auditoría, debe entregar dentro de un plazo no superior a los **10 días contados desde la fecha de auditoría**: **A) A el/la Encargado/a de Operaciones y Servicios de V&B Certifica:** - Informe de Auditoría (F-PC03-06) - Lista de verificación correspondiente	Auditor/a líder	Informe de Auditoría (F-PC03-06) Lista de verificación Respuesta y tratamiento de no cumplimientos (F-PC03-07)

[3] Cualquier tema no resuelto, si fuera identificado, debe quedar consignado en el Informe de auditoría (campo "Resumen de auditoría") e informado a el/la Encargado/a Técnico/a con copia a Operaciones.
Algunos ejemplos de casos de discrepancias que deben ser sometidos a Comité de Certificación:
- Que la organización/el auditado no estuvo de acuerdo con algún no cumplimiento.
- Que la organización/el auditado no estuvo de acuerdo con establecer una auditoría extraordinaria de levantamiento de no cumplimientos.

Cualquier situación que no sea resuelta en la auditoría y la que deba ser sometida a una revisión independiente por parte del Comité de 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	Descripción	Responsable	Registros
	- Respuesta y tratamiento de no cumplimientos (F-PC03-07) - Asignación de auditoría (F-PC03-01), corroborado o modificado de acuerdo con (6.1.3) - Certificado de registro SERNATUR (6.1.5) - Hoja de recomendación servicios turísticos (F-PC03-08), en caso de no detectarse no cumplimientos (6.1.8.A) - Plazo y duración para realizar la auditoría extraordinaria (en caso de corresponder 6.1.8 B.2) **B) A la persona de contacto de la empresa de servicios turísticos auditada:** - Informe de Auditoría (F-PC03-06) - Lista de verificación correspondiente - Respuesta y tratamiento de no cumplimientos (F-PC03-07) (se puede volver a enviar, ya que fue dejada al término de la auditoría) - Hoja de recomendación servicios turísticos (F-PC03-08), en caso de no detectarse no cumplimientos (6.1.8.A)		Asignación de auditoría (F-PC03-01), corroborado o modificado. Certificado de registro SERNATUR
6.1.10	**Resolución de no cumplimientos** En los casos que la resolución de los no cumplimientos sea a través de envío de documentación y evidencias (6.1.8. B.1), el/la auditor/a líder deberá recibir de la empresa de servicios turísticos: - Respuesta y tratamiento de no cumplimientos (F-PC03-07) completo en sus campos "Acciones implementadas" y "Evidencia que se envía" - Registros que respalden las evidencias enviadas. El/la auditor/a líder debe revisar lo enviado y dar respuesta en un plazo máximo de **10 días desde su recepción**, indicando en el campo "Comentarios del equipo auditor": - Cierre del no cumplimiento, en caso de que el tratamiento de los no cumplimientos y evidencias den una solución efectiva de los mismos. - No se cierra el no cumplimiento, en caso de que el tratamiento y evidencias no correspondan a una solución efectiva. Se debe describir las razones para no dar el cierre del no cumplimiento y solicitar se establezcan nuevas acciones y/o se entregue mayores evidencias. Sólo una vez verificado que se han tomado e implementado acciones que solucionan de manera efectiva los no cumplimientos, el/la auditor/a líder procede a recomendar la certificación al Comité de Certificación.[4]	Auditor/a líder	Respuesta y tratamiento de no cumplimientos (F-PC03-07 Registros de evidencias

[4] Nota: En caso de que algún no cumplimiento haya sido consignado por otro/a auditor/a miembro del equipo auditor, el/la auditor/a líder podrá enviar el tratamiento y evidencia a ese auditor para su revisión.
Sin embargo, la comunicación hacia la empresa deberá ser siempre emitida y respondida por el/la auditor/a líder.
En los casos que la resolución de los no cumplimientos sea a través de una auditoría extraordinaria (6.1.8. B.1), ver la sección (6.7) de este documento.

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.

COPIA CONTROLADA

Nº	Descripción	Responsable	Registros
6.1.11	**Recomendación al Comité de Certificación** Si durante la auditoría no se detectan no cumplimientos (6.1.8.A) o bien se solucionan de acuerdo con 6.1.10, el/la auditor/a líder debe entregar, para que sea ingresado al Comité de Certificación: **A) A el/la Encargado/a de Operaciones y Servicios de V&B Certifica:** - Respuesta y tratamiento de no cumplimientos (F-PC03-07) cerrado - Hoja de recomendación servicios turísticos (F-PC03-08) - Evidencias de las acciones que solucionan los no cumplimientos (ordenado en carpetas por el Nº de no cumplimiento correspondiente) **B) A la persona de contacto de la empresa de servicios turísticos auditada:** - Respuesta y tratamiento de no cumplimientos (F-PC03-07) cerrado - Hoja de recomendación servicios turísticos (F-PC03-08) El/la auditor/a líder debe velar por: 1. Asegurar que el Certificado de Registro de SERNATUR ingresa al Comité de Certificación presente fecha de emisión concordante con el semestre en curso a la toma de decisión. 2. La documentación indicada esté disponible al menos 24 horas antes de la sesión del Comité de Certificación, con el objeto de que la Encargado/a de Operaciones y Servicios prepara su ingreso. 3.	Auditor/a líder	Respuesta y tratamiento de no cumplimientos (F-PC03-07) cerrado Registros de evidencias Hoja de recomendación servicios turísticos (F-PC03-08)
6.1.12	**Decisión del Comité de Certificación y acciones posteriores** El/la Encargado/a de Operaciones y Servicios debe preparar el ingreso al Comité de Certificación, con una antelación de al menos 24 h antes de la sesión de este (IT-P08-01 Preparación Comité de Certificación), citando a los miembros que lo conformarán. 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. El Comité de Certificación decida acerca de la recomendación de acuerdo con el procedimiento P-08 Comité de Certificación. Toda decisión que emana del Comité de Certificación es notificada a la empresa de servicios turísticos de acuerdo con 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.	Encargado/a de Operaciones y Servicios Comité de Certificación Encargado/a de Operaciones y Servicios	F-P08-01 Comité de Certificación Servicios Turísticos F-P08-04 Certificado alojamientos turísticos F-P08-05 Certificado tour operadores o agencias de viajes F-P08-07 Directorio de empresas y guías 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.

6.2 Auditoría de mantención

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

Durante el ciclo completo de certificación de 3 años se incluyen 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.

La auditoría se realiza en terreno de acuerdo con el mismo proceso, documentación y registros establecidos desde el punto 6.1.1 a 6.1.12 de este procedimiento.

La decisión tomada por el Comité, luego de la recomendación favorable del/de la auditor/a líder corresponde al **otorgamiento de la mantención de la certificación.**

6.3 Auditoría de recertificación o renovación de la certificación

Corresponde a una auditoría realizada para verificar que el sistema de calidad turística de los servicios turísticos sigue siendo eficaz en su totalidad, una vez terminado un ciclo de certificación, el cual tiene una duración de 3 años.

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.

La auditoría se realiza en terreno de acuerdo con el mismo proceso, documentación y registros establecidos desde el punto 6.1.1 a 6.1.12 de este procedimiento.

La decisión tomada por el Comité, luego de la recomendación favorable del/de la auditor/a líder corresponde al **otorgamiento de la recertificación o de la renovación de la certificación.**

6.4 Auditoría de ampliación de alcance

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.

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.

La auditoría se realiza en terreno de acuerdo con el mismo proceso, documentación y registros establecidos desde el punto 6.1.1 a 6.1.12 de este procedimiento, y pueden coincidir con alguna de las auditorías programadas (mantención Nº1 o 2, o recertificación).

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.

La decisión tomada por el Comité, luego de la recomendación favorable del/de la auditor/a líder corresponde al **otorgamiento de ampliación del alcance certificado.**

6.5 Auditoría de reducción de alcance

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 cual puede implicar una auditoría en terreno (PC-02 Esquema y proceso de certificación empresas de servicios turísticos).

Los criterios para los que aplica una reducción 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.

La auditoría se realiza en terreno de acuerdo con el mismo proceso, documentación y registros establecidos desde el punto 6.1.1 a 6.1.12 de este procedimiento y pueden coincidir con alguna de las auditorías programadas (mantención Nº1 o 2, o recertificación).

La decisión tomada por el Comité, luego de la recomendación favorable del/de la auditor/a líder corresponde al **otorgamiento de reducción del alcance certificado.**

6.6 Auditoría de verificación de infraestructura o de 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).

La auditoría se realiza en terreno de acuerdo con el mismo proceso, documentación y registros establecidos desde el punto 6.1.1 a 6.1.12 de este procedimiento y pueden coincidir con alguna de las auditorías programadas (mantención Nº1 o 2, o recertificación).

La decisión tomada por el Comité, luego de la recomendación favorable del/de la auditor/a líder corresponde al otorgamiento de nuevo certificado.

6.7 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

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.

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 una solución efectiva.

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

El proceso de realización de una auditoría extraordinaria se describe a continuación:

Nº	Descripción	Responsable	Registros
6.7.1	**Confección de plan de auditoría** Se realiza de igual modo a lo descrito en el punto 6.1.1 de este procedimiento.	Auditor/a líder	Asignación de auditoría (F-PC03-01) Plan auditoría extraordinaria (F-PC03-05)
6.7.2	**Envío del plan de auditoría** Se realiza de igual modo a lo descrito en el punto 6.1.2 de este procedimiento.	Auditor/a líder	Asignación de auditoría (F-PC03-01) Plan auditoría extraordinaria (F-PC03-05)
6.7.3	**Inicio de la auditoría** La auditoría comienza con una reunión inicial, dirigida por el/la auditor/a líder, en la que participan los representantes de la empresa de servicios turísticos y el equipo auditor (si es que así está conformado). El/la auditor/a líder debe proceder de acuerdo con el instructivo IT-PC03-02 Reunión de inicio y de cierre, corroborando los datos de razón social, nombre de fantasía, dirección, nombre y datos de la persona de contacto que fueron entregados por V&B Certifica, en el registro de asignación de auditoría (F-PC03-01).	Auditor/a líder	Asignación de auditoría (F-PC03-01)
6.7.4	**Desarrollo de la auditoría** Cada miembro del equipo auditor verificará el tratamiento y evidencias de los no cumplimientos asignados para revisión, evidenciando el levantamiento de las no conformidades en la lista de verificación. Se examinarán y evaluarán solamente evidencias objetivas basadas en documentos, observaciones, y elementos verificables, evitando las impresiones subjetivas y la obtención de conclusiones en base a informaciones no contrastadas.	Equipo auditor	Listas de verificación

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	Descripción	Responsable	Registros
6.7.5	**Certificado de registro SERNATUR** Se realiza de igual modo a lo descrito en el punto 6.1.5 de este procedimiento.	Auditor/a líder	Certificado de registro SERNATUR Asignación de auditoría (F-PC03-01)
6.7.6	**Inspecciones en alojamientos turísticos** Se realiza de igual modo a lo descrito en el punto 6.1.6 de este procedimiento.	Auditor/a líder	Lista de verificación correspondiente
6.7.7	**Reunión del equipo auditor** Una vez concluidas las actividades asignadas de acuerdo con el plan de auditoría, el equipo auditor debe realizar una reunión privada en la que cada uno de sus miembros exponga acerca del cierre de los no cumplimientos: tratamiento y evidencias. El/la auditor/a líder recopila esta información y completa el documento **Respuesta y tratamiento de no cumplimientos (F-PC03-07)**, en el campo "Comentarios del equipo auditor", según: - Cierre del no cumplimiento, en caso de que el tratamiento de los no cumplimientos y evidencias den una solución efectiva de los mismos. - No se cierra el no cumplimiento, en caso de que el tratamiento y evidencias no correspondan a una solución efectiva. Se debe describir las razones para no dar el cierre del no cumplimiento y solicitar se establezcan nuevas acciones y/o se entregue mayores evidencias.	Equipo auditor Auditor líder	Respuesta y tratamiento de no cumplimientos (**F-PC03-07)**
6.7.8	**Comunicación de los resultados de la auditoría** El/la auditor/a líder procede de acuerdo con el instructivo IT-PC03-02 Reunión de inicio y de cierre, a realizar una reunión de cierre, en la que participan los representantes de la empresa de servicios turísticos auditada, y en la cual se comunica la conclusión de la auditoría: **a. En caso de verificarse el cierre de los no cumplimientos** La recomendación al Comité de Certificación con el objeto de que decida acerca del otorgamiento de la certificación, recertificación, mantención de la certificación, ampliación de alcance, reducción de alcance u otra decisión para la cual fue realizada la auditoría extraordinaria. **b. En caso de no cerrar la totalidad de los no cumplimientos** 1. La necesidad de enviar al auditor/a líder, el tratamiento de los no cumplimientos y evidencias de la solución eficaz de los mismos (5.7.1), con el objeto de ser revisados y en caso de ser efectivos poder recomendar al Comité de Certificación, o bien, 2. La necesidad de realización de una nueva auditoría extraordinaria en terreno con el fin de verificar la implementación de nuevas acciones y evidencias que solucionen los no cumplimientos pendientes; y en caso	Auditor/a líder	Respuesta y tratamiento de no cumplimientos (**F-PC03-07)**

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	Descripción	Responsable	Registros
	de verificar que son efectivas, poder recomendar al Comité de Certificación. **Se debe indicar la duración y el plazo para su realización (5.7.2).** El/la auditor/a líder debe hacer entrega durante la reunión de cierre del documento **Respuesta y tratamiento de no cumplimientos (F-PC03-07)**, redactado de acuerdo con 6.7.7. Sólo en casos autorizados por la Encargada Técnica se podrá entregar posteriormente este registro, en un plazo no superior a 5 días.		
6.7.9	**Envío de documentación al finalizar la auditoría** Una vez que el/la auditor/a líder ha dado término a la actividad de auditoría, debe entregar dentro de un plazo no superior a los **10 días contados desde la fecha de auditoría**: **a) A el/la Encargado/a de Operaciones y Servicios de V&B Certifica:** - Respuesta y tratamiento de no cumplimientos (F-PC03-07) - Asignación de auditoría (F-PC03-01), corroborado o modificado de acuerdo con (6.1.3) - Certificado de registro SERNATUR (6.1.5) - Hoja de recomendación servicios turísticos (F-PC03-08), en caso del cierre de todos los no cumplimientos - Plazo y duración para realizar una nueva auditoría extraordinaria (en caso de corresponder 6.7.8 B.2) **b) A la persona de contacto de la empresa de servicios turísticos auditada:** - Respuesta y tratamiento de no cumplimientos (F-PC03-07) (se puede volver a enviar, ya que fue dejada al término de la auditoría) - Hoja de recomendación servicios turísticos (F-PC03-08), en caso del cierre de todos los no cumplimientos.	Auditor/a líder	Respuesta y tratamiento de no cumplimientos (F-PC03-07) Asignación de auditoría (F-PC03-01), corroborado o modificado. Certificado de registro SERNATUR
6.7.10	**Resolución de no cumplimientos** En los casos que no se cierre la totalidad de los no cumplimientos, y la resolución de estos pueda ser a través de envío de documentación y evidencias, el/la auditor/a líder deberá proceder de acuerdo con 6.1.10 de este procedimiento.	Auditor/a líder	Respuesta y tratamiento de no cumplimientos (F-PC03-07 Registros de evidencias
6.7.11	**Recomendación al Comité de Certificación** Si durante la auditoría se cierran la totalidad de no cumplimientos o bien se solucionan de acuerdo con 6.7.10, el/la auditor/a líder debe entregar, para que sea ingresado al Comité de Certificación: **A) A el/la Encargado/a de Operaciones y Servicios de V&B Certifica:** - Respuesta y tratamiento de no cumplimientos (F-PC03-07) cerrado - Hoja de recomendación servicios turísticos (F-PC03-08)	Auditor/a líder	Respuesta y tratamiento de no cumplimientos (F-PC03-07) cerrado Hoja de recomendación servicios turísticos (F-PC03-08)

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	Descripción	Responsable	Registros
	- Evidencias de las nuevas acciones que solucionan los no cumplimientos (ordenado en carpetas por el Nº de no cumplimiento correspondiente) **B) A la persona de contacto de la empresa de servicios turísticos auditada:** - Respuesta y tratamiento de no cumplimientos (F-PC03-07) cerrado - Hoja de recomendación servicios turísticos (F-PC03-08) El/la auditor/a líder debe velar por: 1. Asegurar que el Certificado de Registro de SERNATUR que ingrese al Comité de Certificación presente fecha de vigencia concordante con el semestre en que se toma la decisión. 2. La documentación indicada esté disponible al menos 24 horas antes de la sesión del Comité de Certificación, para que la Encargada de Operaciones prepara su ingreso.		
6.7.12	**Decisión del Comité de Certificación y acciones posteriores** Se realiza de igual modo a lo descrito en el punto 6.1.12 de este procedimiento.	Encargada de Operaciones y Servicios	Notificación correspondiente

6.8 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.

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

La auditoría preliminar a) no justifica la reducción en la duración de la auditoría inicial, y b) no prejuzga el resultado de la auditoría de certificación.

El proceso de realización de esta auditoría es el siguiente:

Nº	Descripción	Responsable	Registros
6.8.1	**Confección y envío del plan de auditoría** Se realiza de igual modo que 6.1.1 y 6.1.2 de este procedimiento.	Auditor/a líder	Asignación de auditoría (F-PC03-01) Plan auditoría alojamientos turísticos (F-PC03-03) Plan auditoría tour operador y agencias de viajes (F-PC03-04)

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	Descripción	Responsable	Registros
6.8.3	**Inicio de la auditoría** La auditoría comienza con una reunión inicial, dirigida por el/la auditor/a líder, en la que participan los representantes de la empresa de servicios turísticos y el equipo auditor (si es que así está conformado). El/la auditor/a líder debe proceder de acuerdo con el instructivo IT-PC03-02 Reunión de inicio y de cierre, corroborando los datos de razón social, nombre de fantasía, dirección, nombre y datos de la persona de contacto que fueron entregados por V&B Certifica, en el registro de asignación de auditoría (F-PC03-01). Se debe coordinar el muestreo de acuerdo con lo comunicado en el registro de Asignación de auditoría (F-PC03-01), para el cual el muestreo es reducido respecto a lo establecido en el **Anexo 1. Muestreo en auditorías**, de este documento.	Auditor/a líder	Asignación de auditoría (F-PC03-01)
6.8.4	**Desarrollo de la auditoría** Luego de la reunión de inicio, el equipo auditor puede continuar con una visita a las instalaciones de la empresa con el objeto de tener una visión general de las actividades desarrolladas por la misma. Cada miembro del equipo auditor auditará, conjunta o independientemente, de acuerdo con el plan de auditoría, el área de actividad y elementos de la norma asignados. No es necesario completar ni entregar una "lista de verificación. Se examinarán y evaluarán solamente evidencias objetivas basadas en documentos, observaciones, y elementos verificables, evitando las impresiones subjetivas y la obtención de conclusiones en base a informaciones no contrastadas. En caso de encontrar un posible no cumplimiento, este debe quedar consignado en el Informe de auditoría.	Equipo auditor	
6.8.5	**Certificado de registro SERNATUR** El/la auditor/a líder debe solicitar a la empresa de servicios turísticos el Certificado de registro de SERNATUR, y consignar como potenciales no cumplimientos si se detectan desviaciones de acuerdo con lo descrito en el punto 6.1.5 de este procedimiento.	Auditor/a líder	
6.8.6	**Inspecciones en alojamientos turísticos** Se realiza de igual modo que 6.1.6 de este procedimiento.	Auditor/a líder	
6.8.7	**Reunión del equipo auditor** Una vez concluidas las actividades asignadas de acuerdo con el plan de auditoría, el equipo auditor debe realizar una reunión privada en la que cada uno de sus miembros exponga sus hallazgos (5.6).	Equipo auditor	Informe de Auditoría (F-PC03-06)

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	Descripción	Responsable	Registros
	El/la auditor/a líder recopila esta información y elabora el documento **Informe de Auditoría (F-PC03-06)** redactando y consignando en éste los no cumplimientos en caso de ser detectados.	Auditor líder	
6.8.8	**Comunicación de los resultados de la auditoría** El/la auditor/a líder procede de acuerdo con el instructivo IT-PC03-02 Reunión de inicio y de cierre, a realizar una reunión de cierre, en la que participan los representantes de la empresa de servicios turísticos auditada, y en la cual se comunica los hallazgos (5.6) y conclusión de la auditoría. Durante esta reunión puede hacer entrega del Informe de Auditoría (F-PC03-06), o bien dentro del plazo establecido de 10 días (6.8.9)	Auditor/a líder	Informe de Auditoría (F-PC03-06)
6.8.9	**Envío de documentación al finalizar la auditoría** Una vez que el/la auditor/a líder ha dado término a la actividad de auditoría, debe entregar dentro de un plazo no superior a los **10 días contados desde la fecha de auditoría**: **A) Al Encargado/a de Operaciones y Servicios de V&B Certifica:** - Informe de Auditoría (F-PC03-06) - Lista de verificación correspondiente, si fue utilizada - Asignación de auditoría (F-PC03-01), corroborado o modificado de acuerdo con (6.1.3) **B) A la persona de contacto de la empresa de servicios turísticos auditada:** - Informe de Auditoría (F-PC03-06)	Auditor/a líder	Informe de Auditoría (F-PC03-06) Asignación de auditoría (F-PC03-01), corroborado o modificado.
6.8.10	**Resolución de no cumplimientos** No aplica: no hay revisión de los no cumplimientos detectados durante la auditoría preliminar.		
6.8.11	**Recomendación al Comité de Certificación** No aplica: no hay recomendación al Comité de Certificación en el proceso de la auditoría preliminar.		
6.8.12	**Decisión del Comité de Certificación y acciones posteriores** No aplica: no hay decisión del Comité de Certificación en el proceso de la auditoría preliminar.		

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.

Anexo 1. Muestreo en auditorías

A) Servicios de alojamiento turístico

A. 1 En reunión de apertura se deberá coordinar las unidades habitacionales a inspeccionar.

A.2 El tamaño de la muestra será la raíz cuadrada del número total de unidades habitacionales del alojamiento turístico, aproximada al entero superior.

$$Tamaño\ de\ la\ muestra = \sqrt{número\ total\ de\ unidades\ habitacionales}$$

La selección de la muestra será al azar, considerando que, dentro de ésta, se cuente con al menos una unidad habitacional por cada tipo que ofrece el alojamiento turístico y **considerando siempre en la muestra, la unidad habitacional accesible, si la norma lo requiere.**

A.3 Preferentemente se deberán seleccionar unidades habitacionales que no fueron revisadas en auditorías anteriores.

A.4 Las unidades habitacionales inspeccionadas deberán registrarse en el Informe de auditoría (F-PC03-06).

A.5 En caso de que el alojamiento turístico no tenga el total de unidades habitacionales necesarias para el muestreo disponible en el día de la auditoría y/o no se disponga de la unidad habitacional accesible para ser inspeccionada, se deberá planificar una auditoría extraordinaria (5.6).

A.5 En función de la categoría del alojamiento turístico, se debe considerar los siguientes tiempos de inspección por unidad habitacional:

Tiempo de Inspección por Unidad habitacional	
1 a 3 estrellas	4 y 5 estrellas
Básico / Turista / Turista Superior / Estándar	Superior / Lujo
Classic / Premium	
0,34 horas	**0,5 horas**

B) Tour operadores

El muestreo debe realizarse en base al número de operadores de venta y al número de paquetes turísticos diseñados y modificados, según corresponda.

Se debe considerar 0,5 horas, para entrevistar a cada operador y 0,5 horas, para revisar cada paquete turístico desde su diseño.

B.1 Auditoría inicial:

Se entrevistará a la raíz cuadrada del número de operadores y se revisarán raíz cuadrada de los paquetes diseñados disponibles (en comercialización), aproximando al entero superior.

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.

$$Número\ de\ operadores\ a\ entrevistar = \sqrt{número}\ total\ de\ operadores$$

$$Número\ de\ paquetes\ a\ auditar = \sqrt{número}\ paquetes\ diseñados\ y\ en\ comercialización$$

B.2 Auditorías de mantención y renovación de la certificación:

Se entrevistará a la raíz cuadrada del número de operadores y se revisarán raíz cuadrada de nuevos paquetes diseñados y las modificaciones de los diseños realizados en los últimos 12 meses, aproximando al entero superior.

En caso contrario se auditarán paquetes de preferencia no auditados anteriormente:

$$Número\ de\ operadores\ a\ entrevistar = \sqrt{número}\ total\ de\ operadores$$

$$Número\ de\ paquetes\ a\ auditar = \sqrt{número}\ paquetes\ diseñados\ o\ modificados\ en\ los\ últimos\ 12\ meses$$

C) Agencias de Viajes:

C.1 El muestreo deberá realizarse en base al número de agentes de ventas y al número de los servicios emitidos.

C.2 Se entrevistará a la raíz cuadrada del número de agentes de viajes y se revisarán raíz cuadrada de los servicios emitidos.

C.3 Para el cálculo de los servicios emitidos se debe considerar el promedio de los últimos 6 meses del número de voucher, número de boletas o facturas emitidas. **No se debe considerar la emisión de tickets aéreos ni de arriendo de autos.**

$$Número\ de\ agentes\ a\ entrevistar = \sqrt{número}\ total\ de\ agentes\ de\ viajes$$

$$Número\ de\ servicios\ a\ auditar = \sqrt{número}\ de\ servicios\ emitidos\ promedio\ últimos\ 6\ meses$$

C.3 Se debe considerar 0,5 horas, para entrevistar a cada agente en cuanto a los procedimientos que manejan y se deben considerar 10 minutos para revisar cada venta de servicios emitidos.

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.

Anexo 2. Normas aplicables y alcance de la certificación

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 servicios turístico certificado, según:

Alojamiento turístico

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

			CALIFICACIÓN						
	Norma		Básico□ Turista	Básico, Turista□ Turista□superior	Turista,□ Turista□superior□ Lujo	1□a□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□o□Bed□&□Breakfast			X				
	NCh3009-2012	Alojamiento Turístico – Centro de Turismo□de□Naturaleza□o□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□o□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□o□Balnearios	Sin□calificación						
	NCh3074-Of2007□	Centros□de□Esquí	Sin□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.

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.

VII. REGISTROS

F-PC03-01 Asignación de auditoría
F-PC03-02 Control operacional procesos de certificación
F-PC03-03 Plan auditoría alojamientos turísticos
F-PC03-04 Plan auditoría tour operador y agencias de viajes
F-PC03-05 Plan auditoría extraordinaria
F-PC03-06 Informe de auditoría servicios turísticos
F-PC03-07 Respuesta y tratamiento de no cumplimientos
F-PC03-08 Hoja de recomendación servicios turísticos

Listas de verificación

F-PC03-09	Lista de Verificación para Tour Operadores
F-PC03-10	Lista de Verificación para Agencia de Viajes
F-PC03-11	Lista de Verificación para Hoteles - 1 Estrella
F-PC03-12	Lista de Verificación para Hoteles - 2 Estrellas
F-PC03-13	Lista de Verificación para Hoteles - 3 Estrellas
F-PC03-14	Lista de Verificación para Hoteles - 4 Estrellas
F-PC03-15	Lista de Verificación para Hoteles - 5 Estrellas
F-PC03-16	Lista de Verificación para Hostales y Residenciales - Básico
F-PC03-17	Lista de Verificación para Hostales y Residenciales - Turista
F-PC03-18	Lista de Verificación para Hostales y Residenciales - Turista Superior
F-PC03-19	Lista de Verificación para Cabañas - 1 Estrella
F-PC03-20	Lista de Verificación para Cabañas - 2 Estrellas
F-PC03-21	Lista de Verificación para Cabañas - 3 Estrellas
F-PC03-22	Lista de Verificación para Cabañas - 4 Estrellas
F-PC03-23	Lista de Verificación para Cabañas - 5 Estrellas
F-PC03-37	Lista de verificación para Hosterías - Turista
F-PC03-38	Lista de verificación para Hosterías - Turista Superior
F-PC03-39	Lista de verificación para Hosterías - Lujo
F-PC03-40	Lista de verificación para Albergues, Refugios u Hostels - Básico
F-PC03-41	Lista de verificación para Albergues, Refugios u Hostels - Turista
F-PC03-42	Lista de verificación para Apart Hoteles - 1 Estrella
F-PC03-43	Lista de verificación para Apart Hoteles - 2 Estrellas
F-PC03-44	Lista de verificación para Apart Hoteles - 3 Estrellas
F-PC03-45	Lista de verificación para Apart Hoteles - 4 Estrellas
F-PC03-46	Lista de verificación para Apart Hoteles - 5 Estrellas
F-PC03-47	Lista de verificación para Haciendas o Estancias - Turistas
F-PC03-48	Lista de verificación para Haciendas o Estancias – Turista Superior
F-PC03-49	Lista de verificación para Haciendas o Estancias - Lujo
F-PC03-50	Lista de verificación para Baños Termales o Balnearios Termales - Básico
F-PC03-51	Lista de verificación para Baños Termales o Balnearios Termales – Turista

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.

F-PC03-24	Lista de Verificación para Termas - 1 Estrella
F-PC03-25	Lista de Verificación para Termas - 2 Estrellas
F-PC03-26	Lista de Verificación para Termas - 3 Estrellas
F-PC03-27	Lista de Verificación para Termas - 4 Estrellas
F-PC03-28	Lista de Verificación para Termas - 5 Estrellas
F-PC03-29	Lista de verificación para Camping o Recinto de Campamento - Básico
F-PC03-30	Lista de verificación para Camping o Recinto de Campamento - Turista
F-PC03-31	Lista de verificación para Camping o Recinto de Campamento - Turista Superior
F-PC03-32	Lista de verificación para Complejo Turístico o Resort - 1 Estrella
F-PC03-33	Lista de verificación para Complejo Turístico o Resort - 2 Estrellas
F-PC03-34	Lista de verificación para Complejo Turístico o Resort - 3 Estrellas
F-PC03-35	Lista de verificación para Complejo Turístico o Resort - 4 Estrellas
F-PC03-36	Lista de verificación para Complejo Turístico o Resort - 5 Estrellas
F-PC03-52	Lista de verificación para Baños Termales o Balnearios Termales – Turista Superior
F-PC03-53	Lista de verificación para Centro de Turismo de Naturaleza o Lodge - Turista
F-PC03-54	Lista de verificación para Centro de Turismo de Naturaleza o Lodge – Turista Superior
F-PC03-55	Lista de verificación para Centro de Turismo de Naturaleza o Lodge - Lujo
F-PC03-56	Lista de verificación para Hospedaje Rural
F-PC03-57	Lista de verificación para Departamentos turísticos y departamentos ejecutivos - Estándar
F-PC03-58	Lista de verificación para Departamentos turísticos y departamentos ejecutivos - Superior
F-PC03-59	Lista de verificación para Departamentos turísticos y departamentos ejecutivos - Lujo
F-PC03-60	Lista de verificación para Alojamiento familiar o Bed & Breakfast - Turista
F-PC03-61	Lista de verificación para Alojamiento familiar o Bed & Breakfast - Turista Superior
F-PC03-62	Lista de verificación para Alojamiento familiar o Bed & Breakfast - Lujo
F-PC03-63	Lista de verificación para Hoteles Boutique - Classic
F-PC03-64	Lista de verificación para Hoteles Boutique - Premium
F-PC03-65	Lista de verificación para Centros de esquí

COPIA CONTROLADA

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Motivo
00	14-02-2018	Se crea documento.

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.

01	28-10-2018	Se elimina en 6.1.12 referencia a IT-P08-03, ya que estos aspectos se encuentran en IT-P08-02 incluidos.
02	28-01-2019	Se incluyen directrices acerca de temas no resueltos durante la auditoría.
03	30-03-2021	Se modifican cargos según nuevo organigrama.
04	23-01-2023	Se modifican procesos y nombres de cargos.

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.