

1. OBJETIVO

Definir y establecer la metodología necesaria, como organismo de certificación, para otorgar, mantener, ampliar, reducir, suspender y denegar la certificación de productos.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al organismo de certificación de Alojamientos Turísticos, según el Esquema de Certificación o Modelos de Certificación o disposiciones legales establecidas por SERNATUR.

3. REFERENCIAS

- SGC-MGC-001 MANUAL DE GESTIÓN CORPORATIVO ICOMCER
- SGC-PGC-002 PROCEDIMIENTO USO LICENCIAS
- TUR-PEC-001 PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS
- TUR-PEC-002 PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS DE CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

No aplica.

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1 **Gerente General:** Es el responsable de velar por el estricto cumplimiento en la aplicación de los Sistemas de Certificación. Además, toma la decisión de otorgar la certificación como también de mantener, ampliar, suspender y denegar la certificación de acuerdo a la información proporcionada por el revisor(a) técnico(a) y de firmar los certificados, cumple la función de ser el Representante Legal ante las autoridades competentes.
- 5.2 **Gerente Operaciones:** Es el responsable de coordinar y controlar las actividades y procesos de certificación, para lograr que la operación y los servicios que se presten satisfagan los objetivos definidos.
- 5.3 **Encargado de Coordinación de Certificación:** Es responsable de coordinar las actividades operativas relacionadas con el desarrollo e implementación de las auditorías de certificación, y de verificar que toda documentación presentada por el postulante del servicio cumpla con lo especificado por el presente procedimiento y por la Autoridad Competente.
- 5.4 **Auditor Líder:** Es responsable de planificar y dirigir la ejecución de las auditorías de certificación y de cumplir con las disposiciones del presente procedimiento, además de toda la documentación complementaria. administrar una Auditoria, representar al grupo auditor ante el área de trabajo auditada, elaborar, firmar y entregar el Informe Final de la Auditoria.
- 5.5 **Auditor:** Es responsable ejecución el plan de auditorías de certificación al que ha sido convocado
- 5.6 **Revisor(a) Técnico(a):** Función que tiene la persona que posee las competencias técnicas necesarias para revisar la totalidad de la información relacionada con un servicio, desde la etapa comercial hasta la etapa de ejecución de auditoria, documentando la recomendación de otorgar mantener, ampliar, suspender y denegar la certificación turismo, justificando las razones para tal decisión. Esta función la debe desempeñar toda persona que no haya participado del proceso de auditoría.

6. METODOLOGÍA

6.1 Consideraciones Generales

- a) Es responsabilidad de establecimiento comunicar a ICOMCER de cualquier cambio que pudiese afectar o tener algún grado de impacto respecto del alcance de la certificación, o bien en el caso que se confirme una no conformidad o incumplimiento respecto de los requisitos de la certificación en general. En tal caso, ICOMCER debe solicitar y evaluar los antecedentes pertinentes a fin de determinar los cursos de acción que cada caso amerita.
- b) El Revisor Técnico del Organismo analiza los antecedentes del caso, debe recomendar los cursos de acción, los cuales pueden incluir actividades tales como:
- Otorgar
 - Mantener o ampliar el alcance de la certificación.
 - Reducir el alcance de la certificación, con el fin de eliminar las variables que afectan al producto, proceso, sistema o servicio no conforme.
 - Suspender la certificación, hasta que el cliente presente a ICOMCER la evidencia objetiva respecto de cómo se elimina la no conformidad, a fin de evaluar la efectividad de la acción remediadora implementada por el cliente.
 - Denegar la certificación, por falta de respuesta y/o retroalimentación entre otros.

6.2 Otorgamiento del alcance de certificación

El Gerente General, responsable técnico quien **Toma la Decisión** con los antecedentes entregados en 6.1.b), respecto de **Otorgar, Mantener, Reducir, Suspender y/o Denegar**.

El Certificado emitido por ICOMCER, se basa en el cumplimiento de las etapas del proceso para otorgar la certificación y en conformidad con la verificación de los requerimientos del sistema de calidad aplicado al establecimiento. Este documento valida que existe cumplimiento con los requisitos establecidos en el esquema o modelo de certificación previamente establecido.

El Certificado se otorga de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias y normativas vigentes, estableciendo el uso de la licencia de conformidad ICOMCER en el procedimiento SGC-PGC-002 USO LICENCIAS.

6.3 Mantenimiento y/o Vigilancia del alcance de certificación

El programa de auditorías para el ciclo completo de certificación de 3 años de acuerdo con las condiciones definidas en la propuesta comercial, esta programación debe incluir las fechas de auditorías mantención o seguimiento y renovación según aplique y todos los requisitos del sistema de gestión.

El Encargado Coordinación de Certificación o quien se designe el Gerente Operaciones debe programar las auditorías de seguimiento al menos una vez al año, para la primera auditoría de seguimiento después de la certificación inicial debe considerar no sobrepasar los 12 meses posteriores desde la fecha en que se tomó la decisión de certificación.

Para asegurar este cumplimiento, ICOMCER a partir de la fecha “B” señalada en Tabla comienza con la planificación con el cliente de modo de no sobrepasar la fecha “C+12”

AUDITORIA		TOMA DE DECISION	1° VIGILANCIA	2° VIGILANCIA	RENOVACIÓN
A	B	C	C+12	C+24	C+36

Para esta coordinación el Encargado Coordinación de Certificación o quien se designe, envía un email al cliente, proporcionándole información, de las fechas programadas, de los canales de comunicación existentes, contactos, números de teléfonos y correos electrónicos de los distintos responsables de las etapas de su proceso de certificación

Las vigilancias o 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.

La mantención de la Certificación estará adicionalmente sujeta a los causales de suspensión y denegación descritos en el punto 6.6 y 6.7 respectivamente.

6.4 Ampliación del alcance de certificación

Si se decide la ampliación del alcance de certificación como condición para que continúe con el cumplimiento de los requisitos de certificación, ICOMCER realiza todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de las marcas de conformidad etc., con el fin de asegurarse de que se comunica claramente la ampliación del alcance de la certificación al cliente, en la documentación de la certificación y en la información pública.

Durante el ciclo de certificación de 3 años, los establecimientos certificados podrán 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. Para un proceso de ampliación de alcance se procede según lo establece el procedimiento TUR-PEC-002 AUDITORÍAS DE CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS, para ello previamente se debe formalizar a través de TUR-FEC-001.01 Solicitud de Postulación de Certificación de Servicios Turísticos, el cual debe ser llenado y firmado por un representante autorizado y debe ser devuelto a ICOMCER con toda la información requerida.

6.5 Reducción del alcance de certificación

Un establecimiento puede voluntariamente solicitar la reducción de su alcance; este proceso se inicia con una solicitud y la revisión de este para:

- evaluar si se requiere o no de una auditoría en terreno;
- evaluar, cuando corresponda, las condiciones técnico-comerciales del contrato

Lo anterior y luego de revisado los antecedentes podría generar una auditoría en terreno o follow up, o bien coincidiendo con una auditoría de mantención.

6.6 Suspensión de la Certificación

TUR-PEC-005 v03

Cualquier copia impresa de este procedimiento se considera COPIA NO CONTROLADA, salvo el original archivado en ICOMCER S.p.A., y las copias autorizadas por el Encargado de Coordinación de Calidad

Si la certificación se suspende, ICOMCER aplica todas las acciones especificadas por el esquema o modelo de certificación correspondiente y da cumplimiento a las disposiciones que establecen las Autoridades Competentes; y procede a realizar todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de marcas de conformidad, etc., con el propósito de que los clientes de la certificación no suministren indicación alguna de la certificación.

La suspensión de la certificación del establecimiento turístico se puede generar por las siguientes causales:

- a) Ha dejado de cumplir de forma permanente o grave los requisitos de la certificación.
- b) No realiza las auditorías de mantención de acuerdo a la periodicidad establecida.
- c) 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.
- d) No solucionar no conformidades generados por reclamos recibidos por ICOMCER interpuesto por un tercero.
- e) El no cumplimiento de los acuerdos comerciales, en los tiempos establecidos y acordados
- f) Mal uso de la marca según lo establecido SGC-PGC-002 USO LICENCIAS

El período máximo en que un servicio turístico certificado puede permanecer suspendido es de 6 meses desde la toma de decisión. En caso de no ser resuelto durante este período, el Revisor Técnico puede recomendar la cancelación definitiva de la certificación

Durante el período de suspensión, el establecimiento debe abstenerse de hacer referencia a la certificación y uso de marca ICOMCER.

Se debe informar a SERNATUR respecto de la suspensión y/o cancelación de la certificación, quienes finalmente informan en la plataforma la vigencia del certificado emitido.

El levantamiento de la suspensión es otorgado luego, del análisis de las soluciones a las causas que dieron lugar a la suspensión de la certificación, este análisis es realizado por el Revisor Técnico entregando los argumentos al Gerente General para la activar la certificación.

Lo anterior se complementa con DEBERES Y DERECHOS DEL CLIENTE presente en nuestra página web, <https://icomcer.cl/wp-content/uploads/2020/03/DEBERES-Y-DERECHOS-DEL-CLIENTE-ICOMCER.pdf>

6.7 Denegación de la certificación

Denegar la certificación a un establecimiento es una decisión que la toma el Gerente General luego de que se demuestre que éste ha sido suspendido por algunas de las causales indicadas en 6.6 y no resuelve los aspectos que dieron lugar a esa suspensión.

- 6.8 Las certificaciones de ICOMCER están enmarcadas en el ámbito reglamentario; es por ello que una vez obtenida la certificación o recertificación, se 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.

Todo cambio del estado de la certificación; sean estas la reducción de alcances, la suspensión, renuncia voluntaria o cualquier otro cambio en las condiciones de otorgamiento deben ser informadas a la Unidad de Calidad de SERNATUR.

7. ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN

EL Encargado de Coordinación de Calidad mantendrá por cinco años toda la documentación generada y asociada al presente procedimiento, respecto a los establecimientos certificados, suspendidos o cancelados.

A través de nuestra página web se puede solicitar la validez de una certificación y/o estado del servicio turístico.

8. FORMULARIOS / REGISTROS

Indicados en el documento SGC-FGC-011.01 Listado Maestro de Formularios