

1. ALCANCE

Establecer el mecanismo para la toma de decisión de la certificación por Certhia, desde la recepción de la recomendación por parte del Auditor Jefe hasta la emisión del certificado.

2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ISO/IEC 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.
- ISO 17065:2013 Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- ISO 50003:2015 Sistema de gestión de la energía - Requisitos para organismos auditores y certificadores de Sistema de Gestión de la Energía. (Energy management systems – Requirements for bodies providing Audit and certification of energy management systems)
- ISO/IEC 27006-1:2024 Tecnologías de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Requisitos para organismos que realizan auditorías y certificación de sistemas de gestión. Parte 1: Generalidades.
- IAF MD28 Mandatory Document for the Upload and Maintenance of Data on IAF DataBase
- DA- D45 Requisitos para la certificación de sistemas de gestión, según NCh 2728:2015

3. DEFINICIONES

No aplica para el presente procedimiento.

4. PROCEDIMIENTOS

4.1 Revisión de carpeta del cliente

4.1.1. Cuando el Auditor Jefe realiza la Recomendación, debe completar y subir a AuditPRO en carpeta de cliente, o enviar, según corresponda la siguiente información, o subir:

- 1) Plan de Auditoría (R-08) Fase 1, Fase 2 - Principal, Renovación, o MX con ampliación
- 2) Informe de Auditoría (R-09), (el que correspondan)
- 3) Reporte de no conformidad, (R-38), o Resumen y Tratamiento de No conformidades Servicios Turísticos (R-55), su respectiva evidencia, si aplica

 Elaborado por:	 Revisado por:	 Aprobado por:
Encargado de Calidad	Gerente Técnico	Gerente General

- 4) Ficha Planificación de Auditorías (R-35) (el que corresponda)
- 5) Ficha de Conformidad del Certificado (R-65) (cuando corresponda)
- 6) Ficha Recomendación de la certificación (R-07) (el que corresponda), si aplica.
- 7) Documentos de transferencia; Planilla de Transferencia y documentos técnicos del ciclo de certificación (informe, reportes de no conformidad, certificados), si corresponde.

Nota: Si el contrato está ingresado en AuditPRO, la recomendación es de manera automática por sistema, realizada ésta, el Jefe de Operaciones o Jefe Soporte Técnico, asigna al Revisor/a Técnico/a.

4.1.2 El(La) Revisor(a) Técnico(a), (personal que no ha participado en el proceso de auditoría) revisará los antecedentes del cliente, incluyendo en esta etapa los documentos comerciales:

- 7) Cuestionario Solicitud de Cotización, R-12, R-13, R-14, u otra, según corresponda
- 8) Planilla de cálculo de días/auditor, R-15, o cálculo en AuditPro, según corresponda
- 9) Propuesta comercial con aprobación de parte del cliente, R-18, R-19, R-20, R-63, u otra, según corresponda.
- 10) Planilla de Traspaso Comercial / Operaciones, R-16, si aplica, cuando no está incluido en AuditPRO.

Y los documentos técnicos, indicados en 4.1.1.

El(La) Revisor(a) Técnico(a) debe completar el Cuestionario de Revisión Técnica, R-36-1, si resultado de la revisión es rechazado el contrato, envía al auditor y/o al comercial, según corresponda, este rechazo es vía AuditPRO, o por correo electrónico, según corresponda. Espera que se subsane lo encontrado y una vez solucionado se indica en cuestionario y se da la aprobación, esto se realiza las veces que sea necesario hasta que el contrato esté en conformidad.

Nota: Aquellas preguntas que tienen varios ítems se deben dar cumplimiento en la totalidad de ellos, sino es un rechazo a todo el ítem.

4.1.3 El Gerente Técnico (o a quien este delegue, en caso de que hubiese participado en la auditoría), tomará la decisión de certificación cuando se haya realizado la revisión técnica del proceso, completando la Parte de Toma de decisión de certificación, R-07, o bien por sistema si el contrato está en AuditPRO.

La decisión de certificación puede ser:

- a) **Otorgar:** está decisión aplica para certificaciones nuevas, renovación de la certificación (antes del vencimiento del certificado), reemisión de certificado para cambio de domicilio, cambio de razón social, ampliación o reducción de alcance u otro cambio que involucre una emisión de un nuevo certificado o una revisión de que está vigente.

- b) **Restaurar:** esta decisión aplica para renovaciones de la certificación que han sobrepasado el plazo de vencimiento del certificado, pero que están dentro de los 6 meses posterior al vencimiento de la certificación (para el caso de los servicios turísticos, este estado no es aplicable, así como tampoco para las certificaciones bajo NCh 2728, por directriz DA-D45).
- c) **No otorgar o negar:** Cuando no existe evidencia suficiente para otorgar.
- d) **Mantener en conformidad:** Esta decisión aplica para mantenencias y auditorías extraordinarias, que no requieran emisión de certificado, se revisan todos los antecedentes del proceso de auditoría, dejándose una evidencia de esta revisión, del total de auditorías de mantención planificadas para el mes se selecciona un 30% de ellas, para revisión.

4.1.4 Si la toma de decisión es otorgar, el Jefe Operaciones (asignado) emite el certificado al cliente, de acuerdo con el formato de certificado, según norma certificada, se usa como Formato certificado sistema de gestión, R-40, R-40-1, R-40-x, Formato certificado servicio turístico alojamiento, R-41 o Formato certificado turístico, tour operador /agencia, R-42.

4.1.5 Si la toma de decisión es restaurar se emite el certificado al cliente, de acuerdo con el formato de certificado, según norma certificada, se usa como Formato certificado sistema de gestión, R-40, (se excluye la NCh 2728:2015 y los servicios turísticos).

4.1.6 Si la toma de decisión es No otorgar o negar, se debe comunicar al cliente de manera formal, indicando las razones del no otorgamiento o negación.

4.1.7 Para servicios turísticos, en los casos que se excluya algún ítem por ser considerado inmueble con valor histórico, cultural o patrimonial y/o tengan riesgos estructurales (caso de la accesibilidad), esto quedará consignado en certificado dentro de alcance de la certificación.

4.1.8 El (Los) certificado(s) con la(s) carta(s) de despacho son subido al AuditPro, para ser posteriormente despachada, vía correo electrónica desde la plataforma AuditPro, y vía correo documental (correos Chile, Chilexpress, u otro).

Nota 1: En las actividades de mantenimiento, sin cambio de certificado, se realiza la revisión técnica y una vez aprobada se emite carta de conformidad, la que se despacha vía electrónica a través de la plataforma AuditPro.

Nota 2: Los despachos de certificado(s) y de carta(s) de conformidad se realizan contra servicio pagado por el cliente.

4.1.9 La Jefe Operaciones (asignada) completa o actualiza el Directorio L-04 (Chile), y L04-1 (España)

4.1.10 Para certificados acreditados, la Gerencia Técnica es responsable de completar o actualizar la base de datos de IAF (IAF Database) – iafcertsearch.org, según lo indicado en

el documento mandatorio de IAF - MD28, esto se realiza en acceso entregado por los organismos de acreditación, según corresponda.

5. REGISTROS

- 5.1 Ficha Recomendación de la certificación, R-07, si aplica.
- 5.2 Formato certificado sistema de gestión, R-40, R-40-X
- 5.3 Formato certificado servicio turístico alojamiento, R-41
- 5.4 Formato certificado turístico, tour operador /agencia, R-42.
- 5.5 Cuestionario Revisión Técnica, R-36-1
- 5.6 Carta despachos
- 5.7 Carta conformidad del proceso
- 5.6 Directorio Clientes Certhia – L04 (Chile) y L04-1 (España)
- 5.7 IAF Database

6. ANEXOS

No aplica

7. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

Revisión	Fecha	Motivo
07	19-08-2024	<ul style="list-style-type: none"> - Se elimina SpA, dejando sólo Certhia - Se agrega en apartado 2 documentos de referencia ISO/IEC 27006-1:2004 y IAF MD28. - En apartado 4.1.1 se incorpora que la recomendación se realiza en programa de auditoría – AuditPRO, y la responsabilidad de Soporte Técnico. - En apartado 4.1.2, se agrega cálculo en Auditpro - En apartado 4.1.4, se incluye el cargo responsable, Jefe Operaciones (asignado). - Se elimina apartado 4.1.7, esto hace que se reordenen los siguientes numerales. - Se agregan los apartados 4.1.8 (con Notas), 4.1.9 y 4.1.10. - En apartado 5 se agregan registros Carta de despacho Carta de conformidad del proceso, directorio de clientes, IAF Data base.
06	13-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> - En ítem 4.1.1, se agrega Nota, haciendo referencia al AuditPRO. - Se elimina el R-36, ya que solo se deja un cuestionario para revisión técnica R-36-1. - En ítem 4.1.2, punto 10 se agrega que el R-16 Hoja de traspaso, solo se elabora si el contrato no está en AuditPRO. SE mejora el párrafo que bien a continuación del punto 10)

		<ul style="list-style-type: none"> - Se agrega Nota para que el revisor técnico realice rechazo si hay un punto de una pregunta que no se está cumpliendo - 4.1.3 Se modifica se párrafo, se hace referencia al documento R-07 Ficha de recomendación y al sistema AuditPRO, según como aplique. - 4.1.4, se agregan formatos de certificados de sistema de gestión, R-40-1, R-40-x. - En 5. Registros se hace referencia a más formatos de certificados de sistemas, y se elimina el cuestionario R-36.
05	05-02-2021	<ul style="list-style-type: none"> - Se indica que el Revisor Técnico debe completar el Cuestionario de Revisión Técnica, R-36 o R-36-1. ítem 4.1.2 último párrafo. - Se agrega el cuestionario revisión técnica para auditorías remotas R-36-1, en el ítem registro. - En ítem 4.1.2, punto 10, se hace referencia a la planilla R-16 Hoja de Traspaso, o por sistema AuditPRO. - En ítem 4.1.3, se incluye la recomendación por sistema AuditPRO, o a través del documento R-07 Ficha de recomendación. Además, se agrega Nota, para los revisores técnicos, que deben rechazar cualquier cosa que no esté evidenciada en su totalidad. - En ítem 4.1.4 se agregan certificados, R-40-1, R-40-X, ya que se han ido generando de acuerdo con las normas que se están desarrollando, siendo todas de sistemas de gestión. - En ítem 5, se ordenan los registros y su codificación, en base a lo que se establece como necesarios.
04	15-04-2019	<ul style="list-style-type: none"> - Se modifica firma del aprobador.
03	11-04-2019	<ul style="list-style-type: none"> - Se agrega ítem 4.1.8, en los casos que exista exclusión como será evidenciado en el alcance de la certificación - En ítem 4.1.5 se agregan los servicios turísticos.
02	30-10-2018	<ul style="list-style-type: none"> - Se referencia la directriz INN – DA-D 45. - En ítem 4.1.1, punto 6, se indica cuando corresponda. - En ítem 4.1.3 se agrega la exclusión para la norma NCh 2728, proceso de restauración. - Se separa el proceso de otorgamiento y el de restauración, ítem 4.1.4 y 4.1.5. respectivamente.
01	14-09-2018	<ul style="list-style-type: none"> - Se agrega registro de no conformidad de Servicio Turísticos - Se elimina planilla de programación y resumen estado del ciclo