

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 50003:2021 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.
- ISO 22003-1:2022 Inocuidad de los alimentos – Parte 1: Requisitos para los organismos que realizan auditoría y la certificación de sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos.
- 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-x) 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
- 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 1: 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:

- 1) Cuestionario Solicitud de Cotización, R-12, R-13, R-14, u otra, según corresponda
- 2) Planilla de cálculo de días/auditor, R-15, o cálculo en AuditPro, según corresponda
- 3) Propuesta comercial con aprobación de parte del cliente, R-18, R-19, R-20, R-63, u otra, según corresponda.
- 4) 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, o el que corresponda, 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 2: 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 General o 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.

Nota 3: No se concederá la certificación al cliente hasta que existan pruebas suficientes que demuestren que las disposiciones para las revisiones de la gestión

y las auditorías internas del SGSI se han implantado, son eficaces y se mantendrán (Ref. ISO/IEC 27006-1, aplica a todos los sistemas de gestión)

- 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-XX, RE-40-XXX, Formato certificado servicio turístico alojamiento, R-41 o Formato certificado turístico, tour operador /agencia, R-42 y Soporte Técnico revisa la información contenida en dicho certificado para su aprobación antes de que sea enviado el cliente.

Cuando la emisión corresponda a una ampliación, reducción u otra modificación del certificado, se debe incrementar correlativamente el número de revisión e indicar la "Nueva fecha emisión", esta fecha corresponderá a la fecha de otorgamiento por cambio, indicado en AuditPro o en R-07 Ficha de Recomendación de Certificación de Sistema. Soporte Técnico verifica la correspondencia entre la decisión adoptada, el alcance, el número de revisión y las fechas consignadas antes de aprobar y enviar el certificado al cliente.

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, los servicios turísticos). Ver anexo Lineamientos para la Restauración de Certificaciones y Determinación de Fechas Asociadas

4.1.6 Cada vez que se emita un nuevo certificado, se creará un código QR nuevo que debe ser incorporado en el documento. **En caso de existir un certificado emitido con anterioridad**, la persona responsable de la emisión debe **escanear ambos códigos QR** antes de la entrega; esto para asegurar que el certificado anterior figure como **"NO VIGENTE"** y que el nuevo refleje los datos completos con el estado **"VIGENTE"**.

4.1.8 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.

4.1.9 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.

4.1.10 El (Los) certificado(s) con la(s) carta(s) de despacho son subido al AuditPro, para ser posteriormente despachada, copia digital, vía correo electrónica desde la plataforma AuditPro, y vía correo documental (correos Chile, Chilexpress, u otro), si el cliente lo solicita.

Nota 4: En las actividades de mantenimiento, sin cambio de certificado, se realiza la revisión técnica o administrativa, según corresponda, y una vez aprobada se emite carta de conformidad, la que se despacha vía electrónica a través de la plataforma AuditPro.

Nota 5: Los despachos de certificado(s) y de carta(s) de conformidad se realizan contra servicio pagado por el cliente.

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

4.1.12 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.

4.1.13 Para certificados multisitios-multiemplazamientos, en el formato tipo de certificado que corresponda R-40-X, RE-40-X en hojas anexas se debe incluir todos los sitios-emplazamientos, con la dirección y el alcance que aplica en ese sitio, en esta lista también se debe incluir la casa matriz.

5. REGISTROS

- 5.1 Ficha Recomendación de la certificación, R-07, si aplica.
- 5.2 Formato certificado sistema de gestión, R-40-X, RE-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, o el que corresponda según norma.
- 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
- R-70 Ficha de Recomendación de Certificación de Sistema

6. ANEXOS

6.1 Lineamientos para la Restauración de Certificaciones y Determinación de Fechas Asociadas

La restauración de una certificación corresponde al proceso mediante el cual una organización recupera la vigencia de su certificación una vez que esta ha expirado, siempre que se cumplan las condiciones establecidas por el organismo certificador y los requisitos normativos aplicables.

La restauración puede realizarse únicamente dentro del denominado período de restauración, el cual corresponde al plazo máximo de seis meses contados desde la fecha de expiración del ciclo de certificación anterior. Durante este período, la organización puede permanecer temporalmente sin certificación vigente, existiendo un vacío de certificación. Transcurrido este plazo sin haber completado satisfactoriamente el proceso correspondiente, la organización deberá iniciar un nuevo proceso de certificación inicial.

Período sin certificación (vacío de certificación): Es el período comprendido entre la fecha de expiración del ciclo anterior y la fecha en que se aprueba la restauración de la certificación. Este período puede existir siempre que no exceda los seis meses permitidos para realizar la restauración.

El certificado de restauración considera las siguientes fechas relevantes:

Fecha otorgamiento inicial **por otro OC:**

Fecha expiración del ciclo anterior:

Fecha auditoría de recertificación:

Fecha inicio ciclo de recertificación:

Fecha vencimiento del ciclo actual:

Rev. XX, Fecha emisión por cambio:

1. Fecha de otorgamiento inicial

Corresponde a la fecha en la cual la organización obtuvo por primera vez su certificación. Esta certificación inicial puede haber sido otorgada por CERTHIA o por otro Organismo Certificador (OC).

- Cuando la certificación inicial fue otorgada por otro organismo certificador, debe indicarse la expresión “**por otro OC**” y eliminar el destacador correspondiente.
- Cuando la certificación inicial fue otorgada por CERTHIA, debe eliminarse la expresión “por otro OC”.

2. Fecha de expiración del ciclo anterior

Todo ciclo de certificación tiene una duración de tres años. Por lo tanto, la fecha de expiración del ciclo anterior corresponde al día inmediatamente anterior al cumplimiento de los tres años desde la última fecha de otorgamiento.

Por ejemplo, si el otorgamiento fue realizado el 2 de enero de 2023, la fecha de expiración del ciclo será el 1 de enero de 2026.

3. Fecha de auditoría de recertificación

Corresponde a las fechas exactas en las que se realizó la auditoría de recertificación mediante la cual se evaluó a la organización para restaurar su certificación.

4. Fecha de inicio del ciclo de recertificación

Corresponde a la fecha desde la cual comienza el nuevo ciclo de certificación restaurado, una vez aprobada la revisión técnica y otorgada el nuevo ciclo de certificación. Esta fecha mantiene la

continuidad del ciclo original de certificación, independientemente de que haya existido un período sin certificación, esta fecha debe estar dentro de los seis meses de expirado el certificado, es posterior a la fecha de expiración del ciclo anterior.

5. Fecha de vencimiento del ciclo actual

Corresponde a la fecha de término del ciclo de certificación restaurado. Esta fecha se determina manteniendo la estructura y continuidad del ciclo original asociado a la fecha de otorgamiento inicial.

Por lo tanto, aun cuando exista un vacío de certificación durante el período de restauración, dicho período no modifica las fechas base del ciclo de certificación ni genera un nuevo ciclo desde la fecha de restauración.

6. Fecha emisión por cambio

La fecha de emisión por cambio corresponde a la fecha en que se otorgó el cambio (reducción, ampliación u otro), esta fecha está asociada a un número correlativo de revisión del certificado por modificaciones. Esta fecha sólo aparecerá si el certificado ha tenido cambios.

7. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

Revisión	Fecha	Motivo
13	12-08-2026	En 4.1.4 se añade párrafo correspondiente a los cambios en el certificado ya que sea por ampliación, reducción u otra modificación. En 6 Anexos, se sustituye la imagen de las fechas del certificado de restauración con la inclusión "fecha emisión por cambio", además se describe a qué corresponde. En 5 registros se incluye el R-70
12	24-07-2026	- Se incorpora el apartado 4.1.6 indicación sobre QR, desde ahí se reordenan los números de los apartados siguientes.
11	27-05-2026	- Se coloca de forma genérica la referencia a los formatos de certificados de sistemas de gestión, R:40-X, donde se haga referencia a ellos. - En apartado 4.1.5 se agrega ver anexo Lineamientos para la Restauración de Certificaciones y Determinación de Fechas Asociadas. - En apartado 4.1.8 se agrega copia digital. - Se agrega apartado 4.1.11 haciendo referencia a certificados multisitios y multiemplazamiento. - Se agrega Anexo Lineamientos para la Restauración de Certificaciones y Determinación de Fechas Asociadas.
10	20-02-2025	- En apartado 2- Documento relacionados se cambia el año de vigencia de la norma de acreditación ISO 50003.

DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN & EMISION DE CERTIFICADO

Código: P-17
Revisión: 13
Fecha revisión: 12/08/2026
Pág.: 7 de 8

09	05-12-2024	- En el numeral 4.1.4 se aclara que soporte técnico es el encargado de revisar la información contenida en el certificado para su aprobación.
08	07-10-2024	- En numeral 2, documentos relacionados se incluye la referencia de la norma ISO 22003-1:2022 - Se enumeran todas las notas - Apartado 4.1.2 en el 2do. párrafo se hace referencia al R-36-1 que corresponda, - Se agrega Nota 3.
07	19-08-2024	- 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	- 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) - 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	- 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.

DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN & EMISION DE CERTIFICADO

Código: P-17
Revisión: 13
Fecha revisión: 12/08/2026
Pág.: 8 de 8

		- 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	- Se modifica firma del aprobador.
03	11-04-2019	- 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	- 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	- Se agrega registro de no conformidad de Servicio Turísticos - Se elimina planilla de programación y resumen estado del ciclo