

# REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Distribución del documento: debe conocer este documento el personal del ICTE, empresas auditoras homologadas, entidades turísticas adheridas y certificadas del sector.

El presente documento se distribuye como copia no controlada. Puede consultar su revisión en la página web [www.calidadturistica.org](http://www.calidadturistica.org) en la pestaña de documentación para los perfiles autorizados.

## RESPONSABLES:

Sello	Elaboró	Revisó	Autorizó
	<i>Área Técnica</i> <i>Fecha: jun-08</i> <i>Firma:</i>	<i>Dirección Técnica</i> <i>Fecha: ju 1- 24</i> <i>Firma:</i>	<i>Dirección General</i> <i>Fecha: jul- 24</i> <i>Firma:</i>

# Contenidos

0. INTRODUCCIÓN .....	3
1. OBJETO.....	3
2. PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO .....	4
3. MANTENIMIENTO DEL CERTIFICADO .....	11
4. RENOVACIÓN Y CESE DE LA VALIDEZ DEL CERTIFICADO .....	12
5. REGISTRO .....	12
6. OBLIGACIONES .....	12
7. SANCIONES.....	14
8. RECURSOS .....	15
9. PROCEDIMIENTO DE RECURSO.....	15
10. RECLAMACIONES .....	15
11. RENUNCIA AL CERTIFICADO .....	16
12. ESQUEMAS PARTICULARES DE CERTIFICACIÓN .....	16
13. CONFIDENCIALIDAD.....	16
14. PUBLICIDAD.....	17
15. USO DE LA/S MARCA/S.....	17
16. USO ABUSIVO DE LA/S MARCA/S .....	18
17. CONDICIONES ECONÓMICAS.....	18
18. ACUERDOS DE RECONOCIMIENTO.....	18
19. MODIFICACIONES .....	19
20. REFERENCIAS GENERALES .....	19
21. DEFINICIONES.....	20
22. CONTROL DE CAMBIOS .....	20

## 0. INTRODUCCIÓN

El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), constituido en el año 2000, es una entidad certificadora de sistemas de calidad, sistemas de gestión de riesgos frente al Covid-19 y sostenibilidad, especialmente diseñados para organizaciones turísticas. Es una asociación creada con el objetivo de distinguir el producto turístico español y asegurar el cumplimiento de unos requisitos mínimos de calidad, seguridad y sostenibilidad.

El ICTE un organismo español, privado, independiente, sin ánimo de lucro y reconocido en todo el ámbito nacional. Las principales funciones del ICTE, creado a iniciativa del sector empresarial turístico y con el apoyo de las administraciones públicas, son:

- **Normalización**: Creación, desarrollo, actualización y revisión de las normas de calidad Turística y de los sistemas y procesos de mejora continua.
- **Certificación**: Reconocimiento al esfuerzo realizado por las empresas turísticas en la implantación de normas de calidad, mediante la concesión de un sello de garantía.
- **Formación**: dirigida tanto al sector empresarial como a profesionales que desarrollen o deseen desarrollar en un futuro su actividad en el sector turístico y/o de la calidad.
- **Promoción** de las marcas que el ICTE certifica y de las empresas que la ostentan.

## 1. OBJETO

El presente Reglamento General establece las reglas que aplica el ICTE para la concesión, mantenimiento y extinción de uso de la/s marca/s “Q CALIDAD TURÍSTICA”, “SAFE TOURISM CERTIFIED” y “S SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA” para servicios turísticos certificados, en adelante, la/s Marca/s, marcas de conformidad que se conceden cuando se obtiene, a través de las evaluaciones y controles descritos en el presente Reglamento, la adecuada confianza en la conformidad con las normas o especificaciones que en cada caso correspondan, para el alcance que se defina.

Las Marcas incluidas en el presente documento son las correspondientes a los esquemas de certificación existentes en el momento de la publicación del presente Reglamento.

El alcance de la certificación constará en el Certificado de Conformidad, en adelante CERTIFICADO, que el ICTE otorga junto con la licencia de uso de la/s Marca/s, de acuerdo al Manual de Imagen Corporativa.

## 2. PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO

### 2.1 Pasos previos

El ICTE facilitará a todas las entidades turísticas que lo soliciten, por el sistema habilitado al efecto, información previa sobre la/s Marca/s y sobre su esquema de certificación. Dicha información incluirá las tarifas correspondientes, tiempos de auditoría, los formularios (digitales o no), así como los documentos y materiales del esquema de certificación, tales como normas, especificaciones, checklist de autoevaluación, manual de imagen corporativa, etc.

Las normas, especificaciones técnicas y autoevaluaciones estarán sujetas a las tarifas vigentes.

### 2.2 Solicitud de apertura de expediente (adhesión)

#### 2.2.1 Solicitud de adhesión (on line)

Como paso previo a la auditoría y certificación toda entidad peticionaria deberá solicitar la apertura de expediente o adhesión al ICTE a través de [www.calidadturistica.es](http://www.calidadturistica.es), cumplimentando para ello el **Formulario de Adhesión**.

Este es el primer paso para la toma de datos de las entidades susceptibles de ser certificadas y no supone ningún compromiso adicional para la entidad turística solicitante.

#### 2.2.2 Persona de contacto

La entidad peticionaria nombrará un interlocutor con el ICTE para los asuntos relacionados con su certificación. Si por cualquier circunstancia el interlocutor o sus datos de contacto cambiaran, la entidad peticionaria debe comunicarlo al ICTE a la mayor brevedad posible. **Las comunicaciones técnicas relacionadas con el expediente de la entidad solicitante llegarán al correo electrónico indicado para la persona de contacto.**

### 2.2.3 Pago de la adhesión y apertura de expediente

En el **esquema Q Calidad Turística y S Sostenibilidad Turística**, la apertura de expediente conlleva el **pago del importe de adhesión**. La entidad turística tendrá derecho a acceder a la norma y documento de autoevaluación de su sector.

En el caso del esquema **Safe Tourism Certified la adhesión es gratuita**. La entidad turística podrá adquirir la norma y documento de autoevaluación<sup>1</sup> desde [www.calidadturistica.es](http://www.calidadturistica.es).

Efectuado, en su caso, el pago, el ICTE procederá a la apertura de expediente y a enviar un correo electrónico con el nombre de usuario y contraseña para acceder a [www.calidadturistica.org](http://www.calidadturistica.org).

No se abrirá expediente si no se ha satisfecho previamente el importe de adhesión (cuando aplique). Consulte las **CONDICIONES GENERALES PARA LA ADHESIÓN AL SISTEMA**, disponibles en [www.calidadturistica.es](http://www.calidadturistica.es), pestaña de Documentación.

### 2.2.4 Vigencia del expediente

El ICTE mantendrá abierto el expediente de la entidad turística durante 2 años. Transcurrido este plazo sin que la entidad turística no hubiera realizado las actividades previstas en este Reglamento, el expediente sería cerrado por el ICTE, siendo necesaria una nueva apertura para reiniciar el proceso.

### 2.2.5 Uso de la/s Marca/s y adhesión

La adhesión al sistema no comporta en ningún caso la autorización para el uso de la/s Marca/s, por lo que la utilización de esta/s indebidamente será considerada fraudulenta, pudiendo el ICTE emprender las medidas legales e informativas correspondientes.

## 2.3 Solicitud de Certificación (on line)

Para obtener la certificación, la entidad adherida deberá cursar a través de [www.calidadturistica.org](http://www.calidadturistica.org) la oportuna petición, cumplimentando para ello el **Formulario de**

---

<sup>1</sup> El documento de autoevaluación es el instrumento que facilita el ICTE para permitir a la entidad turística un autoanálisis del grado de cumplimiento con respecto a las normas y especificaciones técnicas de aplicables y, en su caso, la identificación de las áreas de mejora necesarias. Su estructura coincide con el formulario que utilizará el auditor durante la auditoría.

**Solicitud de Certificación.** Esta solicitud sólo se cursará cuando la entidad se presente a una primera certificación (no aplica a seguimientos ni renovaciones).

## 2.4 Planificación y realización de la auditoría

### 2.4.1 Planificación de la auditoría

Para obtener la certificación y la licencia para el uso de la/s Marca/s, la entidad turística deberá solicitar auditoría a alguna de las empresas auditoras homologadas para la realización de dichos trabajos.

Puede consultar aquí el contacto de las empresas auditoras homologadas:  
<https://www.calidadturistica.es/ESP/m/41/Actualidad/Audidores>

La entidad turística debe acordar fecha de auditoría con la empresa auditora que seleccione. El ICTE no interviene en el proceso de selección de empresa auditora, como tampoco lo hace en la negociación de las condiciones económicas. **El ICTE sólo determina el número mínimo de jornadas de trabajo que deben dedicarse a la auditoría.** Este número de jornadas mínimo viene definido en los documentos correspondientes de acceso público y disponibles en [www.calidadturistica.es](http://www.calidadturistica.es), en el apartado DOCUMENTACIÓN, en la carpeta TARIFAS Y DURACIÓN DE AUDITORÍA.

La entidad turística solicitante de la/s Marca/s deberá someterse a la auditoría correspondiente, en la que se determinará si cumple o no cumple con los requisitos establecidos en la norma o especificación técnica de referencia.

### 2.4.2 Informe de auditoría

Como resultado de la auditoría, el auditor emitirá el correspondiente informe que pondrá a disposición de la entidad turística auditada en [www.calidadturistica.org](http://www.calidadturistica.org). **La entidad turística es responsable de acceder al informe de auditoría sin aviso previo por parte del Instituto.**

Como regla general, el auditor dispone de un plazo máximo de 15 días naturales para poner a disposición de la entidad el informe de auditoría.

En el informe constarán aquellos aspectos que deban ser subsanados por la entidad turística solicitante antes de la certificación (las No Conformidades).

## 2.5 Plan de acciones correctivas (PAC)

### 2.5.1 Elaboración y presentación del PAC

En caso de que en el informe de auditoría el auditor haya hecho constar No Conformidades, la entidad turística deberá presentar el correspondiente PAC conforme a lo establecido en el **MCE-GUI-48-CER-07 DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE ACCIONES CORRECTORAS** y en la **plantilla** correspondiente. Ambos documentos están disponibles en [www.calidadturistica.es](http://www.calidadturistica.es).

Además, en caso de auditorías bajo sistema multisite, la entidad turística deberá considerar lo requerido **en el apartado 4 de la guía MCE-GUI-48-CER-07 Directrices para la Elaboración de un Plan de Acciones Correctivas (PAC)**, por tanto el análisis de las acciones correctivas y evidencias de cierre de las no conformidades debe ser extensivo no sólo a la muestra evaluada durante la auditoría, sino a todos los emplazamientos incluidos en el alcance de la certificación con el fin de que justifiquen el cumplimiento.

El PAC se presentará a través de [www.calidadturistica.org](http://www.calidadturistica.org). Como regla general, la entidad turística dispone de un plazo de 30 días para la presentación de PAC desde la emisión del informe en auditorías de seguimiento y renovación, excepto en el caso de auditorías iniciales y extraordinarias derivadas de un auditoría inicial para lo que se dispondrá de hasta 4 meses (Esquema Q Calidad Turística) y de cuatro semanas (Esquema Safe Tourism Certified y S Sostenibilidad Turística). Consulte el calendario anual de Comités de Certificación ([www.calidadturistica.es](http://www.calidadturistica.es)), en el que se establecen algunas excepciones a esta regla general (2.6.3).

## 2.6 Evaluación por el Comité de Certificación

### 2.6.1 Evaluación del PAC por los servicios técnicos ICTE

Presentado el PAC, los servicios técnicos del ICTE lo evaluarán y lo pasarán a estudio por el Comité de Certificación<sup>2</sup> una vez consideren que técnicamente responde a las necesidades detectadas durante la auditoría.

---

<sup>2</sup> En algunos casos, el Comité de Certificación estará compuesto por los servicios técnicos del ICTE.

## 2.6.2 Análisis del informe de auditoría y PAC (Comité de Certificación)

El Comité de Certificación analizará el informe de auditoría completo y PAC (si aplica), conforme a lo dispuesto en el **MCE-REG-02-CER-07 REGLAMENTO DE LOS COMITÉS DE CERTIFICACIÓN** y en el apartado “Acuerdos” de este Reglamento.

## 2.6.3 Calendario de Comités de Certificación

El Comité de Certificación se reunirá periódicamente, de acuerdo al documento **FOR-64-CER-08 CALENDARIO DE COMITÉS DE CERTIFICACIÓN Q, SAFE TOURISM CERTIFIED y S SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA** disponible en [www.calidadturistica.es](http://www.calidadturistica.es).

## 2.7 Resolución del Comité de Certificación

### 2.7.1 Acuerdos

A la vista de los datos e informes recopilados durante el proceso de auditoría y certificación, el Comité de Certificación adoptará alguno de los siguientes acuerdos:

- A. **Concesión del Certificado**, para todas aquellas entidades turísticas cuya auditoría haya sido satisfactoria.
- B. **Denegación del Certificado**, para todas aquellas entidades turísticas cuya auditoría haya sido no satisfactoria por cualquiera de los motivos esgrimidos más abajo (b.1, b.2 y b.3). En los casos en los que la organización auditada ya contara con la/s Marca/s, la denegación del certificado supondrá una **suspensión temporal del Certificado** (cautelar, por un período de tiempo determinado, generalmente no superior a 6 meses, transcurrido el cual sin que se hubieran adoptado las acciones establecidas por el Comité de Certificación e indicadas en la resolución, se procedería a la **Retirada del Certificado** definitiva).

#### **Causas de denegación del certificado:**

**B.1** Detección de no conformidades relacionadas con incumplimiento de requisitos legales y normativos. En caso de no evidenciar la subsanación de las no conformidades, se procederá a la suspensión temporal del certificado por un plazo de hasta 6 meses. Transcurrido este plazo, en caso de no evidenciar el cierre de las no conformidades se procederá de la siguiente manera:

- Certificaciones iniciales : en caso de no evidenciar el cumplimiento de requisitos legales y normativos, no se concederá la certificación. Deberán realizar auditoría extraordinaria en un plazo no superior a los 6 meses. Transcurrido este plazo en caso de no haber realizado la auditoría extraordinaria y/o evidenciado el cierre de las no conformidades, se procederá a la denegación de la marca y cierre del expediente.

- Auditorías de seguimiento: en caso de no enviar las evidencias de subsanación de las no conformidades relacionadas con el cumplimiento de los requisitos legales y normativos, se procederá a la suspensión temporal del certificado por un plazo de hasta 6 meses. Al vencer este plazo y sin evidencia de subsanación se procederá a la retirada del certificado, que supondrá el inicio del proceso de auditoría y certificación (adhesión, auditoría de certificación, etc.).

- Auditorías de renovación: en caso de no enviar las evidencias de subsanación de las no conformidades relacionadas con el cumplimiento de requisitos legales y normativos, se procederá a la retirada del certificado, que supondrá el inicio del proceso de auditoría y certificación (adhesión, auditoría de certificación, etc.).

**B.2** Detección de no conformidades críticas sin que se haya presentado un Plan de Acciones Correctivas (PAC) por parte de la entidad turística, o que éste PAC sea insuficiente.

**B.3** Detección de no conformidades que hayan sido detectadas de forma reiterada durante las últimas auditorías a las que se ha sometido la empresa peticionaria. Se procederá a solicitar acciones correctivas complementarias dentro de un periodo establecido de hasta 30 días.

Asimismo, detección de un número excesivo de no conformidades, que evidencien el incumplimiento de los requisitos de las normas o especificaciones técnicas, cuando la entidad turística no presente ningún PAC. Esta situación conllevará a la suspensión temporal del certificado por un periodo de hasta 6 meses. En el caso de que el PAC sea insuficiente la entidad turística afectada deberá realizar una auditoría extraordinaria para evidenciar la subsanación de las no conformidades.

En caso de denegación de la/s Marca/s (suspensión temporal o retirada), el Comité de Certificación indicará las razones que motivaron dicha decisión y las acciones a realizar por la entidad petitionaria para solventar la situación de suspensión temporal (acciones que serán evaluadas de nuevo por el Comité de Certificación). Por su parte, la retirada definitiva del certificado supondrá el inicio del proceso de auditoría y certificación (adhesión, auditoría de certificación etc.).

En caso de suspensión temporal del certificado, no se levantará ninguna suspensión sin claras evidencias del cumplimiento de los requisitos legales y normativos relacionados con la no conformidad, por ejemplo: registros inspecciones legales y reglamentarias (OCA BT, PCU, AT, etc.), legionela, controles físicos, químicos o microbiológicos, analíticas de aguas, alimentos y superficies, etc.

**C. Decisión Pospuesta:** en casos excepcionales el Comité de Certificación podrá resolver, posponer la decisión y solicitar a tenor de los resultados obtenidos en el informe de auditoría acciones correctivas complementarias o incluso una auditoría extraordinaria total o parcial.

### 2.7.2 Contrato de uso de la/s Marca/s

Una vez concedida la/s Marca/s y previo a la emisión del Certificado, la entidad licenciataria firmará un contrato con el ICTE donde se especificarán los compromisos y obligaciones de las partes firmantes. Este contrato se pone a disposición de la entidad turística en [www.calidadturistica.org](http://www.calidadturistica.org) una vez obtenido el Certificado. Se firmará un contrato por Marca certificada.

Mediante la firma de este contrato, el ICTE concede a la entidad licenciataria la autorización de uso de la/s Marca/s para el alcance definido en la auditoría. El licenciatario no podrá en ningún caso transferir o ceder el uso de dicha licencia a terceros.

### 2.7.3 Periodo de vigencia del Certificado

El periodo de vigencia del Certificado vendrá definido en el correspondiente contrato de Licencia de Uso de la/s Marca/s; deberá atenderse al apartado "Renovación y cese de la validez

del certificado”. En ningún caso excederá de los tres años para la Marca Q Calidad Turística y de un año para la/s Marca/s Safe Tourism Certified y S Sostenibilidad Turística

La licencia de uso de la/s Marca/s no exime en ningún caso de las garantías y responsabilidades que corresponden a la entidad certificada conforme a la legislación vigente.

### **3. MANTENIMIENTO DEL CERTIFICADO**

#### **3.1 Actividades de seguimiento sobre el cumplimiento de la conformidad**

**3.1.1** Durante el período de validez del Certificado y al menos una vez al año, de acuerdo a lo estipulado en las instrucciones de trabajo del ICTE y los términos contractuales con la entidad peticionaria, el ICTE comprobará el cumplimiento de los requisitos de la norma o especificación frente a la que hubiera obtenido el certificado.

**3.1.2** En el caso del esquema de certificación Q Calidad Turística, los resultados de las auditorías de seguimiento se reflejarán en los correspondientes informes de las tareas realizadas y se seguirá la misma sistemática que para la auditoría de obtención y renovación de la Marca, de acuerdo siempre a los procedimientos vigentes.

#### **3.2 Evaluación por el Comité de Certificación**

El Comité de Certificación:

- Analizará el informe de auditoría con el fin de comprobar si la entidad turística cumple o no con lo establecido en la norma o especificación bajo la cual se audita, con el fin de mantener o no el Certificado.
- Podrá acordar la realización de controles extraordinarios con el fin de comprobar la eficacia de las acciones correctivas. En este caso, la entidad turística peticionaria deberá correr con los gastos que de ello se generen.
- Si fuera necesaria la aplicación de una de las sanciones previstas en el apartado “Sanciones”, emitirá dictamen al respecto, que deberá ser tramitado por los servicios técnicos del ICTE y comunicado a la entidad turística.

## 4. RENOVACIÓN Y CESE DE LA VALIDEZ DEL CERTIFICADO

Los Certificados se renovarán por períodos consecutivos de tiempo iguales a los indicados en el/los Contrato/s de Licencia de Uso de Marca. Como regla general, el contrato se prorrogará automáticamente a la renovación del mismo por periodos iguales al inicialmente establecido excepto en los casos en los que el alcance, norma/especificación de aplicación o razón social hayan sufrido cambios.

Los certificados podrán anularse por cualquiera de las siguientes causas:

- Que las condiciones bajo las que se concedieran dejaran de darse.
- Cuando se produzca una sanción grave.
- Cuando la entidad turística renuncie expresamente al certificado.
- Cuando realice un uso abusivo o fraudulento de la/s Marca/s.

En caso de existencia de reclamaciones reiteradas por parte de clientes hacia una entidad licenciataria de la/s Marca/s, el ICTE se reserva el derecho a realizar las comprobaciones oportunas a la entidad objeto de la reclamación y a acordar la suspensión temporal cautelar de la/s Marca/s (véase apartado “Reclamaciones”).

## 5. REGISTRO

El ICTE mantendrá un registro de las entidades certificadas a disposición pública con el fin de dar a conocer la concesión y vigencia del Certificado de la entidad licenciataria.

## 6. OBLIGACIONES

Además de cumplir con los requisitos establecidos en este Reglamento y en el Contrato de Licencia de Uso de la/s Marca/s, la empresa licenciataria está obligada a:

- A. Cumplir las especificaciones contenidas en las normas y demás condiciones establecidas en las Instrucciones y/o Especificaciones mientras el Certificado esté en vigor, e informar al ICTE en el caso de que se detecte algún incumplimiento de las mencionadas condiciones.

- B.** Permitir a los servicios técnicos del ICTE el acceso a los documentos relacionados con el alcance del certificado, así como a las instalaciones donde se realicen actividades relacionadas con el servicio objeto de la concesión. La dirección de la entidad turística pondrá a disposición de los servicios técnicos del ICTE el personal oportuno para poder responder a todas las cuestiones que puedan surgir durante la realización de las visitas.
- C.** Informar a los servicios técnicos del ICTE de todos aquellos hechos que se consideren relevantes para la evaluación del sistema de las normas o especificaciones que deba cumplir, o de la conformidad del servicio y a facilitar en todo momento su trabajo.
- D.** Efectuar los pagos correspondientes a los gastos derivados de la auditoría y certificación.
- E.** Comunicar por escrito a los servicios técnicos del ICTE:
- Las modificaciones que realice en su sistema de gestión y que puedan afectar a la conformidad del servicio (cambios en la categoría de la entidad turística, reducciones significativas de plantilla, cierre de servicios, etc.)
  - Las modificaciones o ceses (definitivos o temporales) en la prestación del servicio.
  - Las modificaciones jurídicas de la empresa, cambios en la razón u objeto social.
  - El traslado de las instalaciones en las que se preste el servicio.

A la vista de estas modificaciones se podrá acordar la realización de controles extraordinarios a cargo de la entidad licenciataria, con el fin de valorar el mantenimiento del Certificado.

- F.** Tener y poner a disposición de los servicios técnicos del ICTE un registro de las reclamaciones realizadas por sus clientes sobre los servicios certificados, así como de las acciones correctivas a que dieran lugar.
- G.** En el caso de retirada del Certificado, la entidad licenciataria se compromete a:

- No utilizar copias o reproducciones de dicho Certificado.
- Retirar de su documentación pública cualquier referencia posible a la/s Marca/s.

## 7. SANCIONES

El incumplimiento por parte de la entidad licenciataria del presente Reglamento o del Contrato de Licencia de Uso de la Marca puede ser objeto de toma de medidas cautelares.

El Comité de Certificación pueden proponer la imposición de sanciones. Las mismas se comunicará al afectado y a los servicios técnicos del ICTE su intención de hacerlo, y asegurarán al primero la oportunidad de ser oído.

El afectado dispone de un plazo de 30 días desde la recepción de la comunicación para solicitar ser oído por el Comité de Recurso, Reclamación y Litigio conforme al **MCE-PRO-05-CER-07**

### **PROCEDIMIENTO DE RECURSO, RECLAMACIÓN Y LITIGIO.**

De acuerdo al apartado “Acuerdos”, se establecen las sanciones siguientes:

- Apercibimiento, con o sin aumento de la frecuencia de los controles de seguimiento.
- Suspensión temporal del Certificado.
- Retirada del Certificado.

En caso de incumplimiento grave, el ICTE podrá emitir la suspensión cautelar (temporal) hasta que el Comité de Certificación emita el correspondiente dictamen y se pueda adoptar un acuerdo definitivo.

Las medidas adoptadas se comunicarán por escrito a la entidad licenciataria.

En caso de retirada de la/s Marca/s definitiva o suspensión temporal, los servicios técnicos del ICTE suprimirán del Registro y de cualquier documento publicitario toda referencia a la empresa y anularán el Certificado correspondiente.

La suspensión temporal o la retirada definitiva del Certificado no exime de las obligaciones económicas contraídas previamente.

## 8. RECURSOS

La entidad peticionaria o licenciataria podrá elevar un escrito razonado contra los acuerdos adoptados por el ICTE en aplicación del presente Reglamento y que le afecten directamente en un plazo de 30 días a partir de la recepción del acuerdo.

El ICTE resolverá la petición razonada según el **MCE-PRO-05-CER-07 PROCEDIMIENTO DE RECURSO, RECLAMACIÓN Y LITIGIO** vigente. La interposición del escrito razonado no interrumpe la aplicación del acuerdo adoptado.

## 9. PROCEDIMIENTO DE RECURSO

El Comité de Recurso, atendiendo al **MCE-PRO-05-CER-07 PROCEDIMIENTO DE RECURSO, RECLAMACIÓN Y LITIGIO**, actuará como órgano de recurso al que podrán apelar los afectados por decisiones tomadas tanto por otros órganos técnicos como por la estructura funcional del ICTE.

## 10. RECLAMACIONES

Las reclamaciones acerca de una entidad turística certificada deberán ser dirigidas por escrito a los servicios técnicos del ICTE a través de [www.calidadturistica.es](http://www.calidadturistica.es).

A la recepción de las reclamaciones, el ICTE solicitará de la entidad licenciataria que investigue la naturaleza de las causas de las no conformidades que pudieran producirla y velará por que la reclamación sea tratada en un tiempo razonable.

El ICTE se reserva el derecho de realizar una investigación independiente como resultado de una reclamación recibida, para lo que podrá solicitar a la entidad una fianza que cubra los gastos previstos.

Si se detectara que una reclamación está fundada, el ICTE solicitará a la entidad turística la aplicación de acciones correctivas apropiadas o adoptar una de las sanciones según el apartado “Sanciones” de este Reglamento.

## 11. RENUNCIA AL CERTIFICADO

La entidad licenciataria puede renunciar en cualquier momento al Certificado, haciéndose efectiva la renuncia cuando el ICTE confirme por escrito su aceptación. La renuncia no exime de las obligaciones económicas contraídas previamente.

Las Marcas son gestionadas en exclusiva por el ICTE y se encuentran dadas de alta en el Registro de la Oficina Europea de Patentes y Marcas. Estas marcas pueden ser objeto de registro en otros países para asegurar su protección en ellos.

Que un establecimiento ostente la/s Marca/s atestiguan que la empresa licenciataria ha sido inscrita en el registro del ICTE.

Los logotipos de las Marcas Q Calidad Turística, Safe Tourism Certified y S Sostenibilidad Turística se reproducen en los respectivos Manuales de Imagen Corporativa del ICTE para cada una de dichas marcas, publicados en el apartado de documentación de [www.calidadturistica.org](http://www.calidadturistica.org)

## 12. ESQUEMAS PARTICULARES DE CERTIFICACIÓN

Para certificar cada servicio turístico o conjunto de servicios de similar naturaleza, el ICTE se reserva el derecho a desarrollar un esquema particular de certificación, en el que se podrán incluir las normas y en su caso las especificaciones técnicas aplicables al servicio, las reglas particulares y los procedimientos necesarios, si los hubiere.

Cada Comité de Certificación se podrá regir por una Instrucción o Especificación Técnica particular. En este caso, será desarrollado y gestionado por los servicios técnicos del ICTE.

Caso de existir dicho esquema particular de certificación, este se documentará en la pertinente Instrucción o Especificación Técnica particular. No obstante, el presente Reglamento General prevalecerá sobre las Especificaciones o Instrucciones Técnicas particulares.

## 13. CONFIDENCIALIDAD

El ICTE tratará de forma confidencial toda la información, datos y documentos de las empresas a los que pueda tener acceso durante los procesos de sanción, renuncia, concesión, mantenimiento o renovación del Certificado y hará uso exclusivo de dicha información, datos o documentos para los fines de certificación contemplados en este Reglamento.

El ICTE puede mostrar, no obstante, para su conocimiento y/o evaluación el contenido de sus archivos (informes de auditoría, planes de acción, resoluciones del ICTE, datos específicos, etc.) a los organismos de acreditación en su caso, y a los auditores de otros organismos con los que exista o se pretenda alcanzar un acuerdo de reconocimiento de los Certificados, con el fin de mostrar evidencias documentales del cumplimiento de este Reglamento, o a las autoridades competentes en el caso de que el Certificado presuponga conformidad con algún reglamento o instrucción de obligado cumplimiento y éstas lo solicitaran.

## 14. PUBLICIDAD

El ICTE publicará la relación de empresas inscritas en el Registro, con indicación de la naturaleza de los servicios objeto de la certificación.

El ICTE podrá dar publicidad de aquellas suspensiones temporales de los Certificados que se produzcan. Así mismo el ICTE hará públicas las retiradas de la/s Marca/s.

## 15. USO DE LA/S MARCA/S

Sólo las entidades licenciatarias (para las que el ICTE ha acordado su CONCESIÓN) están autorizadas a utilizar la/s Marca/s.

La/s Marca/s deben reproducirse de forma nomotética con el logotipo reproducido en los Manuales de Imagen Corporativa, en los colores y tipos de letra indicados.

Es voluntario solicitar la/s Marca/s, pero en caso de otorgamiento será obligatoria su utilización para las empresas a cuyos servicios turísticos se le ha concedido el derecho de uso.

La/s Marca/s deben ir asociadas al nombre de la empresa licenciataria y al servicio de que es objeto. En ningún caso se utilizará la/s Marca/s de forma que pueda llevar a engaño al cliente final del servicio turístico.

La entidad licenciataria no puede hacer uso de la/s Marca/s desde el momento en que caduque el período de validez del Certificado, o cuando el ICTE comunique la suspensión temporal o la retirada definitiva del Certificado (denegación del certificado).

## 16. USO ABUSIVO DE LA/S MARCA/S

### 16.1 Definiciones

Se considera uso abusivo de la/s Marca/s su utilización en relación con:

- Entidades o servicios no certificados o existentes en lugares distintos de los contemplados en el contrato de licencia de la/s Marca/s o fuera del alcance del certificado.
- Entidades o servicios cuyo certificado haya sido suspendido temporalmente o retirado de forma definitiva.
- Uso de la/s Marca/s de forma que dé lugar a engaño al cliente final.

### 16.2 Acción judicial

Además de las sanciones previstas en el apartado “Sanciones” todo uso abusivo de la/s Marca/s, ya sea por parte de la empresa peticionaria, del licenciatario o un tercero, da derecho a que el ICTE inicie, dentro del marco de la legislación vigente, toda acción judicial que estime conveniente.

## 17. CONDICIONES ECONÓMICAS

El ICTE establecerá y publicará en su web anualmente las tarifas aplicables a la licencia de Uso de la/s Marca/s, adhesión y otros gastos que pudieran aplicar.

Los pagos efectuados durante el proceso de tramitación de la solicitud no se reembolsarán a la empresa peticionaria en ningún caso.

## 18. ACUERDOS DE RECONOCIMIENTO

El ICTE puede firmar, por autorización de su Junta Directiva, acuerdos de cooperación o de reconocimiento mutuo sobre la certificación de servicios turísticos con otros organismos de certificación.

El contenido de los acuerdos firmados prevalece sobre el contenido del presente Reglamento.

## 19. MODIFICACIONES

Toda modificación del presente Reglamento, de las Instrucciones, Especificaciones Técnicas y/o Especificaciones UNE, u otras si las hubiere, se comunicará por escrito a las empresas peticionarias y a las empresas licenciatarias, precisando, en caso necesario, el plazo que se concede para aplicar las nuevas condiciones.

Las modificaciones quedarán registradas en el apartado “Control de Cambios”.

## 20. REFERENCIAS GENERALES

### 20.1 Documentos

- **FOR-40-NOM-07** Listado de Normas Vigentes. Normas y especificaciones listadas.
- **INS-75-TEC-10** Gestión interna del proceso de auditoría y certificación y actividades complementarias
- **MCE-PRO-05-CER-07** Procedimiento de Recurso, Reclamación y Litigio
- **MAA-PRO-11-AUD-08** Procedimiento de Homologación de Empresas Auditoras
- **MAA-PRO-14-AUD-08** Procedimiento de Calificación de Auditores de Entidades Turísticas
- **MAA-PRO-43-AUD-10** Procedimiento General de Auditoría
- **MAA-PRO-37-AUD-08** Procedimiento de Auditorías Multisite
- **MCE-GUI-48-CER-07** Directrices para la Elaboración de un Plan de Acciones Correctivas (PAC)
- Procedimientos de auditoría específicos
- Especificaciones técnicas de auditoría
- **MIC-06-TEC-13** Manual de Imagen Corporativa Marca Q Calidad Turística
- Manual de Imagen Corporativa Marca Safe Tourism Certified.
- Manual de Imagen Corporativa Marca S Sostenibilidad Turística.

## 20.2 Formatos

- Formularios electrónicos: solicitud de adhesión, solicitud de certificación
- Contrato de Licencia de Uso de la/s Marca/s
- Modelo de certificado/s

## 21. DEFINICIONES

Para la utilización del presente Reglamento se utilizarán las siguientes definiciones:

- **Auditoría:** evaluación externa realizada por un auditor independiente, del grado de adecuación de los procesos y los servicios de una entidad turística con respecto a los requisitos establecidos en las Normas de Calidad de Servicio aplicables y otras especificaciones, según la clasificación y naturaleza de su servicio.
- **Auditoría multisite:** evaluación externa basada en auditar una muestra representativa en una organización con múltiples emplazamientos y extrapolar el resultado obtenido al resto de los emplazamientos de la organización.
- **Organización, entidad o establecimiento peticionaria/peticionario:** organización que solicita la certificación de los servicios turísticos que suministra y su subsecuente inscripción en el Registro del ICTE.
- **Organización, entidad o establecimiento licenciataria/licenciatario:** organización a la que el ICTE ha concedido el Certificado y la licencia de uso de la/s Marca/s.

## 22. CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Nº de Revisión	Fecha	Control de Cambios/ Modificaciones
1	0	oct-07	Nueva Creación
1	1	mar-08	<b>Cambios:</b> 1. Se han actualizado los códigos a los documentos que hacen referencia,

			<p>por mejoras en la implantación.</p> <p>2. En el apdo. 3.1 <b>antes</b> Procedimiento de Uso de la Marca <b>ahora</b> , Especificaciones de Uso de la Marca (<b>véase apdo. 9 y Anexo A</b>).</p>
1	2	Jul-08	<p>Actualización de cuadro de Responsables de elaboración, revisión de documentos del sistema de calidad.</p>
1	3	ago-09	<p>Cambios:</p> <p>Se elimina el apartado “4. informes de verificación de conformidad”. Renumeración del documento.</p> <p>Se realiza referencia cruzada al MAA-PRO-37-AUD-08 Procedimiento de Multisite.</p> <p>Se revisan los apartados 3.3., 3.6. Nuevos apartados 3.4.8 y 3.4.9.</p>
1	4	ene-13	<p>Revisión completa del documento (y renumeración) con especial hincapié en los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se revisa el apartado 6.3 Acuerdos.</li> <li>2. Se modifica el apartado 15.2: confidencialidad frente a los organismos de acreditación.</li> <li>3. Se elimina el anexo “Manual de Imagen Corporativa”, que se edita como documento independiente a este Reglamento.</li> </ol>
1	5	abr-17	<p>Se actualizan las referencias documentales en los apartados 5, 9, 10, 14, 21.1 y 21.2.</p>
1	6	may-20	<p>Revisión completa del documento para dar cabida a la certificación de sellos adicionales (p.e SAFE TOURISM CERTIFIED).</p>
1	7	dic-21	<p>Revisión completa del documento para ampliar su alcance a la certificación en la Marca S Sostenibilidad Turística.</p>
1	8	Abr-23	<p>Revisión de los siguientes apartados : 2.5.1, 2.6.3 y 2.73</p> <p>2.5.1: se actualiza la referencia documental y en el segundo párrafo se incluye de manera explícita que el plazo de presentación del PAC en auditorías de seguimiento y renovación.</p> <p>Se añade de forma explícita: “...Además, en caso de auditorías bajo sistema multisite, la entidad turística deberán considerar lo requerido en el apartado 4 de la guía MCE-GUI-48-CER-07 Directrices para la Elaboración de un Plan de Acciones Correctivas (PAC), por tanto el análisis de las acciones correctivas y</p>

			<p>evidencias de cierre de las no conformidades debe ser extensivo no sólo a la muestra evaluada durante la auditoría, sino a todos los emplazamientos incluidos en el alcance de la certificación con el fin de que justifiquen el cumplimiento...”</p> <p>2.6.3: se indica de forma clara que el alcance del calendario de los comités de certificación para dar cabida a la/s Marca/s Q, SAFE TOURISM CERTIFIED y S SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA.</p> <p>2.7.3: Se actualiza la información relativa al período de vigencia del certificado para la Marca S Sostenibilidad turística pasando de tres años a un año.</p>
		Jun, jul-23	<p>2.2.3 Pago de la adhesión y apertura de expediente: se añade para el esquema S Sostenibilidad Turística que la apertura del expediente conlleva el pago del importe de adhesión.</p> <p>2.5.1 Elaboración y presentación del PAC : se actualiza el plazo de presentación del PAC pasando de 15 día a 30 días en auditorías de seguimientos y renovaciones.</p> <p>Se añade: como regla general, la entidad turística dispone de un plazo de 30 días para la presentación de PAC desde la emisión del informe en auditorías de seguimiento y renovación, excepto en el caso de auditorías iniciales y extraordinarias derivadas de un auditoría inicial para lo que se dispondrá de hasta 4 meses(Esquema Q Calidad Turística) y de cuatro semanas (Esquema Safe Tourism Certified y S Sostenibilidad Turística).</p>
		Jul-24	<p>Se revisa el completo el apartado 2.7.1 por mejoras en el proceso. Se eliminan las marcas condicionadas. Se amplía el plazo de las suspensiones temporales pasando de 4 a 6 meses.</p> <p>Se añade: 2.7.1 Acuerdos</p> <p>A la vista de los datos e informes recopilados durante el proceso de auditoría y certificación, el Comité de Certificación adoptará alguno de los siguientes acuerdos:</p> <p>A. Concesión del Certificado, para todas aquellas entidades turísticas cuya auditoría haya sido satisfactoria.</p> <p>B. Denegación del Certificado, para todas aquellas entidades turísticas cuya auditoría haya sido no satisfactoria por cualquiera de los motivos esgrimidos más abajo (b.1, b.2 y b.3). En los casos en los que la organización auditada ya contara con la/s Marca/s, la denegación del certificado supondrá una suspensión temporal del Certificado (cautelar, por un período de tiempo determinado, generalmente no superior a 6 meses, transcurrido el cual sin que se hubieran adoptado las acciones establecidas por el Comité de Certificación e indicadas en la resolución, se procedería a la Retirada del Certificado definitiva).</p> <p>Causas de denegación del certificado:</p> <p>B.1 Detección de no conformidades relacionadas con incumplimiento de requisitos legales y normativos. En caso de no evidenciar la subsanación de las no conformidades, se procederá a la suspensión temporal del certificado por un plazo de hasta 6 meses. Transcurrido este plazo, en caso de no evidenciar el cierre de las no conformidades se procederá de la siguiente manera:</p> <p>- Certificaciones iniciales : en caso de no evidenciar el cumplimiento de requisitos legales y normativos, no se concederá la certificación. Deberán realizar auditoría extraordinaria en un plazo no superior a los 6 meses. Transcurrido este plazo en caso de no haber realizado la auditoría extraordinaria y/o evidenciado el cierre de</p>

			<p>las no conformidades, se procederá a la denegación de la marca y cierre del expediente.</p> <p>- Auditorías de seguimiento: en caso de no enviar las evidencias de subsanación de las no conformidades relacionadas con el cumplimiento de los requisitos legales y normativos, se procederá a la suspensión temporal del certificado por un plazo de hasta 6 meses. Al vencer este plazo y sin evidencia de subsanación se procederá a la retirada del certificado, que supondrá el inicio del proceso de auditoría y certificación (adhesión, auditoría de certificación, etc.).</p> <p>- Auditorías de renovación: en caso de no enviar las evidencias de subsanación de las no conformidades relacionadas con el cumplimiento de requisitos legales y normativos, se procederá a la retirada del certificado, que supondrá el inicio del proceso de auditoría y certificación (adhesión, auditoría de certificación, etc.).</p> <p>B.2 Detección de no conformidades críticas sin que se haya presentado un Plan de Acciones Correctivas (PAC) por parte de la entidad turística, o que éste PAC sea insuficiente.</p> <p>B.3 Detección de no conformidades que hayan sido detectadas de forma reiterada durante las últimas auditorías a las que se ha sometido la empresa peticionaria. Se procederá a solicitar acciones correctivas complementarias dentro de un periodo establecido de hasta 30 días.</p> <p>Asimismo, detección de un número excesivo de no conformidades, que evidencien el incumplimiento de los requisitos de las normas o especificaciones técnicas, cuando la entidad turística no presente ningún PAC. Esta situación conllevará a la suspensión temporal del certificado por un periodo de hasta 6 meses. En el caso de que el PAC sea insuficiente la entidad turística afectada deberá realizar una auditoría extraordinaria para evidenciar la subsanación de las no conformidades.</p> <p>En caso de denegación de la/s Marca/s (suspensión temporal o retirada), el Comité de Certificación indicará las razones que motivaron dicha decisión y las acciones a realizar por la entidad peticionaria para solventar la situación de suspensión temporal (acciones que serán evaluadas de nuevo por el Comité de Certificación). Por su parte, la retirada definitiva del certificado supondrá el inicio del proceso de auditoría y certificación (adhesión, auditoría de certificación etc.).</p> <p>En caso de suspensión temporal del certificado, no se levantará ninguna suspensión sin claras evidencias del cumplimiento de los requisitos legales y normativos relacionados con la no conformidad, por ejemplo: registros inspecciones legales y reglamentarias (OCA BT, PCU, AT, etc.), legionela, controles físicos, químicos o microbiológicos, analíticas de aguas, alimentos y superficies, etc.</p> <p>C. Decisión Pospuesta: en casos excepcionales el Comité de Certificación podrá resolver, posponer la decisión y solicitar a tenor de los resultados obtenidos en el informe de auditoría acciones correctivas complementarias o incluso una auditoría extraordinaria total o parcial.</p>
--	--	--	---