



CALIDAD TURISTICA

Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

RESPONSABLES:

Sello	Elaboró	Revisó	Autorizó
	Área: Técnica Fecha: jun-08 Firma:	Área: Técnica Fecha: ago-09 Firma:	Área: Dirección General Fecha: ago-09 Firma:



Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

ÍNDICE

0	Introducción.....	3
1	Objeto.....	4
2	Esquemas particulares de certificación.....	5
3	Proceso para la obtención del certificado	6
4	Mantenimiento del certificado.....	12
5	Renovación y cese de la validez del certificado.....	13
6	Registro.....	14
7	Marca Q CALIDAD TURÍSTICA.....	14
8	Uso de la Marca.....	14
9	Compromisos.....	15
10	Sanciones.....	17
11	Recursos.....	18
12	Procedimiento de recurso.....	18
13	Reclamaciones.....	18
14	Renuncia al certificado.....	19
15	Confidencialidad.....	19
16	Publicidad.....	20
17	Uso abusivo de la marca.....	20
18	Condiciones económicas.....	21
19	Acuerdos de reconocimiento.....	21
20	Modificaciones.....	21
21	Referencias generales.....	22
22	Definiciones.....	22
23	Anexos.....	23
24	Control de cambios	29



CALIDAD TURISTICA

Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

0 INTRODUCCIÓN

El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) es una entidad certificadora de Sistemas de Calidad especialmente diseñados para empresas del sector turístico, creada con el objetivo de distinguir el producto turístico español y asegurar el cumplimiento de unos requisitos mínimos de prestación de servicio.

El Instituto para la Calidad Turística Española se constituyó en el año 2000, fruto de la fusión de los antiguos Institutos que cada sector había creado para la promoción de los sistemas de aseguramiento de la calidad en las empresas turísticas de su ámbito. En este sentido, fueron varias las organizaciones empresariales de ámbito nacional que, en el año 2000, fundaron el ICTE:

- FEH, Federación Española de Hoteles
- ZONTUR, Agrupación Hotelera de Zonas Turísticas
- AEDAVE, Asociación Empresarial de Agencias de Viajes Españolas
- AMAVE, Asociación de Mayoristas de Agencias de Viajes Españoles
- FEAVV, Federación Española de Asociaciones de de Viajes Españolas
- FEHR, Federación Española de Hostelería
- FEECYV, Federación Española de Empresarios de Campings y Ciudades de Vacaciones
- ACTR, Asociación para la Calidad del Turismo Rural
- ATUDEM, Asociación Turística de Estaciones de Esquí y Montaña

Desde la constitución del Instituto y a medida que se han ido incorporando y desarrollando nuevos sistemas de calidad para diferentes subsectores turísticos, se han ido incorporando también sus representantes a la Junta Directiva del ICTE como miembros corporativos del Instituto.



Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

ICTE es 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 Sistemas de Calidad mediante la concesión del sello de Calidad Turística Española.
- **Promoción** de la marca Q Calidad Turística y de las empresas que la ostentan, a nivel nacional e internacional.

1 OBJETO

1.1 Este documento deroga el anterior Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos, Edición: 4 y de fecha: marzo 2006.

1.2 El presente Reglamento General establece las reglas aplicadas por el ICTE para la concesión, mantenimiento y extinción de uso de la

Marca Q CALIDAD TURÍSTICA

Para servicios turísticos certificados

1.3 La marca indicada es una marca de conformidad con las normas de servicio que el ICTE certifica.

1.4 Los servicios turísticos que la ostentan son objeto de las evaluaciones y controles descritos en el presente Reglamento. Se concederá la citada Marca cuando se haya obtenido la adecuada confianza en su conformidad con las normas, especificaciones y/o instrucciones técnicas



CALIDAD TURÍSTICA

Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

correspondientes. 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 Marca.

1.5 El certificado de conformidad emitido en aplicación del presente reglamento recibe el nombre de:

Certificado Q CALIDAD TURÍSTICA

1.6 La marca no podrá asociarse a cualquier otro tipo de marca comercial de conformidad a normas o especificaciones técnicas sin la autorización expresa del ICTE.

2 ESQUEMAS PARTICULARES DE CERTIFICACIÓN

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

2.2 Caso de existir dicho esquema particular de certificación, éste se documentará en la pertinente Instrucción o Especificación Técnica particular.

El presente Reglamento General prevalecerá sobre las Especificaciones o Instrucciones Técnicas particulares.



CALIDAD TURISTICA

Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

3 PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO

3.1 Preliminares:

El ICTE facilitará a todas las entidades turísticas que lo soliciten, por el sistema habilitado al efecto, información preliminar sobre la Marca de Calidad y sobre el Sistema de Certificación de la misma. Dicha información incluirá las tarifas correspondientes a la adhesión y los impresos (electrónicos) para solicitarla, cuota anual de uso de marca y cualquier otra información adicional de utilidad para la entidad turística.

El ICTE facilitará a todas las entidades turísticas que lo soliciten los documentos y materiales del Sistema de Calidad, tales como normas de calidad del servicio, cuestionarios de autoevaluación, especificaciones de uso de la marca, etc., por el sistema habilitado al efecto. Dichos materiales serán facturados a las tarifas vigentes del ICTE. El MAA-PRO-37-AUD-08 Procedimiento de Auditorías Multisite, se pone a disposición de aquellas organizaciones con múltiples emplazamientos que cumplan las barreras de entrada estipuladas.

3.2 Adhesión y apertura de expediente:

3.2.2 Como paso previo a la auditoría y certificación toda empresa peticionaria deberá adherirse al ICTE, lo que supondrá la apertura de expediente de la entidad turística. Ésta solicitará a través de www.calidadturistica.es la oportuna petición de adhesión, cumplimentando para ello el Impreso de Adhesión disponible y enviándolo al ICTE a través de esta misma página Web. Dicho impreso es específico para cada sector turístico y constituye el primer paso para la toma de datos de los establecimientos susceptibles de ser certificados.

3.2.3 Una vez sea abonado dicho importe, el ICTE procederá a la apertura de expediente y le serán enviadas al correo electrónico especificado en el formulario de adhesión las claves de acceso a la intranet www.calidadturistica.org. A través de esta intranet el usuario tendrá acceso a la documentación especificada en el apartado 3.1. En todo caso, el pago por adhesión y apertura de



CALIDAD TURISTICA

Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

expediente dará derecho al establecimiento al acceso de la norma y autoevaluación de su sector vigentes, aunque no a ediciones publicadas con posterioridad. No se abrirá expediente si no se ha satisfecho previamente el importe de adhesión.

3.2.4 La solicitud de adhesión no supone ningún compromiso para la entidad turística más allá del pago (cuota por apertura de expediente) que el ICTE haya establecido en cada caso. La adhesión al sistema no comporta en ningún caso la autorización para el uso de la marca, por lo que la utilización de ésta indebidamente será considerada fraudulenta, pudiendo éste emprender las medidas legales e informativas correspondientes.

3.2.5 El ICTE mantendrá abierto el expediente durante 2 años. Si transcurrido este plazo 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.

3.2.6 La empresa peticionaria nombrará un representante de la dirección (*véase datos de usuario en el formulario de adhesión*) como responsable de mantener los contactos con el ICTE para los asuntos relacionados con su certificación. Si por cualquier circunstancia el representante de la dirección cambiara, la empresa peticionaria deberá comunicarlo al ICTE.

3.2.7 El cierre de un expediente no da derecho a una entidad turística a indemnización alguna sobre el pago realizado para su apertura.

3.2.8 El cuestionario de autoevaluación es el instrumento que facilitará el ICTE para permitir a la dirección de la entidad turística un autoanálisis del grado de cumplimiento con respecto a las normas de calidad de servicio aplicables al tipo y clasificación de dicha entidad y, en su caso, la identificación de las áreas de mejora necesarias para mejorar la calidad de servicio y cumplir con dichas normas. La autoevaluación estará disponible para cada uno de los sectores en www.calidadturistica.org como documento para su impresión y como herramienta informatizada (*véase pestaña de herramientas*).



CALIDAD TURÍSTICA

Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

3.3 Solicitud de certificación por la entidad turística:

Una vez adherida, la entidad que desee obtener la certificación cursará a través de www.calidadturistica.org la oportuna petición, cumplimentando para ello el Impreso de Solicitud y enviándolo al ICTE. **El peticionario sólo deberá cursar la solicitud formal de certificación “Solicitar Certificación” cuando se presente a una primera certificación.**

Será necesario que la entidad peticionaria disponga de la preceptiva autorización para el inicio y desarrollo de su actividad.

3.4 Recepción de la solicitud de certificación y tramitación por el ICTE:

3.4.1 Una vez el ICTE reciba de la entidad turística dicha solicitud, el Instituto pondrá a disposición de la empresa peticionaria la información pertinente sobre entidades auditoras reconocidas para el subsector específico del peticionario.

3.4.2 En cualquier caso, las entidades auditoras deberán estar reconocidas y los auditores cualificados, atendiendo al procedimiento aplicable. Los criterios para el reconocimiento de empresas auditoras y la cualificación de auditores se encuentran recogidos en el **MAA-PRO-11-AUD-08** Procedimiento de Reconocimiento de Empresas Auditoras de Entidades Turísticas y en el **MAA-PRO-14-AUD-08** Procedimiento de Cualificación de Auditores de Entidades Turísticas.

3.4.3 La auditoría será realizada, previo acuerdo de fechas y condiciones entre la entidad turística y el auditor, mediante visita del auditor a la entidad, siguiendo las instrucciones y criterios de valoración indicados en el procedimiento de auditoría que le sea de aplicación y dentro de los plazos establecidos (véase **FOR-64-CER-08** Calendario de CCSs).

3.4.4 El calendario de certificación anual estará disponible en www.calidadturistica.org para consulta.



CALIDAD TURISTICA

Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

3.4.5 Como resultado de la auditoría, el auditor emitirá el correspondiente informe que, además de la valoración (puntos), incluirá las desviaciones que se hubieran encontrado durante la visita de auditoría. (*Véase procedimientos de auditoría que sean de aplicación en cada caso*).

3.4.6 La empresa turística será la responsable de acceder al informe de auditoría, que se encontrará disponible en la intranet del ICTE y si procediera, de la elaboración del plan de acciones correctivas sin aviso previo por parte del Instituto.

3.4.7 En el caso de que se hubieran detectado no conformidades, la dirección de la entidad turística deberá preparar y enviar al ICTE a través de la intranet un Plan de Acción Correctiva (PAC) que contendrá las actividades realizadas por la entidad para corregir dichas desviaciones y adecuar los servicios a los requisitos de las Normas. Para la elaboración de dicho Plan, el ICTE pondrá a disposición de la empresa turística las **MCE-GUI-48-CER-07** Directrices para la Elaboración de un Plan de Acción Correctiva (PAC), junto con la plantilla para su presentación.

3.4.8 Como regla general se establecerá un plazo de 15 días para la presentación de acciones correctivas. En auditorías iniciales (certificación) este plazo podrá ser ampliado hasta cuatro meses.

3.4.9 Las acciones correctivas, una vez recibidas, serán revisadas por la Secretaría del Comité, que las pondrá a disposición del Comité de Certificación Sectorial para su estudio una vez se encuentren completas, según se establece en el documento **MCE-GUI-48-CER-07** Directrices para la elaboración del Plan de Acciones Correctivas, apartado “Lugar, forma y plazo de presentación del PAC”.



CALIDAD TURISTICA

Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

3.5 Evaluación:

El CCS analizará el informe de auditoría y el Plan de Acciones Correctivas, conforme a lo dispuesto en el **MCE-REG-02-CER-07** Reglamento de los Comités de Certificación Sectoriales (CCS) y en el apartado “Acuerdos” de este Reglamento.

3.6 Acuerdos:

3.6.1 A la vista de los datos e informes recopilados durante el proceso de tramitación del expediente de la empresa peticionaria, el Comité de Certificación Sectorial adoptará alguno de los siguientes acuerdos:

- conceder el Certificado
- denegar la concesión del Certificado

a. Concesión del Certificado, para todas aquellas entidades turísticas cuya auditoría haya sido globalmente satisfactoria. La concesión podrá ser condicionada a algún tipo de requerimiento posterior.

b. Denegación del Certificado, para aquellas entidades turísticas cuya auditoría haya sido no satisfactoria por cualquiera de los siguientes motivos:

➤ Detección de no conformidades críticas ante las que la entidad turística no presente Plan de Acciones Correctivas o éste sea insuficiente.

➤ Detección de un excesivo número de no conformidades (aunque no se trate de requisitos críticos) que evidencien una falta de implantación del sistema de calidad o una actitud de relajación en la empresa respecto al cumplimiento de la totalidad de la Norma de Calidad, especialmente cuando la entidad turística no presente Plan de Acción Correctiva alguno o éste sea insuficiente respecto a las necesidades de mejora detectadas durante la auditoría.



Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

➤ Detección de no conformidades que, aún siendo de carácter no crítico, hayan sido detectadas de forma reiterada durante las últimas auditorías a las que se ha sometido la empresa peticionaria.

No obstante lo anterior, el Comité podrá resolver posponer la decisión y solicitar, a tenor de los resultados obtenidos en el informe de auditoría:

- Acciones correctivas complementarias
- Una auditoría extraordinaria

En este caso, el expediente será puesto, de nuevo, a disposición del CCS una vez se realicen las acciones propuestas por el CCS.

En caso de que no se produzca la concesión se indicarán las razones que motivaron dicha decisión. La denegación de la Marca supondrá en todo caso el inicio del proceso.

Excepcionalmente el CCS podrá acordar la *suspensión temporal* del uso de Marca a establecimientos que ostenten la certificación. En estos casos, el CCS establecerá las condiciones bajo las cuales se levantará la suspensión, incluido el plazo. Por regla general, la suspensión no abarcará un período mayor a seis meses. En caso de no poder cumplir con los condicionantes establecidos por el Comité y una vez expirado el plazo, se procederá a la retirada definitiva del certificado.

3.6.2 Una vez concedida la Marca pero previo a la emisión del Certificado, la empresa licenciataria firmará un contrato con el ICTE donde se especificarán:

- Los compromisos adquiridos por el licenciatario con motivo de la concesión.
- Subsector turístico al que pertenece el licenciatario.



CALIDAD TURISTICA

Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

3.6.3 Mediante la firma de este contrato el ICTE concede a la empresa licenciataria la autorización de uso de la Marca para los servicios definidos en el alcance. El licenciatario no podrá en ningún caso transferir o ceder el uso de dicha licencia a terceros.

El periodo de vigencia del Certificado vendrá definido en el correspondiente contrato de Licencia de Uso de la Marca y en todo caso deberá atenderse al apartado “Renovación y cese de la validez del certificado”. En ningún caso excederá de los 3 años.

3.6.4 La licencia de uso de la Marca no exime en ningún caso de las garantías y responsabilidades que corresponden a la empresa conforme a la legislación vigente.

4 MANTENIMIENTO DEL CERTIFICADO

4.1 Actividades de seguimiento:

Durante el período de validez del Certificado y al menos una vez al año, el ICTE:

- Comprobará el sistema de la calidad aplicado para la prestación del servicio al que se refiere la solicitud;
- Inspeccionará el servicio.

Los resultados de las auditorías de seguimiento se reflejarán en los correspondientes informes de las tareas realizadas y se seguirá el mismo procedimiento que para la auditoría de obtención y renovación de la Marca.



CALIDAD TURISTICA

Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

4.2 Evaluación:

El CCS analizará el informe de auditoría con el fin de comprobar si la entidad turística cumple o no con lo establecido en la Norma bajo la cual se audita, con el fin de mantener el Certificado.

El CCS podrá acordar la realización de controles extraordinarios con el fin de comprobar la implantación 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”, el CCS emitirá dictamen al respecto, que deberá ser tramitado por los servicios técnicos del ICTE y comunicado a la entidad turística.

5 RENOVACIÓN Y CESE DE LA VALIDEZ DEL CERTIFICADO

El certificado se renovará por períodos consecutivos de tiempo iguales a los indicados en el **FOR-47-DOC-07** Contrato de Licencia de Uso de la Marca, salvo que hubiera sido anulado.

El certificado puede anularse por cualquiera de las siguientes causas:

- Que las condiciones bajo las que se concedió el Certificado dejen de darse.
- Cuando se produzca una sanción grave.
- Cuando la empresa renuncie expresamente al certificado.
- Cuando realicen un uso abusivo o fraudulento de la Marca.

En caso de existencia de reclamaciones reiteradas por parte de clientes hacia una empresa licenciataria, el ICTE se reserva el derecho a realizar inspecciones no rutinarias a un establecimiento certificado y a acordar la suspensión temporal cautelar de la Marca (véase apartado de “Reclamaciones”).



Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

6 REGISTRO

El ICTE mantendrá un Registro, cuya finalidad es dar a conocer públicamente la concesión y vigencia del Certificado para los servicios suministrados por las empresas licenciatarias inscritas en él. El Registro se encontrará a disposición pública.

7 MARCA Q CALIDAD TURÍSTICA

7.1 La Marca es gestionada en exclusiva por el ICTE y se encuentra dada de alta en el Registro de la Oficina Española de Patentes y Marcas. Esta marca puede ser objeto de registro en otros países para asegurar su protección en ellos.

7.2 Que un establecimiento ostente la Marca atestigua que la empresa licenciataria ha sido inscrita en el registro del ICTE.

7.3. El logotipo de la Marca Q CALIDAD TURÍSTICA se reproduce en el Anexo A.

8 USO DE LA MARCA

Sólo las empresas licenciatarias (para las que el ICTE ha acordado su CONCESIÓN) están autorizadas a utilizar la Marca. Su uso está sujeto a las condiciones especificadas a continuación:

8.1 La Marca debe reproducirse de forma homotética con el logotipo reproducido en el Anexo A, en los colores y tipos de letra indicados.

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



Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

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

8.4 La empresa licenciataria no puede hacer uso de la Marca desde el momento en que:

- Caduque el período de validez del Certificado que dio lugar a la licencia.
- El ICTE comunique la suspensión temporal o la retirada definitiva del Certificado.

9 COMPROMISOS

Además de cumplir con los requisitos establecidos en este Reglamento y en el **FOR-47-DOC-07** Contrato de Licencia de Uso de la Marca, la empresa licenciataria está obligada a:

9.1 Cumplir las especificaciones contenidas en las normas y demás condiciones establecidas en las Instrucciones y/o Especificaciones Técnicas particulares –si las hubiere– mientras el Certificado esté en vigor e informar al ICTE en el caso de que se detecte algún incumplimiento de las mencionadas condiciones.

9.2 Permitir a los servicios técnicos del ICTE el acceso a los documentos relacionados con el servicio certificado, así como a las instalaciones donde se realicen actividades relacionadas con el servicio objeto de la concesión. La dirección de la empresa 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.

9.3 Informar a los servicios técnicos del ICTE de todos aquellos hechos que se consideren relevantes para la evaluación del Sistema de la Calidad o de la conformidad del servicio y a facilitar en todo momento su trabajo.



CALIDAD TURISTICA

Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

9.4 Efectuar los pagos correspondientes a los gastos derivados de la auditoría y certificación.

9.5 Comunicar por escrito a los servicios técnicos del ICTE:

— Todas las modificaciones que realice en su sistema de la calidad y que puedan afectar a la conformidad del servicio (cambios en la categoría de la entidad turística, reducciones significativas de plantilla, etc.)

— Las modificaciones del servicio.

— 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.

— 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 empresa licenciataria, con el fin de decidir sobre el mantenimiento del Certificado.

9.6 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.

9.7 En el caso de retirada del Certificado la empresa licenciataria se compromete a:

— Devolver el original del Certificado a ICTE, así como de la placa/s publicitaria/s.

— No utilizar copias o reproducciones de dicho Certificado.

— Retirar de su documentación pública cualquier referencia posible a la certificación o a la Marca.



CALIDAD TURISTICA

Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

10 SANCIONES

10.1 El incumplimiento por parte de la empresa licenciataria del presente Reglamento o del **FOR-47-DOC-07** Contrato de Licencia de Uso de la Marca puede ser objeto de toma de medidas cautelares.

10.2 El Comité puede proponer la imposición de sanciones. El CCS comunicará al afectado y a los servicios técnicos del ICTE su intención de hacerlo y asegurará al primero la oportunidad de ser oído. El afectado tiene un plazo de 30 días desde la recepción de la comunicación para solicitar ser oído por el Comité de Recurso, Reclamación y Litigio (véase **MCE-PRO-05-CER-07** Procedimiento de Recurso, Reclamación y Litigio).

10.3 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 temporal cautelar hasta que el CCS emita el correspondiente dictamen y se pueda adoptar un acuerdo definitivo.

10.4 Las medidas adoptadas se comunicarán por escrito a la empresa licenciataria.

10.5 En caso de retirada de Marca 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.

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



CALIDAD TURISTICA

Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

11 RECURSOS

El peticionario o licenciatario 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. La interposición del escrito razonado no interrumpe la aplicación del acuerdo adoptado.

12 PROCEDIMIENTO DE RECURSO

El Comité creado para tal efecto, atendiendo al **MCE-PRO-05-CER-07** Procedimiento de Recurso, Reclamación y Litigio vigente, actuará como órgano de recurso al que podrán apelar los afectados por decisiones tomadas tanto por otros órganos técnicos (ICTE/CCS) como por la estructura funcional del ICTE.

En todo caso aplicará aquello especificado en el **MCE-PRO-05-CER-07** Procedimiento de Recurso, Reclamación y Litigio.

13 RECLAMACIONES

13.1 Las reclamaciones acerca de un servicio certificado deberán ser dirigidas por escrito a los servicios técnicos del ICTE.



Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

13.2 A la recepción de las reclamaciones, el ICTE solicitará de la empresa licenciataria que inicie una investigación sobre la naturaleza de las causas de las no conformidades que pudieran producirla y velará por que la reclamación sea tratada en un tiempo razonable.

13.3 El ICTE se reserva el derecho de realizar una investigación independiente como resultado de una reclamación recibida, para lo que el reclamante deberá depositar una fianza que cubra los gastos previstos.

13.4 Si se encontrara que una reclamación está fundada, el ICTE podrá solicitar del titular la aplicación de acciones correctivas apropiadas o adoptar una de las sanciones según el apartado “Sanciones” de este Reglamento.

14 RENUNCIA AL CERTIFICADO

La empresa 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.

El **MCE-PRO-03-CER-07** Procedimiento de Retirada de la Marca dispondrá las medidas que hayan de adoptarse en cada caso para garantizar el uso controlado de la Marca.

15 CONFIDENCIALIDAD

15.1 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.



CALIDAD TURISTICA

Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

15.2 El ICTE puede mostrar, no obstante, el contenido de sus archivos a los organismos de acreditación 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.

16 PUBLICIDAD

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

16.2 El ICTE podrá dar publicidad de aquellas suspensiones temporales de los Certificados que se produzcan. Asimismo el ICTE hará públicas las retiradas de Marca.

17 USO ABUSIVO DE LA MARCA

17.1 Definiciones:

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

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



Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

17.2 Acción judicial:

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

18 CONDICIONES ECONÓMICAS

18.1 El ICTE establecerá y publicará anualmente las tarifas aplicables a la licencia de Uso de Marca, adhesión y otros.

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

19 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.

20 MODIFICACIONES

Toda modificación del presente Reglamento o de las Instrucciones y/o Especificaciones Técnicas si las hubiere, se comunicará por escrito a las empresas peticionarias y a las empresas



Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

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”.

21 REFERENCIAS GENERALES

21.1 Documentos

- Normas de Calidad de Servicio sectoriales (véase **FOR-40-NOM-07** Listado de Normas Vigentes).
- **MCE-PRO-03-CER-07** Procedimiento de Retirada de la Marca.
- **MCE-PRO-05-CER-07** Procedimiento de Recurso, Reclamación y Litigio.
- **MAA-PRO-11-AUD-08** Procedimiento de Reconocimiento de Empresas Auditoras de Entidades Turísticas.
- **MAA-PRO-09-AUD-08** Procedimiento de Auditoría de Entidades Turísticas.
- **MAA-PRO-14-AUD-08** Procedimiento de Cualificación de Auditores de Entidades Turísticas.
- **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 vigentes.

21.2 Formatos:

- **FOR-47-DOC-07** Contrato de Licencia de Uso de la Marca

22 DEFINICIONES:

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



Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

- **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.
- **Empresa:** Entidad legal o grupo identificable en cualquiera de sus formas jurídicas legalmente reconocidas.
- **Empresa peticionaria, peticionario:** Empresa que solicita la certificación de los servicios turísticos que suministra y su subsecuente inscripción en el Registro del ICTE.
- **Empresa licenciataria, licenciataria:** Empresa a la que el ICTE ha concedido el Certificado y la licencia de uso de la Marca.
- **Servicio:** El resultado generado por actividades en la interfaz entre el suministrador y el cliente y por actividades internas del suministrador, para satisfacer las necesidades del cliente.

23 ANEXOS

- ANEXO A: Marca ICTE Q de Servicio Turístico Certificado



CALIDAD TURISTICA

Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

ANEXO A

MARCA ICTE Q DE SERVICIO TURÍSTICO CERTIFICADO





Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

COLORES

1. El Símbolo

El Símbolo de Calidad Turística representa la Q de Quality (calidad) inscrita en un cuadrado.

Estos trazos se representan en los colores:

Pantone 072 C.

Pantone 877 C. (Plata)



2. El logotipo

El Logotipo de Calidad Turística representa la Q de Quality (calidad), e incluye unas tipografías específicas que se caracterizan como propias de la Marca



Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09



3. La Denominación

La denominación «Calidad Turística» se expresa en la tipografía: Weiss regular. Color Negro.

Bajo ninguna interpretación podrá expresarse en otra tipografía, ni otro color.

CALIDAD TURISTICA

4. Uso conjunto de Logotipo y Denominación

La Denominación acompaña al Logotipo: No es normativo efectuar cambio entre los elementos ni variar proporciones.



Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

5. Colores principales

Pantone 072 C.

Pantone 877 C. (Plata)

Blanco y Negro.

(Hay que tener en cuenta que el Blanco es considerado como color)

6. Logotipo en Cuatricromía

El logotipo en color se expresa en los siguientes porcentajes de cuatricromía:

Pantone 072 C. – Cian 100%

Magenta 79%

Amarillo 0%

Negro 20%

Pantone 877 C. – Cian 5%

Magenta 3%

Amarillo 0%

Negro 20%

TAMAÑO

Tamaño mínimo

No podrá expresarse a un tamaño no inferior a 20 mm



CALIDAD TURISTICA

Instituto para la Calidad Turística Española

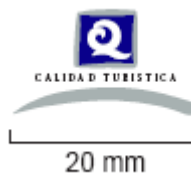
Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09



TIPO DE LETRA

Se normaliza como tipografía principal la Weiss regular. No es normativo el uso de cualquier otra tipografía o variante de la propuesta.

Weiss regular

abcdefghijklmnopqrstuvwxy z
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
0123456789
¡!#\$%&*()_+ - = ° ~ : " ; ? Ç ^ ` ; ' , . ç

USO DE LA PLACA:

Podrá ser añadido un fondo-papel blanco. En ningún caso se podrán utilizar un fondo- papel en otro color.

CONTRATO DE LICENCIA DE USO DE LA MARCA:

En todo caso, se atenderá a las especificaciones establecidas en el contrato de Licencia de Uso de la Marca firmado por el licenciatario.



CALIDAD TURISTICA

Instituto para la Calidad Turística Española

Reglamento General para la Certificación de Servicios Turísticos

MCE-REG-01-CER-07

Ed: 1

Rev: 3

Fecha: ago-09

24 CONTROL DE CAMBIOS:

Edición	Nº de Revisión	Fecha	Control de Cambios/ Modificaciones
1	0	oct-07	Nueva Creación
1	1	mar-08	Cambios: 1. Se han actualizado los códigos a los documentos que hacen referencia, por mejoras en la implantación. 2. En el apdo. 3.1 <i>antes</i> Procedimiento de Uso de la Marca <i>ahora</i> , Especificaciones de Uso de la Marca (véase apdo. 9 y Anexo A).
1	2	Jul-08	Actualización de cuadro de Responsables de elaboración, revisión de documentos del sistema de calidad.
2	3	ago-09	Cambios: 1. Se elimina el apartado “4. informes de verificación de conformidad”. Renumeración del documento. 2. Se realiza referencia cruzada al MAA-PRO-37-AUD-08 Procedimiento de Multisite. 3. Se revisan los apartados 3.3., 3.6. Nuevos apartados 3.4.8 y 3.4.9.