



Instituto para la Calidad Turística Española

Anexo 2: Gestión de la imparcialidad, independencia e integridad (en cumplimiento de la NT-17)

FOR-74-CER-09

Ed: 1

Rev: 0

Fecha: nov-09

Gestión de la imparcialidad, independencia e integridad respecto a las actividades de consultoría y auditoría:

El ICTE, con el fin de garantizar la independencia, imparcialidad e integridad y los potenciales conflictos de intereses en los procesos de auditoría y certificación, establece dentro de las políticas generales del Instituto unas reglas generales de actuación:

1. En las relaciones con clientes o posibles clientes, ningún auditor, delegación territorial o personal del ICTE hará comentario alguno que pudiese sugerir a éstos que la certificación sería más sencilla, fácil o menos costosa si se contratasen determinados servicios de consultoría.
2. El personal auditor no podrá participar en el proceso de auditoría de una organización si ha tomado parte en alguna actividad de consultoría o ha mantenido relación laboral con la entidad turística a certificar en los dos años previos a la fecha de su realización.
3. Las delegaciones que, por su naturaleza, publiquen concursos públicos para la adjudicación de trabajos de implantación o asesoría encaminada a la obtención de la Marca Q Calidad Turística deberán comunicarlo por escrito al ICTE, junto con el nombre de la/s entidad/es adjudicataria/s.
4. Los delegados ICTE no podrán ejercer labores de asesoría encaminadas a la obtención de la Marca Q Calidad Turística en ninguna organización, dentro o fuera de su ámbito de actuación.
5. Los delegados ICTE no podrán ejercer como auditores de organizaciones peticionarias de la Marca Q Calidad Turística en su ámbito de actuación o fuera de éste.
6. Las delegaciones ICTE no podrán optar a una certificación en caso de ser objeto del alcance de alguna de las normas UNE o Q de Servicios Turísticos certificables por el ICTE.
7. Una organización certificada con la Q de Calidad no podrá constituirse como delegación.
8. Los vocales de un CCS no podrán pronunciarse sobre aquellas entidades turísticas con las que pudieran estar relacionados. Se entenderá que un vocal de CCS se encuentra relacionado con una entidad turística en los siguientes casos:
 - Cuando el vocal del CCS se encuentre vinculado laboralmente con la entidad turística evaluada.
 - Cuando el vocal del CCS sea el representante en el mismo de una administración pública autonómica y deba emitir resolución sobre expedientes de la misma Comunidad Autónoma.

En ambos casos procederá la abstención.



Instituto para la Calidad Turística Española

Anexo 2: Gestión de la imparcialidad, independencia e integridad (en cumplimiento de la NT-17)

FOR-74-CER-09

Ed: 1

Rev: 0

Fecha: nov-09

11. Cualquier persona de ICTE, entidad auditora, etc., que detecte presiones de cualquier tipo que considere que pueden influir negativamente (riesgo de parcialidad, etc.) en el resultado de los procesos de auditoría y certificación deberá comunicarlo al ICTE para su tratamiento en el Comité de Imparcialidad, si se considerase oportuno.
12. Todo el personal del ICTE, así como los miembros de los comités de certificación sectoriales, comité de recurso, comité de imparcialidad, empresas auditoras homologadas y delegaciones, deben conocer los criterios aquí expuestos. Igualmente se comprometen a mantener la confidencialidad¹ de toda la información que no siendo de dominio público, conociesen en el desempeño de sus funciones para ICTE, dentro de su ámbito de actuación.
13. El ICTE divulgará las funciones atribuidas a las delegaciones territoriales y especialmente la no intervención de éstas en el proceso técnico de auditoría y certificación de la Marca Q Calidad Turística.
14. El personal involucrado en el proceso de auditoría y certificación deberá declarar cualquier circunstancia que pudiese generar un conflicto de intereses con la organización a auditar.
15. El ICTE divulgará la existencia del Comité de Imparcialidad, cuyo objeto es el aseguramiento de la independencia, integridad e imparcialidad en el proceso de auditoría y certificación del ICTE. En caso de detectarse riesgos que pudieran afectar al correcto desarrollo del proceso de auditoría y certificación, se elevaría propuesta de estudio del caso en cuestión al Comité de Imparcialidad, para su evaluación.
16. El personal del ICTE, delegaciones territoriales, empresas auditoras y otros colaboradores no deberán actuar de forma que pudiera perjudicar la reputación y/o credibilidad del Instituto.

La información contenida en este documento está disponible a título informativo y debe ser conocido por miembros CCS, CR, CI, CEA, Delegaciones ICTE, empresas auditoras, auditores cualificados, personal ICTE SSCC.

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

¹ Compromiso de confidencialidad CCS, CR y CI, Compromiso de Confidencialidad para personal del ICTE, Convenios delegaciones territoriales, Convenios empresas auditoras homologadas.