

1. Objetivo.

Este procedimiento establece las reglas para el uso de la Marca de Certificación de sistemas de gestión, de la Marca de certificación de productos o servicios de CQR SAS (En adelante CQR). Este procedimiento indica los elementos visuales que deben ser considerados en el uso de la Marca Certificación y las correspondientes condiciones de uso. La presente guía provee las indicaciones para el correcto uso de la Marca en la Certificación.

2. Definiciones.

Alcance

- Marca de Conformidad de Tercera Parte.** Marca protegida, emitida por un organismo que realiza la evaluación de la conformidad de tercera parte, que indica que el objeto de evaluación de la conformidad (sistema de gestión) se encuentra conforme con los requisitos establecidos.
- Marca Protegida:** Una marca protegida es una marca que tiene una protección legal contra un uso no autorizado.
- Organismo de Acreditación.** Persona jurídica que otorga la legitimación al Organismo de Certificación a través del cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa ISO/IEC 17021 e ISO/IEC 17065
- Marca de Acreditación.** Los elementos visuales del Cuerpo de Acreditación conceden la acreditación al cuerpo de certificación para el uso de la norma si aplica.
- Auditor.** Personal de CQR que efectúa auditorías de tercera parte, siendo un empleado o un sub-contratista de esta.
- Certificado.** El certificado de conformidad y los documentos adjuntos expedidos por el organismo de certificación especifican el alcance de la certificación del cliente.
- Cliente.** Organización receptora de los servicios de evaluación de la conformidad bajo estándares de sistemas de gestión y/o normativos de aplicados a productos y servicios con fines de certificación.
- Cliente certificado.** Organización cuyo sistema de gestión/ producto y/o servicio ha sido certificado.
- Medios de Comunicación.** Anuncios publicitarios tales como: propagandas, anuncios, carteles, propagandas de televisión, videos promocionales, páginas WEB, folletos, anuncios al aire libre (carteles y señales.)
- Contrato.** Relación contractual escrita entre el cliente y el Organismo de Certificación.
- Propietario de la Marca de Certificación.** CQR es dueño de la Marca de Certificación y mantiene los derechos legales sobre la misma
- Emisor de una Marca de Certificación:** Organismo que otorga el derecho a utilizar una marca de certificación.
- Uso inapropiado.** Cualquier uso que infrinja las reglas presentes, incluyendo imitaciones o falsificaciones de la Marca de Certificación.
- Norma.** Conjunto de requerimientos establecidos en un documento publicado por una entidad internacional (ISO) o nacional.

3. Procedimiento para el Uso de la Marca de Certificación

3.1 Introducción

Las reglas y principios descritos en este procedimiento rigen el uso de la Marca de Certificación que los clientes están autorizados a utilizar. Entre otros, estas reglas permiten asegurar la trazabilidad correspondiente, mitigar los riesgos por declaraciones ambiguas de la marca o el texto que la acompaña, respecto a la empresa, producto y/o servicio que ha sido certificado y que CQR ha sido el organismo que ha otorgado la certificación.

La Marca de Certificación es una representación gráfica de conformidad, que hace referencia al cumplimiento sobre una normativa específica de Sistemas de Gestión de productos o servicios. Las pautas establecidas en este

procedimiento se encuentran en línea con lo requerido por las normativas ISO/IEC 17030, ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC17065.

Al utilizar la Marca de Certificación de CQR, el Cliente puede demostrar su conformidad con los requisitos establecidos en las normativas de Sistemas de Gestión, y en las normativas aplicables al (los) producto (s) o servicios.

3.2 Uso de la Marca De Certificación del Sistema

El cliente certificado acuerda y se compromete a:

- Cumplir los requisitos establecidos por CQR, al momento que el Cliente Certificado refiera el estado de su certificación en los medios de comunicación, tales como internet, folletos o publicidad, u otros documentos;
- Utilizar la Marca de Certificación de la manera aquí prescrita;
- Utilizar la Marca de Certificación de sistemas de gestión sólo en relación con su alcance de la certificación, esto significa que la Marca de Certificación siempre debe incluir en la parte baja del mismo la transcripción del Alcance certificado o en su defecto el número del certificado;
- Utilizar la marca de certificación de sistemas de gestión exclusivamente en las instalaciones y sitios expresamente cubiertos por la certificación otorgada. Cualquier uso no autorizado será considerado como una infracción del Contrato entre el Cliente certificado y CQR, generándose el derecho de poder dar por terminada la relación contractual.
- La Marca de certificación de sistemas de gestión, no debe ser utilizada sobre un producto o un embalaje de producto ni de ninguna otra manera que se pueda interpretar como una indicación de la conformidad de producto. Se considera embalaje del producto a aquel que se puede retirar sin que se desintegre ni dañe el producto. La información que acompaña al producto se considera disponible de forma separada, o separable fácilmente. Las etiquetas o placas de identificación se consideran como partes del producto. La declaración de ninguna manera debe dar a entender que el producto, proceso o servicio está certificado por este medio
- Utilizar la Marca de Certificación de productos o servicios sólo en relación con su alcance de la certificación, esto significa que la Marca de Certificación siempre debe incluir el nombre del producto/servicio certificado, el alcance normativo bajo el cual fue evaluado y certificado el producto/servicio, el nombre del organismo de certificación, el nombre del organismo acreditador y en la parte baja del mismo la transcripción de el número del certificado;
- Toda declaración realizada por el cliente sobre el sistema de gestión certificado debe incluir:
 - La identificación (por ejemplo, marca o nombre) del cliente certificado.
 - El tipo de sistema de gestión certificado (por ejemplo, de calidad, ambiental) y la norma aplicable.
 - El organismo de certificación que emite el certificado.
- Toda declaración realizada por el cliente sobre el producto/servicio certificado debe incluir: (Ley 1480 de 2011)
 - La identificación (por ejemplo, marca o nombre) del cliente certificado.

- El tipo de sistema de gestión certificado (por ejemplo, de calidad, ambiental) y la norma aplicable.
- El producto o el servicio certificado y la norma bajo el cual fue evaluado y certificado.
- El organismo de certificación que emite el certificado.
- El organismo acreditador.
- La información en el producto debe estar como mínimo en español y cumplir con lo requerido en estatuto general del consumidor Ley 1480 del 2011, artículo 73

- i) En cualquier caso, el Cliente debe asegurarse que sus anuncios y material publicitario no creen confusión o de alguna manera engañen a terceros respecto a lo que ampara los sistemas de gestión, productos/servicios certificados y no certificados
- j) No podrá usar el Certificado o la Marca de Certificación en sitios físicos o productos/servicios no cubiertos por la certificación, incluyendo páginas web u otros medios de comunicación. Cuando la compañía tenga algún sitio o productos/servicios no cubiertos por el certificado, la publicidad impresa, electrónica o en páginas web deberá indicar clara y expresamente en cuales sitios la certificación fue concedida.
- k) En organizaciones de servicios donde un informe representa el producto –certificados/reportes de ensayos, calibraciones, inspecciones- la Marca de Certificación no podrá estar impresa sobre tales informes escritos, ya sea en papel o en archivos digitales.
- l) Se puede utilizar la Marca de Certificación **de sistemas de gestión** en objetos promocionales, de ventas y documentos comerciales, contractuales, membretes, tarjetas, facturas, considerando lo expuesto en apartados anteriores; Se puede utilizar la Marca de Certificación en el sitio web, considerando que la Marca de Certificación de CQR debe estar vinculada al sitio web de CQR, refiriendo claramente la normativa y el alcance certificado.
- m) Ni durante el periodo de validez del Certificado ni posterior a la expiración de la certificación, el cliente certificado podrá hacer uso de alguna imitación de la Marca de Certificación.
- n) En los casos de suspensión, cancelación o finalización del ciclo de certificación, sin que se haya llevado a cabo la correspondiente renovación del certificado, el cliente certificado deberá de forma inmediata discontinuar el uso del Certificado y Marca de Certificación o restringir cualquier referencia de que se encuentra certificado.
- o) En caso de adquisición o fusión del cliente certificado, es requerido que CQR otorgue un permiso por escrito para la continuación del uso de la Marca de Certificación.
- p) No utilizar su certificación o Marca de Certificación de forma que pudiera desprestigiar a CQR y/o el sistema de certificación, perdiéndose por esta situación la confianza del público.
- q) Cuando se hayan efectuado cambios en el Alcance de Certificación, el Cliente Certificado deberá modificar toda publicidad, hasta que esta haya complementado los relevamientos necesarios y actualizado sus declaraciones, de tal forma, que la nueva publicidad y uso de la Marca de Certificación y Certificado sean congruentes con su nuevo Alcance de Certificación.

4. Control y Seguimiento

CQR verificará durante el periodo total de la validez de la certificación el uso de Certificados y Marcas de Certificación; estas actividades se realizarán durante las visitas de auditoría subsecuentes. En caso de cualquier controversia, derivada sobre el uso del Certificado y Marcas de Certificación, CQR podrá requerir al cliente certificado información pertinente sobre el uso de los mismos, así como de los controles que este ha establecido para el apropiado cumplimiento de este procedimiento.

5. Sanciones

En caso del uso impropio de la Marca de Certificación, CQR notificará al cliente el uso indebido, requiriendo al mismo la corrección inmediata y el establecimiento de un plan de acciones correctivas. Si el cliente certificado no da cumplimiento a esta solicitud, se procederá con el proceso de Suspensión de la Certificación.

En su caso, el cliente certificado puede apelar esta decisión, activando el procedimiento de apelación publicado en la página de web de CQR o bien solicitándolo expresamente. CQR atenderá dicha Apelación, conforme al correspondiente procedimiento.

En caso de que se registre algún uso inapropiado de la Marca de Certificación, que afecte la imagen y reputación de CQR –cualquier referencia engañosa hecha por el cliente certificado – este debe de estar consciente que lo anterior podría generar desde el Retiro de su Certificación, la publicación de la correspondiente infracción, una solicitud de resarcimiento del daño que pudiera haberse generado, hasta la incorporación de acciones legales.

CQR tomará acciones adecuadas, con cargo al Cliente, para ocuparse de referencias incorrectas o engañosas a la Certificación o uso de Certificados y marcas de Certificación. Estas incluyen la suspensión o retiro del Certificado, acción legal y/o publicación de la infracción.

En caso de retiro del certificado, todos los derechos de uso del mismo cesan inmediatamente, quedando obligada la organización a suspender toda publicidad relativa a la misma, el retiro o suspensión del certificado implica la renuncia por parte de la organización, a cualquier acción legal contra CQR.

6. Renuncia o Suspensión

El cliente certificado puede renunciar o solicitar la suspensión temporal de la Marca de Certificación y su Certificado. Para estos propósitos, el cliente certificado dará aviso por escrito a CQR, debiendo realizar los cambios respectivos. Basado en esta información, CQR informará al cliente certificado sobre los términos y condiciones para la terminación temporaria o definitiva del uso de la Marca de Certificación y del Certificado.

7. Confidencialidad

Al menos que CQR acuerde de forma diferente, el cliente certificado mantendrá la confidencialidad sobre todos los documentos proporcionados por CQR.

8. Cambios en las Reglas sobre el Uso de la Marca de Certificación

CQR se reserva el derecho de modificar las reglas aquí establecidas, en cualquier momento, dando notificación previa a los clientes certificados, referente a los cambios realizados, en el entendido de que el cliente certificado deberá realizar los cambios en cuestión a la brevedad posible.

9. Diseño

9.1 Elementos esenciales de la Marca de Certificación

A continuación, se describen los elementos esenciales que deben considerarse para el Uso de la Marca de Certificación.

Marca de certificación de sistemas de gestión



Marca de certificación de productos/servicios



- a) **Forma:** Rectángulo redondeado conteniendo los elementos de la marca; abierto en el lado izquierdo en la barra mediana de la letra “E”. El pantone del color gris está referido en la sección (§) 9.3.
- b) **CQR.** El logo de CQR es el símbolo corporativo de la compañía. **CQR™** es una marca registrada protegida/registrada y no puede ser reproducida, copiada o ser utilizada por otros individuos diferentes del cliente certificado, por ninguna razón.
- c) **Legenda:** Define el propósito de la Marca de Certificación: Compañía / Entidad/ Producto / servicio Certificada/o. El tipo de fuente de la letra es, Eurostyle (Eurostile) y puede emplearse en azul oscuro o negro. Sección (§) 9.3.
- d) **Título:** Especifica el estándar auditado y certificado; ej.: ISO 9001, ISO 14001, HACCP, OHSAS 18001; RETIE, ETC el tipo de fuente de la letra es, Eurostyle (Eurostile) y puede emplearse en azul oscuro o negro Sección (§) 9.3.
- e) **Subtítulo:** Indica la versión de la normativa con la cual se efectuaron las actividades de auditoría y certificación. en azul oscuro o negro. En marcas de certificación de productos/servicios debe indicarse el numeral evaluado del estándar normativo bajo el cual se certificó el producto/servicio
- f) **Alcance certificado**
 En la parte baja de la Marca de Certificación de sistemas de gestión debe estar impreso, en tipo de fuente Arial, el Alcance de la certificación otorgada o bien el Número del Certificado otorgado.
 En la parte baja de la Marca de Certificación de productos o servicios debe estar impreso, en tipo de fuente Arial, el Número del Certificado otorgado y es esquema de certificación según la información contenida en el certificado)

Bajo la marca de certificación de productos/ servicios CQR, (nombre de quien otorga el certificado) deberá inscribirse el nombre del ente acreditador y el código de acreditación de CQR

Desde un punto de vista visual y de comunicación, la Marca de Certificación es una unidad íntegra formada por los elementos antes descritos y por lo tanto no puede ser dividida bajo ninguna circunstancia. Si por alguna razón así se requiriera, la Marca de Certificación puede contener elementos complementarios, de acuerdo a los que a continuación se establece:

9.2 Tamaños

No hay tamaños máximos ni mínimos prescritos, sin embargo, se deberá considerar que las dimensiones de la marca pueden ser tan grandes o pequeñas, siempre y cuando la información referida en la misma se mantenga legibles; se debe mantener una medida fija constante en el tamaño de la marca entre la altura vertical y la anchura horizontal de 36 por 100.

9.3 Colores.

Para la Paleta de colores a Utilizar reférase al ANEXO I al final del documento.
 El fondo de la Marca de Certificación puede ser de color oscuro intenso o blanco con un alto contraste, permitiéndose invertir el negro por blanco (en alto contraste, sin gradación) y el blanco por negro; el color gris se debe mantener como se ha definido previamente.

9.4 Alcance ó Número de Certificado





Certificado CPC XXX-XXX-XX
 Esquema XX

Fuente: Arial

Tamaño: 7 pt

9.5 Ejemplos de Diseños



Alcance de Certificación ó Número de Certificado



Alcance de Certificación ó Número de Certificado



Alcance de Certificación ó Número de Certificado

9.6 Área de Protección

Con el fin de preservar la integridad y asegurar la legibilidad de la Marca de Certificación, deberá mantenerse un espacio alrededor de la misma de un equivalente de 1/3 de su altura.

9.7 Combinación con otros Logos

Cuando la Marca de Certificación es combinada con otros elementos o logos, el tamaño de la misma debe ser razonablemente semejante a los otros elementos.

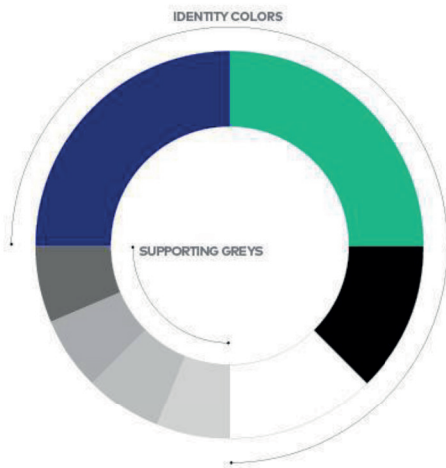
9.8 Prácticas No Aceptadas

No es aceptado modificar los colores o quitar cualquiera de los elementos de la marca, ni modificar parcialmente el tamaño, el tipo de letra o la forma de cualquiera de los elementos contenidos en la Marca de Certificación.

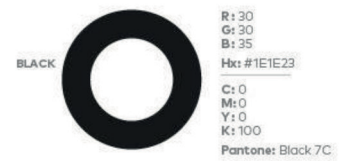
10. Consideraciones Legales

Este procedimiento forma parte de los acuerdos contractuales legalmente ejecutables entre CQR y sus clientes. En adición a este procedimiento, el Código de Práctica y Aceptación de la Propuesta de Servicios, conforman el paquete contractual entre ambas partes. Para cualquier otra referencia, este documento, así como el correspondiente procedimiento de Apelación & Quejas se encuentran publicados en la página web de CQR.

Color Palette



Identity colors



ANEXO 2 - USOS NO PERMITIDOS EJEMPLOS



DEFORMACIÓN DEL LOGO TANTO A LO ANCHO COMO LARGO



CAMBIOS DE COLORES , TIPOS DE FUENTE ETC.