

1. ALCANCE

Establecer las reglas que regulan el uso de las marcas de certificación de Sistemas de Gestión y Servicios Turísticos (Productos) emitidas por Certhia.

2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- NCh ISO 17021/1:2015 Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.
- NCh-ISO 17065:2013 Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- NCh ISO 17030:2008 Evaluación de la conformidad, Requisitos Generales para las marcas de conformidad de terceras partes.

3. DEFINICIONES

Marca de Certificación: Símbolo propiedad de Certhia y utilizado por las organizaciones certificadas para hacer pública la mencionada condición.

4. PROCEDIMIENTO

4.0 Certhia recomienda que la empresa utilice la marca de la certificación, respetando las directrices que se señalan en este procedimiento, divulgándolo a través del uso de la marca de certificación en sus folletos, vehículos de la compañía, letreros y pendones, papelería, entre otros, teniendo siempre presente el Alcance de cada Certificación.

Es responsabilidad de cada cliente, el efectuar todas las consultas necesarias respecto al uso de la marca de certificación, con la finalidad de asegurarse de una correcta utilización de la Marca de Certificación entregada.

Elaborado por: 	Revisado por: 	Aprobado por: 
Encargado de calidad	Gerente Técnico	Gerente General

La marca de certificación que corresponde a ser usado por nuestros clientes es la siguiente:



Existen marcas de certificación específicas para cada sistema, ejemplo:



La incorporación del número del certificado en la marca de certificación (mediante texto libre) es una decisión voluntaria del cliente.

4.1 Certificación de Sistemas de Gestión

Las reglas de uso aquí descritas han de ser seguidas por todas las empresas/organismos que se encuentran certificados bajo algún sistema de gestión por Certhia.

A continuación, se indican las reglas establecidas para la utilización de las marcas de certificación:

4.1.1 La marca de certificación deberá aparecer siempre asociada con el nombre de la empresa certificada (el que figura en su certificado) de manera que forme con aquel un solo conjunto gráfico.

4.1.2 En material de papelería (papel carta, facturas, saludos, etc.) se podrá usar la marca de certificación, con las siguientes limitaciones:

- Se restringirá en el caso de que tan solo una parte de las actividades de la empresa estén certificadas o en el caso de que solo lo estén algunas localizaciones, sedes o departamentos de la empresa, en este caso se harán constar en el logotipo esta restricción.

- En el caso de ofertas, si alguna(s) de la(s) actividad(es) ofertada(s) no está(n) dentro del alcance de la certificación, se tendrá que indicar, mediante una marca, leyenda o cualquier otro medio, que actividades están amparadas por la certificación.
- En caso de catálogos, si no están amparadas todas las actividades por la certificación, se deberá identificar solo las que están incluidas en la certificación.

4.1.3 En material publicitario de cualquier índole (anuncios de prensa y TV; material promocional, así como calendario, agendas, entre otros; anuncios publicitarios, autobuses; vehículos de la empresa; redes sociales (Instagram, Facebook, y otros), etc.) se seguirán las siguientes reglas:

- En todos los casos se deberá cumplir con las reglas descritas en 4.1.1. y 4.1.2., anteriormente mencionados.
- El anuncio ha de mencionar la empresa certificada (tal y como aparece en su certificado). No podrá utilizarse la marca de certificación en anuncios donde solamente aparezcan los productos/servicios o marcas comerciales de la empresa sin que se mencione ésta.
- Solamente se podrá utilizar la marca de certificación asociada al alcance (actividades y sedes) certificadas. Esto implica que las empresas que no dispongan de todas sus actividades y sedes certificadas no podrán hacer uso de la marca de certificación a no ser que aclare este hecho en el propio anuncio o que enuncien solamente las actividades certificadas.
- No se puede utilizar en ningún caso sobre productos. El embalaje del producto o en la información que acompaña el 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. La declaración debe incluir referencia a:
 - ✓ la identificación (por ejemplo, marca o nombre) del cliente certificado;
 - ✓ El tipo de sistema de gestión (por ejemplo, de calidad, ambiental) y la norma aplicable; y el organismo de certificación que emite el certificado.
- Si los alcances de certificación incluyen los procesos de transporte o distribución, NO se podrá usar la marca de certificación en estos vehículos.
- No se podrá situar, en el caso de una empresa de servicios, sobre el producto objeto del servicio (transporte de pasajeros (bus), sanitización (etiquetas de baños, u otro). Las empresas en que el producto es un documento OTEC (empresas de capacitación), laboratorios, organismos de inspección u otro (diplomas de participantes, certificado, plano, informe de ensayo de laboratorio, calibración ni de inspección), en tanto que evaluadores de la conformidad, ingeniería, consultores, auditores, laboratorios, no podrán incluirlo en los documentos mencionados.

La marca no debe ser usada bajo las siguientes condiciones:

- En informes de ensayo o certificados de conformidad, tales como: certificados de calibración, especificaciones de productos o servicios, certificados de calidad, diplomas de cursos de capacitación.
- En sus productos y embalajes de manera de prevenir confusión con certificación de producto.

4.1.4 Las empresas certificadas podrán hacer referencia a su condición de certificación utilizando la frase **“(empresa) dispone de un sistema de gestión de calidad, medio ambiente o seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con la norma “indicada en el certificado” emitido por Certhia en lugar de utilizar la marca de certificación. La frase mencionada podrá servir en los casos anteriores, con las mismas restricciones que la marca de certificación. No pueden hacer mención de forma indirecta a la certificación o número de certificación a frases en los productos, etiquetas, especificación de productos, diplomas de capacitación, informes de inspección, certificados de análisis, entre otros, según lo dispuesto en el punto 4.1.3.**

4.2 Certificación de Servicios de Turismo

Las reglas de uso aquí descritas han de ser seguidas por todos los clientes que poseen certificación de Servicios Turísticos (Productos) por Certhia. A continuación, se indican las reglas establecidas para la utilización de las marcas de certificación:

4.2.1 La marca de certificación deberá aparecer siempre asociada con el producto/servicio certificado (el que figura en su certificado) de manera que no haya confusión con otros productos/ servicios que no estén certificados.

4.2.2 En material de papelería (catálogos, papel de cartas, facturas, saludos, etc.) se podrá utilizar la marca de certificación, indicando claramente cuáles son los productos/servicios certificados.

4.2.3 En material publicitario de cualquier índole (anuncios de prensa y TV; material promocional tal como calendarios, agendas, anuncios en vallas publicitarias, autobuses; en vehículos de la empresa) se seguirán las reglas siguientes:

- Se cumplirá en todos los casos la regla 4.2.1 anterior.
- El anuncio ha de hacer mención al producto/ servicio certificado (tal como aparece en su certificado).

- Solamente se podrá utilizar la marca de certificación asociada al producto / servicio certificado. Esto implica que en los productos que no hayan estado certificados no se podrá hacer uso de la marca de certificación.
- La marca de certificación no podrá ser utilizada sobre un producto o un embalaje de producto a la vista del consumidor ni de ninguna otra forma que se pueda interpretar como una indicación de la conformidad de dicho producto.
- El uso conjunto de marca de certificación de sistema de la calidad y producto sobre productos certificados deberá de ser analizado caso por caso por Certhia.

4.2.4 Los productos/ servicios certificados podrán hacer referencia a su condición de certificado utilizando la frase (producto) dispone de un certificado de acuerdo al Sistema Particular de Certificación (indicar referencia del sistema mencionado) y la norma “indicada en el certificado” por Certhia en lugar de hacer uso de la marca de certificación. La frase mencionada podrá usarse en los casos anteriores, con las mismas restricciones que la marca de certificación.

4.3 Control del uso y uso indebido de la marca

4.3.1 Control del uso

El control del uso de los certificados y marcas de certificación se llevará a cabo en las auditorías de mantenimiento, adicionalmente se podrá constatar en visitas en la página web, visitas en el comercio, en revisión de revistas técnicas, catálogos de productos o servicios y otras fuentes de información.

En el caso de cancelación de certificación, revocación o término anticipado del contrato, el cliente debe hacer retiro de toda publicidad que se refiera a la certificación.

En el caso de reducción de alcance, el cliente debe modificar cualquier tipo de publicidad que incluya el alcance completo, o sedes, sucursales o localidades que ya no se incluyen en el alcance de la certificación.

Uso en Páginas WEB. Solo la página WEB asociada a la empresa que ha obtenido alguna Certificación, está facultada para hacer uso de la Marca de Certificación, y con la claridad y transparencia requerida, esto también aplica para las redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter u otras).

Certhia solo entregará la Marca de Certificación al interlocutor válido designado por cada Cliente, y que será el nexo entre el Cliente y Certhia. No se entregan marcas de certificación a terceros.

El Interlocutor válido, es el responsable de almacenar, resguardar y dar el uso autorizado descrito en el procedimiento de Uso de la Marca de Certificación entregadas. Es responsabilidad de cada Cliente, que al cambiar de Interlocutor válido se mantenga el resguardo de la Marca de Certificación antes descrito.

El cliente no debe utilizar su certificación de forma que desprestigie a Certhia y/o el sistema de certificación y pierda la confianza del público.

4.3.2 Uso ilegal y uso abusivo

Sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente, se considera uso ilegal de una marca de certificación (o de un certificado), cuando ésta se utilice por personas físicas o jurídicas no admitidas en el sistema de certificación que no disfruten del derecho de uso, en particular:

- Cuando la solicitud este en trámite.
- Cuando se haya denegado el derecho de uso.
- En los casos en los que el derecho de uso haya estado suspendido, retirado o renunciado.

Está prohibido para cualquier cliente o empresa el descargar de las páginas de Internet por iniciativa propia, cualquier Marca de Certificación de Certhia, esto debido a que solo es válida la entrega de la Marca de Certificación, cuando se obtiene la certificación o recertificación.

No Renovación de la Certificación. Cuando un cliente no renueva otro periodo de certificación, solo puede usar la Marca de Certificación hasta la fecha de validez del certificado.

4.3.3 Sanciones, suspensión temporal y retiro

Cualquier persona de Certhia o persona subcontratada deberá informar al Gerente General y/o Gerente Técnico, de los usos abusivos e ilegales que detecte, se abrirá un reporte de investigación, se analizará la información y si corresponde se solicitará a la empresa cliente una respuesta de acción correctiva y plazos de resolución.

Cuando se haya comprobado que una persona o empresa hace un uso ilegal de la marca o certificado Certhia, una organización ha faltado a las obligaciones derivadas de la concesión del derecho de uso de una marca, el Gerente Técnico aplicará, sin perjuicio de lo establecido

en la legislación vigente, las sanciones que se describen a continuación:

- Amonestación (Vía administrativa o vía judicial)
- Suspensión temporal del derecho de uso de la marca o del certificado.
- Retiro del derecho de uso de la marca o del certificado.

Las sanciones serán ejecutadas desde su comunicación por escrito mediante carta certificada con acuse de recibo o por cualquier otro procedimiento fehaciente en derecho, dirigido a la parte interesada.

La amonestación consiste en una advertencia a la persona, o empresa de que se han detectado los casos de uso ilegal o de uso abusivo y notificándole que los ha de enmendar en un plazo de tiempo determinado vía administrativa o vía judicial.

En cualquier caso, de uso ilegal o de uso abusivo y sin perjuicio de las sanciones previstas, Certhia se reserva el derecho de emprender las acciones administrativas o judiciales que considere oportunas.

El retiro del derecho de uso podrá ser publicado por Certhia.

4.3.4 Identificación de Uso no adecuado en procesos de Auditorías realizadas por CERTHIA.

En cada auditoría de mantención/seguimiento, extraordinaria de cierre de no conformidades, especiales o renovación, el equipo auditor debe velar por el correcto uso de la marca de certificación y/o certificado, si se identifican usos que no cumplan con lo dispuesto en este procedimiento, se levantará una no conformidad, se debe seguir los criterios técnicos para su tratamiento. Si existe reiteración en la identificación del uso de la marca de certificación y/o certificado no adecuado, se podrá activar el procedimiento de suspensión de la certificación, ver 4.3.3.

4.4 Uso de la marca / logotipo de la entidad acreditadora

El uso de la marca del organismo de acreditación INN (Instituto Nacional de Normalización – Chile); IAS (International Accreditation Service, por disposición de Certhia no puede ser usado en las empresas/clientes certificadas por ella.

4.5 Colores e impresión

La marca de certificación está impresa en colores, de acuerdo con lo siguiente:



C=95
 M=85
 Y=40
 K=5

R=0
 G=66
 B=113

004271



C=0
 M=94
 Y=72
 K=0

R=246
 G=50
 B=62

f6323e



3,0cms
 Offset



3,5cms
 Serigrafía



100px
 Soporte Digital

4.5.1 Modulación

La marca se inscribe en una superficie modular de proporciones 8 ancho X 7 alto. El valor “C” establece la unidad de medida sacada del nombre de la marca “CERTHIA” así, aseguramos la correcta proporción de la marca sobre cualquier soporte y medidas.

4.5.2 Área de protección

Se ha establecido un área de protección de 1c en torno a la marca. Esta área deberá estar exenta de elementos gráficos que interfieran en su percepción y lectura de la marca.

La construcción del área de respeto queda determinada por la medida “C”. Siempre que sea posible, es preferible aumentar al máximo este espacio separando el logotipo del resto de elementos de la página (textos e imágenes).

Se ha establecido un tamaño mínimo para uso Offset de 3,0 cms de ancho, y para Serigrafía de 3,5 cms. Para reproducción en pantalla se aconseja un tamaño mínimo de 100 pixeles de ancho.

4.5.3 Colores de la marca

El color define un escenario de valores emocionales concretos que debemos considerar en su aplicación a cualquier soporte de comunicación.

Se pueden también usar como colores corporativos secundarios dos contrastes de grises.



SOBRE BLANCO



SOBRE NEGRO



NEGRO SOBRE BLANCO



BLANCO SOBRE NEGRO



ESCALA DE GRISES SOBRE BLANCO



ESCALA DE GRISES SOBRE NEGRO

4.5.3.1 Versión Pluma

A continuación, se muestra la versión pluma de la marca, la misma sólo admite colores planos y deberá ser utilizada únicamente para sistemas de impresión que no permiten el uso de colores ni grisados o para aplicaciones directas sobre materiales especiales tales como telas, cueros, metales, pulidos, bruñidos o materializaciones en alto o bajo relieve sobre superficies de mampostería, por ejemplo.





5. REGISTROS

No aplica.

6. ANEXOS

No aplica.

7. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

Revisión	Fecha	Motivo
03	28-07-2023	Se elimina SpA de la razón social Certhia en todo el documento.

		<p>Se especifica “Servicios Turístico”, cuando se hacía mención a “Productos”, en objetivo y en apartado 4.2.</p> <p>En el apartado 4.0 se mejora redacción en inicio de párrafo.</p> <p>En el apartado 4.1.3, se incluye un párrafo especificando el no uso de la marca de certificación en ciertos productos de los clientes.</p> <p>En apartado 4.1.4 se remarca sobre el uso de la condición de certificado y que debe cumplir con lo mismo indicado para la marca de certificación, también se modifica “ocupacional” por “trabajo”.</p> <p>Además, se incorporan nuevas directrices con respecto al no uso de frases que respalden la certificación según lo dispuesto en el punto 4.1.3.</p> <p>En el apartado 4.3.1, en párrafo 4 se agrega redes sociales.</p> <p>Se individualiza en apartado 4.4. el uso de la marca de la entidad acreditadora, señalando el no uso.</p>
02	12-07-2018	Se incorpora la marca y los requisitos de diseño de ésta, ítem 4.0 y 4.4.
01	02-05-2018	Incorporación del ítem 4.4 sobre el uso de la marca del INN