

	<b>MANUAL DE USO DE LA MARCA</b>	Código: MM-01
		Revisión: 02
		Fecha revisión: 29/11/2023
		Página: 1 de 5
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Encargado Calidad</b>	<b>Gerente Técnico</b>	<b>Gerente Certificación</b>

## 1. ALCANCE

El presente documento establece las condiciones para la utilización de la certificación y marcas de certificación de Confidence Certification, por parte de aquellas entidades y organizaciones cuyos sistemas de gestión han sido certificados por Confidence Certification.

El contenido del presente documento es de cumplimiento obligatorio para las organizaciones que han obtenido y mantenido la certificación con Confidence Certification, por lo que será proporcionada una copia al momento de entregar el Certificado y la marca correspondiente.

## 2. DEFINICIONES

**Logotipo:** Símbolo utilizado por una organización como forma de identificación, normalmente con diseño propio.

**Marca de Certificación:** Marca registrada o símbolo protegido por algún otro medio que se utiliza de acuerdo con las reglas de un organismo de certificación, para indicar que el sistema de gestión de la organización cliente cumple los requisitos de una norma establecida.

## 3. PROCEDIMIENTOS

### Uso de Marca Confidence Certification

A solicitud del cliente Confidence Certification le entrega junto con el certificado la marca de certificación la cual podrá usar bajo las siguientes condiciones:

- a) Ser reproducida en su totalidad, incluyendo el número de certificación correspondiente y en las formas, tamaños y colores establecidos por Confidence Certification en el presente procedimiento.
- b) Siempre debe ir asociado a la norma certificada (tal y como aparece en el certificado) y al alcance de la certificación.

	<b>MANUAL DE USO DE LA MARCA</b>	Código:	MM-01
		Revisión:	02
		Fecha revisión:	29/11/2023
		Página:	2 de 5

- c) Podrá incluirse en documentación comercial o publicitaria del cliente, siempre que dicha documentación se refiera a actividades incluidas dentro del alcance de la certificación otorgada.
- d) No se permitirá el uso de la Marca Confidence Certification en material comercial o publicitario referente a actividades o sedes fuera del alcance certificado.
- e) Cualquier acción de publicidad, promoción e información realizada con un alcance diferente al de la certificación otorgada, facultará a Confidence Certification a emprender acciones legales, sin exclusión de las sanciones que ésta pudiera realizar.
- f) La certificación otorgada por Confidence Certification deberá usarse exclusivamente para mostrar que el Sistema de Gestión de una organización cliente de Confidence Certification cumple con la norma de referencia incluida en el contrato.
- g) La presentación y admisión a trámite de la solicitud de certificación no autoriza el uso de la Marca Confidence Certification al solicitante, quien obtendrá el derecho de uso, solo una vez que se la haya otorgado la certificación.
- h) En caso de reducción del alcance de la certificación, el cliente debe modificar toda su publicidad.

La marca de Confidence Certification o cualquier mención a su condición de organización o empresa certificada no podrán utilizarse en cualquiera de los siguientes casos:

- Utilizando la certificación sobre productos, situación que puede inducir a errores de interpretación a los usuarios, concluyendo que el producto es el certificado y no el sistema de gestión. Se consideran productos informes técnicos, especificaciones técnicas de productos, diplomas entre otros documentos.
- No se permite que se utilicen en informes ni certificados de ensayo de laboratorio, de calibración ni de inspección
- Cuando no se haya otorgado la Certificación del Sistema de Gestión por parte de Confidence Certification
- Cuando la certificación se encuentre suspendida, cancelada o retirada definitivamente.

	<b>MANUAL DE USO DE LA MARCA</b>	Código:	MM-01
		Revisión:	02
		Fecha revisión:	29/11/2023
		Página:	3 de 5

- Cuando la organización o empresa cliente haya solicitado voluntariamente la renuncia a la certificación.

Dado que Confidence Certification es propietaria de la Marca Confidence Certification, podrá, ante cualquier uso abusivo de la misma ejercido por un titular o tercero, iniciar dentro del marco de la legislación vigente, cualquier acción judicial que considere oportuna.

### Empleo y Uso de Marca Confidence Certification

La Marca Confidence Certification puede ser reproducida en impresos informativos, folletos publicitarios, catálogos, o cualquier otro tipo de documentos emitidos por el cliente. Además, deberán cumplir los requisitos del apartado anterior.

No se permitirán textos que den información que pueda resultar ambigua, poco clara o tendenciosa.

No se podrá usar la Marca Confidence Certification de forma que desprestigie al organismo de certificación y/o el sistema de certificación y pierda la confianza del público o de manera diferente a lo descrito en el presente manual, excepto autorización expresa de Confidence Certification. Los clientes que cuenten sistemas de gestión certificados podrán hacer referencia a su condición de certificadas mediante la frase siguiente:

- “(Nombre de la Organización\*) dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad certificado de acuerdo a la Norma NCh-ISO 9001:2015 por Confidence Certification”

Cuando el cliente tenga varios sitios o sedes y no todos ellos se encuentren certificados, se deberá especificar la dirección del sitio o sede certificado. La frase podrá utilizarse teniendo en cuenta las mismas restricciones que la Marca Confidence Certification.

### Marca Confidence Certification

En la Marca Confidence Certification que los clientes certificados deben utilizar; deberá figurar el número de certificado.

La Marca Confidence Certification puede ser utilizada por el cliente certificado indistintamente en cualquiera de los formatos establecidos en el presente documento. Se podrá utilizar en blanco y negro o en color, en cuyo caso deberán respetarse los tonos correspondientes. Se podrán variar las dimensiones siempre y cuando se respeten las proporciones:





## MANUAL DE USO DE LA MARCA

Código:	MM-01
Revisión:	02
Fecha revisión:	29/11/2023
Página:	4 de 5

El cliente certificado debe añadir su número de certificado bajo la marca de certificación. En los casos en que se use la marca en impresos, folletos, publicaciones, etc., se empleará tal y como se ha presentado anteriormente. En estos casos se deberá mencionar en el mismo documento tal y como aparece en el certificado y el alcance de la certificación concedida (actividades y ubicación de/l los sitio/s).

### Control de uso de certificados y marcas

Para ejercer un adecuado control del uso que los clientes certificados hagan a la Marca; Confidence Certification llevará a cabo las siguientes actividades de supervisión:

- Confidence Certification aleatoriamente revisará las páginas web para llevar un control del material publicitario y comercial de los clientes certificados.
- En las auditorías de seguimiento se comprobará la utilización del uso de la Marca Confidence Certification, evaluando su documentación comercial, publicitaria e informativa. Si en la supervisión llevada a cabo se detectaran incumplimientos, Confidence Certification declarará inicialmente una no conformidad mayor, de persistir la situación se notificará la suspensión de la certificación y finalmente se notificará la cancelación de no regularizar la situación.

### RESTRICCIONES GENERALES

Está prohibido para cualquier cliente descargar de las páginas de Internet la marca de Confidence Certification, debido a que sólo es válida la entrega de la Marca de Certificación cuando se obtiene la certificación o re-certificación.

Confidence Certification solo entregará la Marca de Certificación al interlocutor válido designado por cada Cliente, y que será el nexo entre el Cliente y Confidence Certification.

El Interlocutor válido, es el responsable de almacenar, resguardar y dar el uso autorizado descrito en este procedimiento

Es responsabilidad de cada Cliente, que al cambiar de Interlocutor válido se mantenga el resguardo de la Marca de Certificación antes descrito.

	<b>MANUAL DE USO DE LA MARCA</b>	Código:	MM-01
		Revisión:	02
		Fecha revisión:	29/11/2023
		Página:	5 de 5

Confidence Certification no entrega Marcas de Certificación a terceros.

El cliente podrá hacer uso de la marca de certificación en su página WEB con la claridad y transparencia requerida y formato establecido en el presente documento

### **Suspensión de uso de Marca de Certificación**

Ante la detección de un mal uso de la marca de certificación por parte de la empresa que ha obtenido la certificación, se procederá a formalizar la suspensión, cancelación o baja de contrato, dependiendo del grado de incumplimiento al manual de uso.

Sólo, una vez que se ha corregido el mal uso, se procederá al levantamiento de la suspensión o cancelación de la certificación.

Si la detección de un mal uso de la marca de certificación se efectúa durante una auditoria, se establecerá una no conformidad la cual debe ser tratada de acuerdo con los criterios técnicos.

Si se da la suspensión o retiro del certificado, el cliente debe dejar de utilizar el material promocional que haga referencia a la certificación. Esto incluye referencia a certificación en sitios web.