
MANUAL DE USO Y CONTROL DEL SELLO DE CALIDAD INDOCAL

MA-DEC-002

REVISIÓN 5

FECHA DE EMISIÓN: 02/05/2018



**DIRECCIÓN EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD
INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD (INDOCAL)**

Revisado por:	Aprobado por:
Director Evaluación de la Conformidad	Director General INDOCAL

La versión vigente de este documento está disponible en la página web del INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD (INDOCAL) <http://www.indocal.gob.do>, por favor verificar vigencia antes de uso.

CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	4
2.	ALCANCE.....	4
3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4.	CONSIDERACIONES GENERALES	6
5.	USO INDEBIDO DEL SELLO DE CALIDAD INDOCAL/MARCA DE CONFORMIDAD Y DEL CERTIFICADO	7
6.	TIPOS DE ACCIONES CORRECTIVAS REQUERIDAS	8
7.	RECHAZO DEL PROVEEDOR A IMPLEMENTAR LA ACCIÓN/CORRECCIÓN	10
8.	CONSIDERACIONES PARA EL LOGO DE CONFORMIDAD DE PRODUCTO.....	10
9.	CONSIDERACIONES PARA MARCA DE CONFORMIDAD PARA SISTEMAS, PROCESOS Y SERVICIOS	11
10.	LOGOSÍMBOLOS DE LAS CERTIFICACIONES	11
10.1	De productos	11
10.2	De procesos	12
10.3	De servicios.....	12
10.4	De sistemas	12
11.	ESQUEMA BÁSICO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO.....	13
12.	VARIACIONES CROMÁTICAS	14
13.	ÁREA DE PROTECCIÓN DEL SELLO	15
14.	TAMAÑO MÍNIMO	16
15.	FORMAS NO AUTORIZADAS DEL LOGO	17
16.	ESQUEMA BÁSICO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS	18
17.	VARIACIONES CROMÁTICAS DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	18
18.	ÁREA DE PROTECCIÓN DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN.....	19
19.	TAMAÑO MÍNIMO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN.....	19



20. FORMAS NO AUTORIZADAS DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	20
21. SANCIONES.....	21
22. REFERENCIAS.....	21

1. OBJETIVO

Establecer las condiciones para el uso y aplicación de las marcas de conformidad de sistemas de gestión, productos, procesos y servicios certificados por INDOCAL.

2. ALCANCE

Este manual es aplicable a las marcas de conformidad de sistemas de gestión, productos, procesos y servicios propiedad exclusiva del INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD (INDOCAL) y establece los requisitos que regulan tanto el uso del certificado del objeto (sistemas de gestión, productos, procesos y servicios) como del Sello de Calidad INDOCAL por los proveedores de objetos de certificación para los cuales ha sido autorizado el uso de la marca y el certificado.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1 **INDOCAL:** Instituto Dominicano para la Calidad.

3.2 **Certificación:** Atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas.

3.3 **Certificado:** Es el documento que declara la conformidad de un objeto de certificación (producto, proceso, sistema, persona u organización) con relación a una determinada norma o documento de referencia; es el resultado de un proceso de evaluación llevado a cabo por INDOCAL a la organización cliente.

3.4 **Marca de Conformidad:** Marca protegida que indica que el objeto de certificación (producto, proceso, sistema, persona u organización) está en conformidad con normas específicas y/o otros documentos normativos.

Nota: de manera particular se utilizará esta denominación para referirse a la marca de conformidad utilizada en la certificación de sistemas de gestión, lo anterior con la intención de distinguirla de la siguiente definición que también se refiere a una marca de conformidad pero de producto tangible.

3.5 **Sello de Calidad INDOCAL:** Se refiere a la marca de conformidad otorgada por el INDOCAL para indicar que un producto, proceso o servicio determinado cumple con las especificaciones en las Normas y/o Reglamentos Técnicos Aplicables vigentes. Está constituido por una marca física que se aplica, adhiere o incorpora a cada unidad, conjunto de unidades o embalaje de acuerdo a las características y naturaleza del producto, proceso o servicio que corresponda distinguir. Véase numeral 10 de este documento.

3.6 **Productor de un subsecuentemente producto peligroso (POSHP):** Cualquier persona, organización u otra entidad que ha cumplido todos los requisitos del organismo de

Página 4 de 21

Fecha de emisión: 02/05/2018

certificación, ha aplicado correctamente la marca de conformidad de ese organismo de certificación a los productos envueltos en la certificación pero se ha percatado de que los productos han sido encontrados “inseguros”.

3.7 Infractor de los requisitos de uso del Sello de Calidad INDOCAL (IRUSE): Cualquier persona, organización u otra persona jurídica que ha perdido la autorización de uso del Sello de Calidad INDOCAL incluso si el producto es aún apto a llevarla.

3.8 Objeto de certificación: sistema de gestión, producto, proceso o servicio en proceso de certificación o certificado.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

4.1 El Sello de Calidad INDOCAL es una marca de conformidad utilizada para indicar la certificación de un objeto de certificación respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos en el programa de certificación asociado, este representa una garantía de la adecuación y confiabilidad de dicho objeto ante el público; y por ende INDOCAL debe velar por el uso apropiado y evitar referencias inadecuadas del estado de certificación de los productos, procesos, servicios y demás objetos que ostenten esta marca. Cualquier duda al respecto por favor contactarnos a la dirección decindocal@indocal.gob.do.

4.2 Los evaluadores del INDOCAL realizarán la verificación de las disposiciones establecidas en este manual durante el desarrollo de las actividades de vigilancia (en los casos aplicables) establecidas en el esquema de certificación correspondiente y a través de la retroalimentación de los usuarios en el uso del objeto de certificación.

4.3 La autorización para el uso del Sello de Calidad INDOCAL, tiene validez según el periodo declarado en el certificado de conformidad asociado, condicionada por los resultados de las actividades de vigilancia correspondientes en los casos aplicables y demás requisitos de certificación.

4.4 Durante el período efectivo de la autorización de uso del Sello de Calidad INDOCAL, el proveedor debe mantener las condiciones y/o controles bajo los cuales le fue otorgada la certificación según lo descrito en el Contrato de Uso del Sello de Calidad INDOCAL (FO-DEJ-001), en el Contrato Uso del Sello de Calidad INDOCAL DCS, (FO-DEJ-006).

4.5 El color, tamaño, orden e información y los demás elementos de diseño que contiene el Sello de Calidad INDOCAL deben realizarse de acuerdo a lo establecido en este manual.

4.6 En caso de que no sea posible rotularse de esta manera y, por la naturaleza particular del producto y/o su embalaje, sea necesario modificarlo, se debe solicitar a INDOCAL a través del correo electrónico decindocal@indocal.gob.do, con las razones y anexando los soportes gráficos del cambio y la propuesta de presentación del logo.

4.7 En todos los casos, una vez autorizado el uso del Sello de Calidad INDOCAL, la organización cliente debe presentar al INDOCAL a priori a la compra de volúmenes de embalaje o marcado de su producto, la propuesta de aplicación, adherencia o incorporación del logotipo (diseño artístico) en el objeto y/o su embalaje, para su correspondiente aprobación previa al uso.

4.8 Las organizaciones a las que se les otorgue la certificación de sistemas de gestión no tienen permitido, en ningún caso, el uso de marca de conformidad INDOCAL sobre sus productos, embalaje ni cualquier otra forma de presentación comercial. Ver Reglamento de

Otorgamiento, Mantenimiento, Renovación del Certificado de Calidad INDOCAL; Uso de la Marca de Conformidad para la Certificación de Sistemas de Gestión, (OD-DEC-006).

5. USO INDEBIDO DEL SELLO DE CALIDAD INDOCAL/MARCA DE CONFORMIDAD Y DEL CERTIFICADO

5.1 Se considera una referencia inapropiada a la certificación y/o uso indebido del Sello de Calidad INDOCAL/Marca de conformidad u otra situación que implica la necesidad de una acción correctiva o corrección por parte del proveedor(o INDOCAL), sin ánimo de excluir cualquier otra, cuando:

- a) En general, se hacen referencias sobre la certificación o el uso del Sello de Calidad INDOCAL/Marca de conformidad que causen o puedan causar inexactitud o mensaje que pueda inducir al consumidor o usuario a engaño, error o confusión acerca de las características;
- b) Se hagan declaraciones sobre la certificación o uso del Sello de Calidad INDOCAL/Marca de conformidad, en las siguientes condiciones o equivalentes:
 - El producto o sistema no está certificado;
- i. El proceso de certificación aún no ha concluido;
- ii. Se han implementado cambios en el producto o en el sistema de gestión y estos cambios no hayan sido notificados ni evaluados por INDOCAL;
- iii. la certificación ha sido suspendida o cancelada por parte del INDOCAL;
- c) se hace uso en publicidad o a través de cualquier otro medio de las marcas y logotipos de los organismos de los cuales INDOCAL es miembro o asociado y/o por los que esté acreditado.
- d) Se haga referencia en la publicidad de productos de los cuales solo algunos (o ninguno) fueron certificados, de manera que se induzca a creer que todos (o alguno) los productos fueron objeto de la certificación;
- e) Se determina a posteriori que el producto certificado es inseguro para el usuario en el uso entendido;
- f) Se utilice una forma o presentación desautorizada del Sello de Calidad INDOCAL;
- g) Violación del acuerdo de certificación: Contrato de Uso del Sello de Calidad INDOCAL (FO-DEJ-001) y/o Contrato Uso del Sello de Calidad, DCS INDOCAL (FO-DEJ-006);
- h) Se ceda o permita el uso a terceros sin la notificación y/o autorización del INDOCAL.

Ver otras consideraciones en el numeral 18 del Reglamento de Otorgamiento, Mantenimiento, Renovación del Certificado Sistema de Gestión del INDOCAL; Uso de la Marca de Conformidad para la Certificación de Sistemas de Gestión (OD-DEC-006).

6. TIPOS DE ACCIONES CORRECTIVAS REQUERIDAS

6.1 En los casos de que una de las desviaciones anteriores (numeral 5) sea notificada o identificada por la Dirección Evaluación de la Conformidad del INDOCAL se inicia una investigación de la situación según lo descrito en el Procedimiento Tratamiento de Apelaciones y Aplicación de Sanciones (PR-DEC-005) y en función de la magnitud de la desviación, en caso de que exista, se le comunica al **POSHP o IRUSE** la suspensión¹ de la autorización para el uso del Certificado de Uso del Sello de Calidad INDOCAL (FO-DEC-005), Formulario Certificado de Conformidad INDOCAL para Sistemas de Gestión, (FO-DEC-048) y/o del Sello de Calidad INDOCAL/Marca de conformidad, según corresponda a productos o sistemas y se solicita la implementación de la corrección/acción correctiva requerida.

6.2 Las siguientes acciones podrían ser, de forma enunciativa más no limitativa, algunas de las requeridas al **POSHP o IRUSE** por parte de INDOCAL a través del Formulario de Acciones Requeridas al Proveedor (FO-DEC-030):

- a) Remover u ocultar el Sello de Calidad INDOCAL del producto o una medida equivalente: Esto normalmente debe ser hecho solo en las plantas de producción o en otra localidad central de manera que el producto en cuestión es retirado del almacén, mercado, centros de distribución o de la posesión del usuario. Alternativamente, según el tipo de producto, la marca podría ser removida del producto en sitio con la entidad reguladora pertinente quien procederá entonces a aceptar o no aceptar el producto;
- b) Reconstruir el producto de manera que pueda cumplir con los requerimientos originales de certificación. Es preferible que la reconstrucción sea hecha en la fábrica, sin embargo, cuando esto no sea práctico por la naturaleza del producto (por ejemplo aparamenta eléctrica u hornos grandes) el INDOCAL podría autorizar que se haga en el campo.
- c) Desechar o reemplazar adecuadamente el producto porque no es factible remover la Sello de Calidad INDOCAL o reconstruir el producto para que se inscriba a los requisitos de certificación establecidos;

¹Si la investigación aporta evidencia objetiva sobre el mal uso intencionado del Sello de Calidad INDOCAL podría aplicarse la cancelación definitiva de la autorización de uso del sello en función de la evaluación del Comité de Certificación.

d) Otras acciones relacionadas a la certificación de sistemas de gestión están documentadas en los numerales 20 del Reglamento de Otorgamiento, Mantenimiento, Renovación del Certificado de Calidad INDOCAL; Uso de la Marca de Conformidad para la Certificación de Sistemas de Gestión, (OD-DEC-006).

e) Cuando exista una condición de inseguridad del producto o servicio y no es factible aplicar una de las acciones anteriores el **POSHP** debe notificar al público sobre los riesgos de seguridad que asocia el producto o servicio. En este caso INDOCAL comunica al dueño del esquema, Dirección de Normalización y/o entidad reguladora para la actualización de los requerimientos del programa de certificación y/o normativa de referencia que eliminen la inseguridad del objeto de certificación y consecuentemente suspende las certificaciones de productos o servicios homólogos que asocien el mismo riesgo según lo establecido en el numeral 6 de este documento;

f) La notificación por parte del INDOCAL, con las previsiones de confidencialidad, a las partes pertinentes o responsables y/o dueño del esquema correspondiente para que notifique a los usuarios cuando así se entienda que es necesario para la protección del público y permitirles tomar las acciones de lugar respecto al objeto de certificación;

Nota: cuando sea requerido una acción correctiva/corrección pero no hay **POSHP o IRUSE** a quien hacer responsable de las mismas (por ejemplo el proveedor del objeto esta en banca rota) o el producto no ha sido producido por una cantidad de años y no está más disponible en el mercado, INDOCAL notificará a las entidades competentes en materia de protección al consumidor y las entidades regulatorias pertinentes según lo establecido en el esquema de certificación y las disposiciones legales nacionales.

g) Interrumpir el uso del Sello de Calidad INDOCAL/Marca de conformidad en cualquiera de los medios tangibles o intangibles en los cuales se haya estado usando el mismo, proveer las evidencias de dicha interrupción y en los casos necesarios recibir INDOCAL para realizar una verificación con miras garantizar la discontinuidad del uso del sello, marca o certificado.

7. RECHAZO DEL PROVEEDOR A IMPLEMENTAR LA ACCIÓN/CORRECCIÓN

7.1 Para los casos en que el **IRUSE** se rehúse a implementar las acciones correctivas/correcciones requeridas, INDOCAL procederá de la siguiente manera, sin perjuicio de cualquier otra disposición legal, del programa de certificación o del INDOCAL:

- a) Cancelación definitiva de la certificación;
- b) Comunicar a la autoridad reguladora, dueño del programa de certificación u otra entidad de la oposición del proveedor a implementar las acciones correctivas/correcciones y que la certificación ha sido cancelada;
- c) Proceder legalmente contra el proveedor del objeto de certificación.

7.1.1 En el caso de un **POSHP** probablemente implementará la acción correctiva/corrección de forma voluntaria a pesar de que su producto o sistema cumpla con los requerimientos de certificación de la referencia normativa pertinente. Sin embargo, para la improbable situación en que el **POSHP** rechace implementar la acción correctiva/corrección INDOCAL actuará según lo establecido en el numeral 7.1 b).

7.2 En adición a lo anterior, INDOCAL iniciará acciones en las siguientes direcciones:

- a) Comunicar a la Dirección de Normalización del INDOCAL y/o al dueño del esquema de certificación para obtener una rápida revisión de la norma y/o programa de certificación para eliminar la inseguridad del objeto de certificación y requerir que todos los objetos certificados del mismo tipo satisfagan los nuevos criterios en la publicación de la revisión del referencial correspondiente;
- b) Notificar al público de la condición de inseguridad a través del medio apropiado.

8. CONSIDERACIONES PARA EL LOGO DE CONFORMIDAD DE PRODUCTO

8.1 El logo de la Marca de Conformidad del INDOCAL está constituido por una marca física que se aplica, adhiere o incorpora a cada unidad, conjunto de unidades o su embalaje de acuerdo a las características y naturaleza del producto o sistema que corresponde distinguir.

8.2 Solo se permite el uso del Sello de Calidad INDOCAL para los productos elaborados en la o las localidades de fabricación que han sido cubiertas por el alcance de la certificación. Si se presenta la situación de que exista alguna localidad fuera del alcance de certificación que fabrique el producto certificado, es requerido que el proveedor identifique en el producto o su embalaje la localidad donde fue elaborado el producto certificado.

8.3 En los casos de productos que por su presentación, tamaño o acabado no permitan colocarle el Sello de Calidad INDOCAL según lo estipulado en este manual, el proveedor

debe informar a INDOCAL, con anterioridad a la aplicación, para conciliar la solución óptima al inconveniente.

8.4 Para la certificación de sistemas de gestión, se debe observar lo establecido en el numeral 4.8 de este manual.

9. CONSIDERACIONES PARA MARCA DE CONFORMIDAD PARA SISTEMAS, PROCESOS Y SERVICIOS

9.1 El Sello de Calidad INDOCAL de procesos y servicios, ni la Marca de conformidad de sistemas de gestión puede ser rotulada sobre el producto resultante de dicho proceso o servicio (en los casos en que exista) ni en los productos elaborados y/o comercializados por la organización con sistema de gestión certificado, si el producto como tal no ha sido certificado.

9.2 Lo expuesto en éste documento hasta el momento, en los casos aplicables, es extensivo tanto para los procesos como servicios certificados por el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)

10. LOGOSÍMBOLOS DE LAS CERTIFICACIONES

10.1 De productos



10.2 **De procesos**



10.3 **De servicios**



10.4 **De sistemas**



11. ESQUEMA BÁSICO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO

11.1 Los colores y tonalidades utilizados son propiedades inherentes del Sello de Calidad INDOCAL, y deberán igualarse bajo cualquier procedimiento de impresión, bordado o presentación electrónica que se utilice.



11.2 Ejemplos ilustradores de Aplicación de los Logosímbolos



12. VARIACIONES CROMÁTICAS

12.1 El Sello de Calidad INDOCAL puede ser usado en versión **Positivo y Negativo**:



12.2 Versión Blanco y Negro/Positivo y Negativo:



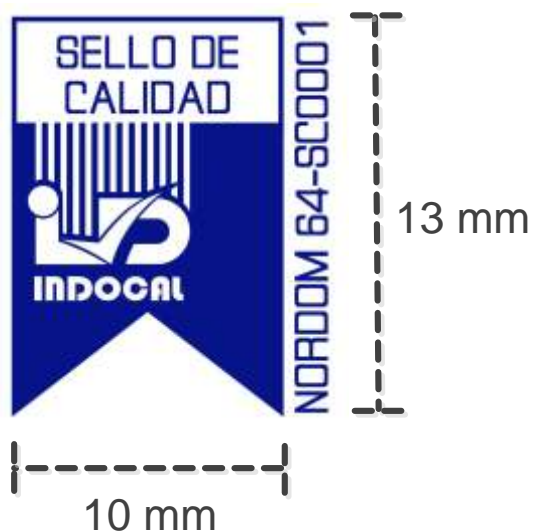
13. ÁREA DE PROTECCIÓN DEL SELLO

13.1 Es de suma importancia respetar el área de protección porque de esta manera se garantiza la legibilidad del Sello. Ningún elemento gráfico o borde puede invadir este perímetro de protección.



14. TAMAÑO MÍNIMO

14.1 Para asegurar la legibilidad de la información del Sello de Calidad INDOCAL, el tamaño mínimo en el cual debe reproducirse es como se muestra a continuación. En caso de ser necesaria la reproducción en tamaños inferiores al especificado es necesario solicitar autorización a la Dirección de Evaluación de la Conformidad del INDOCAL.



15. FORMAS NO AUTORIZADAS DEL LOGO

15.1 El proveedor del objeto de certificación debe mantener, considerando la factibilidad y tipo particular de producto, la integridad del Sello de Calidad INDOCAL. Se deben evitar las siguientes variaciones/ alteraciones y sus similares:



16. ESQUEMA BÁSICO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS

16.1 Los colores y tonalidades utilizados son propiedades inherentes de la Marca de Conformidad de Sistemas de Gestión y deberán igualarse bajo cualquier procedimiento de impresión o presentación electrónica que se utilice.



17. VARIACIONES CROMÁTICAS DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

17.1 El Sello de Calidad INDOCAL puede ser usado en versión **Positivo y Negativo**:



C: 100

M: 91

Y: 12

K: 33

PANTONE:
REFLEX BLUE C

18. ÁREA DE PROTECCIÓN DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

18.1 Es de suma importancia respetar el área de protección porque de esta manera se garantiza la legibilidad de la marca. Ningún elemento gráfico o borde puede invadir este perímetro de protección



19. TAMAÑO MÍNIMO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

19.1 Para asegurar la legibilidad de la información Marca de Conformidad de Sistemas de Gestión, el tamaño mínimo en el cual debe reproducirse es como se muestra a continuación. En caso de ser necesaria la reproducción en tamaños inferiores al especificado es necesario solicitar autorización a la Dirección de Evaluación de la Conformidad del INDOCAL.



20. FORMAS NO AUTORIZADAS DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

20.1 El proveedor del objeto de certificación debe mantener, considerando la factibilidad y tipo particular de sistemas, la integridad de la Marca de Conformidad de Sistemas de Gestión. Se deben evitar las siguientes variaciones/ alteraciones y sus similares:



No eliminar Elementos



No cambiar la Forma



No alterar la Tipografía



No cambiar Color



No invadir el Fondo con elementos gráficos



No alterar el Orden de los Elementos



No aplicar sombreados o efectos gráficos



No cambiar las proporciones y no distorsionar



No reproducir el Logosímbolo inclinado



No Utilizar el Logosímbolo en líneas



No ubicar el Referencial fuera del espacio destinado



No cambiar grosor de líneas

21. SANCIONES

16.1 Sin perjuicio de lo establecido en este documento y cualquier otro documento del sistema de certificación de productos y sistemas de la Dirección Evaluación de la Conformidad del INDOCAL se aplica lo señalado en el Reglamento Sobre Otorgamiento, Supervisión y Uso de las Marcas de Conformidad del INDOCAL, Con Normas y/o Reglamentos Técnicos Aplicables (OD-DEC-003) y en el Reglamento de Otorgamiento, Mantenimiento, Renovación del Certificado de Calidad INDOCAL; Uso de la Marca de Conformidad para la Certificación de Sistemas de Gestión, (OD-DEC-006).

22. REFERENCIAS

- a) ISO/IEC 17030, Evaluación de la Conformidad—Requisitos Generales para Marcas de Conformidad de Tercera Parte;
- b) ISO/IEC 17000, Evaluación de la Conformidad— Vocabulario y principios generales;
- c) ISO Guide 27, Directrices para la Acción Correctiva a ser Tomada por un Organismo de Certificación en el evento de mal Uso de su Marca de Conformidad.
- d) ISO/IEC 17021-1; Evaluación de la Conformidad — Requisitos para los Organismos que realizan la auditoría y la certificación de Sistemas de Gestión.