



Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA

REG-01-CER-2018

Edición: 1

Revisión: 0

Fecha: 01-2018

REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DEL SELLO DE CALIDAD APROETENA

RESPONSABLES:

SELLO	ELABORACIÓN	REVISIÓN	AUTORIZACIÓN
	AREA: Delegados Comisión Código Deontológico APROETENA. FECHA: 15-12-2017 FIRMA:	AREA: Junta directiva APROETENA. FECHA: 10-01-2018 FIRMA:	AREA: Presidente Junta directiva APROETENA. FECHA: 25-01-2018 FIRMA:



Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA

REG-01-CER-2018


Edición: 1

Revisión: 0

Fecha: 01-2018

INDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETO	4
2. ESQUEMAS PARTICULARES DE CERTIFICACIÓN	4
3. PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO.....	5
4. MANTENIMIENTO DEL CERTIFICADO.....	11
5. RENOVACIÓN Y CESE DE LA VALIDEZ DEL CERTIFICADO	12
6. REGISTRO	13
7. SELLO DE CALIDAD APROETENA.....	13
8. USO DE LA MARCA	13
9. COMPROMISOS	14
10. SANCIONES.....	15
11. RECURSOS	16
12. PROCEDIMIENTO DE RECURSO	17
13. RECLAMACIONES	17
14. RENUNCIA AL CERTIFICADO	18
15. CONFIDENCIALIDAD	18
16. PUBLICIDAD.....	18
17. USO ABUSIVO DEL SELLO	19
18. CONDICIONES ECONÓMICAS.....	19
19. ACUERDOS DE RECONOCIMIENTO	19
20. MODIFICACIONES.....	20
21. REFERENCIAS GENERALES	20
22. DEFINICIONES:.....	20
23. ANEXOS.....	21
24. CONTROL DE CAMBIOS:.....	28

	<h2>Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA</h2>		
REG-01-CER-2018	Edición: 1	Revisión: 0	Fecha: 01-2018

INTRODUCCIÓN

APROETENA es una asociación profesional de terapeutas naturales de ámbito nacional, sin ánimo de lucro. A su vez es entidad certificadora de Sistemas de Calidad especialmente diseñados para profesionales y establecimientos del sector de las Terapias Naturales.

El objetivo es distinguir a los profesionales y centros parasanitarios, además de asegurar el cumplimiento de unos requisitos mínimos de prestación de servicios.

APROETENA se constituyó en el año 2016, fruto de la fusión de las asociaciones APNATEMAEX y APROETENA, con el objetivo de luchar y dotar a sus socios de un mayor reconocimiento para el ejercicio de la profesión parasanitaria, además de una mejor información y defensa ante el ataque de otros colectivos.

También protege a nuestros clientes de las confusiones y falsas acusaciones que se vierten sobre las terapias naturales, con el único interés de desprestigiarlas.

En definitiva, esta asociación se constituyen para la defensa y promulgación de los derechos de los terapeutas naturales, a la vez que promovemos una mejor formación para los socios a través de congresos, jornadas de trabajo para la difusión de nuestras terapias, reciclajes de nuestras técnicas, cursos de formación continuada, etc , todo de forma gratuita.

Entre las principales funciones de APROETENA, creada a iniciativa del sector de los profesionales parasanitarios, son:

- Normalización: creación, desarrollo, actualización y revisión de las Normas de Calidad en los servicios parasanitarios y de los sistemas y procesos de mejora continuada.



Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA

REG-01-CER-2018

Edición: 1

Revisión: 0

Fecha: 01-2018

- Certificación: Reconocimiento al esfuerzo realizado por los profesionales y centros en la implantación de Sistemas de Calidad mediante la concesión del Sello de Calidad APROETENA.

- Promoción del Sello de Calidad APROETENA y de los profesionales y centros que la ostentan, a nivel nacional e internacional.

1. OBJETO

1.1. El presente Reglamento General establece las reglas aplicadas por APROETENA para la concesión, mantenimiento y extinción de uso del Sello de Calidad APROETENA.

1.2. El Sello indicado es una marca de conformidad con las normas de servicio que APROETENA certifica.

1.3. Los profesionales y centros parasanitarios que la ostentan son objeto de las evaluaciones y controles descritos en el presente Reglamento. Se concederá el citado Sello cuando se haya obtenido la adecuada confianza en su conformidad con las normas, especificaciones y/o instrucciones técnicas de APROETENA correspondientes. El alcance de la certificación constará en el Certificado de Conformidad, en adelante Certificado, que APROETENA otorga junto con la licencia de uso del Sello.

1.4. El certificado de conformidad emitido en aplicación del presente reglamento recibe el nombre de: Certificado APROETENA de calidad.

1.5. El Sello no podrá asociarse a cualquier otro tipo de marca comercial de conformidad a normas o especificaciones técnicas sin la autorización expresa de APROETENA.

2. ESQUEMAS PARTICULARES DE CERTIFICACIÓN

2.1. Para certificar cada profesional o centro de terapias naturales o servicios parasanitarios, APROETENA se reserva el derecho a desarrollar un esquema



Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA

REG-01-CER-2018

Edición: 1

Revisión: 0

Fecha: 01-2018

particular de certificación, en el que se podrán incluir las normas y en su caso las especificaciones técnicas aplicables al servicio, las reglas particulares y los procedimientos necesarios, si los hubiere.

Cada Comité de Certificación Sectorial se podrá regir por una Instrucción o Especificación Técnica particular. En este caso, será desarrollado y gestionado por los servicios técnicos de APROETENA.

- 2.2. Caso de existir dicho esquema particular de certificación, éste se documentará en la pertinente Instrucción o Especificación Técnica particular.
- 2.3. El presente Reglamento General prevalecerá sobre las Especificaciones o Instrucciones Técnicas particulares.

3. PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO

3.1. Preliminares:

APROETENA facilitará a todos los profesionales y centros parasanitarios que lo soliciten, por el sistema habilitado al efecto, información preliminar sobre el Sello de Calidad APROETENA y sobre el Sistema de Certificación del mismo. Dicha información incluirá las tarifas correspondientes a la adhesión y los impresos (electrónicos) para solicitarlo, cuota anual de uso del Sello y cualquier otra información adicional de utilidad para el sector.

APROETENA facilitará a todos los profesionales y centros que lo soliciten los documentos y materiales del Sistema de Calidad, tales como normas de calidad del servicio, cuestionarios de autoevaluación, especificaciones de uso del Sello, etc., por el sistema habilitado al efecto. Dichos materiales serán facturados a las tarifas vigentes de APROETENA.

3.2. Adhesión y apertura de expediente:

- 3.6.1. Como paso previo a la auditoría y certificación todo profesional o centro peticionario deberá adherirse a APROETENA, lo que supondrá la apertura de expediente. Éste solicitará a través de www.aproetena.com la oportuna



Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA

REG-01-CER-2018

Edición: 1

Revisión: 0

Fecha: 01-2018

petición de adhesión, cumplimentando para ello el Impreso de Adhesión disponible y enviándolo a APROETENA a través de esta misma página Web. Dicho impreso es específico para cada terapia natural y constituye el primer paso para la toma de datos de los profesionales y centros susceptibles de ser certificados.

3.6.2. Una vez sea abonado dicho importe, APROETENA procederá a la apertura de expediente y le serán enviadas al correo electrónico especificado en el formulario de adhesión las claves de acceso a la intranet www.aproetena.es. A través de esta intranet el usuario tendrá acceso a la documentación especificada en el apartado 3.1. En todo caso, el pago por adhesión y apertura de expediente dará derecho al establecimiento al acceso de la norma y autoevaluación de su terapia natural vigente, aunque no a ediciones publicadas con posterioridad. No se abrirá expediente si no se ha satisfecho previamente el importe de adhesión.

3.6.3. La solicitud de adhesión no supone ningún compromiso para el profesional o centro más allá del pago (cuota por apertura de expediente) que APROETENA haya establecido en cada caso. La adhesión al sistema no comporta en ningún caso la autorización para el uso del sello, por lo que la utilización de éste indebidamente será considerada fraudulenta, pudiendo éste emprender las medidas legales e informativas correspondientes.

3.6.4. APROETENA mantendrá abierto el expediente durante 1 años. Si transcurrido este plazo el profesional o centro no hubiera realizado las actividades previstas en este Reglamento, el expediente sería cerrado por APROETENA, siendo necesaria una nueva apertura para reiniciar el proceso.

3.6.5. El profesional o centro peticionario nombrará un representante de la dirección (véase datos de usuario en el formulario de adhesión) como responsable de mantener los contactos con APROETENA para los asuntos relacionados con su certificación. Si por cualquier circunstancia el



Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA

REG-01-CER-2018

Edición: 1

Revisión: 0

Fecha: 01-2018

representante de la dirección cambiara, el peticionario deberá comunicarlo a APROETENA.

3.6.6. El cierre de un expediente no da derecho al profesional o centro a indemnización alguna sobre el pago realizado para su apertura.

3.6.7. El cuestionario de autoevaluación es el instrumento que facilitará APROETENA para permitir al profesional o dirección del centro parasanitario un autoanálisis del grado de cumplimiento con respecto a las normas de calidad de servicio aplicables al tipo y clasificación de dicho profesional o centro y, en su caso, la identificación de las áreas de mejora necesarias para mejorar la calidad de servicio y cumplir con dichas normas. La autoevaluación estará disponible para cada una de las terapias en www.aproetena.com como documento para su impresión y como herramienta informatizada.

3.3. Solicitud de certificación por el profesional o centro parasanitario:

Una vez adherida, el profesional o centro que desee obtener la certificación cursará a través de www.aproetena.com la oportuna petición, cumplimentando para ello el Impreso de Solicitud y enviándolo a APROETENA. El peticionario sólo deberá cursar la solicitud formal de certificación "Solicitar Certificación" cuando se presente a una primera certificación.

Será necesario que el profesional o centro peticionario disponga de la preceptiva autorización para el inicio y desarrollo de su actividad.

3.4. Recepción de la solicitud de certificación y tramitación por el APROETENA:

3.6.1. Una vez APROETENA reciba del profesional o centro dicha solicitud, APROETENA pondrá a disposición del profesional o centro peticionario la información pertinente sobre la auditoría para la terapia natural específica del peticionario.

3.6.2. En cualquier caso, los auditores deberán estar reconocidos y cualificados, atendiendo al procedimiento aplicable. Los criterios para el reconocimiento



Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA

REG-01-CER-2018

Edición: 1

Revisión: 0

Fecha: 01-2018

y la cualificación de auditores se encontraron recogidos en el futuro Reglamento de Procedimiento de Reconocimiento y Cualificación de Auditores de APROETENA.

3.6.3. La auditoría será realizada, previo acuerdo de fechas y condiciones entre el profesional o representante del centro y el auditor, mediante entrevista del auditor con el profesional o visita al centro parasanitario, siguiendo las instrucciones y criterios de valoración indicados en el procedimiento de auditoría que le sea de aplicación y dentro de los plazos establecidos.


3.6.4. El calendario de certificación anual estará disponible en www.aproetena.com para consulta.

3.6.5. Como resultado de la auditoría, el auditor emitirá el correspondiente informe que, además de la valoración (puntos), incluirá las desviaciones que se hubieran encontrado durante la visita de auditoría.

3.6.6. El profesional o representante del centro será el responsable de acceder al informe de auditoría, que se encontrará disponible en la intranet de APROETENA y si procediera, de la elaboración del plan de acciones correctivas sin aviso previo por parte de APROETENA.

3.6.7. En el caso de que se hubieran detectado no conformidades, el profesional o representante del centro deberá preparar y enviar a APROETENA a través de la intranet un Plan de Acción Correctiva (PAC) que contendrá las actividades realizadas por el profesional o representante para corregir dichas desviaciones y adecuar los servicios a los requisitos de las Normas. Para la elaboración de dicho Plan, APROETENA pondrá a disposición del profesional o representante del centro Directrices para la Elaboración de un Plan de Acción Correctiva (PAC), junto con la plantilla para su presentación.

3.6.8. Como regla general se establecerá un plazo de 15 días para la presentación de acciones correctivas. En auditorías iniciales (certificación) este plazo podrá ser ampliado hasta cuatro meses.

 <p>ASOCIACIÓN PROFESIONAL ESPAÑOLA DE TERAPEUTAS NATURALES</p>	<h2>Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA</h2>		
REG-01-CER-2018	Edición: 1	Revisión: 0	Fecha: 01-2018

3.6.9. Las acciones correctivas, una vez recibidas, serán revisadas por la Secretaría del Comité, que las pondrá a disposición del Comité de Certificación Sectorial para su estudio una vez se encuentren completas, según se establece en el documento de Directrices para la elaboración del Plan de Acciones Correctivas, apartado “Lugar, forma y plazo de presentación del PAC”.

3.5. Evaluación:

El Comité de Certificación Sectorial analizará el informe de auditoría y el Plan de Acciones Correctivas, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de los Comités de Certificación Sectoriales (CCS) y en el apartado “Acuerdos” de este Reglamento.

3.6. Acuerdos:

3.6.1. A la vista de los datos e informes recopilados durante el proceso de tramitación del expediente del profesional o centro petionario, el Comité de Certificación Sectorial adoptará alguno de los siguientes acuerdos:

- Conceder el Certificado.
- Denegar la concesión del Certificado.

a) Concesión del Certificado, para todos aquellos profesionales o centros parasanitarios cuya auditoría haya sido globalmente satisfactoria. La concesión podrá ser condicionada a algún tipo de requerimiento posterior.

b) Denegación del Certificado, para aquellos profesionales o centros parasanitarios cuya auditoría haya sido no satisfactoria por cualquiera de los siguientes motivos:

- Detección de no conformidades críticas ante las que el profesional o representante del centro no presente Plan de Acciones Correctivas o éste sea insuficiente.



Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA

REG-01-CER-2018

Edición: 1

Revisión: 0

Fecha: 01-2018

- Detección de un excesivo número de no conformidades (aunque no se trate de requisitos críticos) que evidencien una falta de implantación del sistema de calidad o una actitud de relajación en el profesional o centro respecto al cumplimiento de la totalidad de la Norma de Calidad, especialmente cuando el profesional o centro no presente Plan de Acción Correctiva alguno o éste sea insuficiente respecto a las necesidades de mejora detectadas durante la auditoría.
- Detección de no conformidades que, aún siendo de carácter no crítico, hayan sido detectadas de forma reiterada durante las últimas auditorías a las que se ha sometido el profesional o centro petionario.


No obstante lo anterior, el Comité podrá resolver posponer la decisión y solicitar, a tenor de los resultados obtenidos en el informe de auditoría:

- Acciones correctivas complementarias.
- Una auditoría extraordinaria.

En este caso, el expediente será puesto, de nuevo, a disposición del CCS una vez se realicen las acciones propuestas por el CCS.

En caso de que no se produzca la concesión se indicarán las razones que motivaron dicha decisión. La denegación del Sello supondrá en todo caso el inicio del proceso.

Excepcionalmente el CCS podrá acordar la suspensión temporal del uso del Sello a profesionales o centros que ostenten la certificación. En estos casos, el CCS establecerá las condiciones bajo las cuales se levantará la suspensión, incluido el plazo. Por regla general, la suspensión no abarcará un período mayor a seis meses. En caso de no poder cumplir

	<h2>Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA</h2>		
REG-01-CER-2018	Edición: 1	Revisión: 0	Fecha: 01-2018

con los condicionantes establecidos por el Comité y una vez expirado el plazo, se procederá a la retirada definitiva del certificado.

3.6.2. Una vez concedido el Sello pero previo a la emisión del Certificado, el profesional o centro licenciario firmará un contrato con APROETENA donde se especificarán:

- Los compromisos adquiridos por el licenciario con motivo de la concesión.
- Subsector parasanitario al que pertenece el licenciario.

3.6.3. Mediante la firma de este contrato APROETENA concede al profesional o centro licenciario la autorización de uso del Sello para los servicios definidos en el alcance. El licenciario no podrá en ningún caso transferir o ceder el uso de dicha licencia a terceros.

El periodo de vigencia del Certificado vendrá definido en el correspondiente contrato de Licencia de Uso del Sello y en todo caso deberá atenderse al apartado "Renovación y cese de la validez del certificado". En ningún caso excederá de los 3 años.


3.6.4. La licencia de uso del Sello no exime en ningún caso de las garantías y responsabilidades que corresponden al profesional o centro conforme a la legislación vigente.

4. MANTENIMIENTO DEL CERTIFICADO

4.1. Actividades de seguimiento:

Durante el período de validez del Certificado y al menos una vez al año, el APROETENA:

- Comprobará el sistema de la calidad aplicado para la prestación del servicio al que se refiere la solicitud.
- Inspeccionará el servicio.

	<h2>Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA</h2>		
REG-01-CER-2018	Edición: 1	Revisión: 0	Fecha: 01-2018

Los resultados de las auditorías de seguimiento se reflejarán en los correspondientes informes de las tareas realizadas y se seguirá el mismo procedimiento que para la auditoría de obtención y renovación del Sello.

4.2. Evaluación:

El CCS analizará el informe de auditoría con el fin de comprobar si el profesional o centro cumple o no con lo establecido en la Norma bajo la cual se audita, con el fin de mantener el Certificado.

El CCS podrá acordar la realización de controles extraordinarios con el fin de comprobar la implantación de las acciones correctivas. En este caso, el profesional o centro petionario deberá correr con los gastos que de ello se generen.

Si fuera necesaria la aplicación de una de las sanciones previstas en el apartado “Sanciones”, el CCS emitirá dictamen al respecto, que deberá ser tramitado por los servicios técnicos de APROETENA y comunicado al profesional o centro parasanitario.

5. RENOVACIÓN Y CESE DE LA VALIDEZ DEL CERTIFICADO

5.1. El certificado se renovará por períodos consecutivos de tiempo iguales a los indicados en el Contrato de Licencia de Uso del Sello, salvo que hubiera sido anulado.

5.2. El certificado puede anularse por cualquiera de las siguientes causas:

- Que las condiciones bajo las que se concedió el certificado dejen de darse.
- Cuando se produzca una sanción grave.
- Cuando el profesional o centro renuncie expresamente al certificado.
- Cuando realicen un uso abusivo o fraudulento del Sello.

5.3. En caso de existencia de reclamaciones reiteradas por parte de clientes hacia un profesional o centro licenciario, APROETENA se reserva el derecho a realizar



Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA

REG-01-CER-2018

Edición: 1

Revisión: 0

Fecha: 01-2018

inspecciones no rutinarias a un profesional o centro certificado y a acordar la suspensión temporal cautelar del Sello.

6. REGISTRO

6.1. APROETENA mantendrá un Registro, cuya finalidad es dar a conocer públicamente la concesión y vigencia del Certificado para las terapias naturales suministradas por los profesionales o centros licenciatarios inscritas en él. El Registro se encontrará a disposición pública.

7. SELLO DE CALIDAD APROETENA

7.1. El sello de calidad es gestionado en exclusiva por APROETENA y se encuentra dado de alta en el Registro de la Oficina Española de Patentes y Marcas. Este Sello puede ser objeto de registro en otros países para asegurar su protección en ellos.

7.2. Que un establecimiento ostente el Sello atestigua que el profesional o centro licenciatario ha sido inscrito en el registro de APROETENA.

7.3. El logotipo del SELLO DE CALIDAD APROETENA se reproduce en el Anexo A.

8. USO DE LA MARCA

Sólo los profesionales o centros licenciatarios (para las que APROETENA ha acordado su CONCESIÓN) están autorizados a utilizar el Sello. Su uso está sujeto a las condiciones especificadas a continuación:

8.1. El Sello debe reproducirse de forma homotética con el logotipo reproducido en el Anexo A, en los colores y tipos de letra indicados.

8.2. Es voluntario solicitar el Sello, pero en caso de otorgamiento será obligatoria su utilización para los profesionales o centros a cuyas terapias naturales se les ha concedido el derecho de uso.

8.3. El Sello debe ir asociado al nombre del profesional o centro licenciatario y a las terapias naturales de que es objeto. En ningún caso se utilizará el Sello de forma



Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA

REG-01-CER-2018

Edición: 1

Revisión: 0

Fecha: 01-2018

que pueda llevar a engaño al cliente final de la prestación del servicio parasanitario.

8.4. El profesional o centro licenciario no puede hacer uso del Sello desde el momento en que:

- Caduque el período de validez del Certificado que dio lugar a la licencia.
- APROETENA comunique la suspensión temporal o la retirada definitiva del Certificado.

9. COMPROMISOS


Además de cumplir con los requisitos establecidos en este Reglamento y en el Contrato de Licencia de Uso del Sello, el profesional o centro licenciario está obligado a:

9.1. Cumplir las especificaciones contenidas en las normas y demás condiciones establecidas en las Instrucciones y/o Especificaciones Técnicas particulares –si las hubiere- mientras el Certificado esté en vigor e informar a APROETENA en el caso de que se detecte algún incumplimiento de las mencionadas condiciones.

9.2. Permitir a los servicios técnicos de APROETENA el acceso a los documentos relacionados con la terapia natural o servicio certificado, así como a las instalaciones donde se realicen actividades relacionadas con las terapias naturales objeto de la concesión. El profesional o director del centro pondrá a disposición de los servicios técnicos de APROETENA el personal oportuno para poder responder a todas las cuestiones que puedan surgir durante la realización de las visitas.

9.3. Informar a los servicios técnicos de APROETENA de todos aquellos hechos que se consideren relevantes para la evaluación del Sistema de la Calidad o de la conformidad del servicio y a facilitar en todo momento su trabajo.

9.4. Efectuar los pagos correspondientes a los gastos derivados de la auditoría y certificación.

	<h2>Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA</h2>		
REG-01-CER-2018	Edición: 1	Revisión: 0	Fecha: 01-2018

9.5. Comunicar por escrito a los servicios técnicos de APROETENA:

- Todas las modificaciones que realice en su sistema de la calidad y que puedan afectar a la conformidad del servicio (cambios en la categoría del profesional o centro, reducciones significativas de plantilla, etc.).
- Las modificaciones del servicio.
- Las modificaciones o ceses (definitivos o temporales) en la prestación del servicio.
- Las modificaciones jurídicas del centro, cambios en la razón u objeto social.
- Traslado de las instalaciones en las que se preste el servicio.

A la vista de estas modificaciones, se podrá acordar la realización de controles extraordinarios, a cargo del profesional o centro licenciatario, con el fin de decidir sobre el mantenimiento del Certificado.

9.6. Tener y poner a disposición de los servicios técnicos de APROETENA un registro de las reclamaciones realizadas por sus clientes sobre las terapias naturales y servicios certificados, así como de las acciones correctivas a que dieran lugar.

9.7. En el caso de retirada del Certificado el profesional o representante del centro licenciatario se compromete a:

- Devolver el original del Certificado a APROETENA, así como de la placa/s publicitaria/s.
- No utilizar copias o reproducciones de dicho Certificado.
- Retirar de su documentación pública cualquier referencia posible a la certificación o al Sello.

10. SANCIONES

10.1. El incumplimiento por parte del profesional o centro licenciatario del presente Reglamento o del Contrato de Licencia de Uso del Sello puede ser objeto de toma de medidas cautelares.



Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA

REG-01-CER-2018

Edición: 1

Revisión: 0

Fecha: 01-2018

10.2. El Comité puede proponer la imposición de sanciones. El CCS comunicará al afectado y a los servicios técnicos de APROETENA su intención de hacerlo y asegurará al primero la oportunidad de ser oído. El afectado tiene un plazo de 30 días desde la recepción de la comunicación para solicitar ser oído por el Comité de Recurso, Reclamación y Litigio (véase Procedimiento de Recurso, Reclamación y Litigio).

10.3. Se establecen las sanciones siguientes:

- Apercibimiento, con o sin aumento de la frecuencia de los controles de seguimiento.
- Suspensión temporal del Certificado.
- Retirada del Certificado.

En caso de incumplimiento grave, APROETENA podrá emitir la suspensión temporal cautelar hasta que el CCS emita el correspondiente dictamen y se pueda adoptar un acuerdo definitivo.

10.4. Las medidas adoptadas se comunicarán por escrito al profesional o centro licenciario.

10.5. En caso de retirada del Sello o suspensión temporal, los servicios técnicos de APROETENA suprimirán del Registro y de cualquier documento publicitario toda referencia al profesional o centro y anularán el Certificado correspondiente.

10.6. La suspensión temporal o la retirada definitiva del Certificado no exime de las obligaciones económicas contraídas previamente.

11. RECURSOS

11.1. El petionario o licenciario podrá elevar un escrito razonado contra los acuerdos adoptados por APROETENA en aplicación del presente Reglamento y que le afecten directamente en un plazo de 30 días a partir de la recepción del acuerdo.



Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA

REG-01-CER-2018

Edición: 1

Revisión: 0

Fecha: 01-2018

11.2. APROETENA resolverá la petición razonada según el Procedimiento de Recurso, Reclamación y Litigio. La interposición del escrito razonado no interrumpe la aplicación del acuerdo adoptado.

12. PROCEDIMIENTO DE RECURSO

12.1. El Comité creado para tal efecto, atendiendo al Procedimiento de Recurso, Reclamación y Litigio vigente, actuará como órgano de recurso al que podrán apelar los afectados por decisiones tomadas tanto por otros órganos técnicos (APROETENA/CCS) como por la estructura funcional de APROETENA.

En todo caso aplicará aquello especificado en el Procedimiento de Recurso, Reclamación y Litigio.

13. RECLAMACIONES

13.1. Las reclamaciones acerca de un servicio certificado deberán ser dirigidas por escrito a los servicios técnicos de APROETENA.

13.2. A la recepción de las reclamaciones, APROETENA solicitará del profesional o centro licenciario que inicie una investigación sobre la naturaleza de las causas de las no conformidades que pudieran producirla y velará por que la reclamación sea tratada en un tiempo razonable.

13.3. APROETENA se reserva el derecho de realizar una investigación independiente como resultado de una reclamación recibida, para lo que el reclamante deberá depositar una fianza que cubra los gastos previstos.

13.4. Si se encontrara que una reclamación está fundada, APROETENA podrá solicitar del titular la aplicación de acciones correctivas apropiadas o adoptar una de las sanciones según el apartado "Sanciones" de este Reglamento.



Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA

REG-01-CER-2018

Edición: 1

Revisión: 0

Fecha: 01-2018

14. RENUNCIA AL CERTIFICADO

14.1. El profesional o centro licenciario puede renunciar en cualquier momento al Certificado, haciéndose efectiva la renuncia cuando APROETENA confirme por escrito su aceptación. La renuncia no exime de las obligaciones económicas contraídas previamente.

14.2. El Procedimiento de Retirada del Sello dispondrá las medidas que hayan de adoptarse en cada caso para garantizar el uso controlado del Sello.

15. CONFIDENCIALIDAD


15.1. APROETENA tratará de forma confidencial toda la información, datos y documentos de los profesionales y centros parasanitarios a los que pueda tener acceso durante los procesos de sanción, renuncia, concesión, mantenimiento o renovación del Certificado y hará uso exclusivo de dicha información, datos o documentos para los fines de certificación contemplados en este Reglamento.

15.2. APROETENA puede mostrar, no obstante, el contenido de sus archivos a los auditores de otros organismos con los que exista o se pretenda alcanzar un acuerdo de reconocimiento de los Certificados, con el fin de mostrar evidencias documentales del cumplimiento de este Reglamento o a las autoridades competentes en el caso de que el Certificado presuponga conformidad con algún reglamento o instrucción de obligado cumplimiento.

16. PUBLICIDAD

16.1. APROETENA publicará periódicamente la relación de profesionales y centros inscritos en el Registro, con indicación de las terapias naturales y servicios objeto de la certificación.

16.2. APROETENA podrá dar publicidad de aquellas suspensiones temporales de los Certificados que se produzcan. Asimismo APROETENA hará públicas las retiradas del Sello.

	Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA		
REG-01-CER-2018	Edición: 1	Revisión: 0	Fecha: 01-2018

17. USO ABUSIVO DEL SELLO

17.1. Definiciones:

Se considera uso abusivo del Sello su utilización en relación con:

- Terapias naturales o servicios no certificados o existentes en lugares distintos de los contemplados en el contrato de licencia del Sello o fuera del alcance del certificado.
- Terapias naturales o servicios cuyo certificado haya sido suspendido temporalmente o retirado de forma definitiva.
- Uso del Sello de forma que dé lugar a engaño al cliente final.

17.2. Acción judicial:

Además de las sanciones previstas en el apartado “Sanciones” todo uso abusivo del Sello o del Certificado, ya sea por parte del profesional o centro petionario, del licenciario o un tercero, da derecho a que APROETENA inicie, dentro del marco de la legislación vigente, toda acción judicial que estime conveniente.

18. CONDICIONES ECONÓMICAS


18.1. APROETENA establecerá y publicará anualmente las tarifas aplicables a la licencia de Uso del Sello, adhesión y otros.

18.2. Los pagos efectuados durante el proceso de tramitación de la solicitud no se reembolsarán al profesional o centro petionario en ningún caso.

19. ACUERDOS DE RECONOCIMIENTO

19.1. APROETENA puede firmar, por autorización de su Junta Directiva, acuerdos de cooperación o de reconocimiento mutuo sobre la certificación de terapias naturales o servicios parasanitarios con otros organismos de certificación.

El contenido de los acuerdos firmados prevalece sobre el contenido del presente Reglamento.

	Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA		
REG-01-CER-2018	Edición: 1	Revisión: 0	Fecha: 01-2018

20. MODIFICACIONES

20.1. Toda modificación del presente Reglamento o de las Instrucciones y/o Especificaciones Técnicas si las hubiere, se comunicará por escrito a los profesionales y centros peticionarios y licenciarios, precisando, en caso necesario, el plazo que se concede para aplicar las nuevas condiciones.

Las modificaciones quedarán registradas en el apartado “Control de Cambios”.

21. REFERENCIAS GENERALES

21.1. Documentos

- Normas de Calidad de Servicios parasanitarios.
- Procedimiento de Retirada del Sello de Calidad de APROETENA.
- Procedimiento de Recurso, Reclamación y Litigio.
- Procedimiento de Reconocimiento y Cualificación de Auditores de APROETENA.
- Procedimiento de Auditoría de profesionales de terapias naturales y centros parasanitarios.
- Directrices para la Elaboración de un Plan de Acciones Correctivas (PAC).
- Procedimientos de auditoría específicos vigentes.


21.2. Formatos:

- Contrato de Licencia de Uso del Sello

22. DEFINICIONES:

Para la utilización del presente Reglamento se utilizarán las siguientes definiciones:

- Auditoría: Evaluación externa realizada por un auditor de APROETENA del grado de conocimiento de las terapias naturales y adecuación de los servicios parasanitarios de un profesional o centro con respecto a los


	<h2>Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA</h2>		
REG-01-CER-2018	Edición: 1	Revisión: 0	Fecha: 01-2018

requisitos establecidos en las Normas de Calidad de Servicio aplicables y otras especificaciones, según la clasificación y naturaleza de su servicio.

- Profesional o Centro parasanitario: Entidad personal o de grupo legal identificable en cualquiera de sus formas jurídicas legalmente reconocidas.
- Profesional o Centro peticionario: profesional o centro de terapias naturales que solicita la certificación de los servicios parasanitarios que suministra y su subsecuente inscripción en el Registro de APROETENA.
- Profesional o Centro licenciatario: profesional o centro de terapias naturales a la que APROETENA ha concedido el Certificado y la licencia de uso del Sello de Calidad APROETENA.
- Servicio parasanitario: el resultado generado por actividades parasanitarias en la interfaz entre el suministrador y el cliente y por actividades internas del suministrador, para satisfacer las necesidades del cliente.

23. ANEXOS


- ANEXO A: Sello de Calidad APROETENA Certificado

	<p>Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA</p>		
REG-01-CER-2018	Edición: 1	Revisión: 0	Fecha: 01-2018

ANEXO A:

SELLO DE CALIDAD APROETENA DE TERAPIAS NATURALES Y SERVICIO PARASANITARIO CERTIFICADO



	Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA		
REG-01-CER-2018	Edición: 1	Revisión: 0	Fecha: 01-2018

COLORES

1. El Símbolo

El Símbolo del Sello de Calidad de APROETENA representa la silueta humana con aura, encima del símbolo del ying-yang, sostenido entre las manos con una rama de planta en su base. Todo enmarcado en un sello redondo dorado, rematado borde verde con la inscripción “SELLO DE CALIDAD” y “GARANTIZADO” acompañado de dos estrellas de cinco puntas.

Estos trazos se representan en los colores:

- Pantone ¿? (verde).
- Pantone ¿? (amarillo).
- Pantone ¿? (dorado).
- Blanco y negro.



2. El logotipo



Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA

REG-01-CER-2018

Edición: 1

Revisión: 0

Fecha: 01-2018


El logotipo del Sello de Calidad de APROETENA representa la silueta humana con aura, encima del símbolo del ying-yang, sostenido entre las manos con una rama de planta en su base. Todo enmarcado en un sello redondo dorado, rematado borde verde con la inscripción “SELLO DE CALIDAD” y “GARANTIZADO” acompañado de dos estrellas de cinco puntas. En la parte posterior banderola verde con ribetes dorados y corona de laurel rodeando el conjunto.

En la parte superior aparece la denominación «APROETENA» expresada en la tipografía ¿? en color verde y en la parte inferior «ASOCIACIÓN PROFESIONAL ESPAÑOLA DE TERAPEUTAS NATURALES» expresada en la tipografía ¿? y color verde.

APROETENA



ASOCIACIÓN PROFESIONAL
ESPAÑOLA DE TERAPEUTAS
NATURALES

	<h2>Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA</h2>		
REG-01-CER-2018	Edición: 1	Revisión: 0	Fecha: 01-2018

3. La Denominación

La denominación «APROETENA» se expresa en la tipografía ¿? en color verde y «ASOCIACIÓN PROFESIONAL ESPAÑOLA DE TERAPEUTAS NATURALES» se expresa en la tipografía ¿? y color verde.

Bajo ninguna interpretación podrá expresarse en otra tipografía, ni otro color.



ASOCIACIÓN PROFESIONAL ESPAÑOLA DE TERAPEUTAS NATURALES

4. Uso conjunto de Logotipo y Denominación

La Denominación acompaña al Logotipo: No es normativo efectuar cambio entre los elementos ni variar proporciones.

5. Colores principales

- Pantone ¿? (verde).
- Pantone ¿? (amarillo).
- Pantone ¿? (dorado).
- Blanco y negro.

(Hay que tener en cuenta que el Blanco es considerado como color)

6. Logotipo en Cuatricromía

El logotipo en color se expresa en los siguientes porcentajes de cuatricromía:

- Pantone ¿? (verde):
 - Cian 56%
 - Magenta 7%
 - Amarillo 98%



Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA


REG-01-CER-2018

Edición: 1

Revisión: 0

Fecha: 01-2018

- Negro 23%
- Pantone ¿? (amarillo):
 - Cian 1%
 - Magenta 15%
 - Amarillo 90%
 - Negro 2%
- Pantone ¿? (dorado):
 - Cian 8%
 - Magenta 16%
 - Amarillo 55%
 - Negro 1%

	Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA		
REG-01-CER-2018	Edición: 1	Revisión: 0	Fecha: 01-2018

TAMAÑO

Tamaño mínimo

No podrá expresarse a un tamaño no inferior a 25 mm de ancho por 30 mm de alto.




TIPO DE LETRA

Se normaliza como tipografía principal la ¿?. No es normativo el uso de cualquier otra tipografía o variante de la propuesta.

Nombre tipografía **ABCDEFGHIJKLM
NOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklm
nopqrstuvwxyz
1234567890
¡!#\$%/&*()_+ -= °” :” i ? Ç ` ` ; , . ç**

USO DE LA PLACA:

Podrá ser añadido un fondo-papel blanco. En ningún caso se podrán utilizar un fondo- papel en otro color.

	Reglamento General para la Certificación del Sello de Calidad APROETENA		
REG-01-CER-2018	Edición: 1	Revisión: 0	Fecha: 01-2018

CONTRATO DE LICENCIA DE USO DE LA MARCA:

En todo caso, se atenderá a las especificaciones establecidas en el contrato de Licencia de Uso del Sello firmado por el licenciatario.

24. CONTROL DE CAMBIOS:

EDICIÓN	Nº REVISION	FECHA	CONTROL DE CAMBIOS / MODIFICACIONES
1	0	Enero-2018	Nueva creación