



REGLAMENTO GENERAL PARA LA CERTIFICACIÓN DE CENTROS DE MEDICINA VETERINARIA

Rev.	Elaborado	Fecha	Aprobado	Fecha
0	Dirección Aid- Improve	22/03/2010	Presidente COVM	29/03/2010
			Dirección Aid-Improve	



ÍNDICE

1	OBJETO	4
2	DEFINICIONES	4
3	CONCESIÓN DEL CERTIFICADO COVM	4
3.1	Solicitud.....	4
3.2	Recepción de la solicitud	4
3.3	Tramitación de la solicitud	5
3.4	Evaluación.....	5
3.5	Acuerdos.....	5
4	MANTENIMIENTO DEL CERTIFICADO	6
4.1	Evaluación.....	6
4.2	Acuerdos.....	6
5	RENOVACIÓN Y CESE DE LA VALIDEZ DEL CERTIFICADO COVM.....	7
6	REGISTRO	7
7	MARCA COVM.....	7
8	USO DE LA MARCA COVM	7
9	COMPROMISOS.....	8
10	SANCIONES	9



11	RECURSOS.....	10
12	RECLAMACIONES	10
13	RENUNCIA AL CERTIFICADO	11
14	CONFIDENCIALIDAD	11
15	PUBLICIDAD	11
16	USO ABUSIVO DE LA MARCA	12
17	CONDICIONES ECONOMICAS	12



HISTORIAL DE REVISIONES

Revisión 0:

- Documento inicial, aprobado el 29 de marzo del 2010.

1 OBJETO

Este Reglamento establece las reglas aplicadas por el COVM para la concesión, el mantenimiento y extinción de la licencia de uso de la marca: COVM para los centros de medicina veterinaria de animales de compañía.

2 DEFINICIONES

Empresa Peticionaria: Empresa que solicita la certificación y su subsecuente inscripción en el Registro del COVM.

Empresa Licenciataria: Empresa a la que COVM ha concedido el Certificado.

3 CONCESIÓN DEL CERTIFICADO COVM

3.1 Solicitud

Cualquier Centro de Medicina Veterinaria puede solicitar la concesión del Certificado para los servicios que presta.

COVM facilitará a todos los Peticionarios que lo solicite la documentación necesaria para efectuar una solicitud de certificación, así como el Reglamento Particular de Certificación que le sea aplicable si fuese requerido.

El Peticionario que desee que le sea concedido el Certificado del COVM dirigirá su solicitud al departamento de Atención al Colegiado del COVM.

3.2 Recepción de la solicitud

El departamento de Atención al Colegiado del COVM comprobará el contenido de la solicitud y extenderá un acuse de recibo de ésta.



Si la solicitud es conforme con lo indicado en el Reglamento Particular de Certificación aplicable, se procederá a abrir el expediente e iniciar el proceso de tramitación.

A la recepción de la solicitud en el departamento de Certificación de Aid-Improve, se procederá a la emisión de la factura correspondiente.

Se procederá a la anulación del expediente si ha transcurrido un año desde su apertura sin progreso, por causas ajenas a Aid-Improve y del COVM.

3.3 Tramitación de la solicitud

Una vez abierto el expediente, se iniciará la fase de tramitación según lo definido en el Reglamento Particular de certificación aplicable.

3.4 Evaluación

El Comité Técnico de Certificación del COVM a partir de los informes de la auditoría y del estudio del plan de acciones correctivas enviado por el petionario, así como de la evaluación por parte del auditor, evalúa la certificación del centro veterinario. El Comité podrá acordar la realización de una auditoría extraordinaria para comprobar la resolución de las no conformidades o proponer un acuerdo sobre la solicitud.

3.5 Acuerdos

A la vista del informe de la auditoría, del plan de acciones correctivas y de la propuesta del auditor, el Comité Técnico de Certificación adoptará uno de los siguientes acuerdos:

Aprobar la concesión del certificado

Denegar la concesión del certificado

Previamente a la emisión del certificado, la empresa petionaria debe firmar un contrato con el COVM donde se tiene que especificar los compromisos adquiridos por la empresa con motivo de la concesión así como el lugar donde se presta el servicio.

Mediante la firma de este contrato, el COVM concede a la empresa petionaria una licencia de uso de la Marca para los servicios para los cuales existe en vigor el certificado. El licenciario no puede en ningún caso transferir o ceder el uso de dicha licencia a terceros.



Todos los certificados emitidos serán firmados por el Presidente del COVM.

4 MANTENIMIENTO DEL CERTIFICADO

Las auditorias de mantenimiento se realizarán anualmente durante la vigencia del certificado.

Los resultados de las actividades de seguimiento se reflejarán en los correspondientes informes de las tareas realizadas.

4.1 Evaluación

El auditor asignado al expediente revisa el plan de acciones aportado y su correcta respuesta frente a las no conformidades detectadas y indicadas en el informe de auditoría. El auditor da su visto bueno a los documentos e indica una propuesta de seguimiento con la certificación (seguir con la certificación o visita extraordinaria).

El Comité Técnico de Certificación del COVM a partir de los informes de la auditoría y del estudio del plan de acciones correctivas enviado por el petionario, así como de la evaluación por parte del auditor, evalúa el seguimiento de la certificación del centro veterinario. El Comité podrá acordar la realización de una auditoría extraordinaria para comprobar la resolución de las no conformidades o proponer un acuerdo sobre la solicitud.

4.2 Acuerdos

A la vista del informe de la auditoría, del plan de acciones correctivas y de la propuesta del auditor, el Comité Técnico de Certificación adoptará uno de los siguientes acuerdos:

Seguir con el certificado

Retirada del certificado

El departamento de Certificación del COVM comunicará por escrito al petionario el acuerdo adoptado. En caso de que no se produzca la concesión se indicarán las razones que motivan la denegación.



5 RENOVACIÓN Y CESE DE LA VALIDEZ DEL CERTIFICADO COVM

El certificado se renovará automáticamente por períodos consecutivos de tiempo iguales a los indicados en el Reglamento Particular, salvo que hubiera sido anulado.

El Certificado puede anularse por cualquiera de las siguientes causas:

- Cuando la empresa cese la actividad objeto de la certificación,
- Cuando al empresa renuncia expresamente al certificado,
- Cuando se produzca una sanción.

6 REGISTRO

COVM mantendrá un Registro, cuya finalidad es dar a conocer públicamente la concesión y la vigencia del Certificado para los servicios prestados por los Centros de Medicina veterinaria inscritas en él. El Registro está a disposición pública.

7 MARCA COVM

La marca es propiedad exclusiva del COVM en virtud de depósitos como Marca, en el Registro de la Oficina Española de Patentes y Marcas.

El logotipo se reproduce en el Anexo A.

8 USO DE LA MARCA COVM

Solo las empresas licenciatarias están autorizadas a utilizar las Marcas. Su uso está sujeto a las condiciones especificadas a continuación:

1. La marca se debe reproducir según el logotipo producido en el Anexo A, en los colores y tipos de letra indicados.
2. La marca como está asociada a la prestación de servicios, debe ir asociada al nombre del Centro de Medicina Veterinaria asociado y al servicio de que es objeto.



3. La empresa debe someter previamente a la consideración del Comité Técnico de Certificación del COVM todos los documentos y lugares donde se vayan a utilizar la Marca.
4. La empresa licenciataria no puede hacer uso de la Marca desde el momento en que:
 - a. Caduque el periodo de validez del certificado que dio lugar a la licencia de uso correspondiente,
 - b. Aid-Improve comunique la suspensión temporal o la retirada definitiva del Certificado.

9 COMPROMISOS

Además de los compromisos indicados en el apartado de Concesión del Certificado y del Uso de la Marca del COVM, la empresa licenciataria está obligada a:

1. Cumplir con las especificaciones contenidas en la Norma y condiciones indicadas en el Reglamento Particular de Certificación para la Norma de Gestión de Calidad para los Centros de Medicina Veterinaria de animales de compañía mientras el Certificado esté en vigor e informar al COVM en el caso de que se detecte algún incumplimiento de las mencionadas condiciones.
2. Permitir a la empresa Aid-Improve el acceso a los documentos relacionados con el servicio certificado, así como a las instalaciones donde se realicen las actividades relacionadas con el servicio objeto de la concesión. La Dirección del Centro pondrá a disposición de Aid-Improve el personal oportuno para poder responder a todas las cuestiones que puedan surgir durante la realización de las visitas.
3. Informar a Aid-Improve de todos aquellos hechos que se consideren relevantes para la evaluación de los servicios del Centro certificado y facilitar en todo momento su trabajo.
4. Efectuar los pagos correspondientes a los gastos derivados de la certificación.



5. Comunicar por escrito al Comité Técnico de Certificación:
 - a. Todas las modificaciones que se realicen en el Centro y que puedan afectar a la conformidad del servicio certificado,
 - b. Las modificaciones o ceses (definitivos o temporales) de la prestación de algún servicio certificado,
 - c. Las modificaciones jurídicas de la empresa, cambios en la razón u objeto social.
6. Tener a disposición de Aid-Improve un registro de reclamaciones realizadas por sus clientes sobre los servicios certificados así como las acciones tomadas como consecuencia de su análisis.
7. En el caso de retirada del Certificado la empresa licenciataria se compromete a:
 - a. Devolver el original del Certificado al COVM.
 - b. No utilizar copias o reproducciones de dicho Certificado.
 - c. Retirar de la documentación pública cualquier referencia posible de la certificación o de la Marca.

10 SANCIONES

El incumplimiento por parte de la empresa licenciataria del presente Reglamento o del contrato correspondiente puede ser objeto de medidas cautelares.

El Comité Técnico de Certificación puede proponer al Presidente del COVM la imposición de sanciones. Antes de elevar una propuesta de sanción, el CTC comunicará al afectado y al Presidente del COVM su intención de hacerlo y asegurará al primero la oportunidad de oírlo. El afectado tiene un plazo de 15 días desde la recepción de la comunicación para solicitar ser oído por el CTC.

Se establecen las sanciones siguientes:

1. Suspensión temporal del Certificado



2. Retirada del Certificado.

Se dispondrá la suspensión temporal o la retirada del Certificado, cuando se produzca un incumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato firmado con el COVM, el uso de la marca, los compromisos o el uso abusivo de la marca.

Las medidas adoptadas se comunicarán por escrito por parte del Presidente del COVM a la empresa licenciataria.

En caso de retirada, se suprimirán del Registro y anulara el Certificado correspondiente.

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

11 RECURSOS

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

El COVM resolverá la petición razonada. En la resolución del recurso, el COVM podrá solicitar dictamen del Comité Técnico de certificación antes de adoptar un acuerdo definitivo.

12 RECLAMACIONES

Las reclamaciones acerca de un servicio de un Centro de Medicina Veterinario certificado deberán ser dirigidas por escrito al Presidente del COVM.

Todas las reclamaciones son gestionadas por parte de Aid-Improve. Se solicitará a la empresa licenciataria que inicie una investigación sobre la naturaleza de la causa de la reclamación y que vele su tratamiento en un tiempo razonable.



Aid-Improve se reserva el derecho de realizar una investigación independiente como resultado de una reclamación recibida, pudiendo enviar un auditor in-situ para comprobar los hechos.

Si se encontrase que una reclamación esté fundada, COVM puede adoptar una de las sanciones indicadas en el capítulo 10 de este Reglamento.

13 RENUNCIA AL CERTIFICADO

La empresa licenciataria puede renunciar en cualquier momento al Certificado, haciéndose efectiva la renuncia cuando COVM confirme por escrito su aceptación. La renuncia no exime de las obligaciones económicas contraídas previamente.

14 CONFIDENCIALIDAD

Tanto el COVM como Aid-Improve tratarán de forma confidencial toda la información, datos y documentos de las empresas 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 PUBLICIDAD

COVM publicará periódicamente la relación de las empresas inscritas en el Registro, con indicación de los servicios objeto de la certificación.

COVM puede dar publicidad de aquellas suspensiones temporales de los Certificados que se produzcan. Asimismo el COVM dará publicidad de las retiradas definitivas que se ocasionen.



16 USO ABUSIVO DE LA MARCA

Se considera uso abusivo de la Marca, su utilización en relación con:

1. Servicios no certificados,
2. Servicios cuyo Certificado haya sido suspendido temporalmente o retirado definitivamente.

Además de las sanciones previstas en el capítulo 10, todo uso abusivo de la Marca o del Certificado, ya sea por parte de la empresa peticionaria, del licenciataria o de un tercero, da derecho a que el COVM inicie, dentro del marco de la legislación vigente, toda acción judicial que estime conveniente.

17 CONDICIONES ECONOMICAS

El COVM establecerá y publicará anualmente las tarifas correspondientes a las actividades relacionadas con la concesión, mantenimiento y renovación del Certificado.

Los pagos efectuados durante el proceso de tramitación de la solicitud no se reembolsarán a la empresa peticionaria en ningún caso.



ANEXO A: MARCA COVM

DIMENSIONES

EJEMPLOS DE ETIQUETAS

COLORES

TAMAÑO

TIPO DE LETRA