

FAQs – Aplicación eCertMark para la distribución de las Marcas de Certificación de DNV GL de los Sistemas de Gestión

Sobre el uso de la Aplicación eCertMark:

P: ¿Cómo accedo a la nueva aplicación de las Marcas de Certificación?

R: El acceso está disponible desde la página web www.dnvgl.es, haciendo click en el menú superior derecho en: Veracity. Se entra en una área privada, a la que se accederá con un usuario y contraseña personales.

Debe registrarse, facilitando sus datos y siguiendo las indicaciones que le serán enviadas mediante un correo electrónico automático. Es importante registrarse con la dirección de correo electrónico de empresa, el mismo en el que ha recibido el comunicado por parte de DNV GL referente a las Marcas de Certificación.

Una vez registrado, guarde y/o memorice la dirección de correo y la contraseña que le serán útiles para acceder en futuras ocasiones.

P: ¿Las anteriores credenciales de acceso dejan de ser válidas?

R: ¡Exacto! Las credenciales anteriores de acceso, con el nombre de la norma tipo ISO9001, ya no son válidas.

P: ¿Qué tengo que hacer si no encuentro o no recuerdo la contraseña?

R: Desde la página de acceso, donde se le solicita las credenciales de acceso, se encuentra el link "I forgot my password" y debe seguir las indicaciones. La regeneración de la contraseña es un proceso automático para mantener la confidencialidad de sus datos. Nadie en DNV GL puede recuperar la contraseña en su nombre.

P: ¿Qué Marcas de Certificación NO están disponibles en la plataforma?

R: En la Aplicación eCertMarks están disponibles las Marcas de DNV GL – Business Assurance para los Sistemas de gestión.

No están disponibles las Marcas para los siguientes servicios de Assessment:

- Verificación de Huella de Carbono en Productos
- Verificación de las emisiones de Gases de efecto invernadero
- Verificación de la Huella de Agua
- Auditorías energéticas
- Evaluaciones de Protocolos de clientes

Si tu Marca es una de las indicadas anteriormente, puede contactar con su oficina de DNV GL para que le hagan llegar un zip con todas las versiones de su marca vía correo electrónico, en caso de que la citada Marca pueda ser distribuida por DNV GL. Solo tiene que rellenar el formulario de contacto.

Además, no están disponibles, las denominadas Marcas propias, o aquellas que son propiedad de la Entidad que promulga y normaliza las respectivas normas.

Por ejemplo:

- **EMAS:** los clientes deben solicitarlo al Organismo competente de cada Comunidad Autónoma, que gestionará posteriormente la gestión del logo EMAS así como facilitará el manual de uso.
- **FSC:** las indicaciones relativas a la Marca se envían en la carta de presentación y en el documento "Use of the FSC labels and trademarks" que se envían al cliente junto con el certificado emitido por primera vez; para cualquier solicitud /consulta relativa a las marcas, el cliente debe enviar un email a la dirección fscapproval@dnvgl.com . FSC le dará acceso al Portal de Marcas de FSC donde podrá crear su propio logo FSC. El cliente también deberá consultar el documento " FSC-STD-50-001 Requirements for use of the FSC trademarks by certificate holders" para información sobre el uso de la Marca FSC.
- **BRC:** los informes de auditoría están disponibles en la página web de BRC Global Standards Directory. (<http://www.brcdirectory.com/>). Los clientes pueden ver, imprimir o descargar una copia de todos los informes accediendo al Directorio anterior, mediante un usuario y una contraseña que asigna directamente el Soporte de BRC. Si no lo ha recibido, se puede solicitar enviando un correo a BRC (submissions@brc.org.uk), indicando el BRC Site Code.
- **IFS:** los clientes pueden ver todos los datos relativos a sus certificados y todos los informes directamente desde la página web de IFS (<http://www.ifs-online.eu/index.php>) mediante un usuario y una contraseña que le será enviado por email por el Soporte de IFS tras la primera certificación. Si no ha recibido todavía ninguna comunicación contacte con DNV GL - Business Assurance (certificados@dnvgl.com).
- **GlobalG.a.p.:** los clientes pueden ver los datos relativos al certificado accediendo a la página web de GlobalGap (<https://database.globalgap.org/globalgap/indexJSF.faces>) y poniendo en la sección "Search" su GGN number (que se encuentra en el certificado).

P: ¿A quién debo contactar para poder crear y utilizar la e-card vinculada a la Marca de certificación?

R: La creación de la Marca digital y de la correspondiente e-card no requiere ninguna intervención externa, y se gestiona totalmente desde la plataforma. Solo tiene que seguir las indicaciones que da paso a paso, rellenar los campos como piden y después publicar unos comandos en su página web.

P: ¿Qué pasa con mi e-card cuando caduca el certificado?

R: Los datos que se indican en la e-card se actualizan cada día desde el CRM de DNV GL Business Assurance. Si la certificación cambia de estado, pasando de activa a suspendida o caducada, la

Marca dejará de ser visible en la aplicación. Si ha publicado la Marca digital en su página web, vinculándola a la e-card, cuando el estado del certificado cambiase, la Marca dejaría de estar visible y no se podría acceder a la e-card. Solo las Marcas vinculadas a certificados válidos y vigentes son visibles en la aplicación eCert Mark.

P: ¿La utilización de la nueva aplicación conlleva obligatoriamente la creación de la e-card para publicarla en la página web?

R: La creación de la Marca digital y de la e-card NO es obligatorio. La aplicación se puede utilizar simplemente para descargar un zip que contiene todas las versiones disponibles de la Marca de certificación.

Sobre el uso de la Marca de certificación:

P: ¿Cómo puedo evitar un uso incorrecto de la Marca de certificación?

R: Para evitar el uso incorrecto de la Marca de certificación es fundamental leer atentamente y aplicar las indicaciones dadas en las Instrucciones de uso de la Marca de Certificación del Sistema de Gestión. En los manuales se explican las diferentes casuísticas y se dan las indicaciones necesarias para guiar al cliente.

P: ¿Por qué algunas Marcas de certificación tienen una versión en inglés y otras no?

R: La versión en inglés está disponible para las Marcas que lo prevee. Las marcas que la tienen disponible, la versión en inglés está dentro de la carpeta zippeada que contiene todas las variantes de la Marca. Es posible generar la Marca digital en inglés con su respectiva e-Card: solo es necesario que en la primera pantalla, seleccione Global Certification Marks en el menú desplegable, para tener toda la aplicación (incluido los archivos adjuntos, manuales y guías, etc) en inglés. Desde aquí se procede siguiendo las instrucciones para la creación de la e-Card.

P: ¿Se puede utilizar la Marca de Certificación en el certificado?

R: No, la Marca no se puede poner en el certificado.

P: Todavía tengo la Marca de certificación antigua, con el ancla y la balanza. ¿Tengo que modificar todo el material en el que lo he utilizado? ¿Está previsto un período de transición?

R: El período de transición previsto es de tres años y terminará a finales de 2017. Puede empezar a utilizar la nueva Marca en cualquier momento, o a partir de la próxima recertificación. La fase de transición en la que puede utilizar el material con la marca antigua durará hasta finales de este año. Desde el 2018 no se permitirá el uso de la Marca antigua de certificación de DNV Business Assurance.

P: ¿Hay disponible un PDF de la Marca?

R: No, los formatos disponibles son .jpg, .eps para un uso específico relacionado con la página web.

P: Mi página web tiene un fondo muy oscuro y vuestra Marca a color con fondo transparente no se ve legible. ¿Lo mantengo de todas formas?

R: No, porque sería realizar un uso incorrecto de la Marca de certificación. La Marca que se encuentran en la aplicación cumple con la mayoría de casuísticas que afectan a nuestros clientes y a las páginas web, proporcionando una imagen a color con fondo transparente que, según el manual de uso, podrá ser utilizada solo en un fondo claro (inferior al 20% CMKY). Esto no significa que los que no forman parte de este grupo mayoritario no serán atendidos. Le aconsejamos contactar con nosotros mediante [este formulario](#) para valorar juntos su caso y utilizar eventualmente la Marca en negativo (blanco).

P: ¿Qué debo hacer en caso de problemas en la descargar de los archivos desde la nueva aplicación, si la e-Card no funciona y si necesito ayuda en la navegación dentro de la aplicación?

R: Para cualquier consulta referente al uso de la aplicación puede utilizar el formulario de contacto (https://www.dnvgl.es/assurance/solicitud_marcas_certificacion.html). Cuando recibamos su solicitud, la distribuiremos a las personas más indicadas para el asunto que se trata (problema técnico, dudas sobre el uso de la Marca, errores del sistema, etc.) de forma que podamos facilitarte la mejor respuesta en el menor tiempo posible.