



Marca de Garantía
Protocolo Q-Plus de Campos de Golf

Reglamento General

Editado	Revisado	Aprobado
Directora de Calidad Comité de Certificación	Presidente Comité de Certificación	Presidente Comisión Gestora



Marca de Garantía
Protocolo Q-Plus de Campos de Golf

REGLAMENTO GENERAL

ÍNDICE

1. Introducción
 2. Objeto de la marca
 3. Propietario y promotor
 4. Documentos normativos
 5. Alcances y plazos de vigencia de la certificación
 6. Organización de la gestión y del funcionamiento operativo de la marca
 7. Procedimiento de obtención de la licencia de uso de la marca
 8. Infracciones y sanciones
 9. Reclamaciones, recursos y apelaciones
 10. Resolución de litigios
 11. Logotipo y normas de uso de la marca
 12. Registros de operadores homologados
 13. Régimen económico
-
- Anexo 1. Conceptos y definiciones.
 - Anexo 2. Reglamento de funcionamiento de la Comisión Gestora.
 - Anexo 3. Reglamento de funcionamiento del Comité de Certificación
 - Anexo 4. Reglamento de funcionamiento del Comité de Supervisión
 - Anexo 5. Niveles de certificación.
 - Anexo 6. Requisitos de cualificación de auditores externos.
 - Anexo 7. Requisitos de cualificación de auditores internos.
 - Anexo 8. Guía de uso de la marca.
 - Anexo 9. Formato de contrato de licencia del uso de la marca.
 - Anexo 10. Formato de solicitud de información.
 - Anexo 11. Formato de solicitud de certificación.
 - Anexo 12. Formato de contrato de certificación.
 - Anexo 13. Formato de certificado de conformidad.
 - Anexo 14. Tarifas.



1. Introducción

La evolución en las exigencias de mantenimiento de los campos de Golf y la necesidad de liderar una corriente de nuevas formas y métodos adaptados a las normas y legislaciones de una época cuyo gran reto en la conservación del medio ambiente han impulsado a la Asociación Española de Greenkeepers para regular y acreditar ante la sociedad las buenas prácticas de mantenimiento mediante una marca de garantía que acredite su calidad.

Esta iniciativa, pionera en Europa, permite a los Campos de Golf regular sus actividades de mantenimiento.

Mantener un campo de golf implica coordinar varios procesos y normativas para obtener la mejor superficie posible de juego con la menor afección del entorno. Este reto apasionante merece un referente que acredite y certifique las buenas prácticas de mantenimiento y por supuesto estimule a los que no son capaces de cumplir con lo que la sociedad demanda.

Q-Plus de Campos de Golf Este pretende ser un referente ante la sociedad española y ante otras organizaciones profesionales Europeas.

2. Objeto de la marca

La marca de garantía Protocolo Q-Plus de Campos de Golf se crea con el objetivo de diferenciar los campos de golf en los que las buenas prácticas de gestión y el respeto al medio ambiente son su punto de referencia para cumplir eficazmente la normativa de aplicación.

La certificación Q-Plus es una verificación independiente de la eficaz aplicación de buenas prácticas sectoriales frente a aquellos campos de golf en que esta labor se desarrolla de forma anárquica y al margen de la legislación.

En resumen, la superación del proceso de certificación Q-Plus desarrollado bajo los criterios de la marca dará garantías a los clientes acerca de:

- a. Una gestión ordenada y orientada a cumplir la legislación sectorial vigente.
- b. Una política de calidad enfocada a la mejora continua y al respeto del medio ambiente.
- c. La adecuada formación y experiencia de las personas que participan en la gestión de los campos.
- d. La continua actualización de sus conocimientos.
- e. La adecuada dedicación de recursos a los trabajos de gestión y mantenimiento de los campos de golf.

La marca Q-Plus de Campos de Golf sólo podrá ser utilizada por las personas o entidades que hayan superado favorablemente el proceso de certificación y que hayan suscrito el contrato de licencia de uso de la marca.

3. Propietario y promotor

El propietario de la marca es AEdG, Asociación Española de Greenkeepers, inscrita en el Grupo 1, sección 1, número 48752 del Registro Nacional de Asociaciones.

La promoción de la marca estará a cargo de los organismos que a tal efecto se designen por AEdG o en que AEdG delegue esta función.

AEdG también podrá compartir, ceder o licenciar el usufructo de la marca bajo las condiciones que estime oportunas su junta directiva.



4. Documentos normativos

Los documentos que regulan el funcionamiento de la marca son las versiones en vigor de:

- 1. Reglamento general de la marca. Anexos.**
Describe las normas generales de organización y funcionamiento de la marca, las competencias, derechos y obligaciones de cada uno de los agentes que intervienen en el proceso de certificación y de concesión de la licencia de uso de la marca, los plazos para cada parte del proceso, los criterios de cualificación de los agentes, las sanciones y métodos de resolución de los incumplimientos de tipo administrativo, etc.
- 2. Reglamento técnico: Puntos de control y criterios de cumplimiento.**
Relaciona de forma estructurada todos los puntos de cumplimiento técnico que se verificarán en las auditorías de los campos de golf. Establece también los criterios de cumplimiento de cada uno de dichos requisitos.
- 3. Programa de control del proceso de certificación.**
Es la descripción detallada del proceso de evaluación del cumplimiento de los documentos normativos por parte de los solicitantes de certificación inicial y de los que deben pasar el mantenimiento de su certificación, desde que requieren información inicialmente hasta que se emite el dictamen por el Comité de Certificación.
- 4. Contrato de licencia de uso de la marca.**
Establece las condiciones contractuales por las que se rige la cesión por parte de AEdG de la licencia de uso de la marca Protocolo Q-Plus de Campos de Golf a quienes hayan superado favorablemente el proceso de certificación.
- 5. Directrices publicadas en la página Web de la marca.**
La Comisión Gestora (CG) publicará eventualmente directrices para regular aspectos que puedan verse insuficientemente tratados en las revisiones en vigor de los documentos. En cada caso, la CG establecerá la voluntariedad u obligatoriedad de la directriz publicada y, en su caso, los plazos establecidos para su entrada en vigor.

Las versiones en vigor de todos los documentos citados anteriormente se podrán encontrar en la sección "Documentos" de la página Web de la marca.

5. Alcances y plazos de vigencia de la certificación

5.1. Niveles de cumplimiento

La marca Protocolo Q-Plus de Campos de Golf establece dos tipos de certificaciones:

Nivel inicial

La certificación de Nivel Inicial requiere un determinado nivel de cumplimiento de los puntos de tipo 1 del Reglamento Técnico, que se especifica en el Anexo nº 5.

Nivel Excelente

La certificación de Nivel Excelente requiere un determinado nivel de cumplimiento de los puntos de tipo 1 y de los de tipo 2 del Reglamento Técnico, que también se especifica en el Anexo nº 5.

En cualquiera de los casos será necesario cumplir todos los requisitos calificados como C (críticos de ambos niveles).

Los niveles de cumplimiento de los distintos tipos de requisitos pueden variar con el tiempo. Será la CG quien determine la necesidad de su revisión, en función del grado de evolución de la gestión de los campos de golf.



5.2. Certificaciones simultáneas de varios campos.

Se podrá solicitar la certificación de varios campos gestionados por un mismo equipo o persona. En estos casos, se evaluará de forma independiente el nivel de cumplimiento de cada campo, pudiéndose dar el caso de que unos obtengan la certificación y otros no.

Los requisitos de campo se inspeccionarán para cada campo incluido en el alcance. Los requisitos de gestión o de control de calidad podrán ser evaluados en común para todos los campos.

5.3. Plazo de vigencia de la certificación

La certificación se otorga por un período de 3 años.

Las auditorías de certificación se realizarán cada tres años. En estas auditorías necesariamente se revisará el cumplimiento de todos los puntos aplicables del Reglamento Técnico. La auditoría de certificación establece la fecha de referencia del comienzo del contrato de certificación y del certificado de conformidad, y también para el cálculo del plazo máximo para la realización de las auditorías de seguimiento que se realizarán anualmente y cuyo alcance será establecido por el Comité de Certificación.

Entre la denegación de una certificación y la auditoría correspondiente a un nuevo proceso de certificación deberán transcurrir al menos seis meses.

6. Organización de la gestión y del funcionamiento operativo de la marca

6.1. Comisión Gestora (CG).

La marca estará gobernada por una COMISIÓN GESTORA que estará constituida por tiempo indefinido, se regulará a través de unos estatutos propios y funcionará de forma autónoma respecto de las partes que la integren y también del propietario y, en su caso, del promotor de la marca.

La CG será la máxima autoridad en la gestión administrativa de la marca y, por lo tanto, tendrá la última palabra en todos los casos respecto a la concesión de la licencia de uso de la marca a los solicitantes. No obstante, su decisión estará vinculada al dictamen favorable del comité de certificación: Para la concesión de la licencia de uso de la marca será condición necesaria pero no suficiente que el solicitante haya sido dictaminado positivamente por el Comité de Certificación.

Las principales funciones de la CG son, sin carácter limitativo:

- Supervisar el funcionamiento de la marca.
- Revisar los documentos normativos.
- Mantener actualizada la información en la página Web de la marca.
- Nombrar el Comité de Certificación.
- Nombrar el Comité de Supervisión.
- Actuar de oficio y aplicar sanciones en su ámbito de competencias.
- Conceder, suspender o cancelar la licencia de uso de la marca.
- Arbitrar litigios en primera instancia.
- Establecer los presupuestos anuales de la gestión de la marca.

La CG podrá designar grupos de trabajo o comités de expertos para desarrollar sus funciones, especialmente las relacionadas con la revisión de documentos. No obstante, en ningún caso podrá delegar la toma de decisiones.



También podrá designar un presidente ejecutivo en el que delegar parte o todas sus funciones, excepto aquellas que sean indelegables según se explica en el documento: "Régimen de funcionamiento de la Comisión Gestora", recogido en el Anexo nº 2.

6.2. Comité de Certificación (CC).

El **Comité de Certificación** estará constituido por una, dos o, como máximo, tres personas elegidas por la CG. Será la máxima autoridad en todo lo que concierne a la evaluación de los solicitantes y del mantenimiento de las certificaciones existentes.

El dictamen favorable del CC es vinculante para la concesión de la licencia de uso de la marca, aunque la CG podrá denegarla en determinados casos a pesar de que exista un dictamen favorable para la certificación.

El CC será el responsable de que el proceso se desarrolle conforme a la norma EN 45011 y, en su caso, de obtener la acreditación contra esta norma.

Igualmente, será el organismo competente en la organización de las auditorías de certificación y de mantenimiento de las certificaciones concedidas.

EL CC podrá delegar parte de sus funciones en personas que desarrollen las labores administrativas; sin embargo no podrá delegar ningún aspecto relacionado con la toma de decisiones. Su sistema de funcionamiento interno se regula en el Anexo nº 3.

El procedimiento de certificación se regula mediante el conjunto de documentos denominados: "Sistema de calidad para la certificación de la marca Protocolo Q-Plus de Campos de Golf", que deberá desarrollar, implantar y, en su momento, acreditar el CC.

El CC también es el que asume la función de cualificar los auditores internos y externos, evaluando su competencia conforme se describe en los Anexos nº 6 y nº 7.

6.3. Comité de Supervisión (CS).

El COMITÉ DE SUPERVISIÓN será un órgano paritario formado por representantes de todas las partes involucradas en el desarrollo y en el funcionamiento de la marca:

- Comisión Gestora
- Propietarios de Campos de Golf.
- Expertos en evaluación de la calidad.
- Auditores.
- Instituciones y organismos que intervienen en la regulación de la calidad del sector.
- Otros, a propuesta y selección de la comisión gestora.

Su función será velar por la objetividad en la toma de decisiones del CC. Se reunirá periódicamente y dispondrá de los medios necesarios para realizar su función, especialmente tendrá acceso a todos los expedientes y a toda la información relacionada con ellos.

El CC podrá suspender certificaciones en vigor cuando detecte anomalías en el proceso de evaluación o de toma de decisiones que comprometan la imparcialidad, la integridad o la objetividad del CC, comunicándolo a la CG.

Igualmente, el CS podrá advertir, en su caso, a la entidad de acreditación sobre tales circunstancias, que podrá intervenir en el ámbito de su competencia una vez el CC haya solicitado la acreditación de su actividad.

El funcionamiento del CS se describe en el Anexo nº 4.

6.4. Auditores externos.

Los auditores externos son los encargados de evaluar el cumplimiento de los requisitos por parte de quienes solicitan la certificación o su mantenimiento. Serán designados por el CC de entre las personas que cumplan los requisitos que se especifican en el Anexo nº 6.



Los auditores externos deberán hacer una declaración de los campos de golf o de las entidades de consultoría con las que tengan o hayan tenido alguna relación profesional o comercial. No podrán auditar a ninguna campo de golf con el que hayan mantenido algún tipo de relación durante los cinco años anteriores.

También deberán comprometerse por escrito a no tener ninguna relación comercial o profesional con ningún campo de golf a la que hayan auditado, por lo menos durante los dos años siguientes a la finalización de dicha auditoría.

6.5. Auditores internos.

Los auditores internos son los encargados de evaluar el cumplimiento de los requisitos por parte los campos de golf, dentro de sus procesos de auditoría interna.

Serán designados por cada campo de golf, pudiendo incluso pertenecer a él, y deberán cumplir los requisitos que se especifican en el Anexo nº 7.

7. Procedimiento de obtención de la licencia de uso de la marca

El proceso de licencia de uso de la marca está formado por dos fases interdependientes pero gestionadas por organismos distintos:

- a) Proceso de evaluación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento Técnico, gestionado por el CC.
- b) Proceso de licencia administrativa del uso de la marca, que depende de la CG.

El primero se regula a través de procedimientos de trabajo que se incluyen en el sistema de calidad en el que basa su actividad el CH y que explican a los solicitantes en el documento: "Guía de certificación de la marca Protocolo Q-Plus de Campos de Golf".

El segundo se regula a través del "Contrato de licencia del uso de la marca Protocolo Q-Plus de Campos de Golf".

De forma resumida, el proceso global se desarrolla como se explica a continuación:

Parte A. Certificación inicial.

A.1. Solicitud de certificación.

El campo de golf interesado en iniciar el proceso de certificación deberá remitir al CC el formato Solicitud de Información (SI), cumplimentando la información que se requiere en él.

El CC remitirá al interesado una **Propuesta de Trabajo (PT)** detallando el plan de trabajos, equipo auditor disponible, fechas posibles de auditoría y los costes económicos. Adjunto a este documento se remitirá el formato: **Solicitud de Certificación (SC)**. Este formato estará cumplimentado por el CC con la información relativa al alcance que se solicita por el interesado.

A.2. Solicitud de certificación.

En caso de aceptación el interesado devolverá firmado el formato Solicitud de Certificación al CC. En este documento se define el alcance del proceso y las principales características del proceso.



A.3. Auditoría.

El equipo auditor encargado del expediente contactará con el solicitante para organizar el proceso y resolver las dudas que pudieran surgir. Normalmente, recabará documentación relacionada con el alcance que se ha de auditar y procederá a estudiarla y emitir un informe al respecto. Este informe es interno y sus conclusiones se expondrán al interesado a la finalización de la auditoría.

En las fechas acordadas, el equipo auditor se presentará en el campo que solicita la certificación y realizará una evaluación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el correspondientes Reglamento Técnico, en función del alcance a auditar.

A la finalización de la auditoría, se redactará un informe en el que se enumerarán las desviaciones encontradas.

El equipo auditor podrá parar la auditoría si detecta la existencia de más de dos incumplimientos en requisitos calificados como "críticos". Si el interesado resuelve la incidencia en un plazo inferior a diez días naturales, la auditoría podrá continuarse desde el punto en que se suspendió. El solicitante deberá asumir los costes de esta situación.

Concluido ese plazo sin resolverse las desviaciones, el expediente se cancelará.

A.4. Plan de acciones correctoras.

El solicitante dispondrá de un plazo de 30 días para proponer un plan de acciones correctoras, de forma que:

- a) queden completamente cerradas las desviaciones calificadas como "críticas" y que
- b) no queden pendientes de proponer acciones correctivas para más de dos desviaciones de requisitos de tipo 1 y,
- c) en su caso, no queden pendientes de proponer acciones correctivas para más de dos desviaciones de requisitos de tipo 2.

El equipo auditor estudiará estas propuestas y las evidencias de su eficacia y redactará un informe de evaluación de acciones correctoras.

El equipo auditor dispone de un plazo máximo de quince días naturales para estudiar el plan de acciones correctoras remitido por el solicitante y presentar su recomendación ante el CC.

Los plazos indicados se incrementarán en otros quince días naturales para todos los expedientes que se hallen en proceso entre el 1 de julio y el 31 de agosto.

La propuesta de acciones correctoras deberá incluir al menos la siguiente información:

- Identificación del requisito incumplido.
- Explicación del estudio de las causas del incumplimiento.
- Persona responsable del estudio.
- Acción correctora establecida.
- Responsable de su seguimiento y de la evaluación de su eficacia.
- Evidencias de la eficacia de la acción correctora.

A.5. Dictamen.

El expediente completo será expuesto ante el CC por un representante del equipo auditor.

En los casos en que lo estime necesario, el CC podrá determinar que se realice una inspección in situ par verificar la eficacia de las acciones correctoras propuestas por el solicitante, que deberá asumir los costes derivados de esta situación.

Una vez esclarecidos todos los aspectos relacionados con el plan de acciones correctoras, el CC podrá determinar que:



- a. Se conceda la certificación al solicitante.
- b. Se deniegue la certificación al solicitante.
- c. Se posponga la decisión a la evaluación de nueva información a determinar en cada caso.

El CC dispone de un plazo máximo de quince días naturales para resolver el dictamen y comunicar la decisión al interesado. La comunicación se realizará por cualquiera de los siguientes medios escritos: carta, fax o correo electrónico.

Los plazos indicados se incrementarán en otros quince días naturales para todos los expedientes que se hallen en proceso entre el 1 de julio y el 31 de agosto.

A.6. Título de Certificación.

Si el dictamen es favorable, el CC confeccionará el título de certificación junto con el anexo técnico donde se describe el alcance de la certificación. Ambos serán facilitados a la CG.

A.7. Licencia del uso de la marca.

En los casos en que el CC haya dictaminado favorablemente, la CG facilitará al interesado el contrato de licencia de uso de la marca.

Una vez se disponga de dicho contrato firmado por un representante legal del interesado, la CG dará de alta el expediente en el correspondiente registro de operadores de la marca. Para ello dispone de un plazo de 7 días naturales.

A todos los efectos, el interesado podrá utilizar la marca Protocolo Q-Plus de Campos de Golf desde el momento en que esté dado de alta en el registro de operadores.

Parte B. Seguimiento de la certificación.

Entre 1 y 2 meses antes de la finalización de un año natural desde la fecha de realización de la anterior auditoría, el CC se pondrá en contacto con el interesado para acordar el proceso de seguimiento de la certificación y establecer una fecha para la auditora de seguimiento.

En la auditoría de seguimiento podrán evaluarse también nuevos alcances. En este caso, el interesado debe documentarlo por escrito utilizando el formato "Solicitud de aumento de alcance". El equipo auditor responsable del expediente coordinará con el interesado todos los pasos necesarios para la correcta resolución administrativa del expediente.

La auditoría de seguimiento se desarrollará de forma idéntica a la inicial. El alcance será determinado por el CC.

Como resultado de la auditoría de seguimiento pueden darse las siguientes situaciones:

a. Se detectan incumplimientos críticos

El equipo auditor suspende la auditoría y lo comunica al CC. Éste concede al interesado un plazo de diez días naturales para solucionar los incumplimientos críticos. Si es así, se reanuda la auditoría de seguimiento desde el punto en que se paró y se sigue conforme al epígrafe (b). El interesado deberá hacer frente a los costes que genere esta situación.

Antes del plazo concedido, deben haberse resuelto todas las posibles incidencias y disponer el CC de la recomendación del equipo auditor. En caso contrario, se cancelará la certificación, se dará de baja del registro y se rescindirán el contrato de licencia de uso de la marca. El interesado está obligado a devolver el título de certificación a la CG.

b. Las nuevas incidencias no se resuelven en los plazos establecidos.

En este caso se suspenderá la certificación y se comunicará a la CG para que anote la observación en el registro. El interesado dispone de un nuevo plazo de 30 días naturales



para resolver las incidencias. Si se supera este nuevo plazo, se cancelará la certificación, se dará de baja del registro y se rescindirá el contrato de licencia de uso de la marca. El interesado está obligado a devolver el título de certificación a la CG.

c. Todo el proceso se resuelve favorablemente.

El CC lo comunica a la CG que anotará en el registro la observación correspondiente.

8. Infracciones y sanciones

8.1. Tipos de infracciones

Se considerarán **infracciones LEVES** aquellos incumplimientos de las condiciones establecidas en el Reglamento General o en el Reglamento Técnico que no tengan una repercusión directa sobre la calidad de los servicios comercializados bajo el uso de la marca o para la imagen de ésta.

En general se corresponden con faltas administrativas, defectos de actualización de la información con la Comisión Gestora o con el Comité de Certificación.

Se considerarán **infracciones GRAVES** todos aquellos incumplimientos que, con dolo o sin él, sean lesivos para la buena imagen pública de la marca; a modo enunciativo:

- o La reiteración de faltas leves o la no subsanación del problema en el plazo establecido por la CG.
- o Los incumplimientos sin dolo de las condiciones establecidas en este Reglamento General que deriven en un perjuicio directo o indirecto de la gestión de los campos certificados por la marca.
- o El incumplimiento no doloso de las condiciones contractuales establecidas en el contrato de certificación o en el de licencia de uso de la marca.
- o Cualquier actuación que pueda entrañar un riesgo para la imagen de la marca.

Se considerarán **infracciones MUY GRAVES**

- o La reiteración de faltas graves o la no subsanación del problema en el plazo establecido por la CG.
- o Los incumplimientos con dolo de las condiciones establecidas en este Reglamento General que deriven en un perjuicio directo o indirecto de la calidad de los servicios de consultoría comercializados bajo la marca.
- o El incumplimiento doloso de las condiciones contractuales establecidas en el contrato de certificación o en el de licencia de uso de la marca.
- o Cualquier actuación que produzca directamente en un perjuicio importante para la marca.

Las infracciones detectadas serán puestas en conocimiento de la Comisión Gestora que podrá actuar de oficio y establecer la medida sancionadora correspondiente, sin perjuicio de las actuaciones que, en su caso, pueda emprender el Comité de Certificación.

11.2. Tipos de sanciones

a) Ante una infracción LEVE:

La CG establecerá el plazo en el que el afectado deba resolver la situación que haya generado el problema. Durante este plazo no se suspenderá la licencia de uso de la marca. En ningún caso el plazo podrá superar los tres meses.



b) Ante una infracción GRAVE:

La CG establecerá el plazo en el que el afectado deba resolver la situación que haya generado el problema y determinará si durante este plazo se suspende la licencia de uso de la marca. En ningún caso el plazo fijado podrá ser superior a tres meses.

c) Ante una infracción MUY GRAVE:

La CG notificará al afectado la suspensión de la licencia de uso de la marca y fijará el plazo en el que se deba resolver la situación que haya generado el problema. En ningún caso el plazo fijado podrá ser superior a un mes.

La CG podrá establecer las acciones mínimas que considere que debe acometer el afectado, que serán de obligado cumplimiento por éste.

En el plazo establecido, el afectado debe aportar evidencias claras de que se ha resuelto satisfactoriamente el incumplimiento. En el caso contrario, la CG notificará al afectado la cancelación inmediata del contrato de licencia de uso de la marca. Éste último deberá devolver el original del título de certificación al CH en un plazo no superior a 10 días naturales.

9. Reclamaciones y recursos

Reclamaciones

Todo representante de campos de golf certificados o en proceso podrá iniciar un procedimiento de **RECLAMACIÓN** cuando consideren que existen circunstancias lesivas para sus intereses derivadas del modo de actuación de los auditores durante el proceso de evaluación.

Las reclamaciones deberán formalizarse por escrito dirigido al Comité de Certificación.

Este procedimiento también es la vía adecuada para denunciar posibles incumplimientos de otras titulares de certificados o de la licencia de uso de la marca.

Corresponderá al Comité de Certificación evaluar la situación y emprender las acciones que estime oportunas en el ámbito de sus competencias o de dar traslado del expediente a la CG.

El CC dispondrá de un plazo máximo de un mes para adoptar su decisión sobre la reclamación y contestar por escrito al remitente.

Recursos

Toda titular de una certificación o en proceso podrá iniciar un procedimiento de **RECURSO** cuando consideren que existen circunstancias lesivas para sus intereses derivadas del modo de actuación del Comité de Certificación durante el proceso de toma de decisiones.

Los recursos deberán formalizarse por escrito dirigido a la Comisión Gestora. Se utilizará necesariamente la revisión en vigor del formato "Recurso" que estará disponible en el espacio Web de la marca.

Corresponde a la Comisión Gestora evaluar la situación y emprender las acciones que estime oportunas en el ámbito de sus competencias.

La CG dispondrá de un plazo máximo de un mes para adoptar su decisión sobre la reclamación y contestar por escrito al remitente. La decisión de la CG es inapelable.



10. Resolución de litigios

Para la resolución de los litigios que pudieran surgir en el ámbito de este Reglamento, de su interpretación o de su cumplimiento, tanto en aspectos de la actividad de certificación como en los de la gestión de licencia del uso de la marca, se establecen los siguientes sistemas de arbitraje voluntario:

En primera instancia y siempre que no sea una de las partes interesadas, la CG propondrá un árbitro a las partes en litigio. Si es aceptado por unanimidad, éste resolverá conforme a su criterio y su decisión será vinculante para todos.

En el caso de que la CG sea una de las partes interesadas, será la Corte Arbitral de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid la que designe un árbitro, que resolverá conforme al Reglamento de Arbitraje de Equidad de la propia Corte. El laudo arbitral será inapelable y vinculante para todas las partes.

Esta cláusula se incorporará tanto a los contratos de certificación como a los de licencia de uso de la marca.

11. Logotipo y normas de uso de la marca

La marca Protocolo Q-Plus de Campos de Golf estará representada por el logotipo de registrado Q-Plus. Las normas de uso de la marca y los formatos de aplicación del logotipo se detallan en el Anexo nº 8.

12. Registros de operadores homologados

La Comisión gestora de la marca mantendrá actualizados los registros de los distintos tipos de operadores conforme a la estructura que se expone a continuación o a la que considere más oportuna en cada caso, pero incluyendo la información mínima que se especifica más adelante. Algunos datos serán públicos y otros quedarán sólo en conocimiento de la CG que deberá disponer las medidas adecuadas de protección de datos conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

La información registrada que no se publicará, excepto con el expreso consentimiento de los interesados, se destaca en letra cursiva.

- Registro de campos de golf certificados.

Nombre
Alcance de certificación
Fecha de certificación
Localización (Municipio, provincia y comunidad autónoma)
Dirección Web
Teléfono y fax de contacto, correo electrónico.

- Registro de auditores externos.

Nombre y apellidos
Fecha de alta
Ámbito de trabajo
Observaciones
Dirección
Teléfono de contacto, correo electrónico.



- Registro de auditores internos.

Nombre y apellidos
Fecha de alta
Ámbito de trabajo
Observaciones
Dirección
Teléfono de contacto
Correo electrónico.

- Registro de consultores homologados.

Nombre y apellidos
Fecha de alta
Ámbito de trabajo
Observaciones
Dirección
Teléfono de contacto
Correo electrónico.

Las comunicaciones del CC o de la CG hacia las personas y entidades incluidas en cualquiera de los registros anteriormente indicados podrán realizarse a través de cualquiera de los medios escritos identificados.

Para asuntos de menor importancia, se podrá utilizar un medio de comunicación abierta; por ejemplo una sección determinada del espacio Web. Para asuntos de mayor relevancia, deberá comunicarse de forma individualizada, pudiendo utilizar para ello cualquiera de los medios escritos identificados anteriormente.

13. Régimen económico

La CG establecerá anualmente las tarifas de las distintas actividades y conceptos que componen la gestión y el desarrollo ordinario de la marca. Excepcionalmente podrá establecer tarifas o precios para conceptos específicos.

Igualmente, la CG establecerá en términos porcentuales las partidas que corresponden a cada una de las facetas de la gestión de la marca respecto del presupuesto global.

Las tarifas y precios vigentes se publicarán en el espacio Web de la marca.

Los precios de otras actuaciones no planificadas anualmente, como cursos o seminarios de formación, serán establecidos por el Comité de Certificación con la aprobación de la CG. Esta información también se publicará en el espacio Web de la marca.

Los ingresos podrán proceder tanto de los importes abonados por los solicitantes de certificación como de subvenciones oficiales, patrocinadores, donaciones, etc.

La CG asumirá la gestión económica de toda la actividad relacionada con la marca. Los cobros y pagos se realizarán bajo la razón social que la entidad designe para este efecto.