

# **REGLAMENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN Y DE SUS MARCAS DE CONFORMIDAD**

Reglamento aprobado por la Comisión Permanente de AENOR el 2008-06-19

# ÍNDICE

- 0 Introducción
- 1 Objeto
- 2 Definiciones
- 3 Concesión del Certificado
- 4 Mantenimiento de la Certificación
- 5 Renovación del Certificado
- 6 Registro
- 7 Marcas AENOR
- 8 Uso de las Marcas
- 9 Compromisos
- 10 Sanciones
- 11 Apelaciones o recursos
- 12 Reclamaciones sobre el servicio prestado por AENOR
- 13 Reclamaciones a AENOR sobre las empresas certificadas
- 14 Renuncia al Certificado y rescisión del contrato
- 15 Confidencialidad
- 16 Publicidad
- 17 Uso abusivo de la Marca
- 18 Condiciones económicas
- 19 Acuerdos de reconocimiento
- 20 Modificaciones

## **0 INTRODUCCIÓN**

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) es una asociación privada, independiente y sin ánimo de lucro.

AENOR tiene su sede social en la calle Génova 6, 28004 de Madrid, España.

AENOR lleva a cabo la certificación de los sistemas de gestión conforme a lo establecido en la Norma UNE-EN ISO/IEC 17021:2006 con las especificidades o salvedades que puedan definirse en los Reglamentos Particulares derivados del presente.

AENOR podrá tramitar la certificación directamente, o a través de sus sociedades participadas. El responsable en último término de las decisiones acerca de la certificación y propietario de las Marcas es AENOR. En lo sucesivo, y salvo en los Capítulos 10 y 11, cuando se indique AENOR a lo largo de este Reglamento, se referirá a ésta o cualquiera de las sociedades citadas.

## **1 OBJETO**

**1.1** Este Reglamento establece el proceso y las condiciones generales según las cuales AENOR certifica que una organización tiene implantado un sistema de gestión, para unas actividades y ubicación determinadas, que es conforme al modelo establecido en una norma, especificación técnica u otro tipo de documento normativo (en lo sucesivo se indicará únicamente “documento normativo”).

Dicha certificación da lugar a la entrega de un Certificado y la concesión de la licencia de uso de la correspondiente Marca de AENOR.

En el presente Reglamento se establecen las condiciones generales para obtener, mantener, ampliar, renovar, reducir, suspender, anular o retirar el Certificado y el derecho de uso de la Marca asociada al mismo.

**1.2** Existe un Reglamento Particular derivado del presente para cada tipo de sistema de gestión y su correspondiente Marca de AENOR. En cada uno se determina el documento normativo del sistema de gestión con que se le declara conformidad, los requisitos complementarios o salvedades, si los hubiera, la terminología propia, la Marca de AENOR que le corresponda y las condiciones para su uso.

Además de las condiciones establecidas en este Reglamento y en el Particular aplicable, serán de aplicación las condiciones contractuales generales y específicas que se establezcan en las ofertas emitidas por AENOR. Dichas condiciones serán complementarias, y no contradictorias, con las contenidas en los Reglamentos.

**1.3** La certificación de un sistema de gestión no implica la certificación de los productos, procesos o servicios incluidos o relacionados en su alcance.

## **2 DEFINICIONES**

Para la interpretación del presente Reglamento serán de aplicación las definiciones contenidas en las normas UNE-EN ISO/IEC 17000:2004, UNE-EN ISO/IEC 17021:2006, y UNE-EN 45020:2007 y en los documentos normativos que sean de aplicación indicados en el Reglamento Particular correspondiente.

Se emplean asimismo las definiciones siguientes:

**2.1 Organización:** entidad legal o una parte de la misma identificable en cualquiera de sus formas jurídicas legalmente reconocidas. La certificación podrá ser solicitada y otorgada para un sistema de gestión implantado en un grupo de organizaciones, en cuyo caso al menos una de ellas será la que, en el ámbito de la certificación de AENOR, represente y responda, legalmente, por las organizaciones del grupo. Por lo tanto, y en lo sucesivo en este Reglamento, "organización" podrá interpretarse como el grupo de organizaciones amparadas bajo una misma certificación solicitada a, u otorgada por, AENOR.

**2.2 Organización certificada:** organización cuyo sistema de gestión ha sido certificado por AENOR, le ha sido concedido el Certificado y la licencia de uso de la Marca de AENOR correspondientes.

## **3 CONCESIÓN DEL CERTIFICADO**

### **3.1 Solicitud y contrato**

Cualquier organización puede solicitar a AENOR la certificación y consecuente concesión del Certificado.

AENOR facilitará a todas las organizaciones que lo requieran la documentación necesaria para efectuar la solicitud, que se realizará sobre impreso establecido al efecto.

Con la información recibida, AENOR establecerá las condiciones contractuales económicas y técnicas particulares que sean de aplicación. El proceso de certificación se iniciará con la aceptación por parte de la organización de dichas condiciones, que podrán ser modificadas a lo largo del proceso de certificación, mantenimiento o renovación, previo acuerdo de las partes.

AENOR se reserva el derecho a no admitir a trámite una solicitud de concesión de Certificado cuando esté en contra de sus fines u objeto, pudiera afectar negativamente a la imagen de AENOR, o considere que no dispone de la competencia técnica o capacidad necesaria para tramitar la solicitud referida.

### **3.2 Recepción de la solicitud**

AENOR analizará la solicitud y la información remitida por la organización y solicitará la complementaria que precise con el fin de llevar a cabo la auditoría inicial.

AENOR podrá decidir la anulación de la solicitud si por razones ajenas a su voluntad, no se lleva a cabo la auditoría inicial antes de que transcurra un año desde su recepción.

### **3.3 Auditoría inicial**

La auditoría inicial tiene como finalidad determinar si el sistema de gestión implantado por la organización cumple con los requisitos establecidos en el documento normativo correspondiente.

AENOR enviará a la organización el plan de la auditoría inicial, en el que se indicará, según proceda, las fechas de realización, el equipo auditor designado, el lugar o lugares donde se llevará a cabo, el alcance y otros datos relevantes conforme al modelo de sistema de gestión a certificar. La organización podrá solicitar a AENOR información sobre los auditores designados.

Con carácter general, esta auditoría se llevará a cabo en dos fases:

En la fase 1, el equipo auditor debe confirmar el alcance (actividades, ubicaciones, etc.) de la certificación solicitada y asegurarse de que el nivel de implantación del sistema

de gestión garantiza que la organización está preparada para la auditoría de la fase 2. Para ello:

- auditará la documentación del sistema de gestión;
- evaluará la ubicación y condiciones específicas en las que se encuentra implantado el sistema, recopilando la información sobre el alcance del sistema, sus procesos y ubicaciones, aspectos legales y reglamentarios relacionados y su cumplimiento;
- revisará el grado de comprensión, por la organización, de los requisitos del documento normativo, en particular lo concerniente a la identificación de aspectos clave o significativos del desempeño de procesos, objetivos y funcionamiento del sistema de gestión;
- evaluará si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y
- acordará con la organización los detalles de la fase 2, entre ellos, se confirmará, en la medida de lo posible, la fecha, duración, equipo auditor y alcance.

En la fase 2, el equipo auditor comprobará si el sistema de gestión, descrito en la documentación y evidenciado en los registros, está efectivamente implantado y cumple con los requisitos establecidos en el documento normativo correspondiente.

Los resultados de la auditoría inicial se reflejarán en informes de carácter confidencial en los que se indicarán, en su caso, las no conformidades detectadas. Los informes de auditoría son propiedad de AENOR; un ejemplar de los mismos quedará en poder de la organización.

Si existen no conformidades, la organización deberá presentar un plan de acciones correctivas necesarias para corregirlas, indicando los plazos previstos para su puesta en práctica y aportando el número máximo de pruebas que evidencien que dichas acciones se han llevado a cabo, o se llevarán a cabo, y en qué plazo. En el caso de existir no conformidades importantes, será necesario que la organización auditada presente evidencias suficientes de que las acciones correctivas adecuadas están implantadas.

Con carácter general, no deberán transcurrir más de 3 meses entre la realización de las fases 1 y 2; para la certificación de un sistema de gestión en concreto, su Reglamento Particular puede fijar otro periodo diferente a los 3 meses indicados.

### **3.4 Evaluación y acuerdos**

AENOR evaluará la información recopilada en la auditoría inicial y, si existen no conformidades, el plan de acciones correctivas propuesto por la organización, pudiendo solicitar aclaraciones, más información o alternativas a las acciones propuestas.

En relación con la certificación y la concesión del correspondiente Certificado que lo atestigua, y en función de toda la información evaluada, AENOR adoptará uno de los siguientes acuerdos:

- Conceder el Certificado.
- Conceder el Certificado y, tras ello, llevar a cabo una auditoría extraordinaria.
- No conceder el Certificado hasta la realización de una auditoría extraordinaria con resultados satisfactorios.

Estas auditorías extraordinarias, a realizar en plazo determinado por AENOR en cada caso, tienen como finalidad verificar la resolución de las no conformidades detectadas durante la auditoría inicial. La no realización de la auditoría extraordinaria en los plazos indicados por AENOR dará lugar a la no concesión o a una de las sanciones previstas en el Capítulo 10. Tras la realización de la auditoría extraordinaria y, si procede, el análisis de las acciones correctivas propuestas por la organización, AENOR adoptará un nuevo acuerdo.

AENOR comunicará a la organización los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe la interposición de recurso según se establece en el Capítulo 11.

### **3.5 Concesión del Certificado**

Tras su concesión, AENOR emitirá un Certificado válido por un máximo de tres años a la organización certificada, en el que se detallará, entre otros, documento normativo aplicable, el alcance, actividades y ubicaciones, del sistema de gestión certificado.

Con la concesión del Certificado, AENOR otorgará a la organización certificada licencia para usar la Marca correspondiente. En ningún caso, esta licencia puede ser empleada por, ni transferida a, otro centro de actividad, organización, o alcance distinto a los que se refiera el Certificado.

Durante el mantenimiento o renovación de la certificación, la organización puede solicitar a AENOR la modificación del alcance, actividades y ubicaciones, certificados. AENOR evaluará dicha solicitudes y establecerá, en cada caso, su viabilidad y la evaluación o auditoría necesaria para proceder a dicha modificación.

La certificación de AENOR no exime en ningún caso de las garantías y responsabilidades que correspondan a la organización conforme a la legislación vigente, sea cual sea el sistema de gestión certificado. AENOR no se hará responsable, en ningún caso, de cualesquiera incumplimientos de la legislación vigente de la mencionada organización o de los derivados de sus actividades.

## **4 MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN**

### **4.1 Auditorías de seguimiento**

Salvo que se especifique otra frecuencia en el Reglamento Particular de aplicación, durante el período de validez del Certificado, AENOR efectuará auditorías anuales de seguimiento al sistema de gestión de la organización con el fin de comprobar si este se mantiene eficazmente implantado en el alcance certificado y, por tanto, se mantienen las condiciones que dieron lugar a la concesión de dicho Certificado.

Se efectuarán dos auditorías de seguimiento, la primera de las cuales se llevará a cabo antes de que transcurra un año natural desde la fecha de finalización de la auditoría inicial; la segunda se llevará a cabo antes de que transcurra un año natural después de la primera. Tras estas dos, la siguiente sería la auditoría necesaria para llevar a cabo la renovación del Certificado.

Previamente a cada auditoría, AENOR enviará a la organización el plan correspondiente, en el que se indicará, las fechas de realización, el equipo auditor designado, el lugar o lugares donde se llevará a cabo, el alcance y otros datos relevantes conforme a lo indicado en el documento normativo que le sea de aplicación. La organización podrá solicitar a AENOR información sobre los auditores designados.

Los resultados de las auditorías de seguimiento se reflejarán en informes de carácter confidencial en los que se indicarán, en su caso, las no conformidades detectadas. Los informes de auditoría son propiedad de AENOR; un ejemplar de los mismos quedará en poder de la organización certificada.

Si existen no conformidades importantes, la organización deberá presentar un plan de acciones correctivas necesarias para corregirlas, indicando los plazos previstos para su puesta en práctica y aportando las pruebas necesarias que evidencien que dichas acciones se han llevado o se están llevando a cabo.

## **4.2 Evaluación y acuerdos**

Tras cada auditoría de seguimiento, AENOR evaluará los informes derivados y el plan de acciones correctivas, si procede, propuesto por la organización; AENOR podrá solicitar aclaraciones, más información o alternativas a las acciones propuestas.

En función de toda la información evaluada, adoptará uno de los siguientes acuerdos:

- Se mantiene la certificación, con o sin reducción del alcance.
- Es preciso llevar a cabo una auditoría extraordinaria con el fin de comprobar la implantación de las acciones correctivas. En este caso el mantenimiento de la certificación queda supeditado al resultado de la evaluación de la misma. Tras la realización de la auditoría extraordinaria y, si procede, el análisis de las acciones correctivas propuestas por la organización certificada, AENOR adoptará un nuevo acuerdo de entre los indicados en este epígrafe. La no realización de la auditoría extraordinaria en los plazos indicados por AENOR dará lugar a la una de las sanciones previstas en el Capítulo 10.
- Es preciso imponer una de las sanciones previstas en el Capítulo 10.

AENOR comunicará a la organización certificada los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe la interposición de recurso según se establece en el Capítulo 11.

## **5 RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO**

### **5.1 Auditorías de renovación**

Al menos tres meses antes de finalizar el período de validez del Certificado, se efectuará una auditoría del sistema de gestión de la organización certificada con el fin de verificar si procede su renovación. Para la certificación de un sistema de gestión en concreto, su Reglamento Particular puede fijar una antelación superior.

La auditoría de renovación evaluará si, en la práctica y a la vista de los cambios internos y externos, el sistema de gestión certificado es eficaz y contribuye al logro de la política y los objetivos de la organización.

Previamente a la auditoría, AENOR enviará a la organización certificada el plan correspondiente, en el que se indicará, las fechas de realización, el equipo auditor designado, el lugar o lugares donde se llevará a cabo, el alcance y otros datos relevantes conforme a lo indicado en el documento normativo que le sea de aplicación. La organización certificada podrá solicitar a AENOR información sobre los auditores designados.

Los resultados de la auditoría de renovación se reflejarán en informes de carácter confidencial en los que se indicarán, en su caso, las no conformidades detectadas. Los informes de auditoría son propiedad de AENOR; un ejemplar de los mismos quedará en poder de la organización certificada.

Si existen no conformidades, la organización certificada presentará un plan de acciones necesarias para corregirlas indicando los plazos previstos para su puesta en práctica y aportando las pruebas necesarias para evidenciar que dichas acciones se han llevado o se están llevando a cabo.

Para que el Certificado pueda ser renovado antes de su expiración, el plazo de implantación de las correcciones y acciones correctivas no debe superar su fecha de caducidad.

Si la organización no desea que el Certificado sea renovado, debe comunicarlo por escrito a AENOR al menos 4 meses antes de su fecha de caducidad.

## **5.2 Evaluación y acuerdos**

AENOR evaluará la información recopilada en la auditoría de renovación y el plan de acciones propuesto por la organización, pudiendo solicitar aclaraciones, más información o alternativas a las acciones propuestas. En función de toda la información evaluada adoptará uno de los siguientes acuerdos:

- Renovar el Certificado, con o sin reducción del alcance.
- Renovar el Certificado y, tras ello, llevar a cabo una auditoría extraordinaria.

- No renovar el Certificado hasta la realización de una auditoría extraordinaria con resultados satisfactorios.
- Aplicar una de las sanciones previstas en el Capítulo 10.

Estas auditorías extraordinarias, a realizar en el plazo determinado por AENOR en cada caso, tienen como finalidad verificar la resolución de las no conformidades detectadas durante la auditoría de renovación. La no realización de la auditoría extraordinaria en los plazos indicados por AENOR dará lugar a la no renovación o a la aplicación de una de las sanciones previstas en el Capítulo 10. Tras la realización de la auditoría extraordinaria y, si procede, el análisis de las acciones correctivas propuestas por la organización, AENOR adoptará un nuevo acuerdo de entre los indicados en este epígrafe..

AENOR comunicará a la organización los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe la interposición de recurso según se establece en el Capítulo 11.

### **5.3 Emisión del Certificado renovado**

Tras el acuerdo de renovación, AENOR emitirá un nuevo Certificado por un plazo máximo de tres años de vigencia. Las renovaciones del Certificado se realizan por períodos consecutivos máximos de tres años. Durante dichos períodos, la organización certificada será objeto del mantenimiento de su certificación descrito en el Capítulo 4.

## **6 REGISTRO**

AENOR mantiene un registro público de las organizaciones certificadas, cuya finalidad es evidenciar públicamente la concesión y estado de sus Certificados.

## **7 MARCAS AENOR**

Las Marcas referidas en este Reglamento son propiedad exclusiva de AENOR en virtud de su depósito como tales, en el Registro de la Oficina Española de Patentes y Marcas. Las Marcas son objeto de registro en otros países para asegurar su protección en ellos.

El logotipo de cada Marca se reproduce en su respectivo Reglamento Particular.

Cada tipo de Certificado da derecho al uso de un tipo de Marca de AENOR, tal y como se establece en el Reglamento Particular de Certificación aplicable.

## **8 USO DE LAS MARCAS**

**8.1** Sólo las organizaciones certificadas por AENOR están autorizadas a utilizar las Marcas, y sólo aquella para la cual se le haya concedido licencia de uso, en función del tipo de Certificado del que sea titular.

**8.2** El uso de cada Marca está sujeto a las condiciones comunicadas por AENOR, sin perjuicio de las que se especifican a continuación:

- Las Marcas deben reproducirse de forma homotética con el logotipo reproducido para cada una de ellas en su Reglamento Particular correspondiente, en los colores y tipos de letra indicados.
- Las Marcas no deben, en ningún caso, estar directamente asociadas a productos de manera tal que puedan inducir a creer que los productos en sí han sido certificados.
- Las Marcas deben ir asociadas, en todo caso, al nombre de la organización certificada y al alcance y centros indicados en el Certificado correspondiente, con indicación del número del Certificado, y del documento normativo que sea de aplicación.

**8.3** Si la organización certificada desea emplear una Marca en un caso no contemplado en las condiciones de AENOR, debe someterlo previamente a la autorización de AENOR.

**8.4** La organización certificada no puede hacer uso de la Marca, del Certificado o de su condición de organización certificada por AENOR desde el momento en que:

- El período de validez del Certificado que dio lugar a la licencia de uso correspondiente expire.
- AENOR comunique las sanciones de suspensión temporal o de retirada definitiva del Certificado.
- La organización solicite una suspensión voluntaria temporal o renuncie a su Certificado.

## 9 COMPROMISOS

Además de cumplir con los requisitos establecidos en los otros capítulos, la organización certificada está obligada a:

- a) Mantener el sistema de gestión eficazmente implantado mientras el Certificado que lo atestigua esté en vigor.
- b) Permitir al equipo auditor designado por AENOR el acceso a los documentos, datos e instalaciones relacionados con el sistema de gestión certificado. La Dirección de la organización y sus inmediatos colaboradores deben estar a disposición del equipo auditor de AENOR durante la realización de las auditorías.
- c) Informar al equipo auditor de AENOR de todos aquellos hechos que se consideren relevantes para la evaluación del sistema de gestión y facilitar en todo momento su trabajo.
- d) Efectuar los pagos correspondientes a los gastos derivados de la certificación.
- e) Comunicar por escrito a AENOR sin demora:
  - La solicitud de una suspensión voluntaria temporal de la certificación por cese de actividad, traslado de instalaciones, u otra justificación.
  - Las modificaciones que realice en el sistema de gestión o instalaciones que afecten al alcance certificado o a las condiciones contractuales.
  - Las modificaciones jurídicas de la empresa o cambios en la razón social que afecten al alcance del Certificado o a las condiciones contractuales.
  - Las incidencias acontecidas, incluido cualquier procedimiento administrativo o judicial, que puedan cuestionar la eficacia del sistema de gestión certificado.

A la vista de esta información, AENOR definirá si es preciso realizar una auditoría extraordinaria o evaluar información adicional, para mantener o modificar su Certificado o el estado del mismo. La modificación puede consistir en ampliación, reducción, suspensión voluntaria temporal u otro cambio en el alcance certificado o datos del Certificado.

- f) Tener y poner a disposición de los servicios de AENOR un procedimiento para el tratamiento y registro de las reclamaciones realizadas sobre los productos, procesos o

servicios cubiertos por el sistema de gestión certificado, así como de las acciones correctivas a que dieran lugar.

- g) Permitir que el personal de entidades de acreditación, organismos o administración competentes, asistan como observadores a la realización de cualquier tipo de auditoría efectuada por AENOR en sus instalaciones. Los gastos ocasionados por dicha asistencia no serán imputados a la organización.
- h) En el caso de retirada o renuncia del Certificado, la organización certificada se compromete a:
  - No hacer ningún tipo de uso del Certificado a AENOR, copias o reproducciones del mismo, o del hecho de haber estado certificado.
  - Retirar de su documentación, publicidad o datos cualquier referencia de la certificación que se le concedió en su momento.
  - Cesar de manera inmediata cualquier uso de la Marca.

## **10 SANCIONES**

**10.1** El incumplimiento por parte de la organización certificada del presente Reglamento, del Reglamento Particular correspondiente, o de sus condiciones contractuales específicas, puede ser objeto de sanción, para lo cual se tendrá en cuenta la gravedad del incumplimiento y la reiteración en el mismo.

**10.2** Se establecen las siguientes medidas:

- Apercibimiento, con o sin aumento de la frecuencia de las auditorías de seguimiento.
- Suspensión temporal del Certificado, con o sin realización de una auditoría extraordinaria para evaluar si el motivo que originó la sanción ha sido eficazmente resuelto. En particular, se establecerá esta sanción cuando: el sistema de gestión certificado de la organización certificada ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación, incluidos los requisitos relativos a la eficacia del sistema de gestión; el cliente certificado no permite la realización de las auditorías de seguimiento de la certificación de acuerdo con la periodicidad requerida.

- Retirada o reducción del alcance del Certificado. En general, se establecerá esta sanción cuando no se resuelvan los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido por AENOR.

**10.3** AENOR, con carácter previo a la adopción del acuerdo, notificará la propuesta de sanción a la organización certificada, otorgándole un plazo de quince días para que pueda realizar las alegaciones que estime oportuno al efecto.

**10.4** AENOR comunicará a la organización los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe interposición de recurso según se establece en el Capítulo 11.

**10.5** AENOR tendrá accesible al público información relativa a las certificaciones suspendidas o retiradas y, de estas últimas, por un plazo de un año desde la fecha de la retirada.

**10.6** En caso de retirada, AENOR lo indicará en el Registro público y suprimirá de cualquier otro documento publicitario que considere oportuno, toda referencia a la empresa certificada, así mismo procederá a anular el Certificado correspondiente.

## **11 APELACIONES O RECURSOS**

**11.1** La organización afectada podrá impugnar los acuerdos y sanciones adoptados por AENOR, mediante la presentación de un escrito motivado, en un plazo máximo de treinta días desde su recepción. El escrito deberá ser remitido por un medio que asegure su recepción a los Servicios Jurídicos de AENOR en su domicilio social.

Tras ello, y en un plazo no superior a 30 días, el Director General de AENOR resolverá la referida impugnación.

**11.2** En el caso de que la organización discrepe de esta resolución, se procederá conforme a lo establecido en el artículo 23 del Reglamento de Régimen Interior:

La organización afectada podrá, en un plazo máximo de 30 días desde la recepción de la resolución, remitir un recurso motivado. El mismo deberá ser remitido a los Servicios Jurídicos de AENOR en su domicilio social.

El Comité de Apelaciones de AENOR resolverá el recurso en un plazo no superior a 30 días. El Comité de Apelaciones informará del acuerdo alcanzado a la Junta Directiva en la primera reunión que se celebre después de la toma del citado acuerdo. Una vez tomada la decisión por la Junta Directiva, será comunicada a los afectados por el Director General.

**11.3** La interposición del escrito razonado no interrumpe la aplicación del acuerdo adoptado.

## **12 RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO POR AENOR**

**12.1** Cualquier organización certificada por AENOR o en proceso de certificación, podrá presentar una reclamación sobre el servicio recibido, debiendo ser dirigida por escrito a AENOR.

**12.2** A la recepción de la misma, AENOR evaluará y comunicará al cliente si el motivo de la reclamación es procedente, en cuyo caso adoptará las medidas necesarias para evitar en la medida de lo posible su repetición y, según proceda, las medidas reparadoras a adoptar.

**12.3** En el caso de que la organización discrepe de la evaluación efectuada por AENOR, podrá recurrir ante los organismos competentes que la legislación vigente identifique en cada caso.

## **13 RECLAMACIONES A AENOR SOBRE LAS EMPRESAS CERTIFICADAS**

**13.1** Las reclamaciones acerca de los productos, servicios o actividades incluidos en el alcance de un sistema de gestión certificado por AENOR deben ser comunicadas previamente a la organización certificada, la cual debe tratarla conforme a su procedimiento de tratamiento de reclamaciones y, en general, a su sistema de gestión certificado.

En el caso de que el reclamante no esté satisfecho con el tratamiento dado a su reclamación, podrá dirigirse a AENOR para informarle, por escrito, de esta circunstancia.

**13.2** A la recepción de la reclamación, AENOR evaluará si le corresponde su valoración, para lo que es necesario que:

- el motivo de la reclamación, realmente, esté amparado por el sistema de gestión que ha certificado, y
- haya sido puesta en conocimiento y tratada por la organización certificada.

AENOR acusará recibo informando sobre la procedencia o no de valorar la reclamación.

**13.3** En caso positivo, AENOR solicitará de la organización certificada información sobre el tratamiento dado a la reclamación, las causas que pudieron producirla y las acciones correctivas correspondientes.

**13.4** AENOR se reserva el derecho de realizar una auditoría extraordinaria como resultado de una reclamación recibida, para lo que puede solicitar al reclamante una fianza que cubra los gastos previstos.

Los costes de la auditoría extraordinaria se cargarán a la organización certificada o a la parte reclamante en función del resultado.

**13.5** Como resultado de las investigaciones realizadas, AENOR decidirá si procede adoptar algún acuerdo o sanción en relación con el mantenimiento de la certificación otorgada. Dicha decisión será comunicada a la organización certificada y al reclamante.

## **14 RENUNCIA AL CERTIFICADO Y RESCISIÓN DE CONTRATO**

La organización certificada puede renunciar en cualquier momento al Certificado, en cuyo caso lo comunicará por escrito a AENOR por un medio que garantice su recepción, con una antelación mínima de 3 meses antes de que la renuncia tenga efecto. La renuncia no exime de las obligaciones económicas contraídas previamente.

## **15 CONFIDENCIALIDAD**

**15.1** AENOR trata de forma confidencial, y de conformidad con la legislación vigente, toda la información, datos y documentos de las organizaciones a los que pueda tener acceso durante los procesos de concesión, mantenimiento o renovación del Certificado, sin perjuicio de lo establecido en los capítulos 6 y 10.

**15.2** La información relativa a una organización certificada no será revelada sin su previo consentimiento escrito. Cuando AENOR esté obligado por Ley a aportar información de una organización, así lo hará si bien previamente se le notificará dicho hecho. Sólo en el caso en que por Ley se establezca la prohibición de notificarlo ésta no se llevará cabo.

**15.3** AENOR puede mostrar, no obstante, el contenido de sus archivos a los organismos de acreditación, organismos de certificación y organismos propietarios de Marcas de conformidad de Sistemas de Gestión 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 de obligado cumplimiento, o a la administración.

**15.4** AENOR tratará como responsable los datos personales remitidos por las organizaciones como consecuencia del presente Reglamento, pudiendo ejercitar estas los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos dirigiéndose a AENOR, calle Génova, 6, C.P. 28004, de Madrid.

## **16 PUBLICIDAD**

**16.1** AENOR podrá dar publicidad, a través de cualquier medio, de las certificaciones otorgadas.

## **17 USO ABUSIVO DE LA MARCA**

**17.1** Se considera uso abusivo de una Marca de AENOR su utilización por:

- Organizaciones no titulares de un Certificado que dé licencia a su uso.
- Organizaciones que mencionen o hagan uso de la Marca para un alcance diferente al establecido en su Certificado.
- Organizaciones cuyo Certificado haya sido suspendido temporalmente, voluntariamente o por sanción de AENOR, retirado definitivamente o anulado por renuncia de su titular.

**17.2** Además de las medidas previstas en el Capítulo 10, todo uso abusivo de una Marca de AENOR o de un Certificado concedido por AENOR, ya sea por parte de la organización que ha solicitado la certificación, o la certificada, o un tercero, da derecho a que AENOR inicie aquella acción legal que estime conveniente.

## **18 CONDICIONES ECONÓMICAS**

**18.1** AENOR comunicará a cada organización el precio del servicio de la certificación, su mantenimiento y renovación.

**18.2** Salvo que en las condiciones económicas específicas de una organización se indique otra cosa, el precio del servicio no incluye los gastos generados por cualquier auditoría o evaluación extraordinaria que sea precisa para la concesión, el mantenimiento, renovación, ampliación o modificación del alcance de la certificación.

**18.3** La suspensión temporal o la retirada definitiva del Certificado no dará derecho al reembolso de los pagos efectuados hasta esa fecha por la organización, ni exime del pago de las obligaciones contraídas con AENOR previamente.

## **19 ACUERDOS DE RECONOCIMIENTO**

AENOR puede firmar acuerdos de cooperación o de reconocimiento mutuo sobre la certificación de Sistemas de Gestión con otros organismos.

Si una organización solicita la aplicación de uno de los acuerdos, el contenido de los acuerdos firmados prevalecerá sobre el contenido del presente Reglamento y serán de aplicación previo consentimiento de la organización certificada.

## **20 MODIFICACIONES**

Toda modificación al presente Reglamento se comunicará por escrito a las organizaciones que han solicitado la certificación y a las certificadas, precisando, en caso necesario, el plazo que se concede para aplicar las nuevas condiciones.