


**REGLAMENTO PARTICULAR DE LA  
CERTIFICACIÓN AENOR DE CONFORMIDAD  
CON EL ESQUEMA CEPA CERTIFIED®  
Y DE LA MARCA AENOR  DE  
SERVICIOS DE GESTIÓN DE PLAGAS**

**RP A41.02**

Reglamento aprobado el 2016-11-08

## ÍNDICE

1. Objeto .....	3
2. Campo de aplicación .....	3
3. Documentación de referencia .....	3
4. Órgano de gestión .....	4
5. Concesión del certificado .....	4
5.1. Solicitud.....	4
5.2. Programa de Certificación.....	4
5.3. Auditoría inicial .....	5
5.4. Evaluación y acuerdos .....	6
5.5. Concesión del Certificado .....	7
6. Mantenimiento del Certificado .....	8
6.1. Auditorías de seguimiento.....	8
6.2. Evaluación y acuerdos .....	8
7. Renovación del Certificado .....	10
7.1. Auditorías de renovación .....	10
7.2. Evaluación y acuerdos .....	10
7.3. Renovación del Certificado.....	11
8. Compromisos .....	12
9. Mercado .....	12
Anexo A.....	13

## **1. OBJETO**

El presente Reglamento Particular describe, en cumplimiento del apartado 3.2 del *Reglamento General de los Certificados de Conformidad y del Reglamento General para la Certificación de Productos y Servicios* (en adelante el Reglamentos Generales), el sistema particular de certificación AENOR de conformidad con el Protocolo CEPA (Esquema CEPA CERTIFIED®) y para la prestación del servicio de gestión de plagas (marca AENOR N de servicios) respectivamente.

La certificación de la prestación del servicio se llevará a cabo según las condiciones establecidas en los Reglamentos Generales con las especificidades o salvedades establecidas en el presente documento. Los Reglamentos general prevalece en todo caso sobre este reglamento particular.

La Marca AENOR N de servicios de gestión de plagas, en adelante la Marca, es una marca de conformidad de estos servicios con la Norma EN-UNE 16636:2015

## **2. CAMPO DE APLICACIÓN**

El presente reglamento se aplica a la certificación de organizaciones que prestan los servicios de gestión de plagas, no pudiendo certificarse personas físicas. La certificación no podrá aplicase en operaciones realizadas en más de un país; sin embargo, la organización podrá incluir más de una locación de mismo país en el certificado o bien certificar cada localización por separado. En concreto se aplica al control del cumplimiento de los requisitos de gestión y de los procesos de prestación del servicio de acuerdo con los requisitos establecidos en este reglamento y en la normativa aplicable.

## **3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

A continuación se relacionan las referencias y títulos completos de los documentos o normas que se citan en este reglamento particular:

- Reglamento General de los Certificados de Conformidad (3ª revisión, enero 2008).
- Reglamento General para la Certificación de Productos y Servicios (rev. 03, octubre 2010).
- CEPA Protocol v1.11 "Certified profesional Pest Management" 2015, en adelante Esquema CEPA CERTIFIED®.
- EN-UNE 16636 "Sistemas de Gestión de Plagas. Requisitos y competencias".

- UNE-EN ISO 9001 “Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos”.
- UNE-EN ISO 9000 “Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario”.

#### **4. ÓRGANO DE GESTIÓN**

La gestión de este sistema particular de certificación se encomienda a los servicios técnicos de AENOR

#### **5. CONCESIÓN DEL CERTIFICADO**

El proceso de concesión se ajustará a lo establecido en el capítulo 4 del Reglamento General y en el presente capítulo.

##### **5.1. Solicitud**

La empresa, o en su caso el representante legal, que desee que le sea concedido el certificado de Conformidad o de Servicio Certificado dirigirá su solicitud a AENOR, que facilitará a todas las organizaciones que lo requieran la documentación necesaria para efectuar la solicitud, que se realizará sobre el impreso establecido al efecto.

La solicitud puede incluir hacerse por centro o para varios centros. La empresa deberá remitir una única solicitud por organización que realice actividades en un único país. En caso de solicitar la certificación para más de un país, la empresa deberá remitir una solicitud diferente para cada uno de ellos.

AENOR comprobará el contenido de la solicitud y solicitará cualquier aclaración o documentación complementaria que pueda ser necesaria. Con la información recibida, AENOR establecerá las condiciones contractuales económicas y técnicas que sean de aplicación. El proceso de certificación de la prestación del servicio se iniciará con la aceptación por parte de la organización de dichas condiciones que podrán ser modificadas a lo largo del proceso de certificación de conformidad, mantenimiento o renovación, previo acuerdo de las partes.

##### **5.2. Programa de Certificación**

El certificado será válido por 3 años desde la fecha de la auditoría de certificación. La fecha de expiación del mencionado certificado también será calculada desde la fecha de la auditoría inicial de certificación, aunque el certificado fuese emitido en otra fecha.

La siguiente auditoría de certificación será una auditoría de seguimiento que se realizará entre los 12 y 24 meses después de la auditoría de certificación.

A los tres años desde la fecha de la auditoría de certificación se realizará una auditoría de certificación, si la organización deseara mantener su certificación.

### **5.3. Auditoría inicial**

En la auditoría inicial, los servicios de AENOR realizarán, utilizando los procedimientos de AENOR, los siguientes elementos:

- Reunión inicial.
- Evaluación documental en la que se revisará el cumplimiento de aspectos relacionados con la definición de la calidad del servicio y sus resultados, verificando su aplicación y su conformidad con los requisitos establecidos en la norma UNE 16630 y en el presente Reglamento.
- Evaluación al sistema de gestión de plagas, procedimientos y verificación de su implantación, comprobando que lleva implantado al menos 3 meses.
- Verificación de la prestación del servicio teniendo como referencia el conjunto de compromisos de calidad del servicio susceptibles de ser verificados mediante esta inspección durante su prestación. Para ello, se solicitará a la organización, previamente a la realización de la auditoría, una relación de las actuaciones previstas en materia de control de plagas, con objeto de seleccionar algunas de ellas para verificar la prestación del servicio.
- Preparación de las conclusiones de la inspección.
- Reunión final.

Durante la visita se evaluarán todos los requisitos de la Norma EN-UNE 16636. Los auditores para realizar la auditoría utilizarán como ayuda una lista de verificación.

AENOR enviará a la organización el plan de la auditoría inicial al menos 10 días antes de la fecha de la auditoría, en el que se indicará, las fechas de realización, el equipo auditor designado, el lugar o lugares donde se llevará a cabo la auditoría, el alcance de la misma y otros datos relevantes. La organización podrá solicitar a AENOR información sobre los auditores designados.

Si la organización tuviera varios centros, se visitará el centro matriz o principal así como un número determinado centros y los servicios ofrecidos.

El equipo auditor designado por los servicios técnicos de AENOR enviará el Plan de Auditoría a la organización en el que se indica tanto la fecha de la auditoría como la duración estimada de la misma y los centros a visita, según el Esquema CEPA CERTIFIED®, que establece un tiempo mínimo para la revisión documental de 0,5 jornadas y de visita de campo de 0,5 jornadas, así como un número mínimo de muestreo de centros por tipo de auditoría:

- Inicial: raíz cuadrada del número de centros redondeado al número inmediato superior ( $y = \sqrt{x}$ ).
- Seguimiento: 0.6 de la raíz cuadrada del número de centros redondeado al número inmediato superior ( $y = 0.6 \sqrt{x}$ ).
- Renovación: el tamaño debería ser el mismo que en inicial. Sin embargo, si la organización ha demostrado un efectivo control de sus procesos en los 3 años anteriores, puede ser reducido a 0.8 de la raíz cuadrada del número de centros redondeado al número inmediato superior ( $y = 0.8 \sqrt{x}$ ).

La duración de la auditoría puede aumentarse por varios factores como:

- Falta de preparación de la organización para la auditoría;
- Cantidad total de personas para las actividades cubiertas por la certificación;
- Extensa área geográfica cubierta por los servicios; y
- No conformidades identificadas durante la auditoría.

Los resultados de la auditoría inicial se reflejarán en informes de auditoría de carácter confidencial en los que se indicarán, en su caso, las no conformidades detectadas.

#### **5.4. Evaluación y acuerdos**

Relativo a la concesión del Certificado AENOR de Conformidad y de Servicio Certificado, 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 un cierre documental de acciones de No conformidades menores en el plazo de 2 meses. En caso de

cierre negativo, las no conformidades menores se clasificaran como mayores y se suspenderá el certificado.

- No conceder el Certificado hasta la realización de una nueva auditoría inicial

Cuando se hayan detectado no conformidades no se podrá proponer la concesión del Certificado de Conformidad y de Servicio Certificado hasta que se den los siguientes casos:

- En caso de No Conformidad crítica o mayor hasta que se evidencie su adecuada corrección en el plazo de 3 meses; y
- En caso de No Conformidad menor hasta que la empresa entregue a los servicios técnicos de AENOR un plan de acciones correctivas en 4 días desde la auditoría y que no supere el plazo de 2 meses para su implantación y corrección.

AENOR comunicará a la organización los acuerdos adoptados y los motivos que los originan en el plazo de 13 semanas desde la auditoría o 10 días desde el cierre de las No conformidades mayores o críticas.

Si no fuera posible cerrar las No conformidades críticas o mayores pasados 2 meses desde la visita se llevará a cabo una nueva auditoría completa de certificación.

## **5.5. Concesión del Certificado**

Tras su concesión, AENOR emitirá un Certificado AENOR de Conformidad y de Servicio Certificado válido por un máximo de tres años a la organización certificada, en el que se detallará, entre otros aspectos, el documento normativo aplicable, el alcance, las actividades y las ubicaciones desde las que se presta el servicio.

Durante el mantenimiento de la certificación, la organización debe comunicar cualquier cambio relevante de su negocio, incluidos alcance, las actividades y las ubicaciones certificados, así como informar de toda acción legal contra ella o cualquier subcontratista suyo en la prestación del servicio.

AENOR realizará una evaluación de la documentación y los registros para determinar las acciones a realizar que pueden incluir la notificación a CEPA, la solicitud de información adicional, la realización de una nueva auditoría o a centros específicos, la modificación, la suspensión o retirada del certificado.


La certificación de AENOR no exime en ningún caso de las garantías y responsabilidades que correspondan a la organización conforme a la legislación

vigente. 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.

## **6. MANTENIMIENTO DEL CERTIFICADO**

### **6.1. Auditorías de seguimiento**

Durante el período de validez del Certificado, AENOR efectuará la auditoría de seguimiento entre los 12 y los 24 meses de la auditoría inicial al sistema de gestión y de la prestación del servicio 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. La duración mínima de esta auditoría será de media de 0,5 jornadas que puede aumentarse por los factores incluidos en el apartado 6.3.

Se efectuará una auditoría de seguimiento y, tras ellas, la siguiente sería la auditoría necesaria para llevar a cabo la renovación del Certificado AENOR de conformidad y de Servicio Certificado. Las auditorías se realizarán de la misma forma y términos que los indicados en el apdo. 5.3 del presente Reglamento Particular, comprobando además, el adecuado uso del logotipo del Esquema CEPA CERTIFIED® y de la marca AENOR  de servicios (véase apdo. 9).

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. La organización podrá solicitar a AENOR información sobre los auditores designados.

Los resultados de las auditorías de seguimiento se reflejarán en informes de auditoría de carácter confidencial en los que se indicarán, en su caso, las no conformidades detectadas.

Si existen no conformidades, la organización deberá presentar un plan de acciones correctivas en los mismos plazos y términos indicados en el apartado 5.3 del presente Reglamento Particular.

### **6.2. 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.



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

- Mantener la certificación, con o sin modificación del alcance.
- Suspender el certificado y llevar a cabo una auditoría extraordinaria, con el fin de comprobar la implantación de las acciones correctivas de la No Conformidad crítica.
- Aplicar una de las sanciones previstas en el Capítulo 11 del Reglamento General.

Estas auditorías extraordinarias, a realizar en plazo máximo de seis meses a partir de la fecha de realización de la auditoría de seguimiento. En este caso el mantenimiento de la certificación queda supeditado al resultado de la evaluación de la misma. Tras la realización de la auditoría 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 apartado. 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 11 del Reglamento General.

Cuando se hayan detectado no conformidades no se podrá proponer el mantenimiento del Certificado de Conformidad y de Servicio Certificado hasta que se den los siguientes casos:


- En caso de No Conformidad crítica hasta que se evidencie su adecuada corrección; y
- En caso de No Conformidad mayor hasta que se evidencia su adecuada corrección en el plazo de 1 mes, debiendo suspender el certificado.
- En caso de No Conformidad menor hasta que la empresa entregue a los servicios técnicos de AENOR un plan de acciones correctivas en 4 días desde la auditoría que no supere el plazo de 1 mes para su implantación y corrección.

AENOR comunicará a la organización los acuerdos adoptados y los motivos que los originan, en el plazo de 2 meses o 10 días del cierre de No Conformidades mayores o críticas.

## **7. RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO**

### **7.1. Auditorías de renovación**

Al menos dos meses antes de finalizar el período de validez del Certificado, se efectuará una auditoría al sistema de gestión y de la prestación del servicio de la organización certificada con el fin de verificar si procede su renovación.

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. Las auditorías se realizarán de la misma forma y términos que los indicados en el apdo. 5.3 del presente Reglamento Particular, comprobando además, el adecuado uso del logotipo del Esquema CEPA CERTIFIED® y de la marca AENOR  de servicios (véase apdo. 9).

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. La organización certificada podrá solicitar a AENOR información sobre los auditores designados.

Los resultados de la auditoría de renovación se reflejarán en informes de auditoría de carácter confidencial en los que se indicarán, en su caso, las no conformidades detectadas.

Para que el Certificado pueda ser renovado antes de su expiración, la auditoría de renovación debe realizarse dos meses antes de la fecha de caducidad del Certificado. Si la organización no desea que el Certificado sea renovado, debe comunicarlo por escrito a AENOR al menos 3 meses antes de su fecha de caducidad.

### **7.2. Evaluación y acuerdos**

Tras la auditoría de renovación, AENOR evaluará los informes derivados y el plan de acciones correctivas, si procede, propuesto por la organización.

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

- Renovar el Certificado, con o sin modificación del alcance.
- No renovar el Certificado hasta la realización de una auditoría extraordinaria, con el fin de comprobar la implantación de las acciones correctivas de las No Conformidades críticas.

- Aplicar una de las sanciones previstas en el Capítulo 11 del Reglamento General.

Estas auditorías extraordinarias, a realizar en plazo máximo de seis meses a partir de la fecha de realización de la auditoría. La no realización de la auditoría extraordinaria en los plazos indicados por AENOR dará lugar a la no renovación o a una de las sanciones previstas en el Capítulo 11 del Reglamento General. 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.

Cuando se hayan detectado no conformidades no se podrá proponer el mantenimiento del Certificado de Conformidad y de Servicio Certificado hasta que se den los siguientes casos:

- En caso de No Conformidad crítica hasta que se evidencie su adecuada corrección; y
- En caso de No Conformidad mayor hasta que se evidencia su adecuada corrección en el plazo de 1 mes.
- En caso de No Conformidad menor hasta que la empresa entregue a los servicios técnicos de AENOR un plan de acciones correctivas en 4 días desde la auditoría y se evidencie su adecuada corrección en el plazo de 1 mes desde la auditoría.


AENOR comunicará a la organización los acuerdos adoptados y los motivos que los originan, en el plazo de 2 meses o 10 días del cierre de No Conformidades mayores o críticas.

### **7.3. Renovación del Certificado**


Tras el acuerdo de renovación, AENOR emitirá un nuevo Certificado de Conformidad y de Servicio Certificado por un plazo máximo de tres años de vigencia. Las renovaciones del Certificado se realizan por períodos consecutivos máximos de tres años.


En caso de que la certificación sea retirada, suspendida o renunciada, la organización deberá devolver el certificado a AENOR de Conformidad con el esquema CEPA CERTIFIED®. Eliminar todas las referencias a su estado de certificación e informar a todos los clientes con los que tenga un contrato de prestación de servicios de control de plagas que ya no está certificado bajo el del Esquema CEPA CERTIFIED®.

## **8. COMPROMISOS**

En relación con el capítulo 9 y 10 “Compromisos” de correspondiente a cada uno de los Reglamentos Generales, la organización, tras la concesión del Certificado de Conformidad del Esquema CEPA CERTIFIED® y de la marca AENOR  para la prestación del servicio de gestión de plagas se compromete a mantener por un periodo de tres años o por el especificado en la legislación de aplicación (el periodo que sea más largo) los registros técnicos requeridos. Los registros requeridos para proporcionar evidencia de conformidad con los requisitos y la operación eficaz del sistema de gestión, deberán conservarse por un periodo mínimo de tres años.

## **9. MARCADO**

La empresa peticionaria que haya obtenido la certificación podrá usar el logotipo del Esquema CEPA CERTIFIED® indicado en el anexo A y de la marca AENOR  de servicios, durante la vigencia de la certificación.

El logotipo de la Marca AENOR, con sus dimensiones, está definido en el Anexo A del Reglamento General para la Certificación de Productos y Servicios. La organización deberá consultar a los servicios técnicos de AENOR previamente a la utilización de la marca  de servicios sobre las modalidades de marcado que se propone utilizar; concretamente consultará el uso de la marca en las instalaciones donde se haya prestado el servicio.

Únicamente se podrán identificar los servicios certificados y para los que esté expedido un certificado en vigor. Se podrá hacer referencia en la documentación asociada a la actividad certificada sin dar lugar a equívocos sobre el alcance de dicho servicio.

La suspensión o no renovación del certificado paraliza la licencia de uso del logotipo del Esquema CEPA CERTIFIED® y de la marca AENOR  de servicios.

ANEXO A

