



Reglamento General de Certificación de Productos y Servicios con Marca AENOR N

Texto aprobado por la Comisión de Certificación de AENOR Confía, S.A.U.
el 12 de diciembre de 2024

Índice

1	Objeto	4
2	Definiciones.....	4
3	Esquemas de Certificación.....	4
4	Concesión del Certificado.....	5
5	Mantenimiento del Certificado	8
6	Renovación y cese de la validez del Certificado.....	9
7	Registro.....	9
8	Marca AENOR N	9
9	Uso de la Marca	10
10	Obligaciones del cliente.....	11
11	Suspensión y retirada.....	13
12	Apelaciones	13
13	Reclamaciones sobre el servicio prestado por AENOR	14
14	Reclamaciones sobre productos o servicios certificados.....	14
15	Renuncia al Certificado.....	15
16	Confidencialidad y Protección de Datos Personales	15
17	Condiciones económicas	16
18	Acuerdos de cooperación y reconocimiento	16
19	Modificaciones	16

Este documento anula y sustituye al "Reglamento General de Certificación de Productos y Servicios con Marca AENOR N", de 27 de noviembre de 2023.

Los principales cambios en la presente edición de este Reglamento son:

- Se da una redacción más ajustada a los párrafos sobre presentación de un plan de acciones correctivas en los apartados 4.3.3 y 5.4.
- Cambio de título del capítulo 10.
- El capítulo 11 cambia su título a apelaciones y se establece un nuevo proceso de apelación cuando el Reglamento Sancionador no es aplicable.
- Se introduce en los capítulos 13 y 14 sobre reclamaciones la forma de presentarlas a través de un formulario en la página web de AENOR.
- Se añade en el capítulo 16 un apartado sobre protección de datos personales. Se hacen otras modificaciones en la redacción general de todo el capítulo.
- En el capítulo 18, se hace una aclaración sobre los acuerdos que AENOR puede firmar.

1 Objeto

El presente Reglamento General establece las reglas aplicadas por AENOR Confía, S.A. (Unipersonal), en adelante AENOR, para la concesión, mantenimiento y extinción de los certificados de la Marca AENOR N de productos y servicios.

2 Definiciones

Para la utilización del presente Reglamento se aplican las definiciones contenidas en la norma UNE EN ISO/IEC 17065 "Requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de productos".

3 Esquemas de Certificación

3.1 Para certificar cada producto o familia de productos y cada servicio o conjunto de servicios de similar naturaleza, AENOR desarrollará un esquema de certificación en el que se indicarán las normas y, en su caso, las especificaciones técnicas aplicables al producto o servicio, las reglas particulares y los procedimientos necesarios.

La gestión del esquema de certificación se encomendará a un Comité Técnico de Certificación de AENOR, en adelante CTC. Cada CTC se rige por un Reglamento Particular.

Cuando AENOR desarrolle y gestione un esquema de certificación sin CTC, se entiende en lo sucesivo que las referencias al CTC lo son a AENOR.

3.2 Cada esquema de certificación se documentará en el pertinente Reglamento Particular de la Marca para el producto o servicio correspondiente, en adelante el Reglamento Particular.

El presente Reglamento General prevalecerá sobre los Reglamentos Particulares.

A propuesta del CTC, los Reglamentos Particulares y sus modificaciones serán aprobados por el Consejero Delegado o, en su defecto, el Director General.

4 Concesión del Certificado

4.1 Solicitud

4.1.1 Cualquier organización puede solicitar la concesión del Certificado para los productos que suministra o los servicios que presta y para los que exista un Reglamento Particular de Certificación.

4.1.2 AENOR facilitará a todas las organizaciones que lo requieran la documentación necesaria para efectuar la solicitud, incluyendo los Reglamentos Particulares de Certificación que le sean aplicables.

4.1.3 La organización dirigirá la solicitud a la secretaría del CTC. Cada Reglamento Particular establecerá la forma y documentación necesaria para hacer dicha solicitud.

4.1.4 La organización nombrará un representante de la Dirección como responsable de mantener los contactos con AENOR para los asuntos relacionados con su certificación.

4.2 Revisión de la solicitud

4.2.1 La secretaría del CTC comprobará el contenido de la solicitud y extenderá un acuse de recibo de ésta, solicitando cualquier aclaración o documentación complementaria que se considere necesaria.

4.2.2 El Consejero Delegado o, en su defecto, el Director General, a propuesta del CTC, podrá declinar la aceptación de una solicitud o el mantenimiento de un certificado de un cliente cuando exista, de manera fundada y objetiva, un historial de no conformidades repetidas con los requisitos de producto o de certificación relacionados con el mismo o los mismos sectores, con arreglo a los criterios establecidos por la norma UNE-EN ISO/IEC 17065.

4.2.3 Si la solicitud es conforme con lo indicado en el Reglamento Particular aplicable, se continuará el proceso de tramitación conforme al apartado 4.3.

4.2.4 A la recepción de la solicitud se procederá a la emisión de la factura a la que hubiera lugar.

4.2.5 Si el proceso de certificación no progresa durante más de un año por causas ajenas a AENOR, se podrá decidir su anulación.

4.3 Tramitación de la solicitud

4.3.1 Durante el proceso de tramitación, AENOR, conforme a lo dispuesto en el correspondiente Reglamento Particular, al menos:

- comprobará el sistema de la calidad aplicado para la fabricación del producto o para la prestación del servicio al que se refiere la solicitud y/o realizará una inspección con objeto de comprobar el cumplimiento del producto o servicio con los requisitos recogidos en el Reglamento Particular de Certificación;
- tomará muestras y ensayará el producto, o inspeccionará el servicio, según proceda.

4.3.2 Los resultados de las actividades de evaluación pertinentes que se apliquen en cada caso se reflejarán en los correspondientes informes de las tareas realizadas.

4.3.3 Si existen no conformidades, el cliente deberá presentar un plan de acciones correctivas adecuadas para corregir las no conformidades detectadas. El plazo para la presentación del plan de acciones correctivas por parte del cliente será de 30 días naturales. En caso de que se requiera más tiempo, el cliente podrá solicitar a la secretaría una ampliación del plazo estipulado para la presentación del plan de acciones correctivas, con la justificación correspondiente, antes del vencimiento de dicho plazo. La secretaría resolverá sobre esta ampliación en el plazo máximo de 15 días naturales desde la recepción de la comunicación.

Dicho plan deberá indicar los plazos previstos para su puesta en práctica. En función del contenido de los informes y del plan de acciones correctivas, la secretaría podrá requerir la repetición de alguna de las actividades de evaluación indicadas en el apartado 4.3.1 o la realización de actividades de evaluación complementarias.

4.3.4 De todo lo anterior la secretaría confeccionará y elevará al CTC un informe de carácter confidencial en el que se indicarán, en su caso, las no conformidades detectadas y el plan de acciones correctivas propuesto por el cliente.

4.3.5 Si se encuentra en la tramitación de una solicitud de certificación, o se solicita la certificación tras la incoación de un procedimiento sancionador contra el cliente al amparo del Reglamento Sancionador, se podrá adoptar por AENOR como medida cautelar la suspensión del procedimiento de solicitud de certificación durante un período de tiempo no superior al de resolución del referido procedimiento sancionador. Esta solicitud no debe necesariamente tener por objeto los mismos bienes o servicios de la infracción, pero al menos estar en cierta medida relacionada con ellos.

4.4 Dictamen del CTC

El CTC analizará el informe confidencial de la secretaría con la finalidad de verificar si se cumplen las condiciones impuestas en este Reglamento General y en el Reglamento Particular para poder otorgar el Certificado y emitirá dictamen motivado al Consejero Delegado o, en su defecto, el Director General de AENOR sobre la solicitud. El dictamen puede incorporar recomendaciones sobre la necesidad de realizar actividades de evaluación complementarias con el fin de comprobar el cumplimiento de los requisitos de certificación.

El Consejero Delegado o, en su defecto, el Director General podrá solicitar al CTC que amplíe la motivación expuesta en su dictamen basándose en los artículos concretos de los reglamentos de AENOR que se incumplen, previo a la toma de un acuerdo.

4.5 Acuerdos

4.5.1 A la vista del dictamen del CTC y, en caso necesario, de los datos e informes recopilados durante el proceso de tramitación, el Consejero Delegado o, en su defecto, el Director General de AENOR adoptará alguno de los siguientes acuerdos:

- conceder el Certificado,
- conceder el Certificado con actividades de evaluación complementarias,
- denegar la concesión del Certificado.

En caso de que no se produzca la concesión, se indicarán las razones que motivaron la denegación.

4.5.2 El periodo de validez del Certificado vendrá definido en el Reglamento Particular, pero en ningún caso excederá de los 5 años.

4.5.3 El Certificado no exime en ningún caso de las garantías y responsabilidades que corresponden al cliente conforme a la legislación vigente.

5 Mantenimiento del Certificado

5.1 Durante el período de validez del Certificado, AENOR, conforme a lo dispuesto en el correspondiente Reglamento Particular, al menos:

- comprobará el sistema de la calidad aplicado para la fabricación del producto o para la prestación del servicio al que se refiere la solicitud y/o realizará una inspección con objeto de comprobar el cumplimiento del producto o servicio con los requisitos recogidos en este Reglamento General y en el Reglamento Particular de Certificación;
- tomará muestras y ensayará el producto, o
- inspeccionará el servicio, con el fin de comprobar si se mantienen las condiciones que dieron lugar a la concesión; y
- verificará el correcto uso de la Marca.

5.2 La periodicidad de estas actividades de vigilancia vendrá fijada en el Reglamento Particular.

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

5.4 Si existen no conformidades, el cliente deberá presentar un plan de acciones correctivas adecuadas para corregir las no conformidades detectadas. Dicho plan incluirá los plazos previstos para su aplicación. Los plazos de presentación serán los definidos en el apartado 4.3.3. En función del contenido de los informes y del plan de acciones correctivas la secretaría podrá requerir la repetición de alguna de las actividades indicadas en el apartado 5.1 o la realización de actividades complementarias.

5.5 De todo lo anterior la secretaría confeccionará un informe de carácter confidencial en el que se indicarán, en su caso, las no conformidades detectadas y el plan de acciones correctivas propuesto por el cliente, así como los posibles incumplimientos de los compromisos contraídos por el cliente.

5.6 El CTC analizará el informe de secretaría con el fin de verificar si se cumplen las condiciones impuestas en este Reglamento General y en el Reglamento Particular para mantener el Certificado. El CTC podrá acordar la realización de actividades de evaluación extraordinarias con el fin de comprobar el cumplimiento de los requisitos de certificación.

Si a juicio del CTC fuera necesaria la aplicación de una de las decisiones previstas en el apartado 11.2, informará al Consejero Delegado o, en su defecto, el Director General de AENOR.

6 Renovación y cese de la validez del Certificado

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

El certificado puede anularse por cualquiera de las siguientes causas:

- cuando los documentos que se mencionen en el certificado dejen de ser aplicables,
- cuando se produzca una retirada,
- cuando el cliente renuncie expresamente al certificado,
- cuando no se efectúen los pagos correspondientes a la certificación.

Los certificados anulados dejan de tener validez.

7 Registro

7.1 AENOR mantiene información pública sobre las certificaciones otorgadas. La información pública contiene los datos siguientes:

- a) identificación del alcance de la certificación;
- b) normas y otros documentos normativos con los cuales se ha certificado la conformidad;
- c) identificación del cliente.

7.2 AENOR puede dar publicidad de aquellos usos incorrectos de la Marca, suspensiones temporales, retiradas o anulaciones de los Certificados que se produzcan.

8 Marca AENOR N

La Marca AENOR N, en adelante la Marca, atestigua que el producto o servicio que la ostenta ha sido inscrito en el registro de AENOR.

9 Uso de la Marca

9.1 Sólo los clientes con certificados en vigor están autorizados a utilizar la Marca. Su uso está sujeto a las condiciones especificadas a continuación y en el documento "Instrucciones Uso de Marca" de AENOR.

9.2 Es voluntario solicitar la Marca, pero en caso de otorgamiento será obligatoria su utilización para toda la producción de aquellos productos a los que se les haya concedido.

En el caso de servicios, la Marca no debe estar directamente asociada a productos de forma tal que pueda inducir a creer que los productos en sí han sido certificados.

La Marca, en el caso de un servicio, debe ir asociada al nombre del cliente y al servicio de que es objeto.

9.3 El cliente debe someter previamente a la consideración de AENOR todos los documentos y lugares donde se vayan a utilizar la Marca.

9.4 El cliente no puede hacer uso de la Marca desde el momento en que:

- Caduque el período de validez del Certificado que dio lugar a la autorización de uso correspondiente.
- AENOR comunique la suspensión temporal (obligatoria al amparo del Reglamento Sancionador o voluntaria), anulación o la retirada del Certificado.
- El cliente renuncie voluntariamente al certificado.

AENOR dispondrá, en cada caso, las medidas que hayan de adoptarse para garantizar el uso controlado de la Marca sobre las unidades de producto marcadas. Dichas medidas pueden incluir la retirada del mercado de productos con la Marca cuyos fallos puedan afectar a la seguridad.

En cualquier caso, las unidades de producto marcadas y fabricadas antes del momento señalado al comienzo de este apartado 9.4, no podrán venderse con la Marca un año después de ese momento. No obstante lo anterior, los Reglamentos Particulares podrán regular un plazo inferior, atendiendo a las condiciones específicas de cada producto objeto de certificación, así como procedimientos y medidas específicas aplicables a cada esquema de certificación.

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

- productos o servicios no certificados o que se hayan fabricado en lugares distintos de los contemplados en Certificado;
- productos o servicios cuyo Certificado haya sido suspendido temporalmente o retirado definitivamente;
- productos o servicios puestos en el mercado pasado el plazo indicado en el apartado 9.4 desde la fecha de anulación, suspensión o retirada del certificado.

En caso de que se detecte un uso incorrecto de la Marca para un producto certificado y el cliente tenga otros productos certificados, cuando se observen indicios racionales de la existencia de posibles usos incorrectos de la Marca también para esos otros productos, se planteará la incoación de un procedimiento sancionador por parte de AENOR para asegurar que el uso incorrecto se limita al detectado y no es un fallo general del sistema de gestión del cliente.

9.6 Además de la suspensión o retirada previstas en el capítulo 11, todo uso abusivo de la Marca o del Certificado, ya sea por parte del cliente o de un tercero, da derecho a que AENOR inicie, dentro del marco de la legislación vigente, toda acción judicial que estime conveniente.

10 Obligaciones del cliente

El cliente se obliga a:

10.1 Cumplir con el presente Reglamento.

10.2 Cumplir las especificaciones contenidas en las normas y demás condiciones establecidas en el Reglamento Particular mientras el Certificado esté en vigor e informar a AENOR en el caso de que se detecte algún incumplimiento de las mencionadas condiciones.

10.3 Permitir a AENOR el acceso a los documentos relacionados con el producto o servicio certificado, así como a las instalaciones donde se realicen actividades relacionadas con el producto o servicio objeto de la concesión. La Dirección del cliente pondrá a disposición de AENOR el personal oportuno para poder responder a todas las cuestiones que puedan surgir durante la realización de las visitas.

Asimismo, si se le requiere, tomar las medidas necesarias para la participación de observadores en las actividades de evaluación, incluyendo a personal de entidades de acreditación o administración competente.

10.4 Informar a los servicios de AENOR de todos aquellos hechos que se consideren relevantes para la evaluación del sistema de la calidad o de la conformidad del producto o servicio y a facilitar en todo momento su trabajo.

10.5 Efectuar los pagos correspondientes a los gastos derivados de la certificación.

10.6 Comunicar por escrito a AENOR:

- Todas las modificaciones que realice en su sistema de la calidad y que puedan afectar a la conformidad del producto o del servicio.
- Las modificaciones del producto o servicio.
- Las modificaciones o ceses (definitivos o temporales) en la fabricación del producto o en la prestación del servicio.
- Las modificaciones jurídicas de la organización, cambios en la razón u objeto social.
- Traslado de las instalaciones en las que se fabrique el producto o en las que se preste el servicio.

A la vista de estas modificaciones, se podrá acordar la realización de controles o ensayos extraordinarios, a cargo del cliente, con el fin de decidir sobre el mantenimiento del Certificado (véase el capítulo 5).

10.7 Tener y poner a disposición de AENOR un registro de las reclamaciones realizadas por sus clientes sobre los productos o servicios certificados, así como de las acciones correctivas a que dieran lugar.

10.8 Si el cliente suministra copia de los certificados a terceros, los certificados se reproducirán en su totalidad o según se especifique en el correspondiente Reglamento Particular de Certificación.

10.9 En el caso de suspensión temporal, retirada, renuncia o anulación del Certificado, el cliente se compromete a:

- No utilizar copias o reproducciones de dicho Certificado en cualquier soporte.
- Retirar de su documentación pública cualquier referencia posible a la certificación o a la Marca.
- Comunicar las unidades de producto almacenado y marcado.
- No comercializar los productos marcados con Marca N pasado el plazo previsto en el Reglamento General o Particular de aplicación.

11 Suspensión y retirada

11.1 El incumplimiento por parte del cliente del presente Reglamento o del Reglamento Particular o de otras condiciones contractuales específicas, puede ser objeto de medidas cautelares y de la suspensión temporal o retirada del Certificado.

11.2 Será de aplicación el Reglamento Sancionador de AENOR.

12 Apelaciones

12.1 Los recursos de apelación ante suspensiones y retiradas impuestas por AENOR serán tramitados conforme a lo establecido en el Reglamento Sancionador de AENOR cuando este sea aplicable.

Para el resto de los acuerdos adoptados por AENOR, el cliente afectado podrá presentar una apelación ante la decisión adoptada sobre su proceso de certificación. El plazo para la interposición de la apelación será de 15 días naturales a partir de la recepción de la comunicación de la decisión, y la misma deberá articularse a través de un escrito en el que se expongan y fundamenten los motivos del recurso.

12.2 Los servicios técnicos de AENOR confirmarán la recepción de la apelación y procederán a su análisis recopilando antecedentes, información y medios de prueba necesarios para la resolución de la apelación. Dicho recurso deberá ser resuelto por el Comité de Evaluación de AENOR en el plazo máximo de 30 días naturales desde la fecha de interposición de la apelación.

12.3 En el caso de que el cliente discrepe de la resolución por la que se resuelva la primera apelación, podrá, en un plazo máximo de 15 días naturales desde la recepción de la resolución, remitir una nueva apelación mediante escrito motivado a la Comisión de Certificación.

12.4 La Comisión de Certificación resolverá la apelación presentada conforme a lo dispuesto en el Reglamento de la Comisión de Certificación. La interposición de una apelación no interrumpe ni suspende la aplicación de las decisiones tomadas por AENOR.

12.5 En la resolución de la apelación la Comisión de Certificación podrá solicitar dictamen del CTC antes de adoptar un acuerdo definitivo.

13 Reclamaciones sobre el servicio prestado por AENOR

13.1 Cualquier cliente de AENOR podrá presentar una reclamación sobre el servicio recibido a través del formulario habilitado a tal efecto en la página web www.aenor.com. Dicha reclamación se limita a la calidad de servicio prestado por AENOR y no es el cauce válido para recurrir las decisiones adoptadas en el marco de un proceso de certificación que se tramitará por lo dispuesto en el capítulo 12 anterior.

13.2 AENOR acusará recibo de la reclamación recibida y recopilará toda la información necesaria para su evaluación, comunicando al cliente si es procedente la reclamación por estar relacionada con la calidad del servicio prestado por AENOR en las actividades de certificación, en cuyo caso adoptará las medidas necesarias para la mejora del servicio, evitando la repetición y, comunicando, en su caso, las medidas reparadoras que se estimen procedentes.

13.3 En el caso de que la organización discrepe de la evaluación efectuada por AENOR, podrá recurrir ante los organismos competentes.

14 Reclamaciones sobre productos o servicios certificados

14.1 Las reclamaciones acerca de un producto o servicio certificado deberán ser dirigidas por escrito a AENOR a través del formulario habilitado a tal efecto en la página web www.aenor.com.

A la recepción de la reclamación, AENOR solicitará al cliente que inicie una investigación sobre la naturaleza de la causa de las no conformidades que pudieran producirla y velará porque la reclamación sea tratada en un tiempo razonable.

14.2 AENOR se reserva el derecho de realizar una investigación independiente como resultado de una reclamación recibida, para lo que el reclamante debe depositar una fianza que cubra los gastos previstos.

Los costes de la investigación se cargarán al cliente o a la parte reclamante en función del resultado.

14.3 Si se encontrara que una reclamación está fundada, AENOR podrá solicitar del cliente la aplicación de acciones correctivas apropiadas o suspender o retirar el certificado.

15 Renuncia al Certificado

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

15.2 En el momento de la renuncia, el cliente deberá informar a AENOR de los modelos existentes y unidades de producto almacenados.

En caso de que la renuncia se solicite por haberse detectado que el producto es no conforme, y existan evidencias de que el resto de lotes y unidades almacenados puedan verse afectados, AENOR dispondrá las medidas que hayan de adoptarse para garantizar el uso controlado de las Marcas sobre las unidades de producto almacenados.

16 Confidencialidad y Protección de Datos Personales

16.1 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 sanción, renuncia, concesión, mantenimiento, renovación, suspensión o retirada del Certificado y hará uso exclusivo de dicha información, datos o documentos para los fines de certificación contemplados en este Reglamento, todo ello sin perjuicio de lo establecido en los capítulos 7 y 11.

16.2 La información relativa a un cliente AENOR no será revelada sin su previo consentimiento escrito. Cuando AENOR esté obligado por Ley a aportar información de un cliente, 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.

16.3 AENOR puede mostrar, no obstante, el contenido de sus archivos a los organismos de acreditación y a los auditores de otros organismos de certificación 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 requisito legal de obligado cumplimiento.

16.4 AENOR tratará en calidad de responsable de tratamiento los datos personales remitidos por las organizaciones como consecuencia del presente Reglamento. Respecto a aquellos datos personales a los que AENOR tenga acceso durante el proceso de certificación y cuyo acceso sea preciso para la correcta prestación del servicio, AENOR tendrá la

consideración de encargado del tratamiento. Se podrán ejercer, cuando procedan, los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y limitación al tratamiento de los datos personales dirigiéndose a la dirección de correo electrónico datos@aenor.com, siendo necesaria para tal ejercicio la identificación adecuada del solicitante.

17 Condiciones económicas

17.1 AENOR establecerá las tarifas correspondientes a las actividades relacionadas con la concesión, vigilancia y renovación del Certificado.

17.2 Los pagos efectuados durante el proceso de tramitación de la solicitud no se reembolsarán al cliente en ningún caso.

18 Acuerdos de cooperación y reconocimiento

AENOR puede firmar acuerdos de cooperación, de reconocimiento mutuo o de otra índole con otros organismos de certificación o entidades.

El contenido de los acuerdos firmados prevalece sobre el contenido del presente Reglamento.

19 Modificaciones

Toda modificación del presente Reglamento o de los Reglamentos Particulares se comunicará por escrito a los clientes afectados, precisando, en caso necesario, el plazo que se concede para aplicar las nuevas condiciones.