



Reglamento General de Certificación de Sistemas de Gestión y de sus Marcas de Conformidad

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

Índice

0	Introducción	4
1	Objeto	4
2	Definiciones	5
3	Concesión del Certificado.....	5
4	Mantenimiento de la Certificación.....	8
5	Renovación del Certificado.....	10
6	Registro	11
7	Marca AENOR	12
8	Uso de la Marca	12
9	Obligaciones del cliente	13
10	Suspensiones y retiradas	14
11	Apelaciones.....	16
12	Reclamaciones sobre el servicio prestado por AENOR	17
13	Reclamaciones a AENOR sobre las empresas certificadas	17
14	Renuncia al Certificado y rescisión de contrato	18
15	Confidencialidad y Protección de Datos Personales	18
16	Publicidad	19
17	Condiciones económicas	19
18	Acuerdos de reconocimiento.....	19
19	Modificaciones.....	20
20	Cese de la validez del Certificado.....	20

Este documento anula y sustituye al “Reglamento General de Certificación de Sistemas de Gestión y de sus Marcas de Conformidad”, 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 3.3 y 4.1.
- El capítulo 11 cambia su título a apelaciones y se establece un nuevo proceso de apelación.
- Se introduce en los capítulos 12 y 13 sobre reclamaciones la forma de presentarlas a través de un formulario en la página web de AENOR.
- Se completa el título del capítulo 15 con la mención de la protección de datos personales. Se hacen otras modificaciones en la redacción general de todo el capítulo.

0 Introducción

AENOR Confía, S.A. (Unipersonal), en lo sucesivo AENOR, lleva a cabo la certificación de los sistemas de gestión conforme a lo establecido en la Norma UNE-EN ISO/IEC 17021-1 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 la Marca es AENOR. En lo sucesivo, 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”).

La certificación da lugar a la emisión del “Certificado de AENOR” a la organización certificada, y ésta obtiene el derecho al uso de una marca de conformidad de AENOR, también conocida como sello de marca AENOR y en adelante la Marca, cuyo uso se establece en el documento “Instrucciones Uso de Marca” de AENOR.

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

1.2 En el caso de que sea preciso establecer condiciones específicas para un sistema de gestión concreto, se elaborará un Reglamento Particular derivado del presente.

Además de las condiciones establecidas en este Reglamento y en el Particular, en caso de haberse desarrollado, 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 y UNE-EN ISO/IEC 17021-1, y en los documentos normativos que sean de aplicación.

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 de la correspondiente oferta. 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 podrá declinar de forma motivada 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 certificación relacionados con el/los mismo/s sector/es.

3.2 Recepción de la solicitud

AENOR analizará la solicitud y la información remitida por el cliente 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 el cliente cumple con los requisitos establecidos en el documento normativo correspondiente.

AENOR enviará al cliente 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. El cliente 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 el cliente está preparado 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 el cliente, 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 el cliente 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 del cliente.

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

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 AENOR una ampliación del plazo estipulado para la presentación del plan de acciones correctivas, con la justificación correspondiente, antes del vencimiento de dicho plazo. AENOR resolverá sobre esta ampliación en el plazo máximo de 15 días naturales desde la recepción de la comunicación.

Con carácter general, no deberían transcurrir más de 3 meses entre la realización de las fases 1 y 2 para la certificación de un sistema de gestión en concreto.

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 el cliente, 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 de forma motivada y sobre la base de criterios objetivos 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 decisiones previstas en el capítulo 10. Tras la realización de la auditoría extraordinaria y, si procede, el análisis de las acciones correctivas propuestas por el cliente, AENOR adoptará un nuevo acuerdo de entre los indicados en este epígrafe en los términos anteriormente descritos.

AENOR comunicará al cliente los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe la interposición de apelación 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 al cliente, 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 al cliente certificado 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, el cliente puede solicitar a AENOR la modificación del alcance, actividades y ubicaciones, certificados. AENOR evaluará dicha solicitud 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 al cliente 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 por el mencionado cliente o de los derivados de sus actividades.

4 Mantenimiento de la Certificación

4.1 Auditorías de seguimiento

Durante el período de validez del Certificado, AENOR efectuará auditorías anuales de seguimiento al sistema de gestión del cliente 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 un año 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 al cliente el plan correspondiente, en el que se indicarán 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. El cliente 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 del cliente certificado.

Si existen no conformidades importantes, el cliente deberá presentar un plan de acciones correctivas adecuadas 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.

El plazo para la presentación del plan de acciones por parte del cliente será de 30 días naturales. En caso de que por su naturaleza se requiera más tiempo, el cliente podrá solicitar a AENOR una ampliación del plazo estipulado para la presentación del plan de acciones correctivas, con la justificación correspondiente, antes del vencimiento de dicho plazo. AENOR resolverá sobre esta ampliación en el plazo máximo de 15 días naturales desde la recepción de la comunicación

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 el cliente; AENOR podrá solicitar aclaraciones, más información o alternativas a las acciones propuestas.

En función de toda la información evaluada, de forma motivada y sobre la base de criterios objetivos, adoptará uno de los siguientes acuerdos:

- Se mantiene la certificación, con o sin modificación 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 el cliente certificado, AENOR adoptará un nuevo acuerdo de entre los indicados en este epígrafe en los términos anteriormente descritos. La no realización de la auditoría extraordinaria en los plazos indicados por AENOR dará lugar a la una de las decisiones previstas en el capítulo 10.
- Es preciso imponer una de las decisiones previstas en el capítulo 10.

AENOR comunicará al cliente certificado los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe la interposición de apelación 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 del cliente certificado 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 y contribuye al logro de la política y los objetivos del cliente.

Previamente a la auditoría, AENOR enviará al cliente certificado el plan correspondiente, en el que se indicarán 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. El cliente certificado 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 del cliente certificado.

Si existen no conformidades, el cliente certificado presentará en el plazo máximo de 30 días naturales 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 el cliente 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 el cliente, pudiendo solicitar aclaraciones, más información o alternativas a las acciones propuestas. En función de toda la información evaluada adoptará, de forma motivada y sobre la base de criterios objetivos, uno de los siguientes acuerdos:

- Renovar el Certificado, con o sin modificación 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 decisiones 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 decisiones previstas en el capítulo 10. Tras la realización de la auditoría extraordinaria y, si procede, el análisis de las acciones correctivas propuestas por el cliente, AENOR adoptará un nuevo acuerdo de entre los indicados en este epígrafe en los términos anteriormente descritos.

AENOR comunicará al cliente los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe la interposición de apelación 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, el cliente certificado será objeto del mantenimiento de su certificación descrito en el capítulo 4.

5.4 Cambio de titularidad del Certificado

Si un cliente certificado por AENOR cambia de nombre, debe aportar toda la información relativa al posible impacto del cambio en el sistema de gestión (actividad, procesos, recursos, ubicaciones, organización, etc.) acompañada de la escritura pública inscrita en el registro mercantil (o documentación acreditativa correspondiente conforme a la legislación vigente en la jurisdicción en la que opere el cliente). En función de la situación, AENOR llevará a cabo la evaluación necesaria (documental o mediante auditoría) para proceder a la modificación del certificado.

6 Registro

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

7 Marca AENOR

La Marca referida en este Reglamento atestigua que el sistema de gestión ha sido inscrito en el registro de AENOR.

8 Uso de la Marca

8.1 Sólo los clientes con certificados en vigor están autorizados a utilizar la Marca AENOR. Su uso está sujeto a las condiciones especificadas a continuación, en el Reglamento Particular correspondiente y, en el caso de Marca de AENOR, en el documento “Instrucciones Uso de Marca” de AENOR.

8.2 La Marca no debe estar directamente asociada a productos o servicios de forma tal que pueda inducir a creer que los productos o servicios en si han sido certificados.

8.3 El cliente debe someter previamente a la consideración de AENOR todos los documentos y lugares donde se vaya a utilizar la Marca. El cliente no utilizará ninguna marca comercial o cualquier otra propiedad intelectual de AENOR en medios de comunicación, página Web, presentaciones corporativas, cualquier otro sistema de información o publicidad, a terceros, sin el expreso consentimiento escrito de AENOR.

8.4 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, anulación o la retirada del Certificado.
- El cliente renuncie voluntariamente al Certificado.

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

- Sistemas de gestión no certificados o implementado en lugares distintos de los contemplados en el Certificado;
- Organizaciones no titulares de un Certificado que dé licencia a su uso.
- Clientes que mencionen o hagan uso de la Marca para un alcance diferente al establecido en su Certificado.
- Clientes cuyo Certificado haya sido suspendido temporalmente, voluntariamente o por decisión de AENOR, retirado definitivamente o anulado por renuncia de su titular.

En caso de que se detecte un uso incorrecto de la Marca para un producto, servicio, proceso o sistema de gestión certificado y el cliente tenga otros productos, servicios, procesos o sistemas de gestión certificados, cuando se observen indicios racionales de la existencia de posibles usos incorrectos de la Marca también para esos otros productos, servicios, procesos o sistemas de gestión, AENOR planteará emprender las acciones oportunas para asegurar que el uso incorrecto se limita al detectado y no es un fallo general del sistema de gestión del cliente.

8.6 Además de la suspensión o retirada previstas en el capítulo 10, 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.

9 Obligaciones del cliente

Además de cumplir con los requisitos establecidos en los otros capítulos, el cliente certificado está obligado 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 del cliente 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 al cliente.
- h) En el caso de retirada o renuncia del Certificado, el cliente certificado se compromete a:
 - No hacer ningún tipo de uso del Certificado, de 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 Suspensiones y retiradas

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

10.2 Se establecen las siguientes medidas:

- Apercebimiento, 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 suspensión ha sido eficazmente

resuelto. En particular, se establecerá esta medida cuando: el sistema de gestión certificado del cliente certificado 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 medida cuando no se resuelvan los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido por AENOR.

Las medidas previstas en el apartado anterior deberán determinarse en función de las características concurrentes en cada caso concreto y atendiendo a criterios tales como, entre otros, la gravedad y duración del incumplimiento, la comisión repetida de incumplimientos tipificados en el presente Reglamento, la naturaleza del mercado en que opere o de los bienes y servicios afectados.

En concreto, los incumplimientos que pueden dar lugar a que AENOR adopte una de las medidas contenidas en este apartado 10.2 son:

- a) Incumplimiento en aspectos técnicos que afectan a la conformidad con las normas u otros requisitos adicionales del esquema de certificación y que comprometen la seguridad u otros aspectos reglamentarios.
- b) La reiteración de problemas documentales o técnicos, con o sin influencia sobre la seguridad, que se produce cuando aparecen los mismos problemas en controles próximos en el tiempo.
- c) La falta de respuesta por parte del cliente ante determinadas solicitudes de AENOR por razones de diversa naturaleza relacionadas con la solución de los incumplimientos detectados en los controles.
- d) El uso no permitido, abusivo o desleal de los certificados o, cuando existan, de las marcas.

10.3 AENOR con carácter previo a la adopción del acuerdo, notificará la propuesta de suspensión o retirada al cliente certificado, otorgándole un plazo de quince días para que pueda realizar las alegaciones que estime oportuno al efecto.

10.4 En caso de incumplimiento que afecte a la seguridad de las personas o de los bienes, el Consejero Delegado o, en su defecto, el Director General de AENOR podrá acordar una suspensión temporal cautelar hasta que se pueda adoptar una resolución definitiva

10.5 AENOR comunicará al cliente los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe interposición de apelación según se establece en el Capítulo 11.

10.6 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.

10.7 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

11.1 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.

11.2 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.

11.3 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.

11.4 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 Reclamaciones sobre el servicio prestado por AENOR

12.1 Cualquier cliente certificado por AENOR, o en proceso de certificación, 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 11 anterior.

12.2 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.

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

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 al cliente certificado, el 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 por escrito a AENOR a través del formulario habilitado a tal efecto en la página web www.aenor.com.

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 el cliente certificado.

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

13.3 En caso positivo, AENOR solicitará del cliente certificado 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 al cliente certificado o a la parte reclamante en función del resultado.

13.5 Como resultado de las investigaciones realizadas, AENOR decidirá si procede adoptar algún acuerdo en relación con el mantenimiento de la certificación otorgada. Dicha decisión será comunicada al cliente certificado y al reclamante.

14 Renuncia al Certificado y rescisión de contrato

El cliente puede renunciar en cualquier momento al Certificado, en cuyo caso lo comunicará por escrito a AENOR por un medio que garantice su recepción, haciéndose efectiva la renuncia cuando AENOR confirme por escrito su aceptación. La renuncia no exime de las obligaciones económicas contraídas previamente.

15 Confidencialidad y Protección de Datos Personales

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 un cliente certificado 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.

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 requisito legal de obligado cumplimiento.

15.4 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.

16 Publicidad

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

17 Condiciones económicas

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

17.2 Salvo que en la oferta 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, mantenimiento, renovación, ampliación o modificación del alcance de la certificación.

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

18 Acuerdos de reconocimiento

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

Si un cliente 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 del cliente certificado.

19 Modificaciones

Toda modificación al presente Reglamento se comunicará por escrito a los clientes que han solicitado la certificación y a los certificados, precisando, en caso necesario, el plazo que se concede para aplicar las nuevas condiciones. Las comunicaciones podrán realizarse por vía electrónica.

20 Cese de la validez del Certificado

La validez del Certificado cesará automáticamente en los casos siguientes:

- a) Cuando las especificaciones técnicas en las que se basa el Certificado dejan de ser aplicables.
- b) Cuando se produzca por parte del cliente un uso abusivo del Certificado (véase el capítulo 8) o un uso indebido de una Marca de AENOR, cuando sea de aplicación.
- c) Cuando se cumpla el plazo de vigencia establecido en el Certificado y/o en el Reglamento Particular correspondiente.
- d) Cuando el cliente renuncie expresamente al Certificado. En este caso, el cliente debe comunicarlo por escrito a AENOR, haciéndose efectiva la renuncia cuando AENOR confirme su aceptación (véase el capítulo 14).
- e) Cuando no se efectúen los pagos correspondientes a la certificación.