

# **REGLAMENTO GENERAL DE LOS CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD**

Texto aprobado por el Consejo de Administración de AENOR Internacional S.A.U.  
el 16 de diciembre de 2016

**AENOR**

# ÍNDICE

0	Introducción.....	3
1	Objeto.....	3
2	Definiciones.....	4
3	Sistema particular de certificación.....	4
4	Concesión del Certificado.....	4
5	Mantenimiento del Certificado.....	6
6	Cese de la validez del Certificado.....	7
7	Registro.....	7
8	Condiciones de uso.....	8
9	Compromisos.....	8
10	Sanciones.....	9
11	Recursos.....	10
12	Reclamaciones sobre el Servicio prestado por AENOR.....	10
13	Reclamaciones a AENOR sobre los productos, servicios o empresas certificadas.....	11
14	Renuncia al Certificado.....	11
15	Confidencialidad.....	11
16	Publicidad.....	12
17	Uso abusivo de los Certificados de Conformidad.....	12
18	Condiciones económicas.....	12
19	Acuerdos de reconocimiento.....	12
20	Modificaciones.....	13
21	Disposición derogatoria.....	13
Anexo	Modelo del certificado de conformidad.....	14

## 0 Introducción

Los Certificados de Conformidad otorgados por AENOR S.A.U., en lo sucesivo AENOR, tal como se describen en el presente Reglamento, son unos documentos que testifican que un producto (lote, muestra...), proceso, servicio o sistema de gestión se ajusta a determinadas especificaciones técnicas.

## 1 Objeto

**1.1** El presente Reglamento General de los Certificados de Conformidad establece las reglas aplicadas por AENOR para la concesión, mantenimiento y extinción de dichos Certificados de Conformidad, en adelante Certificado.

**1.2** Para la emisión del Certificado se tendrán en cuenta las especificaciones técnicas:

- a) Contenidas en un Reglamento de las Administraciones Públicas.
- b) Contenidas en una Directiva o Reglamento de la Unión Europea.
- c) Contenidas en Reglamentos pertenecientes a acuerdos internacionales.
- d) Contenidas en normas o regulaciones sectoriales (FEM, EUROVENT, de reconocido prestigio a nivel nacional e internacional.
- e) Exigidas a los exportadores españoles para introducir sus productos en un determinado mercado.
- f) Exigidas por el comprador al suministrador en una relación contractual.
- g) Realizadas por los fabricantes cuando es un producto único o similar o cuando es un fabricante único a nivel nacional y no existan normas europeas (EN o HD) o internacionales (ISO o IEC) como referencia para realizar las normas o especificaciones AENOR correspondiente.
- h) Y en general cualquier otro documento de referencia contra el que evaluar la conformidad.

**1.3** Los Certificados de Conformidad se concederán únicamente en aquellos casos en que no existan sistemas de certificación con marcas AENOR de conformidad.

**1.4** Cuando el certificado de conformidad se conceda a un producto (lote, muestra...) ello no constituirá una certificación de conformidad de sistema de gestión alguno que pudiera estar implantado en la empresa ni una certificación de los servicios que pudieran estar relacionados con el producto (lote, muestra...), proceso o servicio objeto de la certificación. De igual forma, la certificación del sistema de gestión no implica la certificación de los productos o servicios desarrollados en el marco de dicho sistema de gestión.

**1.5** A los sistemas de certificación que conlleven únicamente un ensayo de tipo no les serán de aplicación los apartados de este reglamento que hacen referencia a la firma del contrato y a las actividades de seguimiento.

## 2 Definiciones

Para la utilización del presente Reglamento se aplican, según corresponda, las definiciones contenidas en las normas UNE-EN 17065 "Requisitos generales para las entidades que realizan la certificación de productos" o la UNE-EN ISO/IEC 17021 "Requisitos generales para los Organismos que realizan la evaluación y certificación de sistemas de gestión".

Se utilizarán asimismo las definiciones siguientes:

**2.1 empresa:** entidad legal o grupo identificable en cualquiera de sus formas jurídicas legalmente reconocidas.

**2.2 empresa peticionaria, peticionario:** empresa que solicita la certificación del producto o familia de productos que suministra y su subsecuente inscripción en el Registro de AENOR

**2.3 empresa licenciataria, licenciataria:** empresa a la que AENOR ha concedido el Certificado.

**2.4 producto:** el resultado de actividades o procesos.

## 3 Sistema particular de certificación

**3.1** Para certificar cada producto, familia de productos, servicio, proceso o sistema de gestión AENOR podrá desarrollar un sistema particular de certificación en el que se indicarán las especificaciones técnicas aplicables, las reglas particulares y los procedimientos necesarios.

La gestión del sistema particular de certificación se encomendará a los Servicios Técnicos de Certificación de AENOR.

**3.2** Cada sistema particular de certificación se documentará en el pertinente Reglamento Particular.

El presente Reglamento General prevalecerá sobre los Reglamentos Particulares.

A propuesta de los Servicios Técnicos de Certificación, los Reglamentos Particulares y sus modificaciones serán aprobados por el Director General.

## 4 Concesión del Certificado

### 4.1 Solicitud

**4.1.1** Cualquier empresa puede solicitar la concesión del Certificado para los productos, familia de productos, servicio o proceso que suministra o sistema de gestión implantado y para los que exista un Reglamento Particular de Certificación.

**4.1.2** Los Servicios Técnicos de Certificación facilitarán a todas las empresas que lo requieran la documentación necesaria para efectuar la solicitud, incluyendo los Reglamentos Particulares de Certificación que le sean aplicables.

**4.1.3** El peticionario dirigirá la solicitud a los Servicios Técnicos de Certificación.

Cada Reglamento Particular establecerá la forma y la documentación necesaria para hacer dicha solicitud.

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

## **4.2 Recepción de la solicitud**

**4.2.1** Los Servicios Técnicos de Certificación comprobarán el contenido de la solicitud y extenderán un acuse de recibo de ésta, solicitando cualquier aclaración o documentación que se considere necesaria.

**4.2.2** Si la solicitud es conforme con lo indicado en el Reglamento Particular aplicable, se procederá a abrir el expediente correspondiente e iniciar el proceso de tramitación.

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

**4.2.4** Si, una vez asignado el número de expediente, éste no progresa durante un año por causas ajenas a AENOR, los Servicios Técnicos de Certificación decidirán su anulación.

## **4.3 Tramitación**

**4.3.1** Una vez abierto el expediente, se iniciará el proceso de tramitación. Durante este proceso, los Servicios Técnicos de Certificación conforme a lo dispuesto en el correspondiente Reglamento Particular desarrollarán el sistema de certificación que puede consistir en una o varias de las siguientes actividades:

- a) Ensayo de tipo.
- b) Ensayo de tipo seguido de un control de la producción mediante ensayos de muestras tomadas en el comercio y/o en el centro de producción.
- c) Ensayo de tipo seguido de una evaluación y control del sistema de la calidad, y de un control de la producción mediante ensayos de muestras tomadas en el comercio y en el centro de producción.
- d) Evaluación y control del sistema de la calidad aplicable al producto, familia de productos, proceso, servicio u otros sistemas de gestión.
- e) Evaluación del producto, familia de productos, servicio, proceso o sistema de gestión respecto de los requisitos contemplados en los documentos en relación a los cuales se certifica la conformidad.

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

**4.3.3** En caso necesario, los Servicios Técnicos de Certificación solicitarán a la empresa peticionaria un plan de acciones correctivas adecuadas para corregir las no-conformidades detectadas. Dicho plan deberá indicar los plazos previstos para su puesta en práctica<sup>1</sup>. En función del contenido de dicho plan de acciones correctivas, los Servicios Técnicos de Certificación podrán requerir la repetición de alguno de los controles aplicables que se citan en el apartado 4.3.1 o la realización de controles complementarios.

## **4.4 Acuerdos**

**4.4.1** A la vista de las conclusiones del informe de evaluación elaborado por los Servicios Técnicos de Certificación, el Director General de AENOR adoptará uno de los siguientes acuerdos:

- a) conceder el Certificado, o
- b) denegar la concesión del Certificado.

Los Servicios Técnicos de Certificación comunicarán por escrito al peticionario el acuerdo adoptado.

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

**4.4.2** La empresa licenciataria no puede en ningún caso transferir o ceder el uso de dicho Certificado a terceros.

**4.4.3** El período de vigencia del Certificado vendrá definido en el correspondiente Reglamento Particular.

**4.4.4** El Certificado no exime en ningún caso de las garantías y responsabilidades que corresponden a la empresa conforme a la legislación vigente.

## **5 Mantenimiento del Certificado**

### **5.1 Actividades de seguimiento**

**5.1.1** Durante el período de validez del Certificado, AENOR, conforme a lo dispuesto en el correspondiente Reglamento Particular, llevará los controles que se estipulan en el sistema de certificación correspondiente.

La periodicidad de dichas actividades de seguimiento vendrá reflejada en el correspondiente Reglamento Particular.

**5.1.2** Los resultados de las actividades de seguimiento se reflejarán en los correspondientes informes de las tareas realizadas.

---

<sup>1</sup> Una vez aprobado el plan de acciones correctivas deberá normalmente ponerse en práctica en un plazo no superior a tres meses.

**5.1.3** En caso necesario, los Servicios Técnicos de Certificación solicitarán a la empresa peticionaria un plan de acciones correctivas adecuadas para corregir las no-conformidades detectadas. Dicho plan deberá indicar los plazos previstos para su puesta en práctica<sup>2</sup>. En función del contenido del plan de acciones correctivas, AENOR podrá requerir la repetición de alguno de los controles aplicables que se indican en el apartado 5.1.1, la realización de controles complementarios o proponer al Director General AENOR la aplicación de una de las sanciones previstas en el apartado 10.1.

**5.1.4** Las actividades de seguimiento correspondientes a las certificaciones emitidas por AENOR en las que actúe como organismo notificado por el Estado español, se atenderán en cada caso a lo que al respecto estipule la legislación vigente.

## **6 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 de la empresa licenciataria un uso abusivo del Certificado (véase el capítulo 15).
- c) Cuando se cumpla el plazo de vigencia establecido en el Certificado y/o en el Reglamento Particular correspondiente.
- d) Cuando la empresa licenciataria renuncie expresamente al Certificado. En este caso, la empresa debe comunicarlo por escrito a AENOR, haciéndose efectiva la renuncia cuando AENOR confirme su aceptación (véase el capítulo 12).
- e) Cuando no se efectúen los pagos correspondientes a la certificación

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

## **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 de la empresa titular del certificado.

---

<sup>2</sup> Una vez aprobado el plan de acciones correctivas deberá normalmente ponerse en práctica en un plazo no superior a tres meses.

**7.2** AENOR puede dar publicidad de aquellas suspensiones temporales, retiradas o anulaciones de los Certificados que se produzcan.

## **8 Condiciones de uso**

**8.1** Las condiciones de uso del Certificado otorgado por AENOR están establecidas en el presente Reglamento y en los Reglamentos Particulares que las empresas licenciatarias se comprometen a respetar.

**8.2** La empresa licenciataria debe someter previamente a la consideración de AENOR los documentos y lugares en donde piensa reproducir íntegramente el Certificado.

La reproducción parcial del Certificado está prohibida.

**8.3** La empresa licenciataria no puede hacer uso del Certificado desde el momento en que:

- Caduca el período de validez.
- AENOR comunique la suspensión temporal, anulación, o la retirada definitiva del mismo.

## **9 Compromisos**

La empresa que solicite la certificación y la licenciataria está obligada a:

**9.1** Cumplir con el presente Reglamento

**9.2** Cumplir las especificaciones técnicas 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.

**9.3** Permitir a los Servicios Técnicos de Certificación de AENOR el acceso a los documentos relacionados con el producto, familia de productos, servicio, proceso o sistema de gestión certificados, y cuando en el Reglamento Particular así se contemple a las instalaciones incluidas en el alcance de la certificación. La Dirección de la empresa pondrá a disposición de los Servicios Técnicos de Certificación 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.

**9.4** Informar a AENOR de todos aquellos hechos que se consideren relevantes para la evaluación del producto, familia de productos, servicio, proceso o sistema de gestión y a facilitar en todo momento su trabajo, incluidas las incidencias acontecidas, incluido cualquier procedimiento administrativo o judicial, que puedan cuestionar la eficacia del

sistema de gestión certificado, o el que el producto, familia de productos, servicios o proceso sigan cumpliendo las condiciones que dieron origen a su certificación.

**9.5** Efectuar los pagos correspondientes a los gastos derivados de la certificación.

**9.6** 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 familia de productos.
- Las modificaciones del producto o familia de productos.
- Las modificaciones o ceses (definitivos o temporales) en la fabricación del producto, familia de productos, prestación del servicio o requisitos de procesos.
- Las modificaciones jurídicas de la empresa, cambios en la razón u objeto social.
- Traslado de las instalaciones incluidas en el alcance de la certificación.

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

**9.7** Tener y poner a disposición de AENOR un registro de las reclamaciones sobre el alcance certificado realizadas por sus clientes, así como de las acciones correctivas a que dieran lugar.

**9.8** En el caso de retirada del Certificado la empresa licenciataria se compromete a:

- Retirar de su documentación pública cualquier referencia posible de la certificación.
- No utilizar copias o reproducciones de dicho Certificado.

## **10 Sanciones**

**10.1** El incumplimiento por parte de la empresa del presente Reglamento o del Reglamento Particular correspondiente, o de otras condiciones contractuales específicas, podrá dar lugar a la aplicación de una de las sanciones siguientes:

- a) Apercibimiento con o sin aumento de las actividades de evaluación
- b) Suspensión temporal del Certificado.
- c) Retirada del Certificado.

**10.2** Antes de elevar una propuesta de sanción, AENOR comunicará al afectado su intención de hacerlo y asegurará al primero la oportunidad de ser oído. El afectado tiene un plazo de 15 días desde la recepción de la comunicación para solicitar ser oído por los Servicios Técnicos de Certificación.

**10.3** En caso de incumplimiento que afecte a la seguridad de las personas o de los bienes, el Director General de AENOR podrá acordar una suspensión temporal cautelar hasta que se pueda adoptar una resolución definitiva.

**10.4** A la vista del informe de los Servicios Técnicos, de las alegaciones de la empresa afectada y de las observaciones de los Servicios Técnicos sobre éstas, el Director General adoptará una resolución sobre el expediente.

La resolución puede ser:

- a) El sobreseimiento del expediente;
- b) Imponer una de las sanciones previstas en el apartado 10.1.

**10.5** El acuerdo adoptado se comunicará por escrito a la empresa licenciataria por el Director General de AENOR.

La resolución será ejecutiva, pudiendo ser recurrida en los términos establecidos en el 11.

**10.6** En caso de retirada o anulación AENOR suprimirá del registro y de cualquier documento publicitario que considere oportuno, toda referencia a la empresa y anularán el certificado correspondiente.

**10.7** La suspensión temporal o la retirada definitiva del Certificado no da derecho al reembolso de los pagos efectuados hasta la fecha.

## **11 Recursos**

**11.1** El peticionario o licenciatario afectado podrá elevar un escrito razonado al Director General de en un plazo de 15 días hábiles a partir de la recepción de un acuerdo comunicado por AENOR.

**11.2** Tras ello, y en un plazo no superior a 30 días, el Director General de AENOR resolverá la referida impugnación. En el caso de que la organización discrepe de esta resolución, podrá, en un plazo máximo de 30 días desde la recepción de la resolución, remitir un recurso motivado a la Comisión de Certificación.

**11.3** La Comisión de Certificación resolverá la petición razonada. La interposición del escrito razonado no interrumpe la aplicación del acuerdo resuelto por el Director General.

## **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 la siguiente dirección de correo electrónico: [calidad@aenor.es](mailto:calidad@aenor.es).

**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 los productos, servicios o empresas certificadas**

**13.1** Las reclamaciones acerca de un producto, familia de productos, servicio, proceso o sistema de gestión certificado deberán ser dirigidas por escrito a la dirección de correo electrónico: [calidad@aenor.es](mailto:calidad@aenor.es).

A la recepción de las reclamaciones, AENOR solicitará de la empresa licenciataria 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.

**13.2** 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 licenciatario o a la parte reclamante en función del resultado.

**13.3** Si se encontrara que una reclamación está fundada, AENOR podrá solicitar del licenciatario la aplicación de acciones correctivas apropiadas o adoptar una de las sanciones según el capítulo 10.

## **14 Renuncia al Certificado**

La empresa licenciataria puede renunciar en cualquier momento al Certificado, en cuyo caso lo comunicará por escrito a AENOR. La renuncia no exime de las obligaciones económicas contraídas previamente.

Los Reglamentos Particulares dispondrán las medidas que hayan de adoptarse en cada caso para garantizar el uso controlado sobre las unidades de producto almacenadas en el momento en que la renuncia sea efectiva.

## **15 Confidencialidad**

**15.1** AENOR tratará de forma confidencial toda la información, datos y documentos de las empresas a los que pueda tener acceso durante los procesos de concesión, mantenimiento o renovación, cuando proceda, del Certificado y hará uso exclusivo de dicha información, datos o documentos para los fines de certificación contemplados en este Reglamento.

**15.2** 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 reglamento de obligado cumplimiento.

## **16 Publicidad**

**16.1** AENOR publicará periódicamente la relación de empresas inscritas en el Registro objeto de la certificación.

**16.2** AENOR podrá hacer públicas aquellas suspensiones temporales de los Certificados que se produzcan, así como hará públicas las retiradas definitivas que se ocasionen.

## **17 Uso abusivo de los Certificados de Conformidad**

**17.1** Se considera uso abusivo del Certificado, su utilización para:

- Productos no certificados o que se hayan fabricado en lugares distintos a los contemplados en el contrato (véase el apartado 4.4.3).
- Servicios, procesos o sistemas de gestión no certificados o adscritos a instalaciones o centros distintos a los contemplados en el alcance del certificado.
- Productos, familia de productos, servicios, procesos o sistemas de gestión cuyo Certificado haya sido suspendido temporalmente o retirado definitivamente.
- Su reproducción no autorizada por AENOR o con fines distintos a los autorizados.

**17.2** Además de las sanciones previstas en el capítulo 10, todo uso abusivo del Certificado, ya sea por parte de la empresa peticionaria, del licenciataria o un tercero, da derecho a que AENOR inicie, dentro del marco de la legislación vigente, toda acción judicial que estime conveniente.

## **18 Condiciones económicas**

**18.1** AENOR establecerá y comunicará a las empresas que soliciten la certificación las tarifas correspondientes a las actividades relacionadas con la concesión, seguimiento y renovación del Certificado.

**18.2** Los pagos efectuados durante el proceso de concesión no se reembolsarán a la empresa peticionaria en ningún caso.

## **19 Acuerdos de reconocimiento**

AENOR puede firmar, por autorización de su Junta Directiva, acuerdos de cooperación o de reconocimiento mutuo sobre la certificación de productos o familia de productos con otros organismos de certificación.

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

## **20 Modificaciones**

Toda modificación del presente Reglamento o del Reglamento Particular correspondiente se comunicará por escrito a la empresa peticionaria o licenciataria afectada, precisando en caso necesario, el plazo que se concede para aplicar las nuevas condiciones.

## **21 Disposición derogatoria**

El presente Reglamento anula y sustituye al Reglamento de los Certificados de Conformidad aprobado en enero del 2008.

## ANEXO

### Modelo del certificado de conformidad

El Certificado se materializará mediante un documento cuya reproducción se incluye en este Reglamento y, en su caso, en los Reglamentos Particulares de los Certificados.

El Certificado contendrá al menos los siguientes epígrafes, según correspondan al alcance del certificado (producto, familia de productos, servicio, proceso o sistema de gestión):

- a) Nombre y dirección de AENOR.
- b) Fecha de edición.
- c) Número de Certificado.
- d) Nombre y dirección del solicitante.
- e) Nombre y dirección del fabricante/ empresa.
- f) Identificación del alcance del certificado.
- g) Lugar(es) a los que afecta el alcance.
- h) Título(s) y código(s) de la especificación técnica tomada como base de la Certificación.
- i) Características típicas que identifican al alcance del certificado.
- j) El certificado es expedido en base a los resultados de los ensayos realizados por el laboratorio y/o en su caso de los resultados de las auditorías efectuadas por la entidad de evaluación.
- k) El alcance del certificado es conforme.
- l) Período de validez (si procede).
- m) Condiciones bajo las cuales se expide el Certificado y compromisos del fabricante/empresa, con mención expresa de que este Certificado no significa la concesión del derecho de uso de cualquiera de las Marcas, la Marca AENOR o Marca AENOR de Seguridad.
- n) Observaciones (si proceden).
- o) Firma de la persona autorizada por AENOR.