



Reglamento General de Verificación y Validación

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

Índice

0	Introducción	3
1	Objeto	3
2	Definiciones	4
3	Concesión de la Declaración de Verificación AENOR y de la Declaración de Validación AENOR.....	4
4	Registro	7
5	Obligaciones del cliente.....	7
6	Apelaciones.....	8
7	Reclamaciones.....	8
8	Renuncia a la Declaración de Verificación / Declaración de Validación de AENOR	9
9	Confidencialidad y Protección de Datos Personales	9
10	Publicidad	10
11	Condiciones económicas	10

0 Introducción

AENOR Confía, S.A. (Unipersonal), en lo sucesivo AENOR, lleva a cabo la verificación y la validación conforme a lo establecido en la norma ISO/IEC 17029 y en la norma ISO 14065, en el caso de que se trate de información ambiental, con las especificidades o salvedades que puedan definirse en los programas específicos de la verificación y la validación y en los reglamentos particulares derivados del presente.

AENOR podrá tramitar el proceso de verificación y validación directamente o a través de sus sociedades participadas. El responsable en último término de la decisión y la emisión de una Declaración de Verificación AENOR o una Declaración de Validación AENOR y propietario, en su caso, 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 verifica y valida la información contenida en una Declaración emitida por un cliente elaborada conforme a los requisitos especificados en un programa de verificación/validación que podrá ser propiedad de AENOR o de un tercero.

La verificación y la validación dan lugar a la emisión de la Declaración de Verificación AENOR y la Declaración de Validación AENOR respectivamente y, en el caso de que así se establezca en el Reglamento Particular, ésta obtiene el derecho al uso de una marca de conformidad de AENOR, 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 la Declaración de Verificación AENOR y la Declaración de Validación AENOR.

1.2 En el caso de que sea preciso establecer condiciones específicas para un programa concreto, se elaborará un reglamento particular derivado del presente.

Además de las condiciones establecidas en este Reglamento, en el programa y en el reglamento 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 documentos citados.

1.3 La verificación y la validación de una Declaración 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 17029 y UNE-EN ISO 14065, y en los programas de verificación y validación que sean de aplicación.

3 Concesión de la Declaración de Verificación AENOR y de la Declaración de Validación AENOR

3.1 Solicitud y contrato

Cualquier organización puede solicitar a AENOR la verificación, la validación y la consecuente emisión de la Declaración de Verificación AENOR y de la Declaración de Validación AENOR, respectivamente.

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

Con la información recibida, AENOR realizará una revisión y decidirá si acepta o declina llevar a cabo la verificación/validación. En caso de aceptar su realización, establecerá las condiciones contractuales económicas y técnicas particulares que sean de aplicación en la correspondiente oferta. El proceso de evaluación de la conformidad se iniciará con la aceptación por parte de la organización de dichas condiciones, que podrán ser modificadas a lo largo del mismo, previo acuerdo de las partes. En caso de declinar su realización se informará motivadamente al respecto.

3.2 Planificación

AENOR analizará la solicitud y la información remitida por el cliente y solicitará la documentación complementaria que precise con el fin de llevar a cabo la planificación y la ejecución de la verificación/validación.

AENOR enviará al cliente el plan de verificación/validación, en el que se indicará, según proceda, los objetivos y el alcance del trabajo, las fechas de realización, el equipo designado, el lugar o lugares donde se llevará a cabo y otros datos relevantes conforme al programa a verificar o validar. El cliente podrá solicitar a AENOR información sobre los verificadores/validadores designados.

AENOR podrá decidir la anulación de la solicitud si, por razones ajenas a su voluntad, no se lleva a cabo la verificación/validación antes de que transcurra un año desde la aceptación de las condiciones contractuales.

3.3 Ejecución

El proceso de verificación y validación proporciona un método para alcanzar unas conclusiones fiables y reproducibles y está basado en la búsqueda de evidencias objetivas suficientes y apropiadas.

Durante este proceso se llevarán a cabo las actividades indicadas en el plan de verificación/validación mediante:

- La recopilación de evidencias objetivas sobre la información objeto de verificación y validación asegurando su trazabilidad a lo largo de su gestión y realizando los análisis y cálculos adicionales que se consideren adecuados con el objetivo de asegurar la fiabilidad de la información declarada.
- La identificación de declaraciones erróneas y la valoración de su materialidad.
- La evaluación de la conformidad de los requisitos específicos definidos por el programa de verificación y validación.

Las conclusiones sobre los resultados de las actividades de verificación/validación se reflejarán en un informe que recogerá, en su caso, los hallazgos detectados.

Si existen hallazgos y el programa lo permite, el cliente puede presentar un plan de acciones correctivas para corregirlos aportando las evidencias que aseguren su cierre.

El plazo para la presentación del plan de acciones correctivas por parte del cliente será de 30 días naturales, salvo que el programa establezca otro diferente. En caso de que se requiera más tiempo, y siempre que el programa lo permita, 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.

3.4 Revisión

AENOR evaluará la información recopilada en la verificación y validación y, si existen hallazgos, el plan de acciones correctivas propuesto por el cliente, pudiendo solicitar aclaraciones, más información o alternativas a las acciones propuestas.

Al completarse la revisión de la verificación/validación, AENOR tomará la decisión.

3.5 Decisión y emisión

En relación con la verificación y la validación y en función de toda la información revisada, AENOR adoptará de forma motivada la decisión sobre si confirma o no la Declaración del cliente en función de si la información declarada es materialmente correcta y cumple con los requisitos establecidos por el programa.

AENOR puede renunciar a tomar una decisión cuando no haya podido obtener evidencias suficientes para poder adoptarla de forma motivada.

AENOR comunicará al cliente la decisión adoptada y los motivos que la originan. Ante dicha decisión, cabe la interposición de una apelación según se establece en el capítulo 6.

Tras la decisión de confirmar la Declaración del cliente, AENOR emitirá la correspondiente Declaración de Verificación AENOR o Declaración de Validación AENOR.

La titularidad de la Declaración emitida por AENOR será exclusivamente de AENOR, concediéndose una licencia de uso al cliente conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento y en el reglamento particular aplicable.

La verificación y la validación de AENOR no exime en ningún caso de las garantías y responsabilidades que correspondan al cliente conforme a la legislación vigente, sea cual sea la declaración objeto de verificación o validación.

3.6 Hechos descubiertos después de la emisión de la Declaración de Verificación AENOR o la Declaración de Validación AENOR

Si tras la emisión se descubren nuevos hechos o información que pudiesen afectar a la Declaración de Verificación AENOR o a la Declaración de Validación AENOR respecto a su materialidad, AENOR:

- Comunicará al cliente el asunto y, si es requerido, al dueño del programa o a otras partes interesadas.
- Tratará el asunto con el cliente considerando si se requiere revisar o retirar la Declaración de Verificación AENOR o la Declaración de Validación AENOR.

En el caso de que sea necesario revisar la Declaración de Verificación AENOR o la Declaración de Validación AENOR, se definirán qué pasos del proceso es necesario volver a realizar.

4 Registro

AENOR, a través del correo electrónico info@aenor.com, pone a disposición pública el estado de una Declaración de Verificación AENOR o una Declaración de Validación AENOR emitida, salvo que se especifique lo contrario en el programa.

5 Obligaciones del cliente

Además de cumplir con los requisitos establecidos en el resto de los apartados del presente documento, el cliente está obligado a:

- a) Responsabilizarse del contenido de su Declaración.
- b) Comunicar a AENOR cualquier hecho que pueda afectar a la validez de la Declaración de Verificación AENOR o la Declaración de Validación AENOR emitida.
- c) No utilizar la información de la Declaración de Verificación de AENOR ni de la Declaración de Validación de AENOR de forma que pueda resultar engañosa.
- d) Permitir al equipo verificador/validador designado por AENOR el acceso a los documentos, datos e instalaciones relacionados con la información objeto de Declaración. La Dirección del cliente y sus inmediatos colaboradores deben estar a disposición del equipo de AENOR durante la realización de las verificaciones/validaciones, así como en el proceso de revisión si lo hubiere.
- e) Informar al equipo verificador/validador de AENOR de todos aquellos hechos que se consideren relevantes para la evaluación del cumplimiento de los requisitos del programa y facilitar en todo momento su trabajo.
- f) Efectuar los pagos correspondientes a los gastos derivados de la verificación/validación.
- g) Permitir que el personal de entidades de acreditación, organismos o administración competentes, asistan como observadores a la realización de cualquier tipo de verificación/validación efectuada por AENOR. Los gastos ocasionados por dicha asistencia no serán imputados al cliente.

6 Apelaciones

6.1 Cualquier cliente de AENOR, tras un proceso de verificación/validación, podrá presentar una apelación ante la decisión adoptada sobre el proceso de verificación conforme a lo descrito en el capítulo 3. 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.

6.2 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.

6.3 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.

6.4 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.

7 Reclamaciones

7.1 Cualquier cliente de AENOR o tercero podrá presentar una reclamación 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 verificación / validación que se tramitará por lo dispuesto en el capítulo 6 anterior.

7.2 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 verificación / validación, en cuyo caso adoptará las medidas necesarias para la mejora del servicio, evitando su repetición y, comunicando, en su caso, las medidas reparadoras que se estimen procedentes.

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

8 Renuncia a la Declaración de Verificación / Declaración de Validación de AENOR

El cliente puede renunciar en cualquier momento a la emisión de la Declaración de Verificación de AENOR o a la Declaración de Validación de AENOR, en cuyo caso lo comunicará por escrito 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.

9 Confidencialidad y Protección de Datos Personales

9.1 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 verificación y validación, sin perjuicio de lo establecido en el presente documento.

9.2 La información relativa a un cliente con una Declaración de Verificación AENOR o Declaración de Validación 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.

9.3 AENOR puede mostrar, no obstante, el contenido de sus archivos a los organismos de acreditación con el fin de mostrar evidencias documentales del cumplimiento de este Reglamento, o a las autoridades competentes o a la administración en el caso de que la Declaración de Verificación de AENOR o la Declaración de Validación de AENOR presupongan conformidad con algún requisito legal de obligado cumplimiento.

9.4 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 verificación/validación 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.

10 Publicidad

AENOR podrá dar publicidad, a través de cualquier medio, de las Declaraciones de Verificación de AENOR y las Declaraciones de Validación de AENOR emitidas.

11 Condiciones económicas

AENOR comunicará a cada organización el precio del servicio de la verificación/validación.