

**REGLAMENTO PARTICULAR DE  
VERIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN  
AMBIENTAL SEGÚN REGLAMENTO CE nº 1221/2009  
(REGLAMENTO EMAS)**

Fecha de aprobación: 2010-02-11

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

## **ÍNDICE**

0	Introducción
1	Objeto
2	Definiciones
3	Verificaciones para la inscripción en el Registro EMAS
4	Verificaciones para el mantenimiento en el Registro EMAS
5	Verificación para la renovación del Registro EMAS
6	Registro
7	Compromisos
8	Sanciones
9	Apelaciones o recursos
10	Reclamaciones sobre el servicio prestado por AENOR
11	Reclamaciones a AENOR sobre las empresas certificadas
12	Renuncia al Certificado y rescisión del contrato
13	Confidencialidad
14	Publicidad
15	Condiciones económicas
16	Modificaciones

## **0 INTRODUCCIÓN**

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) es una asociación privada, independiente y sin ánimo de lucro.

AENOR tiene su sede social en la calle Génova 6, 28004 de Madrid, España.

AENOR lleva a cabo la certificación de los sistemas de gestión conforme a lo establecido en la Norma UNE-EN ISO/IEC 17021:2006.

AENOR podrá tramitar la verificación ambiental según el Reglamento (CE) nº 1221/2009 del Parlamento Europeo por el que se permite que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (en adelante, Reglamento EMAS) directamente o a través de sus sociedades participadas.

En lo sucesivo, y salvo en los Capítulos 8 y 9, cuando se indique AENOR a lo largo de este Reglamento, se referirá a ésta o cualquiera de las sociedades citadas.

## **1 OBJETO**

El presente Reglamento establece las reglas aplicadas por AENOR para la verificación de que los sistemas de gestión ambiental son conformes con el Reglamento (CE) nº 1221/2009 del Parlamento Europeo por el que se permite que las organizaciones se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales.

La verificación da lugar a la emisión de un documento, certificado de verificación, mediante el que se certifica la implantación de un sistema de gestión ambiental que cumple con los requisitos del Reglamento EMAS y que la información incluida en la declaración ambiental se ajusta a los requisitos establecidos en dicho Reglamento en la fecha en la que se emite la citada declaración. Adicionalmente, se firmará un documento denominado Declaración del Verificador, que incluya las cláusulas establecidas en el Anexo VII del Reglamento EMAS.

El certificado de verificación EMAS no concede ningún uso de marca AENOR. El uso del logotipo EMAS se realizará de acuerdo a lo establecido en el artículo 10 del Reglamento EMAS y a las disposiciones que lo desarrollen.

## **2 DEFINICIONES**

Para la interpretación del presente Reglamento serán de aplicación las definiciones contenidas en la Norma UNE-EN ISO 14001 *"Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso"* y en el propio texto del Reglamento EMAS.

## **3 VERIFICACIONES PARA LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO EMAS**

El proceso de realización de verificaciones para la inscripción, mantenimiento y renovación de las organizaciones en el registro EMAS, se ajustará al descrito en el Reglamento General, con las siguientes modificaciones:

### **3.1 Solicitud. Recepción y tramitación.**

Las organizaciones podrán solicitar la verificación para la inscripción inicial en el Registro EMAS a los Servicios de AENOR.

AENOR facilitará a las organizaciones solicitantes que lo requieran, la documentación necesaria para efectuar la solicitud. La organización deberá entregar firmado a AENOR el Anexo I del documento de Condiciones técnico-económicas para la realización de la verificación. Dicho anexo constituye la solicitud de certificación y sirve como documento contractual entre las partes para la realización de las actividades de verificación.

Las organizaciones que soliciten la verificación tendrán implantado el sistema de gestión ambiental de acuerdo al Reglamento EMAS, por un periodo mínimo de al menos seis meses.

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

La organización deberá realizar para la inscripción inicial en el registro EMAS, un análisis medioambiental que abordará las áreas establecidas en el anexo I del Reglamento.

### **3.2 Auditoría inicial de verificación**

Antes de la visita inicial del verificador medioambiental, y posteriormente antes de la verificación necesaria para la renovación en el registro, la organización le proporcionará a AENOR la siguiente información:

- información básica sobre la organización y sus actividades,
- la política y el programa medioambientales,
- la descripción del sistema de gestión medioambiental implantado en la organización,
- pormenores del análisis o auditoría medioambientales realizados,
- el informe sobre ese análisis o auditoría y sobre cualquier acción correctora adoptada con posterioridad, y
- el proyecto de declaración medioambiental o declaración medioambiental actualizada.

Del análisis de dicha información, AENOR elaborará un informe denominado Estudio Documental Previo, que será remitido a la organización para su consideración previamente a la realización de la visita a las instalaciones. Los hallazgos incluidos en dicho informe serán analizados por la organización y, en la medida de lo posible, deberán estar resueltos antes de la realización de la auditoría inicial o fase 2.

A la vista de los resultados de la información previa suministrada por la organización, AENOR planificará con la organización la realización de la correspondiente auditoría para la verificación y validación.

La auditoría inicial de verificación (*in situ*) o fase 2 tiene como finalidad tanto determinar si el sistema de gestión implantado por la organización, como que el contenido de la declaración ambiental da cumplimiento a los requisitos del Reglamento EMAS.

AENOR enviará a la organización el plan de la auditoría de verificación, en el que se indicará, al menos y según proceda, las fechas de realización, el equipo de verificadores designado, el lugar o lugares de trabajo donde se llevará a cabo, el alcance y otros datos relevantes conforme al Reglamento EMAS. La organización podrá solicitar a AENOR información sobre los verificadores designados.

En la fase 2, el equipo verificador debe confirmar el alcance (actividades, ubicaciones, etc.) de la verificación solicitada y asegurarse de que el nivel de implantación del sistema de gestión y la declaración ambiental garantiza que la organización está preparada para la inscripción en el Registro.

Para ello comprobará si la organización:

- Dispone de un sistema de gestión medioambiental plenamente operativo de conformidad con el anexo II del Reglamento;
- Tiene implantado un programa de auditoría que ya haya empezado a aplicarse de conformidad con el anexo III del Reglamento EMAS,
- Ha realizado la revisión por la dirección de la gestión medioambiental a que se refiere la sección A del anexo II del Reglamento;
- Ha preparado una declaración medioambiental con arreglo al anexo IV y, si están disponibles, haber tenido en cuenta los documentos de referencia sectoriales.

El verificador, además:

- verificará el análisis medioambiental de la organización, si procede;

- 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 la organización, de los requisitos del reglamento EMAS, en particular lo concerniente a la identificación de aspectos clave o significativos del desempeño de procesos, objetivos y funcionamiento del sistema de gestión;
- comprobará que la auditoría medioambiental interna se ha realizado de conformidad con el Reglamento EMAS y en particular, con el artículo 9 y anexo III del mismo;
- validará el contenido de la declaración ambiental.

Los resultados de la auditoría inicial de verificación 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 de la organización.

Si existen no conformidades, la organización deberá presentar un plan de acciones correctivas (PAC) necesarias para corregirlas, 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, será necesario que la organización auditada presente evidencias suficientes de que las acciones correctivas adecuadas están implantadas. En el caso de que la declaración ambiental requiera ser modificada por la aplicación de medidas correctivas, se enviará la versión corregida junto con el PAC.

Con carácter general, no deberán transcurrir más de 3 meses entre la realización de las fases 1 y 2.

### **3.3 Evaluación y acuerdos**

AENOR evaluará la información recopilada en la auditoría inicial de verificación y, si existen no conformidades, el plan de acciones correctivas propuesto por la organización, pudiendo solicitar aclaraciones, más información o alternativas a las acciones propuestas.

En relación con la decisión sobre la verificación y en función de toda la información evaluada, AENOR adoptará uno de los siguientes acuerdos:

- Conceder el Certificado de verificación y validar la declaración ambiental.
- Conceder el Certificado de verificación y validar la declaración ambiental y, tras ello, llevar a cabo una auditoría extraordinaria.
- No conceder el Certificado de verificación y no validar la declaración ambiental 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 y validar los cambios de la declaración ambiental, si procede. La no realización de la auditoría extraordinaria en los plazos indicados por AENOR dará lugar a la no concesión o a una de las sanciones previstas en el Capítulo 8. Tras la realización de la auditoría extraordinaria y, si procede, el análisis de las acciones correctivas propuestas por la organización, AENOR adoptará un nuevo acuerdo, que será comunicado a la organización con los motivos que lo originan. Ante dichos acuerdos cabe la interposición de recurso según se establece en el Capítulo 9.

### **3.4 Plazo para la presentación del Plan de Acciones Correctivas (PAC)**

Si en la auditoría inicial de verificación o en una auditoría de seguimiento, renovación o extraordinaria existen no conformidades, se establece un plazo de 30 días naturales para que la organización presente a AENOR el plan de acciones correctivas necesarias para corregirlas así como cuantas evidencias sean necesarias para

demostrar la eficacia de las mismas. Si estas fuesen insuficientes la organización tendrá un plazo de 15 días naturales, tras la petición realizada por AENOR, para presentar la ampliación solicitada.

### **3.5 Concesión del Certificado**

Tras la evaluación del PAC, AENOR emitirá un Certificado de verificación en el que se detallará, entre otros, el documento normativo aplicable, el alcance, actividades y ubicaciones y fecha de validación de la declaración ambiental del sistema de gestión verificado.

Dicho Certificado incluirá los requisitos establecidos en el anexo VII del Reglamento EMAS relativos a la Declaración del Verificador Medioambiental y estará firmada por parte del Verificador Medioambiental (AENOR).

Con la concesión del Certificado, AENOR no otorga a la organización ninguna licencia para usar marcas propiedad de AENOR. El uso del logotipo EMAS se ajustará a lo establecido en el artículo 10 del Reglamento EMAS y a las disposiciones que lo desarrollen.

Durante el ciclo de verificación, la organización puede solicitar a AENOR la modificación del alcance, actividades y ubicaciones verificados, siempre que se cumpla con las directrices establecidas en el Reglamento EMAS.

AENOR evaluará dicha solicitudes y establecerá, en cada caso, su viabilidad y la evaluación o auditoría necesaria para proceder a dicha modificación.

En todas estas auditorías de verificación AENOR, como verificador ambiental, tiene la obligación de comprobar que la organización dispone de procedimientos que aseguran el cumplimiento de los requisitos legales ambientales que les aplica y que dichos procedimientos garantizan el respeto a la legislación. A este respecto, AENOR, como verificador ambiental, no validará la declaración ambiental si durante el proceso de verificación observa que la organización no garantiza el respeto a la legislación.

La certificación de AENOR no exime en ningún caso de las garantías y responsabilidades que correspondan a la organización conforme a la legislación vigente. AENOR no se hará responsable, en ningún caso, de cualesquiera incumplimientos de la legislación vigente de la mencionada organización o de los derivados de sus actividades.

### **3.6 Inscripción en el Registro EMAS**

Cualquier organización que cumpla los requisitos establecidos en el artículo 4 del Reglamento EMAS podrá solicitar su inscripción en el registro.

La organización se compromete a informar a los Servicios de AENOR de cualquier incidencia ocurrida durante el proceso de inscripción en el Registro EMAS, tanto durante la inscripción inicial, como en las renovaciones.

Asimismo, la organización informará a los Servicios de AENOR de la suspensión o cancelación de su(s) inscripción(es) en el registro, así como de los motivos que las causaron.

## **4 VERIFICACIONES PARA EL MANTENIMIENTO EN EL REGISTRO EMAS**

### **4.1 Auditorías de verificación para el mantenimiento en el registro**

Durante el ciclo de verificación (3 años) del Certificado, AENOR efectuará auditorías de verificación anuales al sistema de gestión de la organización con el fin de comprobar si éste se mantiene eficazmente implantado en el alcance certificado y, por tanto, se mantienen las condiciones que dieron lugar a la concesión de dicho Certificado.

AENOR validará a intervalos de doce meses como máximo toda la información actualizada de la declaración medioambiental o de la declaración medioambiental actualizada.

No obstante, la organización comunicará a AENOR cualquier modificación en la frecuencia de validación de las Declaraciones medioambientales, según lo indicado en el artículo 7 del Reglamento EMAS “excepción para organizaciones pequeñas” que como tales hayan sido consideradas por el Organismo Competente.

Previo a la visita a las instalaciones, la organización enviará a AENOR, un borrador de la Declaración ambiental actualizada, así como cualquier otra información que considere ha supuesto un cambio importante en su sistema de gestión medioambiental con respecto a la visita anterior. AENOR comunicará a la organización los resultados del estudio de esta documentación antes de su visita.

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 de verificación; la segunda se llevará a cabo antes de que transcurra un año natural después de la primera. Durante estas auditorías el verificador deberá validar toda la información actualizada de la declaración ambiental. Tras estas dos, la siguiente sería la auditoría necesaria para llevar a cabo la renovación en el Registro

Previamente a cada auditoría, AENOR enviará a la organización el plan correspondiente, en el que se indicará, las fechas de realización, el equipo verificador 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. La organización podrá solicitar a AENOR información sobre los verificadores 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 de la organización certificada.

Si existen no conformidades, la organización deberá presentar un plan de acciones correctivas necesarias 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. En el caso de que la declaración ambiental requiera ser modificada por la aplicación de medidas correctivas, se enviará la versión corregida junto con el PAC.

#### **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 la organización; AENOR podrá solicitar aclaraciones, además de información o alternativas a las acciones propuestas.

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

- Mantener la certificación y se valida la declaración ambiental.
- Mantener la certificación y validar la declaración ambiental, y tras ello, realizar una auditoría extraordinaria.
- Aplicar una de las sanciones previstas en el Capítulo 8.

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 y validar los cambios de la declaración ambiental, si procede. La no realización de la auditoría extraordinaria en los plazos indicados por AENOR dará lugar a la no concesión o a una de las sanciones previstas en el Capítulo 8. Tras la realización de la auditoría extraordinaria y, si procede, el análisis de las acciones correctivas propuestas por la organización, AENOR adoptará un nuevo acuerdo, que será comunicado a la organización con los motivos que lo originan. Ante dichos acuerdos cabe la interposición de recurso según se establece en el Capítulo 9.

## **5 VERIFICACIONES PARA LA RENOVACIÓN DEL REGISTRO EMAS**

### **5.1 Auditorías de verificación para la renovación del registro**

Al menos tres meses antes de la fecha en la que se cumplan los tres años desde que se realizó la auditoría inicial de verificación para la inscripción en el Registro, AENOR efectuará una auditoría del sistema de gestión de la organización para que ésta proceda a solicitar la renovación en el Registro EMAS :

Esta auditoría evaluará si, en la práctica y a la vista de los cambios internos y externos, la organización cumple con lo establecido en el artículo 18, apartados 6 y 7 del Reglamento EMAS.

Antes de la auditoría de renovación, la organización deberá remitir a AENOR la información que se detalla en a continuación:

- Información básica sobre la organización y sus actividades,
- la política y el programa medioambientales,
- la descripción del sistema de gestión medioambiental implantado en la organización,
- pormenores del análisis o auditoría medioambientales realizados,
- el informe sobre ese análisis o auditoría y sobre cualquier acción correctora adoptada con posterioridad, y
- el proyecto de declaración medioambiental o declaración medioambiental actualizada.

Se realizará un Estudio Documental previo con el mismo contenido que el incluido en la auditoría inicial de verificación.

Previamente a la auditoría de renovación *in-situ*, AENOR enviará a la organización certificada el plan correspondiente, en el que se indicará, las fechas de realización, el equipo verificador designado, el lugar o lugares donde se llevará a cabo, el alcance y otros datos relevantes conforme a lo indicado en el Reglamento EMAS. La organización certificada podrá solicitar a AENOR información sobre los verificadores 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 y un ejemplar de los mismos quedará en poder de la organización certificada.

Si existen no conformidades, la organización certificada presentará 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. En el caso de que la declaración ambiental requiera ser modificada por la aplicación de medidas correctivas, se enviará la versión corregida junto con el PAC.

Si la organización no desea realizar la auditoría, debe comunicarlo por escrito a AENOR al menos 4 meses antes de la fecha en la que se cumplan los tres años desde que se realizó la auditoría inicial de verificación para la inscripción en el Registro.

## **5.2 Evaluación y acuerdos**

AENOR evaluará la información recopilada en la auditoría de renovación y el plan de acciones propuesto por la organización, pudiendo solicitar aclaraciones, más información o alternativas a las acciones propuestas. En función de toda la información evaluada adoptará uno de los siguientes acuerdos:

- Renovar el Certificado y validar la declaración ambiental.
- Renovar el Certificado de verificación, validar la declaración ambiental y, tras ello, llevar a cabo una auditoría extraordinaria.
- No renovar el Certificado de verificación y no validar la declaración ambiental hasta la realización de una auditoría extraordinaria con resultados satisfactorios.
- Aplicar una de las sanciones previstas en el Capítulo 8.

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 y validar los cambios en la declaración ambiental, si procede. 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 sanciones previstas en el Capítulo 8.

Tras la realización de la auditoría extraordinaria y, si procede, el análisis de las acciones correctivas propuestas por la organización, AENOR adoptará un nuevo acuerdo de entre los indicados en este epígrafe.

AENOR comunicará a la organización los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe la interposición de recurso según se establece en el Capítulo 9.

## **6 REGISTRO**

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

## **7 COMPROMISOS**

Además de cumplir con los requisitos establecidos en los otros capítulos, la organización certificada está obligada a:

a) Mantener el sistema de gestión eficazmente implantado mientras el Certificado que lo atestigua esté en vigor. Además, la organización tras la concesión del certificado, se compromete a mantener por un periodo de seis años los registros técnicos que evidencien el cumplimiento de los requisitos técnicos de la certificación.

b) Permitir al equipo verificador designado por AENOR el acceso a los documentos, datos e instalaciones relacionados con el sistema de gestión certificado. La Dirección de la organización y sus inmediatos colaboradores deben estar a disposición del equipo verificador de AENOR durante la realización de las auditorías de verificación.

c) Informar al equipo verificador de AENOR de todos aquellos hechos que se consideren relevantes para la evaluación del sistema de gestión y facilitar en todo momento su trabajo. En este caso, la organización certificada está obligada a tener y poner a disposición de AENOR, un registro en el que consten las denuncias, si existen, sobre aspectos medioambientales cubiertos por el sistema de gestión ambiental certificado, debiendo informar a AENOR si éstas se producen.

d) Efectuar los pagos correspondientes a los gastos derivados de la verificación.

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. Si estas modificaciones se corresponden a lo definido como “cambio sustancial” en el artículo 2 del Reglamento EMAS, se procederá según lo indicado en el artículo 8 de dicho Reglamento.
- 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 y, de forma particular, cualquier incidencia que haya dado lugar a que el Organismo Competente no haya inscrito, mantenido o renovado a la organización en el Registro EMAS tanto en la inscripción inicial como en la renovación.

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 a la organización.

h) En el caso de retirada o renuncia del Certificado, la organización certificada se compromete a:

- No hacer ningún tipo de uso del Certificado a AENOR, 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.

## **8 SANCIONES**

El incumplimiento por parte de la organización certificada del presente Reglamento o de sus condiciones contractuales específicas puede ser objeto de sanción, para lo cual se tendrá en cuenta la gravedad del incumplimiento y la reiteración en el mismo.

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 sanción ha sido eficazmente resuelto. En particular, se establecerá esta sanción cuando: el sistema de gestión certificado de la organización certificada 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 sanción cuando no se resuelvan los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido por AENOR.

AENOR, con carácter previo a la adopción del acuerdo, notificará la propuesta de sanción a la organización certificada, otorgándole un plazo de quince días para que pueda realizar las alegaciones que estime oportuno al efecto.

AENOR comunicará a la organización los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe interposición de recurso según se establece en el Capítulo 9.

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.

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.

## **9 APELACIONES O RECURSOS**

La organización afectada podrá impugnar los acuerdos y sanciones adoptados por AENOR, mediante la presentación de una escrito motivado, en un plazo máximo de treinta días desde su recepción. El escrito deberá ser remitido por un medio que asegure su recepción a los Servicios Jurídicos de AENOR en su domicilio social.

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, se procederá conforme a lo establecido en el artículo 23 del Reglamento de Régimen Interior:

La organización afectada podrá, en un plazo máximo de 30 días desde la recepción de la resolución, remitir un recurso motivado. El mismo deberá ser remitido a los Servicios Jurídicos de AENOR en su domicilio social.

El Comité de Apelaciones de AENOR resolverá el recurso en un plazo no superior a 30 días. El Comité de Apelaciones informará del acuerdo alcanzado a la Junta Directiva en la primera reunión que se celebre después de la toma del citado acuerdo. Una vez tomada la decisión por la Junta Directiva, será comunicada a los afectados por el Director General.

La interposición del escrito razonado no interrumpe la aplicación del acuerdo adoptado.

## **10 RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO POR AENOR**

Cualquier organización certificada por AENOR o en proceso de certificación, podrá presentar una reclamación sobre el servicio recibido, debiendo ser dirigida por escrito a AENOR.

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.

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.

## **11 RECLAMACIONES A AENOR SOBRE LAS EMPRESAS CERTIFICADAS**

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 a la organización certificada, la 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 a AENOR para informarle, por escrito, de esta circunstancia.

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 la organización certificada.

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

En caso positivo, AENOR solicitará de la organización certificada información sobre el tratamiento dado a la reclamación, las causas que pudieron producirla y las acciones correctivas correspondientes.

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 a la organización certificada o a la parte reclamante en función del resultado.

Como resultado de las investigaciones realizadas, AENOR decidirá si procede adoptar algún acuerdo o sanción en relación con el mantenimiento de la certificación otorgada. Dicha decisión será comunicada a la organización certificada y al reclamante.

## **12 RENUNCIA AL CERTIFICADO Y RESCISIÓN DE CONTRATO**

La organización certificada puede renunciar en cualquier momento al Certificado, en cuyo caso lo comunicará por escrito a AENOR por un medio que garantice su recepción, con una antelación mínima de 3 meses antes de que la renuncia tenga efecto. La renuncia no exime de las obligaciones económicas contraídas previamente.

## **13 CONFIDENCIALIDAD**

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.

La información relativa a una organización certificada no será revelada sin su previo consentimiento escrito. Cuando AENOR esté obligado por Ley a aportar información de una organización, 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.

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 reglamento de obligado cumplimiento, o a la administración.

AENOR tratará como responsable los datos personales remitidos por las organizaciones como consecuencia del presente Reglamento, pudiendo ejercitar estas los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos dirigiéndose a AENOR, calle Génova, 6, 28004, de Madrid.

#### **14 PUBLICIDAD**

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

#### **15 CONDICIONES ECONÓMICAS**

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

Salvo que en las condiciones económicas específicas 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, el mantenimiento, renovación, ampliación o modificación del alcance de la certificación.

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

#### **16 MODIFICACIONES**

Toda modificación al presente Reglamento se comunicará por escrito a las organizaciones que han solicitado la certificación y a las certificadas, precisando, en caso necesario, el plazo que se concede para aplicar las nuevas condiciones.