



REGLAMENTO GENERAL DE EVALUACIÓN DE CONFORMIDAD CON EL REGLAMENTO 305/2011

El presente Documento es propiedad de su emisor, [ALL WORLD CERTIFICACIÓN S.L.](#), por lo que no está autorizada su reproducción sin autorización expresa del mismo.

El presente documento se distribuye como Copia No Controlada. Debe consultarse con [ALL WORLD CERTIFICACIÓN S.L.](#), si ésta es la edición en vigor.

El presente Reglamento ha sido aprobado por el Presidente [de ALL WORLD CERTIFICACIÓN S.L.](#) y prevalece sobre cualquier versión anterior del mismo.

ÍNDICE

0. INTRODUCCIÓN

1. OBJETO

2. ALCANCE

3. GENERALIDADES

3.1 Objetivo de la evaluación de conformidad

3.2 Confidencialidad

3.3 Definiciones

3.4 Acuerdos de Reconocimiento

3.5 Modificaciones del Reglamento

4. DESCRIPCIÓN

4.1 Certificación de conformidad

4.2 Sanciones, Suspensión y Retirada del certificado. Periodos de carencia

4.3 Cambios en los requisitos de certificación

4.4 Reclamaciones, Recursos y Litigios

4.5 Obligaciones del peticionario o titular del certificado

4.6 Derechos de los solicitantes/titulares del certificado

4.7 Uso del certificado de evaluación de conformidad

4.8 Régimen Financiero

5. DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD

6. MARCADO CE Y ETIQUETADO

INTRODUCCIÓN

AW CERTIFICACIÓN S.L. es organismo notificado por la Comisión Europea a través del Ministerio de Ciencia y Tecnología, para la evaluación de conformidad con las especificaciones técnicas armonizadas con el Reglamento 305/2011 para las familias de productos de construcción especificados en el Boletín Oficial del Estado.

AW CERTIFICACIÓN S.L. tiene su sede social en València Parc Tecnològic, Avda. Benjamín Franklin, 19. 46980 PATERNA – Valencia.

0. OBJETO

El Reglamento 305/2011 sobre productos de construcción establece como producto de construcción cualquier producto o kit fabricado e introducido en el mercado para su incorporación con carácter permanente en las obras de construcción o partes de las mismas y cuyas prestaciones influyan en las prestaciones de las obras de construcción en cuanto a los requisitos básicos de tales obras.

El Reglamento 305/2011 tiene por finalidad que los productos que ostenten el Marcado CE circulen libremente y se puedan utilizar en el ámbito de la UE para el uso al que están destinados, todo ello para garantizar que las obras a las que van a ser incorporados cumplen los requisitos esenciales marcados por el Reglamento, para lo cual se hace necesario el mutuo reconocimiento y la armonización técnica. Estos requisitos esenciales son los siguientes: resistencia mecánica y estabilidad, seguridad en caso de incendio, higiene, salud y medioambiente, seguridad y accesibilidad de utilización, protección contra el ruido, ahorro de energía y aislamiento térmico y utilización sostenible de los recursos naturales.

La armonización técnica, a través de la creación de normas europeas armonizadas, que luego se transponen a la normativa nacional, permite el cumplimiento de estos requisitos esenciales. Es decir, el Mercado CE sobre un producto de construcción indica que el producto cumple las especificaciones técnicas armonizadas descritas en las normas armonizadas, lo que garantiza el cumplimiento de los requisitos esenciales.

Una de las peculiaridades del Reglamento 305/2011 de la construcción es el sistema de evaluación utilizado por los Organismos Notificados por la Comisión Europea, a través del Ministerio competente, para la evaluación de la conformidad con las especificaciones técnicas.

El Reglamento 305/2011 define cinco sistemas de evaluación y verificación de la constancia de las prestaciones:

Sistema 1+ — Declaración de prestaciones de las características esenciales del producto de construcción, por parte del fabricante, sobre la base de los siguientes elementos:

- a) el fabricante efectuará:
 - i) el control de producción en fábrica,
 - ii) ensayos adicionales de muestras tomadas en la fábrica, de acuerdo con un plan de ensayos determinado;
- b) el organismo de certificación de producto notificado emitirá el certificado de constancia de las prestaciones del producto en virtud de:
 - i) la determinación del producto tipo sobre la base de ensayos de tipo (incluido el muestreo), cálculos de tipo, valores tabulados o documentación descriptiva del producto,
 - ii) la inspección inicial de la planta de producción y del control de producción en fábrica,
 - iii) la vigilancia, evaluación y supervisión permanentes del control de producción en fábrica,
 - iv) ensayos mediante sondeo de muestras tomadas antes de la introducción del producto en el mercado.

Sistema 1 — Declaración de prestaciones de las características esenciales del producto de construcción, por parte del fabricante, sobre la base de los siguientes elementos:

- a) el fabricante efectuará:
 - i) el control de producción en fábrica,
 - ii) ensayos adicionales de muestras tomadas en la fábrica por el fabricante, de conformidad con un plan de ensayos determinado;
- b) el organismo de certificación de producto notificado emitirá el certificado de constancia de las prestaciones del producto en virtud de:
 - i) la determinación del producto tipo sobre la base de ensayos de tipo (incluido el muestreo), cálculos de tipo, valores tabulados o documentación descriptiva del producto,
 - ii) la inspección inicial de la planta de producción y del control de producción en fábrica,
 - iii) la vigilancia, evaluación y supervisión permanentes del control de producción en fábrica.

Sistema 2+ — Declaración de prestaciones de las características esenciales del producto de construcción, por parte del fabricante, sobre la base de los siguientes elementos:

a) el fabricante efectuará:

- i) la determinación del producto tipo sobre la base de ensayos de tipo (incluido el muestreo), cálculos de tipo, valores tabulados o documentación descriptiva del producto,
- ii) el control de producción en fábrica,
- iii) ensayos de muestras tomadas en la fábrica, de acuerdo con un plan de ensayos determinado;

b) el organismo de certificación del control de producción notificado emitirá el certificado de conformidad del control de producción en fábrica sobre la base de:

- i) la inspección inicial de la planta de producción y del control de producción en fábrica,
- ii) la vigilancia, evaluación y supervisión permanentes del control de producción en fábrica.

Sistema 3 — Declaración de prestaciones de las características esenciales del producto de construcción, por parte del fabricante, sobre la base de los siguientes elementos:

a) el fabricante efectuará un control de producción en fábrica;

b) el laboratorio de ensayos notificado procederá a la determinación del producto tipo sobre la base de ensayos de tipo (basados en el muestreo realizado por el fabricante), cálculos de tipo, valores tabulados o documentación descriptiva del producto.

Sistema 4 — Declaración de prestaciones de las características esenciales del producto de construcción, por parte del fabricante, sobre la base de los siguientes elementos:

a) el fabricante efectuará:

- i) la determinación del producto tipo sobre la base de ensayos de tipo, cálculos de tipo, valores tabulados o documentación descriptiva del producto,
 - ii) el control de producción en fábrica;
- b) el organismo notificado no interviene.

Los productos de construcción afectados por el Mercado CE, se clasifican en familias de productos. La Comisión Europea especifica el sistema de evaluación a aplicar para cada producto o familia de productos.

Dependiendo del sistema de evaluación, el fabricante podrá hacer uso del Mercado CE cuando disponga de:

- a) Una declaración de prestaciones de las características esenciales del producto de construcción del fabricante.
- b) Una declaración de prestaciones de las características esenciales del producto de construcción del fabricante más un certificado otorgado por un organismo notificado.

El presente reglamento tiene por objeto dar a conocer, de forma genérica, cuál es el procedimiento a seguir para la obtención, uso, seguimiento y retirada de la certificación de conformidad, así como las obligaciones de los peticionarios y titulares del certificado.

1. ALCANCE

El presente reglamento abarca a todos aquellos aspectos relacionados con la evaluación de conformidad de acuerdo con el Reglamento 305/2011.

Este Reglamento General se complementa, para cada producto, con los correspondientes procedimientos particulares de evaluación, que se estructuran según el sistema de evaluación de conformidad que aplique en cada caso.

2. GENERALIDADES

2.1 OBJETIVO DEL CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONFORMIDAD

El objetivo fundamental del certificado de evaluación de conformidad es certificar que el fabricante cumple las condiciones descritas en el anexo ZA de la norma armonizada correspondiente, según el sistema de evaluación de conformidad que le aplique, necesarias para poder emitir una declaración de prestaciones que le autorice a aplicar el Mercado CE.

La concesión del certificado de evaluación de conformidad no implica responsabilidad de [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) frente al adquirente o consumidor de los productos, por incumplimiento por parte de la empresa productora de las especificaciones en base a las cuales ostenta el certificado de evaluación de conformidad. Es el fabricante o su representante el que, a través de la declaración de prestaciones, declara, bajo su exclusiva responsabilidad, que el producto comercializado es conforme con las especificaciones descritas en el anexo ZA de las normas armonizadas.

2.2 CONFIDENCIALIDAD

Todas las partes que intervienen en la gestión del certificado de evaluación de conformidad están sujetas al secreto profesional.

El Comité Técnico de Certificación garantiza la protección de los documentos que le son confiados contra la destrucción material, falsificación y apropiación ilegal.

La información relativa al peticionario/titular obtenida de fuentes distintas a él mismo (por ejemplo, de una queja, de autoridades reglamentarias) será tratada como información confidencial.

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) 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.

En el caso de que, por ley, se divulgue información a terceros se le comunicará al interesado la documentación aportada, salvo que esté prohibido por ley. En cualquier otro caso se solicitará el consentimiento del peticionario/titular.

La siguiente información se considera de carácter público, y no confidencial, y por tanto estará a disposición de quien la solicite:

- Información sobre las certificaciones concedidas (nombre de la empresa, documento normativo, alcance, ubicación geográfica (por ejemplo: ciudad y país)).
- Información sobre las retiradas o renunciaciones de la certificación.

Los equipos auditores, tendrán acceso a la documentación confidencial de la empresa, con el fin de poder realizar su evaluación. Dicho personal tiene firmado un compromiso por el que garantizan que dicha documentación será tratada de manera confidencial.

2.3 DEFINICIONES

Expediente: A efectos del presente reglamento éste término hará referencia al conjunto de toda la documentación existente de un determinado peticionario o titular del certificado de evaluación de conformidad.

Comisión de Certificación: es el Comité de Partes de la entidad y es responsable de asegurar la total y completa imparcialidad e independencia de [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#)

Comité Técnico de Certificación: órgano responsable de la toma de decisiones en materia de certificación de evaluación de conformidad.

Inspección: Auditoría de evaluación de conformidad.

No conformidad Mayor (certificación de control de producción en fábrica CE. Sistema 1/1+ y 2/2+): Ausencia o fallo en implantar y mantener de forma sistemática uno o más de los elementos del sistema de control de producción en fábrica, o una situación que pudiera, basándose en evidencias o evaluaciones objetivas, crear una duda razonable sobre el cumplimiento por parte del producto de los requisitos del anexo ZA de la norma armonizada correspondiente.

No conformidad Menor: Incumplimiento de un requisito especificado. (Siempre y cuando no se le pueda aplicar la definición de no conformidad mayor).

3.4 ACUERDOS DE RECONOCIMIENTO

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) puede firmar, por autorización de la Comisión de Certificación, acuerdos de cooperación o de reconocimiento mutuo sobre la certificación con otros organismos de certificación.

3.5 MODIFICACIONES DEL REGLAMENTO

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) mantendrá informados a los peticionarios y titulares del certificado de evaluación de conformidad, de las modificaciones que se pudieran producir en el presente Reglamento u otros documentos de aplicación, así como del plazo que se conceda para aplicar las nuevas condiciones.

4. DESCRIPCIÓN

4.1 CERTIFICACIÓN DE EVALUACIÓN DE CONFORMIDAD

4.1.1. Solicitud.

Ante una solicitud de oferta por parte de un peticionario, se recopilará toda la información necesaria para su realización y se solicitará al peticionario la documentación necesaria.

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) facilitará cualquier aclaración al peticionario, tanto si es requerida por éste como si se considera necesaria por cualquiera de las partes.

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) revisará la documentación aportada, comprobará su capacidad técnica y, si procede, emitirá y enviará la oferta al peticionario.

Una vez aceptada la oferta, [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) abrirá un expediente asociado a la misma.

Si por razones ajenas a [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) quedase paralizado un expediente más de 12 meses podría considerarse expirado el periodo de vigencia de la solicitud.

4.1.2. Proceso de evaluación.

El proceso de evaluación de conformidad se realizará en cada caso, según se define en el procedimiento particular correspondiente.

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#), podrá evaluar y aceptar, total o parcialmente, el trabajo hecho por otras entidades de certificación acreditadas o entidades de acreditación.

4.1.3. Concesión / Denegación de la Certificación

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) presentará al Comité Técnico de Certificación correspondiente el expediente, junto con los registros de resultados de la evaluación (por ejemplo: resultado de auditorias, ensayos, etc.). El Comité Técnico de Certificación decidirá sobre la certificación, teniendo en cuenta que las personas que han realizado las evaluaciones no podrán participar en las decisiones de certificación de dichos expedientes.

El Comité Técnico de Certificación deberá confirmar las siguientes cuestiones previo a la toma de decisión:

- a) la información proporcionada por el equipo auditor es suficiente con respecto a los requisitos de certificación y el alcance de la certificación;
- b) se ha revisado, aceptado y verificado la eficacia de las correcciones y de las acciones correctivas, para todas las no conformidades mayores;
- c) se ha revisado y aceptado el plan de correcciones y acciones correctivas del peticionario para cualquier otra no conformidad.

En las instrucciones particulares se podrán establecer requisitos más restrictivos para la concesión de la certificación.

Si el Comité Técnico revocara una recomendación negativa del equipo auditor, deberá documentar y justificar las bases de su decisión.

AW CERTIFICACIÓN S.L. informará al peticionario de las decisiones tomadas.

AW CERTIFICACIÓN S.L. mantendrá informada a la Administración competente de los certificados suspendidos o anulados, y a petición, sobre los certificados emitidos o denegados.

4.1.4. Seguimiento de la certificación de conformidad.

AW CERTIFICACIÓN S.L. realizará seguimiento de la certificación en aquellos casos donde el sistema de evaluación de conformidad lo requiera, según se defina en cada procedimiento particular.

Las actividades del seguimiento se concretarán en cada procedimiento particular.

Los controles ordenados se concretarán en los siguientes tipos:

- 1.- Auditorías de seguimiento: La primera auditoría de seguimiento se realizará a los 12 meses (± 2 meses) desde la auditoría de certificación.
- 2.- Ensayos de contraste cuando aplique.
- 3.- Auditorías extraordinarias: Se realizarán cuando se tengan dudas justificadas sobre el cumplimiento de requisitos de certificación.

Cuando el Comité Técnico de Certificación detecte desviaciones en el cumplimiento de los requisitos de certificación, tomará los acuerdos

pertinentes, entre los cuales podrá incluirse la implementación de actividades necesarias para la corrección de los mismos por parte del fabricante (inspecciones extraordinarias, etc). [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) informará al titular sobre las decisiones acordadas por el Comité con el fin de subsanar tales situaciones.

Cuando se detecten No Conformidades Mayores en las Auditorías de Seguimiento o Extraordinarias, [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) establecerá un plazo para que las No Conformidades Mayores sean corregidas. En ningún caso el plazo será superior a 3 meses, desde la recepción del informe por el peticionario, y dependerá de la gravedad de la No Conformidad Mayor así como del riesgo para asegurar que el producto cumple con los requisitos establecidos.

Si la corrección de la No Conformidad Mayor no se realiza dentro del plazo establecido, el Presidente de [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) podrá actuar con fines precautorios según el punto 4.2 del presente reglamento.

El Comité Técnico de Certificación adoptará las decisiones que considere oportunas sobre el mantenimiento de la certificación.

Siempre y cuando no se informe de lo contrario se sobreentenderá el mantenimiento de la certificación.

En relación con el incumplimiento de las obligaciones del titular descritas en el apartado 4.5, [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) analizará la situación y emprenderá las acciones cautelares oportunas sobre la continuidad de la certificación. De ello se informará al Comité Técnico de Certificación para la ratificación de las acciones, el cual tomará la decisión final sobre el expediente.

4.1.5. Período de vigencia del certificado de evaluación de conformidad

Según se describa en cada procedimiento particular.

4.1.6. Registro de productos certificados y registro de productos a los que se les ha retirado la certificación

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) mantendrá a disposición pública un registro actualizado, cuya finalidad será evidenciar la concesión y alcance de los certificados de evaluación de conformidad concedidos.

De la misma forma mantendrá, por un periodo mínimo de un año, a disposición pública un registro actualizado con las empresas a las que se les ha retirado la certificación temporal o definitivamente.

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) mantendrá informada a la Administración competente de los certificados suspendidos o anulados, y a petición, sobre los certificados emitidos o denegados.

4.1.7. Modificación, ampliación o reducción del Alcance de Certificación

Para la ampliación y/o modificación del alcance de certificación [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) decidirá las acciones a realizar, entre las que se incluirá como mínimo la evaluación técnica.

Para ello valorará la conveniencia de realizar una auditoría extraordinaria, en la que se evaluarán, como mínimo, los aspectos técnicos que afecten al alcance que se desee ampliar o modificar. La decisión final sobre la concesión de la ampliación la tomará el Comité Técnico de Certificación, siguiendo lo descrito en el apartado 4.1.3

Cuando el titular de la certificación solicite la reducción en el alcance, [AW CERTIFICACION S.L.](#) procederá de oficio e informará al Comité Técnico de Certificación.

Por otra parte, el Comité Técnico de Certificación podrá reducir el alcance de la certificación para excluir las partes que no cumplen los requisitos o cuando el titular de la certificación haya dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación para esas partes del alcance de la certificación.

4.1.8. Renuncia al Certificado

Las renunciaciones se deberán presentar por escrito formalmente por el titular del certificado. En caso de que la renuncia llegue por cualquier otro medio (vía telefónica, vía verbal), [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) notificará este hecho al titular para que se pronuncie formalmente en un plazo establecido; si al finalizar ese plazo el titular no se ha pronunciado, se tratará como si la renuncia se hubiera recibido por escrito.

Renuncia Temporal

El titular del certificado podrá solicitar razonadamente la renuncia temporal ante [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#)

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) informará a los implicados de su decisión, así como de las acciones necesarias para finalizar la renuncia temporal y el restablecimiento de la certificación, las cuales habrán sido establecidas por el Comité Técnico de Certificación. Una vez cumplido el periodo de tiempo concedido al titular, el Comité Técnico de Certificación estudiará el expediente y decidirá sobre la continuidad de la certificación.

La renuncia temporal no exime al titular de las obligaciones económicas contraídas, por lo que deberá seguir abonando los costes del mantenimiento de la certificación.

Renuncia Definitiva

El titular del certificado podrá solicitar la renuncia definitiva ante [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) De dicha renuncia [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) informará a los implicados. El titular deberá abonar todos los gastos, costes y/o cuotas que se hubieran devengado con anterioridad a la renuncia.

4.2 SANCIONES, SUSPENSIÓN Y RETIRADA DEL CERTIFICADO.

Sanciones, suspensión y retirada del certificado.

El Comité Técnico de Certificación, informado por cualquier miembro del mismo o [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#), podrá retirar temporal o definitivamente la certificación a un titular cuando se detecte alguna de las siguientes situaciones:

1. El sistema de control de producción 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;
2. El titular de la certificación no permite la realización de las auditorías de seguimiento de la certificación de acuerdo con la periodicidad requerida; o
3. Incumplimientos sistemáticos en el cumplimiento de las obligaciones descritas en el presente reglamento.
4. Situaciones engañosas o fraudulentas por parte del peticionario o titular.

En cualquiera de las situaciones anteriores y con fines precautorios, el Presidente de [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) podrá tomar las medidas necesarias con el fin de evitar que las consecuencias de las infracciones / incumplimientos se agraven, entre las que se encuentra la retirada temporal del certificado. De todo ello informará al Comité Técnico de Certificación.

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) hará pública la suspensión de la certificación según lo establecido en el apdo. 4.1.6 del presente reglamento.

La retirada temporal no exime al titular de las obligaciones económicas contraídas, por lo que deberá seguir abonando los costes de la certificación. [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) informará al titular de las acciones necesarias para finalizar la renuncia temporal y el restablecimiento de la certificación, las cuales habrán sido establecidas por el Comité Técnico de Certificación.

En caso de retirada definitiva, el titular deberá abonar todos los gastos, costes y/o cuotas que se hubieran devengado con anterioridad a la retirada.

A continuación se detallan algunos casos particulares:

- Cuando la infracción tenga que ver con el uso de la certificación.

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#), como propietaria del certificado, podrá ante cualquier uso abusivo del mismo ejercido por un peticionario, titular o tercero, iniciar, dentro del marco de la legislación vigente, cualquier acción judicial que considere oportuna.

- Cuando la infracción sea de índole financiera, [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) avisará al titular mediante carta con acuse de recibo.

Si en un plazo de 30 días a partir de la recepción de la misma por el titular, el pago no ha sido efectuado, [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) tomará las medidas oportunas e informará al Comité Técnico de Certificación quien podrá retirar el certificado.

4.3 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS DE LA CERTIFICACIÓN

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) informará a los implicados cuando se modifiquen los requisitos de certificación, asimismo establecerá un plan de transición con el fin de que el peticionario/titular se adapte a los mismos. Este plan de transición estará a disposición pública.

4.4 RECLAMACIONES, RECURSOS, LITIGIOS Y APELACIONES

4.4.1. Reclamaciones, Recursos, Litigios, y Apelaciones ante decisiones en materia de Certificación.

Todas las reclamaciones, recursos y litigios serán dirigidos a [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#), para que proceda a la evaluación de su contenido, contándose si procede con opiniones de expertos técnicos. El peticionario o titular podrá solicitar ser oído por las personas que realicen la investigación.

Si la Reclamación, Recurso o Litigio no se soluciona con los implicados se dirigirá a la Comisión de Certificación, que podrá decidir sobre la necesidad de creación de un Comité de Apelaciones con el fin de solucionar la reclamación, recurso o litigio.

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) mantendrá informado, por escrito, a los implicados.

Con el fin de minimizar las consecuencias de cualquier reclamación fundada, especialmente aquellas que requieran el restablecimiento de la certificación, [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) adoptará las acciones correctivas lo más rápidamente posible.

4.4.2. Reclamación ante certificados emitidos.

En primer lugar [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) deberá confirmar que la reclamación se refiere a actividades cubiertas por el alcance de certificación.

El reclamante deberá cursar la reclamación ante la empresa certificada.

En el caso que la empresa certificada no resuelva la reclamación de materia satisfactoria, el reclamante deberá informar a [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#), por escrito, aportando todas las evidencias de que disponga.

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) trasladará la reclamación a la empresa certificada, con el fin de tener información de todas las partes interesadas.

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) realizará las actividades que considere oportunas con el fin de evaluar el contenido de la reclamación. [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) solicitará toda la información necesaria para validar la reclamación.

Todas las partes implicadas podrán solicitar ser oídas por las personas que realicen la investigación. Adicionalmente se podrá contar con opiniones de expertos externos.

Se informará a todos los implicados sobre el resultado de la investigación.

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) determinará, teniendo en cuenta la opinión del reclamante y reclamado, en qué medida debe hacer pública una reclamación.

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) informará formalmente al reclamante y al reclamado sobre la finalización y conclusiones del tratamiento de la reclamación.

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) informará a todos los implicados sobre las conclusiones de la reclamación.

4.5 OBLIGACIONES DEL PETICIONARIO O TITULAR DEL CERTIFICADO

El incumplimiento de las obligaciones puede dar lugar a sanciones según lo dispuesto en el apartado 4.2 del presente documento.

4.5.1. Generales.

- a) Cumplir todas las condiciones que figuren en el presente Reglamento y documentos de aplicación correspondientes al alcance del certificado.
- b) Permitir la realización de las auditorías, incluidas las medidas para examinar la documentación y el acceso a todos los procesos y zonas, registros, personal y subcontratistas para los fines de la certificación inicial, del seguimiento de la certificación y de la resolución de las quejas, relacionado exclusivamente con la investigación del alcance de certificación asociado.
- c) Permitir la presencia del equipo auditor (por ejemplo, observadores, auditores en formación, auditores de ENAC, etc) y facilitar al equipo auditor todos los medios necesarios para realizar los controles que vienen definidos en el presente Reglamento y en los documentos de aplicación.
- d) Pagar los gastos derivados de la certificación y su mantenimiento, cuando aplique, según las tarifas vigentes de [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#)
- e) Aceptar las acciones de publicidad, promoción e información sobre los certificados concedidos por [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#)

- f) Ajustarse a los requisitos de [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) al referirse a la condición de su certificación en los medios de comunicación, tales como Internet, folletos o publicidad, u otros documentos.
- g) No hacer ninguna declaración engañosa concerniente a su certificación.
- h) No utilizar de manera engañosa ningún documento de certificación, en su totalidad o en parte.
- i) No hacer extensible los derechos de uso de los certificados concedidos para el resto de productos o actividades no incluidas en el alcance del certificado.
- j) Dejar de usar una vez suspendido, retirado o anulado el certificado, incluyendo toda publicidad que contenga cualquier referencia a él.
- k) Cesar, en caso de suspender o retirar su certificación, toda publicidad que se refiera a una condición de certificado.
- l) Modificar toda publicidad en caso de reducción del alcance de la certificación.
- m) No realizar publicaciones que impliquen que la certificación se aplica a actividades fuera del alcance de la certificación.
- n) No utilizar su certificación de forma que pueda dañar el prestigio de [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) y/o del sistema de certificación y pierda la confianza del público.

4.5.2. En relación al sistema de control de producción en fábrica.

En relación al sistema de control de la producción en fábrica, el peticionario o titular del certificado está obligado a:

- a) Mantener un sistema de control de producción en fábrica de acuerdo a la normativa vigente.
- b) Cumplir los requisitos definidos en los documentos de aplicación.

- c) Mantener un registro de todas las reclamaciones presentadas relativas a los productos incluidos en el alcance del certificado. Este registro estará a disposición de [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#)
- d) Adoptar acciones correctivas/correctoras ante los incumplimientos detectados.
- En especial se deberán adoptar acciones correctivas/correctoras ante un posible producto certificado con defectos. Se deberá retirar del mercado el producto defectuoso, cuando así sea necesario.
 - En especial se deberán adoptar acciones correctivas/correctoras relativas al uso incorrecto de la condición de certificado dentro de los plazos establecidos.
- e) Mantener un registro de todas las acciones correctivas/correctoras con respecto a las reclamaciones recibidas así como de cualquier deficiencia detectada que afecte a la conformidad de los requisitos de certificación.
- f) Las acciones correctivas/correctoras deberán estar a disposición de [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#)
- g) Suspender la comercialización de un producto certificado al que se le hayan detectado defectos.

4.5.3. De información a [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#)

El peticionario o titular deberá comunicar a [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) las siguientes cuestiones:

- a) Cambios en la organización (cambio del representante legal, fusión o absorción de la empresa, cambio de sede, nombre o razón social, etc).
- 1) la condición legal, comercial, de organización o de propiedad,
 - 2) la organización y la gestión (por ejemplo directivos clave, personal que toma decisiones o personal técnico),
 - 3) la dirección y lugar de contacto,
 - 4) fusión o absorción de la empresa.
- b) Ceses temporales o definitivos de producción.

- c) Cambios en el producto/proceso de fabricación/ sistema de control de la producción en fábrica.
- d) Abandono del derecho de uso del certificado. El titular deberá precisar el tiempo que estime necesario para la eliminación de todas las referencias al certificado que esté utilizando en el momento de producirse dicho abandono.
- e) Intenciones de ampliación del alcance de la certificación a otros productos, factorías, etc. Cambios relativos al alcance de las operaciones cubiertas por el sistema de gestión certificado.

4.6 DERECHOS DE LOS SOLICITANTES/TITULARES DEL CERTIFICADO

Solicitantes:

- Derecho a anteponer cualquier reclamación, recurso o litigio.
- Solicitar cualquier aclaración sobre el proceso de certificación.
- Solicitar el currículum de los auditores que se han designado para su auditoria.
- Recusar a cualquier miembro del equipo auditor de forma justificada.

Titulares:

- Derecho a anteponer cualquier reclamación, recurso o litigio.
- Solicitar ser oído en las reclamaciones.
- Solicitar cualquier aclaración sobre el proceso de certificación.
- Hacer uso del certificado según lo descrito en el apartado 4.6 del presente Reglamento.
- Solicitar la renuncia temporal o definitiva del certificado.
- Solicitar el currículum de los auditores que se han designado para su auditoria.
- Recusar a cualquier miembro del equipo auditor, de forma justificada.

4.7 USO DEL CERTIFICADO

4.7.1 Contenido del certificado

Según se describe en procedimiento particular.

4.7.2 Condiciones de uso del certificado

Además de lo descrito en el procedimiento particular correspondiente, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

El uso del certificado está exclusivamente limitado al alcance para el cual se ha concedido el certificado.

El uso de la condición de certificado debe ir siempre asociado a la empresa certificada (tal y como aparece en el certificado) y al alcance de la certificación. Se considera válido que el uso de la condición de certificado vaya asociado al nº del certificado. No se podrá utilizar referencia a su condición de certificado de manera engañosa o que perjudique el prestigio de [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#)

La aceptación de la oferta no autoriza al uso del certificado al peticionario, quien podrá utilizar el certificado únicamente tras la conclusión favorable del proceso de certificación.

Cualquier acción de publicidad, promoción e información sobre productos que no ostentan el certificado de evaluación de conformidad podrá ser perseguida legalmente por [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#), sin exclusión de las sanciones que [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) pudiera realizar.

No se permitirán textos que den información que pueda resultar ambigua, poco clara o tendenciosa.

El certificado puede ser reproducido en impresos, folletos publicitarios, catálogos o cualquier otro tipo de documentos técnicos o comerciales.

El titular de la certificación únicamente podrá suministrar a terceros copias completas del certificado. El certificado se deberá reproducir en su totalidad (con todas sus páginas y contenido), no se permite la reproducción parcial del certificado.

Ni el certificado ni la condición de certificado podrá utilizarse en cualquiera de los siguientes casos:

- 1) Cuando no exista la solicitud de certificación.
- 2) Cuando la solicitud de certificación esté en fase de tramitación.
- 3) Cuando la solicitud de certificación haya sido denegada.
- 4) Cuando no se haya concedido la certificación.
- 5) Cuando la certificación haya sido retirada temporal o definitivamente.
- 6) Cuando se haya solicitado voluntariamente la retirada del certificado.
- 7) Cuando existan incumplimientos sistemáticos de los requisitos.
- 8) Cuando haya sido anulado.

Adicionalmente, ante retiradas o renunciaciones temporales de la certificación:

- 1.- El fabricante no deberá realizar declaraciones engañosas sobre su condición de certificado.
- 2.- El fabricante deberá advertir a sus compradores actuales y potenciales sobre la situación de su certificación.
- 3.- El fabricante deberá dejar de utilizar el número del organismo notificado en los productos fabricados, así como el nº del certificado, a partir de la fecha de la notificación de la retirada temporal o desde la fecha de solicitud de la renuncia temporal.

El logotipo de ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) no podrá utilizarse bajo ningún concepto.

No se podrá usar el certificado de evaluación de conformidad de manera diferente a lo descrito en el presente documento, excepto autorización expresa de [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#)

Las instrucciones particulares podrán incluir instrucciones adicionales sobre el uso de los certificados.

4.8 RÉGIMEN FINANCIERO

AW CERTIFICACIÓN S.L. establecerá las tarifas correspondientes, las cuales estarán a disposición pública.

Cualquier coste adicional originado por las actividades de concesión y/o seguimiento de la certificación serán facturados al petitionerario o titular.

5. DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD

Según se define en el procedimiento particular.

6. MERCADO CE y ETIQUETADO

Según se describe en el procedimiento particular.

ALL WORLD CERTIFICACIÓN S.L.

Dirección: València Parc Tecnològic

Tel.: 96 111 52 53

Avda. Benjamín Franklin, 19

E-mail: certificacion@aidico.es

46980 PATERNA – Valencia