



## REGLAMENTO GENERAL DE LA MARCA DE PRODUCTO

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 la Comisión de Certificación 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 Marca de Producto
  - 3.2 Definiciones
  - 3.3 Confidencialidad
  - 3.4 Acuerdos de reconocimiento
  - 3.5 Modificaciones del reglamento
- 4. DESCRIPCIÓN
  - 4.1 Certificación de productos Marca de Producto
  - 4.2 Sanciones, suspensión y retirada de la Marca de Producto. Periodo de carencia
  - 4.3 Cambio en los requisitos de certificación
  - 4.4 Reclamaciones, recursos y litigios
  - 4.5 Obligaciones del peticionario o titular de la Marca de Producto
  - 4.6 Derechos de los solicitantes / titulares de la Marca
  - 4.7 Uso de la Marca de Producto
  - 4.8 Régimen financiero

## 0. INTRODUCCIÓN

**AW CERTIFICACIÓN S.L.** es una entidad de tercera parte que evalúa y certifica sistemas de gestión o los productos de los suministradores con respecto a las normas sobre sistemas de gestión publicadas y/o cualquier otra documentación requerida u otro documento normativo especificado.

**AW CERTIFICACIÓN S.L.**, es la propietaria de la Marca de Producto y posee todos sus derechos bajo sus diferentes formas.

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

## 1. OBJETO

El presente reglamento tiene por objeto dar a conocer, de forma genérica, a todos aquellos solicitantes y titulares de la Marca de Producto, cuál es el procedimiento a seguir para su obtención, uso, seguimiento, renovación y retirada. Por otro lado, también recoge las obligaciones de los peticionarios y titulares de la Marca de Producto, entre las que se encuentran las financieras, así como delimitar las características de los correspondientes productos en base a cuya evaluación se otorga el derecho de uso de la Marca de Producto.

El proceso general para la certificación de productos viene descrito en el apartado 4.1 del presente reglamento.

## 2. ALCANCE

El presente reglamento abarca a todos aquellos aspectos relacionados con la Certificación de Productos realizado por **AW CERTIFICACIÓN S.L.**, en el ámbito de la certificación voluntaria (calidad industrial) según se regula en la Ley de Industria 21/92.

### 3. GENERALIDADES

#### 3.1 OBJETIVO DE LA MARCA DE PRODUCTO

El objetivo fundamental de la Marca de Producto es certificar productos que son fabricados siguiendo los requisitos reglamentarios y/o normativos contenidos en las disposiciones vigentes que le sean de aplicación.

El solicitante que obtiene la concesión del derecho de uso de la Marca de Producto se asegura que los productos que con ella vienen marcados cumplen las siguientes características:

1.- Son productos fabricados siguiendo procesos de producción cuya calidad se controla siguiendo las disposiciones de este reglamento y los documentos de aplicación.

2.- Son productos cuya empresa fabricante dispone de un sistema de gestión suficiente para asegurar que su producción es conforme con las especificaciones de la Marca.

3.- Son productos que están sometidos a un seguimiento continuado de su calidad.

4.- Son productos cuya calidad, especificaciones técnicas o cualesquiera otras características relevantes, son conformes a las reglamentaciones y/o normativas de aplicación vigentes, tales como normas UNE, normas EN, documentos o instrucciones legal o reglamentariamente establecidas, armonizadas, en su caso, por el criterio de los técnicos competentes en la materia y compiladas en las instrucciones particulares para cada producto.

5.- Son productos que, además de lo establecido en las normas y/o documentos legales o reglamentarios, ofrecen un nivel de calidad adicional, reflejándose este hecho en un menor riesgo para el consumidor.

La concesión del derecho de uso de la Marca de Producto y el marcado con la misma de los productos certificados, no sustituye la garantía individual de los mismos que, conforme a la legislación vigente, corresponde al titular como fabricante, ni 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 derecho al uso de la Marca de Producto.

### **3.2 DEFINICIONES**

Expediente: A efectos del presente reglamento este término hará referencia a toda la documentación (solicitud, informes, poderes,...) existente de un determinado petitionario o titular de la Marca de Producto.

Desviación: Cualquier incumplimiento de un requisito establecido. Las desviaciones se clasifican en No Conformidades y Observaciones.

No Conformidad: Desviación de un producto frente a los requisitos establecidos o, si el sistema de certificación de producto incluye la evaluación de un sistema de gestión del suministrador, ausencia o fallo sistemático en la implantación y mantenimiento de uno o más de los elementos exigidos en el sistema de dicho sistema, o una situación que podría, en función de las evidencias objetivas disponibles, plantear dudas razonables sobre la conformidad de los productos suministrados.

Observación: Incumplimiento de un requisito especificado (siempre y cuando no se le puede aplicar la definición de No Conformidad)

Logotipo: Símbolo utilizado por una entidad como forma de identificación, normalmente con diseño propio.

Marca: “Marca registrada” o símbolo protegido por algún otro medio que se utiliza de acuerdo con las reglas de una entidad de acreditación o una entidad de certificación, para indicar que se ha demostrado que existe una confianza adecuada en los sistemas gestionados por una entidad o que cierto personal o producto cumple los requisitos de una norma establecida.

Comisión de Certificación: máximo órgano de gobierno de [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) en el ámbito de la certificación voluntaria cuya composición es tal que permite la participación de todos los intereses implicados en el proceso de certificación.

Comité Técnico de Certificación: cada uno de los órganos de apoyo a la Comisión, de carácter técnico y constituido por técnicos especialistas en la materia objeto del ámbito de la actuación de certificación, de manera que se asegure la competencia e imparcialidad. Existirán tantos Comités Técnicos de Certificación como la Comisión de Certificación considere oportuno para mantener el nivel adecuado para la Marca de Producto.

Visita Previa: visita a la empresa con el fin de conocer las características de la empresa solicitante, de informar sobre el proceso de certificación, de analizar y comprobar en términos generales el cumplimiento de requisitos del producto y de aclarar cualquier tipo de duda. Esta visita no es obligatoria dentro del proceso de certificación.

Auditoría de certificación: Examen metódico e independiente que tiene como finalidad evaluar el cumplimiento de todos los requisitos de certificación antes de la concesión de la certificación.

Auditorías de seguimiento: Auditoría que tiene como finalidad verificar que se siguen cumpliendo por parte del titular los requisitos de certificación. En las auditorías de seguimiento se realizará un muestreo de los requisitos a auditar, asegurando que en dicho plazo de vigencia deben evaluarse la totalidad de los requisitos.

Auditorías de renovación: Auditoría que tiene la finalidad de evaluar el cumplimiento de todos los requisitos de certificación a la hora de renovar la certificación concedida al titular de las marcas voluntarias de [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#)

Auditorías extraordinarias: auditoría que tiene por finalidad evaluar el cumplimiento de algunos requisitos de certificación o la implantación de acciones correctivas. Las auditorías extraordinarias se llevarán a cabo cuando se tengan dudas justificadas sobre el cumplimiento / mantenimiento del cumplimiento de requisitos por parte del titular.

Auditoría del Sistema de Calidad: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los requisitos de gestión de calidad.

Auditoría Técnica del proceso productivo: proceso, sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los requisitos técnicos.

Ensayos de Autocontrol: ensayos del producto realizados por el fabricante en un laboratorio propio o en un laboratorio decidido por él y que tienen como finalidad evaluar el cumplimiento del producto frente a los requisitos establecidos. Los laboratorios de autocontrol deben ser aceptados previamente por [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#)

Ensayos de Verificación/Contraste/Vigilancia en el mercado: ensayos encargados por [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) a un laboratorio de verificación/contraste que sirven para contrastar los resultados obtenidos en el autocontrol con los resultados obtenidos por el laboratorio de verificación/contraste. La toma de muestra de ensayos de verificación y contraste se podrá realizar en la propia fábrica o instalación de producción y la toma de muestra para ensayos de vigilancia en el mercado se podrá realizar a la salida de la fábrica o instalación, en la obra y en general en cualquier punto de entrega.

### **3.3 CONFIDENCIALIDAD**

Todas las partes que intervienen en la gestión de la Marca de Producto están sujetas al secreto profesional. Se arbitrará un sistema de códigos numéricos para evitar que el nombre del fabricante aparezca en las deliberaciones de los Comités Técnicos de Certificación y la Comisión de Certificación.

Los Comités y la Comisión garantizan la protección de los documentos que le son confiados contra la destrucción material, falsificación y apropiación ilegal.

La información relativa al cliente obtenida de fuentes distintas al cliente (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/registros 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 la ley. En cualquier otro caso se solicitará el consentimiento del cliente.

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 (Producto certificado, dirección, fecha de concesión, alcance, etc..)
- Información sobre las retiradas o renunciaciones de la certificación.

Los equipos auditores, tendrán acceso a la documentación necesaria 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.

### **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 de productos con otros organismos de certificación.

### **3.5 MODIFICACIONES DEL REGLAMENTO**

Las modificaciones al presente reglamento deberán ser aprobadas por la Comisión de Certificación. De todas las modificaciones al presente reglamento o en otros procedimientos de aplicación se informará a los peticionarios o titulares de la Marca de Producto, precisando, en caso necesario, el plazo que se concede para aplicar las nuevas condiciones.

## 4. DESCRIPCIÓN

### 4.1 CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS MARCA DE PRODUCTO

#### 4.1.1 Solicitud de la Marca de Producto

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 este como si se considera necesaria por cualquiera de las partes.

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) revisará la documentación aportada y 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 Actividades a realizar para la certificación

A continuación se describen las actividades a realizar para la certificación:

- 1.- Ensayos de autocontrol
- 2.- Ensayos de verificación (si procede)
- 3.- Ensayos de contraste (si procede)
- 4.- Auditoría de Certificación.
- 5.- Auditoría Extraordinaria (si procede)
- 6.- Otros controles que pudieran ser definidos por el Comité Técnico de Certificación.

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

Para la realización de la auditoría, [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) designará un Equipo Auditor.

La auditoría debe realizarse con el fin de:

a) evaluar el nivel de cumplimiento de la documentación del sistema de gestión del cliente con los requisitos establecidos;

b) evaluar la ubicación y las condiciones específicas de las instalaciones del cliente;

c) revisar el estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma o instrucción correspondiente, en particular en lo que concierne a la identificación de aspectos clave o significativos del desempeño procesos, objetivos y funcionamiento del sistema de gestión;

d) recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión, a los procesos y a las ubicaciones de la organización del cliente, así como los aspectos legales y reglamentarios relacionados y la verificación de su cumplimiento.

g) evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan.

h) evaluar la información y obtener las evidencias de la conformidad con todos los requisitos de la norma del sistema de gestión, con otros documentos normativos y con la instrucción técnica correspondiente;

i) evaluar la realización de actividades de seguimiento, medición, informe y revisión con relación a los objetivos y metas de desempeño clave (coherentes con las expectativas de la norma del sistema de gestión, otros documentos normativos aplicables y la instrucción técnica correspondiente;

j) evaluar el sistema de gestión del cliente y su desempeño en relación con el cumplimiento de la legislación;

k) evaluar el control operacional de los procesos del cliente;

l) evaluar las auditorías internas y la revisión por la dirección;

m) evaluar la responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente;

n) evaluar los vínculos entre los requisitos normativos, la política, los objetivos y metas de desempeño (coherentes con las expectativas de la norma del sistema de gestión, otros documentos normativos aplicables, la instrucción técnica correspondiente, cualquier requisito legal aplicable, la

responsabilidad, la competencia del personal, las operaciones, los procedimientos, los datos del desempeño y los hallazgos y conclusiones de las auditorías internas.

o) evaluar si existen discrepancias entre la información proporcionada a la Entidad de Certificación y utilizada para la revisión de la solicitud y la obtenida en la auditoría que pongan en cuestión las conclusiones de dicha auditoría.

El equipo auditor redactará el Informe de la Auditoría, donde se describirá el resultado de la misma.

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) remitirá al peticionario copia del informe de auditoría.

Los informes de auditoría de certificación tienen una validez de 10 meses. Si en ese plazo no se ha realizado la concesión se deberá realizar una nueva auditoría.

El peticionario deberá remitir a [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) las acciones adoptadas con el fin de subsanar las Desviaciones detectadas en la auditoría de certificación.

El Comité Técnico de Certificación correspondiente estudiará el cumplimiento de los requisitos de certificación mediante:

1.- Evaluación de los resultados de ensayos de autocontrol. Éstos habrán sido realizados por un laboratorio aceptado previamente [por AW CERTIFICACIÓN S.L.](#)

2.- Evaluación de ensayos de verificación / contraste, si procede.

3.- Evaluación del sistema de gestión, en base al resultado de la auditoría de certificación.

4.- La realización de otros controles, en caso de ser necesarios, con el fin de verificar el cumplimiento de requisitos.

#### **4.1.3 Concesión / Denegación de la certificación**

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) presentará al Comité Técnico de Certificación correspondiente el expediente, junto con los resultados de la evaluación (por ejemplo: resultado de auditorías, 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.

#### **4.1.4 Seguimiento y mantenimiento de la certificación de productos**

El mantenimiento del derecho de uso de la Marca de Producto, está condicionado a los resultados del seguimiento realizado por [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) y evaluado por el Comité Técnico de Certificación definido en el presente Reglamento y a que por parte del titular se cumplan los compromisos adquiridos.

Las actividades del seguimiento se concretarán, de entre las siguientes:

Las auditorias de seguimiento se realizarán con periodicidad anual con una tolerancia de  $\pm 2$  meses.

La auditoria de seguimiento anual incluirá la auditoria del sistema de calidad y la auditoria técnica del proceso productivo.

Para determinados productos se realizarán auditorias técnicas con periodicidad semestral, dicho requisito se contemplará en la correspondiente instrucción técnica (Anexo de gestión técnica).

1.- Auditorías extraordinarias:

Cuando se tengan dudas justificadas sobre el cumplimiento de requisitos de certificación.

2.- Verificaciones realizadas en el mercado. Ensayos del producto certificado que esté en el mercado.

3.- Estudio de los resultados de los ensayos de autocontrol para evaluar el cumplimiento de los requisitos del producto.

4.- Ensayos de verificación / Contraste:

Los ensayos de verificación / contraste son ensayos encargados por parte de [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) para garantizar la calidad y homogeneidad del autocontrol.

5.- Cualquier otra dispuesta por [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) o el Comité Técnico de Certificación correspondiente.

Los Comités Técnicos de Certificación estudiarán todos los informes generados durante el seguimiento con la finalidad de evaluar el mantenimiento del cumplimiento de los requisitos de certificación.

Cuando se detecten No Conformidades en las Auditorías de Seguimiento o extraordinarias, [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) establecerá un plazo para que las No Conformidades 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 así como del riesgo para asegurar que el producto cumple con los requisitos establecidos.

Si la corrección de la no conformidad 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.

Cuando los Comités Técnicos de Certificación detecten desviaciones en el cumplimiento de las características del producto tomarán los acuerdos pertinentes y propondrán las actividades necesarias para la corrección de las mismas (intensificar la frecuencia de ensayos, auditorías extraordinarias, etc). [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) informará al titular con el fin de subsanar tales situaciones.

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

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) ante incumplimientos reiterativos del producto podrán informar al Comité Técnico de Certificación.

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) trasladará, las decisiones finales del Comité Técnico de Certificación a todos los implicados.

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 en el derecho de uso del certificado emitido por [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) Inmediatamente informará al Comité para la ratificación de las acciones, el cual tomará la decisión final sobre el expediente.

#### **4.1.5 Renovación de la Marca de Producto.**

La certificación tiene un periodo de validez máximo de tres años, el cual podrá verse acortado en función de lo dispuesto en el apartado 4.2.

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) planificará las auditorias de renovación teniendo en cuenta el periodo de vigencia de la certificación.

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) designará al equipo auditor que realizará la auditoria de renovación.

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) remitirá al petitionerio copia del informe del equipo auditor en el que se describirá el resultado de la Auditoría de Renovación.

El titular deberá remitir a [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) las Acciones Correctivas adoptadas con el fin de subsanar las desviaciones detectadas en la Auditoría de Renovación, si este es el caso.

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) preparará el expediente con toda la información del petitionerio de la Marca de Producto incluido el resultado de la Auditoría de Renovación y la presentará al Comité Técnico de Certificación quien concederá la renovación, si procede.

El Comité Técnico de Certificación tomará la decisión de renovación de la certificación basándose en los resultados de las auditorías de renovación, así como en los resultados de los ensayos y las quejas recibidas por parte de usuarios de la certificación.

Para ello, es necesario que el peticionario no tenga No Conformidades o las haya corregido satisfactoriamente y que las propuestas de Acciones Correctivas del resto de desviaciones hayan sido aceptadas por el Auditor Jefe en representación del Equipo Auditor. Así mismo será necesario que el peticionario tenga evaluación positiva en todos los controles realizados (ensayos de autocontrol, verificación, contraste, según sean de aplicación).

Cuando se detecten No Conformidades en las Auditorías de Renovación, [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) establecerá un plazo para que las No Conformidades 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 así como del riesgo para asegurar que el producto cumple con los requisitos establecidos.

Si la corrección de la no conformidad no se realiza antes del vencimiento de la Certificación, se producirá, por oficio, la retirada temporal de la Certificación.

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) informará al peticionario de las decisiones tomadas por la Comisión de Certificación.

Cuando excepcionalmente [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) no se haya podido tomar la decisión de renovación de la certificación antes del vencimiento de ésta, [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) podrá prorrogar el plazo de validez de la certificación un máximo de tres meses. Para ello emitirá un nuevo certificado o documento similar con la nueva fecha y en el que quede claro su condición de prórroga.

Una vez tomada la decisión, [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) emitirá de nuevo el certificado con la fecha de vencimiento que le correspondía antes de prorrogar la validez. En ningún caso la prórroga será tenida en cuenta en el establecimiento de las subsiguientes auditorías.

#### **4.1.6 Registro de productos certificados**

**AW CERTIFICACIÓN S.L.** mantiene a disposición pública un registro actualizado, cuya finalidad es evidenciar los productos certificados.

#### **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 sobre las acciones a realizar, para ello, valorará la conveniencia de realizar una Auditoría Extraordinaria, en la que se verán como mínimo los aspectos técnicos que afecten al alcance que se desee modificar. La decisión final sobre la concesión de la modificación la tomará el Comité Técnico de Certificación, siguiendo lo descrito en el apartado 4.1.

Cuando se solicite la reducción en el alcance de certificación se procederá por oficio y se informará al Comité Técnico de Certificación.

El Comité Técnico de Certificación podrá reducir el alcance de la Certificación cuando el cliente ha 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 voluntaria de la certificación**

Las renunciaciones se deberán presentar por escrito formalmente por el titular de la Marca de Producto. 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 contestado, se tratará como si la renuncia se hubiera recibido por escrito.

La renuncia no exime al titular de las obligaciones contraídas previamente, en particular sobre el pago de los costes ocasionados hasta la fecha de recepción de la renuncia.

##### Renuncia temporal

El titular de la Marca de Producto podrá solicitar razonadamente la renuncia temporal de la Marca de Producto a **AW CERTIFICACIÓN S.L.** La renuncia temporal voluntaria solicitada será por un periodo comprendido entre 3 y 10 meses, debiendo concretar el titular el periodo por el que desea causar baja. Por otro lado, cualquier renuncia superior a 10 meses será considerada como definitiva. El Comité Técnico de Certificación establecerá las acciones necesarias para finalizar la renuncia temporal y

el restablecimiento de la certificación y resolverá sobre la aceptación de la renuncia y su duración. [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) informará a los implicados de su decisión.

Una vez cumplido el periodo de tiempo concedido el Comité Técnico de Certificación estudiará el expediente y concederá, si procede, la certificación.

#### Renuncia definitiva

El titular de la Marca de Producto, podrá solicitar, la renuncia definitiva de la Marca a [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) De dicha renuncia el [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 DE LA MARCA DE PRODUCTO**

### Sanciones, suspensión y retirada de la Marca de Producto

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 CAMBIO DE LOS REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN**

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) informará a los implicados cuando se modifiquen los requisitos de certificación.

Asimismo el Comité Técnico de Certificación propondrá un plan de transición con el fin de que el peticionario / titular se adapte a los mismos. Dicho plan contendrá las actividades a realizar durante el periodo de adaptación, la metodología a seguir y los plazos establecidos.

Este plan de transición estará a disposición pública y deberá ser aprobado por la Comisión de Certificación.

## **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 productos certificados.**

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

El reclamante deberá cursar la reclamación ante la empresa fabricante del producto certificado.

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

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) dará traslado de la reclamación a la empresa, 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 oídos 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.

En última instancia será la Comisión de Certificación quien decida en materia de certificación. [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) determinará teniendo en cuenta la opinión del reclamante y reclamado, en que 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.

## **4.5 OBLIGACIONES DEL PETICIONARIO O TITULAR DE LA MARCA DE PRODUCTO**

### **4.5.1 Generales**

1.- Cumplir todas las condiciones que figuren en el presente reglamento y documentos de aplicación correspondientes al producto/s para los que se ha concedido / solicitado el derecho de uso de la Marca de Producto. Cumplir con los requisitos de certificación.

2.- 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 renovación de la certificación y de la resolución de las quejas, relacionado exclusivamente con la investigación del alcance de certificación asociado.

3.- Permitir la presencia del equipo auditor (por ejemplo, observadores, auditorías 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.

4.- Pagar los gastos derivados de la certificación, según las tarifas vigentes de [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#)

5.- Aceptar las acciones de publicidad, promoción e información sobre su empresa y/o productos certificados realizados por [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#)

6.- 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,

7.- No hacer ninguna declaración engañosa concerniente a su certificación.

8.- No utilizar de manera engañosa de ningún documento de certificación, en su totalidad o en parte.

9.- No hacer extensible los derechos de uso de la Marca de Producto concedidos para un producto al resto de productos sin Marca de Producto.

10.- No comercializar ningún producto certificado durante la retirada temporal o definitiva de la marca.

11.- Dejar de usar una vez suspendida o retirada su certificación, toda publicidad que contenga cualquier referencia a ella.

12.- Cesar, en caso de suspender o retirar su certificación, toda publicidad que se refiera a una condición de certificado.

13.- Modificar toda publicidad en caso de reducción del alcance de la certificación.

14.- No realizar publicaciones que impliquen que la certificación se aplica a actividades fuera del alcance de la certificación.

15.- No utilizar su certificación de forma que pueda dañar el prestigio de [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) y pierda la confianza del público.

#### **4.5.2 En relación al sistema de gestión**

1.- Mantener un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la normativa vigente.

2.- Mantener un registro de todas las reclamaciones presentadas relativas al producto/s certificado/s. Este registro estará a disposición de [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#)

3.- Adoptar Acciones Correctivas ante los incumplimientos detectados.

En especial se deberán adoptar Acciones Correctivas relativas al uso incorrecto de la Marca o referente a la condición de certificado dentro de los plazos establecidos.

4.- Adoptar acciones correctivas ante los incumplimientos detectados. En especial se deberán adoptar acciones correctivas relativas al uso incorrecto de la Marca o referente a la condición de certificado dentro de los plazos establecidos.

5.- Mantener un registro de todas las acciones correctivas con respecto a las reclamaciones recibidas así como de cualquier deficiencia detectada que afecte a la conformidad de los requisitos de certificación. Aplicar acciones correctoras ante productos certificados con posibles defectos.

6.- Las acciones correctivas deberán estar a disposición de la Entidad de Certificación.

7.- Realizar periódicamente los ensayos de autocontrol previstos.

#### **4.5.3 De información a la Entidad de Certificación.**

El titular deberá informar a [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) en los siguientes casos:

1.- Cambios en la organización o cese de actividad. Por ejemplo:

- a) la condición legal, comercial, de organización o de propiedad,
- b) la organización y la gestión (por ejemplo directivos clave, personal que toma decisiones o personal técnico),
- c) la dirección y lugar de contacto,
- d) fusión o absorción de la empresa.

2.- Cambios en el producto/proceso de fabricación/Sistema de Calidad, ya sean cambios en el diseño, las especificaciones o las normas aplicables al producto.

3.- Abandono del derecho de uso de la Marca de Producto. El titular deberá precisar el tiempo que estime necesario para la eliminación de todas las referencias a la Marca de Producto que este utilizando en el momento de producirse el abandono.

4.- Deseo de ampliación del alcance de la certificación a otros productos, factorías, etc.

## **4.6 DERECHOS DE LOS SOLICITANTES / TITULARES DE LA MARCA**

### 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 auditoría.
- 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 de aplicación.
- Solicitar cualquier aclaración sobre el proceso de certificación.
- Hacer uso de la Marca según lo descrito en el apartado 4.7 del presente Reglamento.
- Solicitar la renuncia voluntaria temporal o definitiva de la certificación.
- Solicitar el currículum de los auditores que se han designado para su auditoría.
- Recusar a cualquier miembro del equipo auditor, de forma justificada.

## **4.7 USO DE LA MARCA DE PRODUCTO**

### **4.7.1 Derecho de uso de la Marca de Producto**

El derecho de uso de la Marca de Producto está exclusivamente limitado a los productos para los cuales se ha concedido la certificación.

Se considera válido que el uso de la marca vaya asociado al nº del certificado. No se podrán utilizar los logos de [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) o referencia a su condición de certificado de manera engañosa o que perjudique el prestigio de la Entidad de Certificación.

La presentación y admisión a trámite de la solicitud no autoriza al uso de la Marca de Producto al solicitante, quien obtendrá el derecho de uso conforme a la reglamentación de la Marca únicamente tras la conclusión favorable del proceso de certificación.

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

Los logotipos de [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) o cualquier mención a su condición de certificado no podrán 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 el derecho de uso de la Marca solicitada.
- 5.- Cuando la certificación haya sido retirada temporal o definitivamente.
- 6.- Para productos que sistemáticamente no cumplen las especificaciones técnicas.
- 7.- Cuando se haya solicitado voluntariamente la retirada de la Marca.

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

#### **4.7.2 Instrucciones para el uso de la Marca de Producto**

1.- La Marca de Producto puede ser reproducida en impresos, folletos publicitarios, catálogos o cualquier otro tipo de documentos técnicos o comerciales, siempre que vaya asociada a los productos certificados. En este sentido no se permitirá su uso cuando vaya asociada a otros productos que estén fuera del alcance de la certificación concedida.

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

3.- El logotipo de la Marca de Producto deberá acompañar al producto en la forma en que la Comisión de Certificación determine, a propuesta del Comité Técnico de Certificación correspondiente. Es obligatorio el marcado de los productos con la Marca de Producto para asegurar la certificación de los mismos por [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) Los productos certificados deberán estar correctamente marcados para considerarse amparados por la Marca de Producto. En consecuencia, los productos no identificados de acuerdo a lo establecido en este documento y/o instrucciones de aplicación, no se considerarán como certificados.

4.- No se podrá usar la Marca de Producto de manera diferente a lo descrito en el presente documento, excepto autorización expresa de [AW CERTIFICACIÓN S.L.](#)

5.- El titular de la Marca de Producto deberá cumplir, además de lo descrito en el presente reglamento, con lo dispuesto en los documentos que contienen las especificaciones del producto certificado.

6.- La Marca de Producto no podrá utilizarse en los camiones, cuando los mismos puedan transportar producto no certificado, (PE: Hormigón, Cementos, Áridos, etc..)

#### **4.7.3 Logotipo de la Marca de Producto**

En el logotipo, que los titulares de la Marca de Producto deben utilizar para el marcado de sus productos certificados, debe figurar el nº de certificado.

El logotipo deberá usarse según lo establecido en el Manual de uso adjunto.

El logotipo de producto certificado es el que aparece a continuación, pudiéndose variar sus dimensiones siempre y cuando se respeten las proporciones.

En los casos en que se use el logotipo en impresos, folletos, publicaciones, etc, se podrá eliminar el Nº certificado, quedando entonces el mismo, tal y como se presenta a continuación.

En estos casos se deberá mencionar en el mismo documento la empresa (tal y como aparece en el certificado) y el alcance de la certificación concedida.



En todos los casos podrá utilizarse en su versión monocroma.

Cuando por las características específicas del producto el logotipo no se pueda ajustar a lo establecido anteriormente, la Comisión de Certificación, a propuesta del Comité Técnico de Certificación correspondiente, establecerá la manera de hacerlo, ciñéndose en la medida de lo posible a lo descrito en el presente reglamento.

En los casos que los certificados se encuentren bajo acreditación por ENAC el logotipo será el siguiente:



#### 4.7.4 Instrucciones para el uso del Certificado de la Marca de Producto

1.- 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.

#### 4.8 RÉGIMEN FINANCIERO

[AW CERTIFICACIÓN S.L.](#) establecerá anualmente las tarifas correspondientes a las actividades relacionadas con la concesión, seguimiento y renovación de la certificación de la Marca de Producto. Las tarifas estarán a disposición pública.

**ALL WORLD CERTIFICACIÓ S.L.**

**Direcció: València Parc Tecnològic**

**Tel.: 96 111 52 53**

**Avda. Benjamín Franklin, 19**

**46980 PATERNA – Valencia**

**E-mail: [certificacion@aidico.es](mailto:certificacion@aidico.es)**