



**REGLAMENTO GENERAL DE LA MARCA
PARA SISTEMAS (ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, UNE 166002, OHSAS 18001)**

El presente Documento es propiedad de su emisor, ALL WORLD CERTIFICACION, 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 SISTEMAS
 - 3.2 Confidencialidad
 - 3.3 Definiciones
 - 3.4 Acuerdos de Reconocimiento
 - 3.5 Modificaciones del Reglamento
- 4. DESCRIPCIÓN
 - 4.1 Certificación de Sistemas Marca de SISTEMAS
 - 4.2 Sanciones, Suspensión y Retirada de la Marca. Periodo de carencia.
 - 4.3 Cambio de los requisitos de certificación.
 - 4.4 Reclamaciones, Recursos, Litigios y Apelaciones
 - 4.5 Obligaciones del peticionario o titular de la Marca de SISTEMAS.
 - 4.6 Derechos de los Solicitantes/Titulares de la Marca
 - 4.7 Uso de la Marca de SISTEMAS.
 - 4.8 Régimen Financiero

0. INTRODUCCIÓN

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

AW CERTIFICACIÓN S.L., es la propietaria de las Marcas de SISTEMAS 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, cual es el procedimiento a seguir para su obtención, seguimiento, renovación, retirada y uso. Por otro lado también recoge las obligaciones de los peticionarios y titulares de la Marca de SISTEMAS, entre las que se encuentran las financieras, así como delimitar las características en base a cuya evaluación se otorga el derecho de uso de la Marca de SISTEMAS.

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

2. ALCANCE

El presente Reglamento abarca a todos aquellos aspectos relacionados con la Certificación realizada por AW CERTIFICACIÓN S.L. en base a cualquiera de las siguientes normas: ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, UNE 166002 y OHSAS 18001.

3. GENERALIDADES

3.1 OBJETIVO DE LA MARCA DE SISTEMAS

El objetivo fundamental de la Marca de SISTEMAS es el certificar Sistemas de Gestión de empresas del sector de la construcción, pirotecnia y afines, basados en normas publicadas por organismos normalizadores nacionales o internacionales.

El solicitante que obtiene la concesión del derecho de uso de la SISTEMAS se asegura que su Sistema de Gestión es objeto de las evaluaciones y controles del sistema de certificación descrito en el presente reglamento y que AW CERTIFICACIÓN S.L. ha obtenido la adecuada confianza en su conformidad con un Sistema de Gestión definido de acuerdo a la normativa vigente.

Y, si procede, los requisitos particulares establecidos para dicho sistema.

La concesión del derecho de uso de la SISTEMAS no sustituye en ningún caso a la garantía que corresponde a la empresa conforme a la legislación vigente, ni implica responsabilidades de AW CERTIFICACIÓN S.L. frente al consumidor de sus productos o servicios, por incumplimiento de la empresa titular de las especificaciones en base a las cuales ostenta el derecho de uso de la Marca de SISTEMAS.

3.2 CONFIDENCIALIDAD

Todas las partes que intervienen en la gestión de la Marca de SISTEMAS 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 ésta.

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 de la certificación.

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.

3.3 DEFINICIONES

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

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

No conformidad Mayor (certificación sistemas de gestión): No conformidad que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.

Las no conformidades pueden ser clasificadas como mayores en las siguientes circunstancias:

- si existe una duda significativa de que se haya implementado un control eficaz de proceso, o de que los productos o servicios cumplan los requisitos especificados.

- una cantidad de no conformidades menores asociadas al mismo requisito o cuestión podría demostrar una desviación sistemática y por tanto, constituye una no conformidad mayor.

No conformidad menor (certificación sistemas de gestión): No conformidad que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.

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: 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.

Embalaje del producto: aquel que se puede retirar sin que se desintegre ni dañe el producto.

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 Sistemas de Gestión con otros organismos de certificación.

3.5 MODIFICACIONES DEL REGLAMENTO

De todas las modificaciones al presente Reglamento u otros documentos de aplicación se informará a los peticionarios o titulares de la Marca de SISTEMAS, precisando, en caso necesario, el plazo que se concede para aplicar las nuevas condiciones.

4. DESCRIPCIÓN

4.1 CERTIFICACIÓN.

4.1.1 Solicitud de la certificación.

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 Auditoría de Certificación

El peticionario deberá informar a AW CERTIFICACIÓN S.L. sobre su disponibilidad para la realización de la auditoría de certificación, cuya finalidad es evaluar el cumplimiento de los requisitos establecidos por los Reglamentos de Seguridad Industrial de aplicación.

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 para la realización de la auditoría de certificación que constará de dos etapas.

La auditoría de la etapa 1 debe realizarse con el fin de:

- a) evaluar la documentación del sistema de gestión del cliente;
- b) evaluar la ubicación y las condiciones específicas del sitio del cliente e intercambiar información con el personal del cliente con el fin de determinar el estado de preparación para la auditoría de la etapa 2;
- c) revisar el estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma, 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 cliente, así como a los aspectos legales y reglamentarios relacionados y su cumplimiento (por ejemplo, aspectos de calidad, ambientales, legales del funcionamiento de la organización cliente, los riesgos asociados, etc.);
- e) revisar la asignación de recursos para la etapa 2 y acordar con el cliente los detalles de la auditoría de la etapa 2;
- f) proporcionar un enfoque para la planificación de la auditoría de la etapa 2, obteniendo una comprensión suficiente del sistema de gestión del cliente y de las operaciones del sitio en el contexto de los posibles aspectos significativos;
- g) evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que la organización cliente está preparada para la auditoría de la etapa 2.

Parte de la auditoría de la etapa 1 se llevará a cabo en las instalaciones del cliente.

AW CERTIFICACIÓN S.L. remitirá al peticionario copia del informe elaborado por el Equipo Auditor en el que se describirá el resultado de la Etapa 1 y la previsión para la realización de la Etapa 2 de auditoría.

El propósito de la auditoría de la etapa 2 es evaluar la implementación, incluida la eficacia, del sistema de gestión del cliente. La auditoría de la etapa 2 debe tener lugar en las ubicaciones del cliente.

La auditoría de la etapa 2 debe incluir al menos lo siguiente:

- a) la información y las evidencias de la conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión u otro documento normativo;
- b) 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 de sistemas de gestión u otro documento normativo aplicable);
- c) el sistema de gestión del cliente y su desempeño en relación con el cumplimiento de la legislación;
- d) el control operacional de los procesos del cliente;
- e) las auditorías internas y la revisión por la dirección;
- f) la responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente;
- g) los vínculos entre los requisitos normativos, la política, los objetivos y metas de desempeño (coherentes con las expectativas de la norma de sistemas de gestión u otro documento normativo aplicable), 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.

Una vez realizada la etapa 2, AW CERTIFICACIÓN S.L. remitirá al peticionario copia del informe elaborado por el Equipo Auditor, en el que se describirá el resultado de la auditoría, así como los plazos previstos para solucionar las **no conformidades** detectadas.

Si AW CERTIFICACIÓN S.L. no ha podido verificar la implantación de las correcciones y acciones correctivas de cualquier no conformidad mayor dentro de los 6 meses posteriores al último día de la etapa 2, AW CERTIFICACIÓN S.L. realizará otra auditoría de etapa 2, a cargo del cliente, antes de recomendar la certificación.

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

El peticionario deberá remitir al Departamento de Operaciones de AW CERTIFICACIÓN S.L. las acciones adoptadas con el fin de subsanar, en su caso, las **no conformidades** detectadas durante la auditoría de certificación, así como evidencias de su implantación.

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). 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

El mantenimiento del derecho de uso de la Marca de SISTEMAS, está condicionado a los resultados de las auditorías definidas en el presente reglamento y a que por parte del titular se cumplan los compromisos adquiridos.

Los controles ordenados se concretarán en los siguientes tipos:

- 1.- Auditorías de Seguimiento (sobre el sistema de gestión implantado por el titular). Las auditorías de seguimiento se realizan al menos una vez al año, **excepto en los años de renovación de la certificación**. La fecha de la primera auditoría de seguimiento después de la certificación inicial, no deberá realizarse transcurridos más de 12 meses desde **la fecha en que se tomó la decisión sobre la certificación**.

El resto de Auditorías de Seguimiento se realizarán con periodicidad anual, con una tolerancia de ± 2 meses.

Las auditorías de seguimiento son auditorías in situ, pero no son necesariamente auditorías de todo el sistema. El programa de auditoría de seguimiento debe incluir al menos:

- a) Auditorías internas y revisión por la dirección,
- b) Una revisión de las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas durante la auditoría anterior.
- c) El tratamiento de las quejas,
- d) la eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado.
- e) El progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua,
- f) La continuidad en el control operativo,
- g) La revisión de cualquier cambio, y
- h) La utilización de marcas y/o cualquier otra referencia a la certificación.

2.- Auditorías extraordinarias: se realizarán cuando se tengan dudas justificadas sobre el cumplimiento de requisitos de certificación.

3.- Auditorías con notificación a corto plazo.

AW CERTIFICACIÓN S.L. podrá realizar auditorías de clientes certificados bajo la forma de visitas notificadas a corto plazo o sin anunciar con el fin de investigar quejas, en respuesta a cambios, o como seguimiento de expedientes con la certificación suspendida.

En estos casos, se pondrá un cuidado muy especial en la designación del equipo auditor debido a la imposibilidad por parte de la organización auditada de formular una objeción sobre los miembros del equipo auditor.

4.- Otras actividades de vigilancia pueden incluir:

- a) La petición de información del organismo de certificación al cliente certificado sobre aspectos relativos a la certificación,
- b) La revisión de cualquier declaración del titular de la certificación relativa a sus operaciones (por ejemplo, material promocional, sitios en Internet),
- c) La solicitud al titular de la certificación para que proporcione documentos y registros (en papel o en soporte electrónico), y
- d) Otros medios de seguimiento del desempeño del cliente certificado.

5.- Actividades de evaluación cuando existan cambios que puedan afectar a la certificación concedida.

Cuando AW CERTIFICACIÓN S.L. conozca la existencia de cambios que puedan afectar a la certificación concedida, establecerá cual o cuales de las acciones anteriormente descritas son necesarias realizar previo a la modificación de la certificación previamente concedida.

Cuando se detecten No Conformidades Mayores en las Auditorías de Seguimiento o extraordinarias, AW CERTIFICACIÓN S.L. establecerá un plazo para que sean corregidas. En ningún caso el plazo para una No Conformidad Mayor 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.

Se podrá mantener la certificación sobre una conclusión favorable del Equipo Auditor, sin necesidad de evaluación por el Comité Técnico de Certificación, siempre que se haya realizado una revisión independiente por personal competente y exista un seguimiento de los informes de los auditores.

Para ello es necesario que se asegure la eficacia de las correcciones y de las acciones correctivas adoptadas para solucionar las causas de las No Conformidades Mayores y que las propuestas de acciones Correctivas del resto de **no conformidades** hayan sido aceptadas por el Auditor Jefe en representación del Equipo Auditor.

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.

Cuando los Comités Técnicos de Certificación detecten **no conformidades** en el cumplimiento de los requisitos de certificación, tomarán los acuerdos pertinentes y propondrán las actividades necesarias para la corrección de las mismas (auditorías extraordinarias). El Departamento de Operaciones de 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., o el Comité Técnico de Certificación, ante incumplimientos reiterativos en los requisitos de certificación podrá adoptar las decisiones que considere oportunas de conformidad con el presente Reglamento.

AW CERTIFICACIÓN S.L. trasladará, en todo caso, las decisiones finales a todos los implicados.

En relación con el incumplimiento de las obligaciones del titular descritas en el apartado 4.5 el Departamento Técnico de AW CERTIFICACIÓN S.L., analizará la situación y emprenderá las acciones cautelares oportunas sobre la continuidad en el derecho de uso de la Marca de SISTEMAS. Inmediatamente informará al Comité Técnico de Certificación para la ratificación de las acciones la cual tomará la decisión final sobre el expediente.

4.1.5 Renovación de la certificación.

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

AW CERTIFICACIÓN S.L. informará al cliente y tramitará por oficio la renovación de los expedientes, adicionalmente se autorizará, por oficio la realización de la Auditoría de Renovación con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos de certificación.

Estas auditorías se planificarán teniendo en cuenta el periodo de vigencia de la certificación.

Las auditorías de renovación, normalmente serán únicamente de etapa 2. Puede ser necesario que las actividades de la auditoría de renovación de la certificación incluyan una auditoría de la etapa 1, en el caso de que se hayan producido cambios significativos en el sistema de gestión el cliente o el contexto en el que opera el sistema de gestión (por ejemplo, cambios en la legislación).

La auditoría de renovación de la certificación debe incluir una auditoría in situ que trate lo siguiente:

- a) La eficacia del sistema de gestión en su totalidad, a la vista de los cambios internos y externos y su pertinencia y aplicabilidad continuada para el alcance de la certificación;
- b) El compromiso demostrado para mantener la eficacia y la mejora del sistema de gestión con el fin de reforzar el desempeño global;
- c) Si la operación del sistema de gestión certificado contribuye al logro de la política y los objetivos de la organización.

AW CERTIFICACIÓN S.L. designará al equipo auditor que realizará la auditoría de renovación.

AW CERTIFICACIÓN S.L. remitirá al peticionario copia del informe 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 **no conformidades** detectadas en la Auditoría de Renovación, si este es el caso.

Cuando se detecten No Conformidades Mayores en las Auditorías de Renovación, AW CERTIFICACIÓN S.L. establecerá un plazo para que éstas 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.

AW CERTIFICACIÓN S.L. preparará el expediente con toda la información del peticionario de la Marca de SISTEMAS y la presentará al Comité Técnico de Certificación quién 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 la revisión del sistema durante el período de certificación y las quejas recibidas por parte de usuarios de la certificación.

Para ello es necesario que se asegure la eficacia de las correcciones y de las acciones correctivas adoptadas para solucionar las causas de las No Conformidades Mayores y que las propuestas de acciones correctivas del resto de **no conformidades** hayan sido aceptadas por el Auditor Jefe en representación del Equipo Auditor.

Después de la expiración de la certificación, AW CERTIFICACION podrá restaurar la certificación dentro de los 6 meses siguientes, siempre y cuando se hayan completado las actividades de renovación de la certificación pendientes; de otro modo, AW CERTIFICACION realizará como mínimo una etapa 2. La fecha de vigencia del certificado será la fecha de la decisión de la nueva certificación o una posterior, y la fecha de expiración se basará en el ciclo de certificación anterior.

En todos los casos, AW CERTIFICACIÓN S.L. informará al peticionario de las decisiones tomadas por el Comité Técnico de Certificación.

4.1.6 Registro de empresas certificadas y registros de empresas a las 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 las certificaciones concedidas.

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.

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 evaluarán, como mínimo, los aspectos técnicos que afecten al alcance que se desee ampliar. 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 CERTIFICACIÓN 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 de la certificación

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.

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

Renuncia Temporal

El titular del certificado podrá solicitar razonadamente la renuncia temporal de la certificación ante AW CERTIFICACIÓN S.L.

La renuncia temporal solicitada podrá ser por un periodo comprendido entre 3 y 10 meses, debiendo de concretar el titular el periodo por el que desea causar baja. Por otro lado, cualquier renuncia superior a 10 meses será considerada como definitiva. La renuncia temporal no exime al titular de las obligaciones económicas contraídas, por lo que deberá seguir abonando los costes de la certificación. Una vez concluido el periodo de tiempo, AW CERTIFICACIÓN S.L. establecerá los controles extraordinarios necesarios a realizar, 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 de la certificación.

Renuncia Definitiva

El titular del certificado podrá solicitar la renuncia definitiva de la certificación 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 DE LA CERTIFICACIÓN.

4.2.1 Sanciones, suspensión y retirada de la certificación.

El Comité Técnico de Certificación, informado por cualquier miembro del mismo o por AW CERTIFICACIÓN S.L., podrá retirar temporal o definitivamente el Certificado a un titular cuando se detecte alguna de las siguientes situaciones:

1. El titular de la certificación ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación;
2. El titular de la certificación no permite la realización de las auditorías de seguimiento o de renovación de la certificación, si procede, 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.

En la mayoría de los casos la retirada temporal no será superior a 6 meses.

De todas las retiradas se informará al Comité Técnico de Certificación.

AW CERTIFICACIÓN S.L. hará pública la suspensión de la certificación según lo establecido en el apartado 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. procederá a la retirada definitiva de la certificación.
- Cuando la retirada se produzca por término del período de vigencia del derecho de uso del Certificado.

En este caso, AW CERTIFICACIÓN S.L. informará a todos los implicados de la expiración del plazo de vigencia cuando no se haya realizado la renovación, si procede, según lo establecido en la instrucción de aplicación.

4.3. CAMBIO DE LOS REQUISITOS DE 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 y deberá ser aprobado por el Comité Técnico 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 informados, 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 concedidos.

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 manera 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 DE LA MARCA DE SISTEMAS.

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.

- 1) Cumplir todas las condiciones que figuren en el presente Reglamento y documentos de aplicación correspondientes al sistema de Gestión para el que se ha concedido / solicitado el derecho de uso de la Marca de SISTEMAS. Cumplir 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 [áreas](#), registros y personal para los fines de la certificación inicial, del seguimiento, de la renovación de la certificación y de la resolución de las quejas.
- 3) Permitir el acceso y la investigación de los subcontratistas que sean pertinentes del titular/peticionario.
- 4) Permitir la presencia del equipo auditor (por ejemplo, observadores, auditores en formación, [evaluadores](#) 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.
- 5) Pagar los gastos derivados de la certificación, según las tarifas de AW CERTIFICACIÓN S.L. vigentes.
- 6) Aceptar las acciones de publicidad, promoción e información realizados por AW CERTIFICACIÓN S.L.

- 7) 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.
- 8) No hacer ninguna declaración engañosa concerniente a su certificación.
- 8) No utilizar de manera engañosa ningún documento de certificación, en su totalidad o en parte.
- 10) No hacer extensible los derechos de uso del Certificado concedido a actividades / productos no incluidos en el alcance de certificación.
- 11) Dejar de usar, una vez suspendida o retirada su certificación, toda la 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 hacer referencia a su certificación del sistema de gestión para dar a entender que AW CERTIFICACIÓN S.L. certifica un producto (incluyendo servicio) o un proceso.
- 15) No realizar publicaciones que impliquen que la certificación se aplica a actividades fuera del alcance de la certificación.
- 16) 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 Gestión

- 1.- Mantener un sistema de gestión de acuerdo a la normativa vigente. En particular, deberá cumplir con los requisitos legales objeto de la certificación.
- 2.- Mantener un registro de todas las reclamaciones presentadas relativas al sistema de gestión certificado. Este registro estará a disposición de AW CERTIFICACIÓN S.L.
- 3.- Adoptar Acciones correctivas/correctoras ante los incumplimientos detectados.

- En especial se deberán adoptar acciones correctivas/correctoras ante un posible producto 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 del certificado o de la condición de certificado dentro de los plazos establecidos.

4.- 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.

5.- Las Acciones correctivas/correctoras deberán estar a disposición de AW CERTIFICACIÓN S.L.

6.- Cumplir con los requisitos legales y suspender la comercialización de un producto / servicio al que se le hayan detectado defectos que impliquen el incumplimiento de los requisitos legales.

4.5.3 Información a AW CERTIFICACIÓN S.L.

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 Sistema de Gestión o de los Procesos.

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

4.- Deseo de ampliación del alcance de la certificación, lo cual podrá conllevar la realización de una nueva solicitud. Cambios relativos al alcance de las operaciones cubiertas por el sistema de gestión certificado.

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 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 de la Marca según lo descrito en el apartado 4.7 del presente Reglamento.
- Solicitar la renuncia temporal o definitiva de la certificación.
- 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 DE LA MARCA DE SISTEMAS

4.7.1 Derecho de uso de la Marca de SISTEMAS

El derecho de uso de la Marca de SISTEMAS está exclusivamente limitado al alcance para el cual se ha concedido la certificación. El uso de la Marca de SISTEMAS 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 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 AW CERTIFICACIÓN S.L., por lo que ésta deberá ir asociada al nº de certificado o al alcance de la certificación.

La certificación deberá usarse exclusivamente para mostrar que el sistema de gestión cumple con las normas establecidas u otros documentos normativos, y que por tanto esto no implica la aprobación de un producto o servicio.

La presentación y admisión a trámite de la solicitud no autoriza el uso de la Marca de SISTEMAS 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 realizada en un alcance diferente al de 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.- Cuando existan incumplimientos sistemáticos de los requisitos.
- 7.- Cuando se haya solicitado voluntariamente la retirada de la Marca de SISTEMAS.

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 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.

4.7.2 Instrucciones para el uso de la Marca de SISTEMAS en material de papelería y material publicitario (cartas, facturas, saludas, anuncios de prensa y TV, calendarios, agendas, vallas publicitarias, etc.).

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

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

3.- No se podrá usar la Marca de SISTEMAS de manera diferente a lo descrito en el presente documento, excepto autorización expresa de AW CERTIFICACIÓN S.L.

4.- No se considera adecuado que la marca se utiliza en tarjetas de visita.

4.7.3 Instrucciones para el uso de la Marca de SISTEMAS sobre productos

En ningún caso podrá utilizarse la Marca de SISTEMAS sobre los productos. Las empresas cuyo producto es un documento (certificado, plano, informe, acta, etc.) no podrán utilizarlo en dichos documentos. (Por ejemplo: un laboratorio no podrá utilizar su condición de certificado en las actas o informes del laboratorio, un estudio de ingeniería/consultoría/asesoría no podrá utilizar su condición de certificado en los informes emitidos, en los proyectos, etc.).

4.7.4 Instrucciones para el uso de la Marca de SISTEMAS sobre embalajes

En ningún caso podrá utilizarse la Marca de SISTEMAS sobre los embalajes primarios.

Embalaje primario: Todo embalaje diseñado para contener el producto o constituir una unidad de venta destinada al consumidor o usuario final, ya recubra al producto por entero o solo parcialmente pero de tal forma que no pueda modificarse el contenido sin abrir o modificar dicho embalaje.

La Marca de SISTEMAS podrá utilizarse en el embalaje secundario siempre y cuando se den conjuntamente los siguientes supuestos:

1.- La Marca de SISTEMAS aparezca asociada con el nombre de la empresa certificada (tal y como figura en su certificado) de manera que forme con aquel un solo conjunto gráfico.

2.- La Marca para 9001 aparezca asociada al alcance de la certificación y que la fabricación del producto embalado este amparada por el alcance del certificado.

Si la marca incluye el nº de certificado se considera que cumple con ambos supuestos.

Ni la Marca de SISTEMAS ni cualquier referencia a la condición de certificado se podrá incluir en las etiquetas o placas del producto.

4.7.5. Instrucciones para el uso conjunto las distintas marcas de AW CERTIFICACIÓN S.L.

Las marcas se podrán usar conjuntamente siempre y cuando se cumplan todas las condiciones de uso de todas las marcas.

4.7.6. Instrucciones para el uso de la marca en vehículos (coches, furgonetas, camiones).

La marca podrá utilizarse en un vehículo siempre y cuando se den conjuntamente los siguientes supuestos:

1.- La Marca de SISTEMAS aparezca asociada con el nombre de la empresa certificada (tal y como figura en su certificado) de manera que forme con aquel un solo conjunto gráfico.

2.- La Marca SISTEMAS aparezca asociada al alcance de la certificación.

3.- El transporte está incluido en el alcance de Certificación. En los siguientes casos AW CERTIFICACIÓN S.L. considera que el transporte está incluido siempre en el alcance de la Certificación aunque no esté especificado en el alcance (Fabricación de áridos, fabricación de elemento a granel, fabricación de hormigón, y en todos aquellos casos en los que los requisitos contractuales establecidos impliquen la entrega del producto en una dirección diferente a la de fabricación).

Si la marca incluye el nº de certificado se considere que cumple con el apartado 1 y 2.

4.7.7. Instrucciones para el uso de la marca en la información que acompaña al producto.

De ninguna manera la información que acompaña al producto puede dar a entender que el producto, proceso o servicio está certificado.

4.7.8. Instrucciones para utilizar la condición de certificado

Las empresas certificadas podrán hacer referencia a su condición de certificado mediante la frase siguiente: “(empresa) dispone de un sistema de la Gestión certificado de acuerdo a la norma (norma) por AW CERTIFICACIÓN S.L.”.

La frase podrá utilizarse con las mismas restricciones que la Marca de SISTEMAS, sin embargo se permite el uso en producto y embalajes primarios siempre y cuando se dé lo recogido en el apartado 4.7.4 para embalajes secundarios.

4.7.9. Logotipo de la Marca de SISTEMAS.

En el logotipo, que los titulares de la Marca de SISTEMAS deben utilizar para el marcado de sus empresas registradas, figurará el nº de certificado.

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

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



4.8. RÉGIMEN FINANCIERO

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

Cualquier coste adicional originado por las actividades de concesión, seguimiento (mantenimiento) y/o renovación de la certificación serán facturados al peticionario o titular.

ALL WORLD CERTIFICACIÓN S.L.
Dirección: València Parc Tecnològic
Tel.: 96 111 52 53
Avda. Benjamín Franklin, 19
46980 PATERNA – Valencia
E-mail: certificacion@awcertificacion.com