

**REGLAMENTO PARTICULAR  
PARA LA  
CERTIFICACIÓN AENOR  
DE CADENA DE CUSTODIA DE  
CONFORMIDAD CON LOS  
PROCEDIMIENTOS DE FSC®**

**RP B45.01  
(Rev. 08)**

Reglamento aprobado el 2017-01-23

**AENOR**

## Índice

1. Objeto .....	3
2. Documentación de referencia .....	3
3. Campo de aplicación.....	4
4. Órgano de gestión.....	4
5. Concesión del certificado.....	4
6. Mantenimiento del certificado .....	8
7. Auditorías extraordinarias .....	9
8. Renovación del certificado.....	9
9. Sanciones y recursos.....	9
10. Reclamaciones.....	11
11. Acreditación de AENOR .....	11
12. Tarifas aplicables .....	12

## 1. Objeto

Este Reglamento Particular describe, en cumplimiento del apartado 3.2 del Reglamento General de los Certificados de Conformidad (en adelante el Reglamento General) el sistema particular de evaluación de AENOR de conformidad con los estándares de FSC® para la Cadena de Custodia de los productos forestales (en adelante CdC).

## 2. Documentación de referencia

- FSC-STD-20-001 Requisitos generales para entidades de certificación acreditadas por el FSC.
- FSC-STD-20-011 Evaluaciones de Cadena de Custodia.
- FSC-STD-40-003 Certificación de Cadena de Custodia de sitios múltiples.
- FSC-STD-40-004 Estándar FSC para certificación de Cadena de Custodia.
- FSC-DIR-40-004 Directiva de Certificación de Cadena de Custodia.
- FSC-STD-40-004a Adenda al estándar FSC-STD-40-004: Clasificación de productos FSC.
- FSC-STD-40-005 Estándar FSC para la evaluación por parte de empresas de madera controlada.
- FSC-DIR-40-005 Directiva de Certificación de madera controlada FSC.
- FSC-STD-40-006 Estándar FSC de CdC para certificación de proyectos.
- FSC-STD-40-007 Estándar para el uso de material recuperado en grupos de productos FSC y proyectos certificados.
- FSC-STD-50-001 Requisitos para el uso de las marcas registradas FSC por empresas certificadas.

Las ediciones vigentes de los estándares anteriores así como otros estándares de aplicación deben consultarse en [www.fsc.org](http://www.fsc.org).

Además FSC publica frecuentemente notas o asesoramientos, llamados *Advice Notes*, que complementan a los requisitos establecidos en los estándares y procedimientos de FSC. Generalmente los *Advice Notes* se agrupan en Directivas para su posterior publicación. Estas *Advice Notes* son aplicables desde su fecha de publicación (salvo que se indique lo contrario) y pueden consultarse en [www.fsc.org](http://www.fsc.org).

Adicionalmente FSC publica interpretaciones de los requisitos que publica en <https://ic.fsc.org>. Cualquier interpretación de los requisitos de FSC corresponde exclusivamente a FSC Internacional.

### 3. Campo de aplicación

El presente documento es aplicable a las actividades que lleva a cabo AENOR para realizar la evaluación de la Cadena de Custodia por el Sistema FSC.

AENOR puede subcontratar, dentro del alcance geográfico acreditado por la entidad de acreditación ASI (*Accreditation Services International*), parte del proceso de certificación a personal cuya competencia haya sido reconocida por AENOR.

AENOR informará debidamente a los clientes de los procesos subcontratados, antes de la formalización del contrato de certificación.

En ningún caso AENOR subcontratará a terceros el proceso de toma de decisión de certificación.

### 4. Órgano de gestión

La gestión de este sistema particular de certificación se encomienda, en los términos previstos en los Estatutos de AENOR y en el Reglamento General, a los servicios técnicos de AENOR.

### 5. Concesión del certificado

Los estándares de referencia FSC contemplan tres modalidades de certificación de la Cadena de Custodia: la certificación individual, la certificación de grupo y la certificación *multisite*.

Estas dos últimas modalidades se rigen por lo establecido en el estándar FSC-STD-40-003 Certificación de Cadena de Custodia de sitios múltiples.

#### 5.1. Solicitud de certificación de Cadena de Custodia FSC

La Entidad Solicitante de la certificación de Cadena de Custodia confirmará a AENOR los estándares de referencia adoptados para la implantación de su Sistema de Cadena de Custodia, a saber:

- FSC-STD-40-003 Certificación de Cadena de Custodia de sitios múltiples.
- FSC-STD-40-004 Estándar FSC para certificación de Cadena de Custodia.
- FSC-STD-40-005 Estándar FSC para la evaluación por parte de empresas de madera controlada.
- FSC-STD-40-006 Estándar FSC de CdC para certificación de proyectos.
- FSC-STD-40-007 Estándar para el uso de material recuperado en grupos de productos FSC y proyectos certificados FSC.

La Entidad Solicitante de la certificación de Cadena de Custodia cumplimentará el impreso de Solicitud de oferta en el apartado específico de Cadena de Custodia FSC, o

suministrará a los servicios técnicos de AENOR la información requerida en éste a través de cualquier otro medio de comunicación (correo electrónico, comunicación telefónica...).

## **5.2. Recepción y tramitación de la solicitud**

Una vez recibida la Solicitud de Oferta, ésta se tramitará por los servicios técnicos de certificación de AENOR.

AENOR rechazará las solicitudes de certificación de emplazamientos que ya estén certificados en FSC por cualquier otra entidad de certificación, excepto en los casos en que esté en curso un proceso de transferencia, conforme a FSC-PRO-20-003.

AENOR podrá no admitir a trámite una solicitud de certificación cuando existan razones fundamentales y demostradas (por ejemplo, actividades ilegales).

Los servicios técnicos definirán la duración de la auditoría y las visitas asignando el número de jornadas *in situ* y totales a realizar.

Tras la elaboración de la oferta ésta es enviada al cliente. La aceptación de la oferta supone la aceptación de todos los condicionantes en ella expuestos y es a todos los efectos documento contractual entre los firmantes. Además para poder iniciar el proceso de certificación la Entidad Solicitante deberá firmar el Formato de Acuerdo de Licencia (*License Agreement*) que previamente le será facilitado desde AENOR.

Tras la aceptación de la oferta, y una vez firmado el *License Agreement*, AENOR incluye al cliente en la base de datos de FSC, indicando su estado como "Solicitante". Esta información es confidencial hasta el momento de la concesión del certificado.

Los servicios técnicos designarán a los miembros del equipo auditor, que en todo caso cumplirán los requisitos de calificación establecidos en el documento FSC-STD-20-001 y en los procedimientos e instrucciones específicos de AENOR.

## **5.3. Auditoría inicial**

Salvo petición expresa del cliente, la auditoría se realizará en una única fase.

Si el cliente así lo solicita puede realizarse un estudio documental y/o una visita previa, con el fin de verificar la viabilidad de la certificación con anterioridad a la auditoría inicial.

En el caso de los *multisite* o grupos las auditorías se realizarán por muestreo, de acuerdo a lo establecido en los estándares de FSC al respecto y en los propios procedimientos específicos de AENOR.

### **5.3.1. Planificación de la auditoría**

El Auditor Jefe acordará con la empresa solicitante las fechas y lugar para la realización de la auditoría, teniendo en cuenta la duración de la misma y elaborará el plan de auditoría de acuerdo a lo establecido en los procedimientos internos de AENOR.

Los servicios técnicos de AENOR enviarán a la empresa el plan de auditoría al menos con quince días de antelación a la fecha de inicio de la auditoría.

### **5.3.2. Realización e informe de la auditoría**

Conforme a lo indicado en el plan de auditoría, el equipo auditor evaluará el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en los estándares de referencia de FSC que sean de aplicación.

Tras la realización de la auditoría inicial se llevará a cabo la elaboración del informe de auditoría y el informe de evaluación de acuerdo a lo establecido en FSC-STD-20-011 y en los procedimientos e instrucciones específicos de AENOR.

En el caso de existir no conformidades, la entidad solicitante auditada dispondrá de un plazo de 30 días naturales para remitir a AENOR el Plan de Acciones Correctivas (PAC) que las resuelvan.

En el caso de no conformidades menores se exige el cierre en un plazo de un año (excepcionalmente 2 años). En el caso de no conformidades mayores se exige el cierre en un plazo de tres meses (excepcionalmente 6 meses).

### **5.4. Evaluación y decisión sobre la certificación**

El informe de la auditoría inicial y el plan de acciones correctivas, en su caso, serán evaluados por los servicios de AENOR. Para poder conceder la certificación, las acciones correctivas deben ser adecuadas para resolver las no conformidades detectadas y deben encontrarse adecuadamente implantadas.

No se concederá un certificado FSC en los casos siguientes:

- Existe una no conformidad mayor para la que no se haya evidenciado el cierre.
- La organización no está en posesión de una Licencia FSC válida y vigente (*License Agreement*).

AENOR se reserva el derecho de retrasar o posponer su decisión sobre la certificación, con el fin de considerar información adicional que no hubiera sido considerada en el informe de auditoría y que pudiera afectar al resultado de la evaluación.

Los resultados de la evaluación inicial son válidos por un periodo máximo de seis meses. Si en el plazo de seis meses AENOR no dispone de toda la información necesaria para poder tomar una decisión respecto a la certificación, se entenderá fuera de plazo y deberá conducirse una nueva auditoría inicial completa antes de la emisión del certificado.

Los servicios de AENOR podrán acordar la concesión o denegación, y la realización de una auditoría extraordinaria, antes o después de la concesión, para comprobar la implantación de las acciones correctivas.

AENOR se reserva el derecho de no conceder la certificación si las actividades del cliente son contrarias a las obligaciones de AENOR conforme a lo señalado en su contrato con la entidad de acreditación ASI o si, a criterio exclusivo de AENOR, éstas actividades dañaran su reputación.

La decisión de certificación corresponde exclusivamente a AENOR y en ningún caso será externalizada.

Los servicios de AENOR comunicarán por escrito a la empresa el acuerdo adoptado sobre su solicitud con indicación de las razones que lo motivaron.

### **5.5. Emisión del Certificado de CdC y de la licencia de uso de la marca FSC**

Tras el acuerdo de concesión, AENOR emitirá a la Entidad Solicitante el certificado de Cadena de Custodia FSC. Además en el momento de la concesión AENOR incorpora en la Base de datos de FSC la información relativa a la concesión del certificado. Desde este momento esta información se hace pública en la página web de FSC, a la que se accede a través del enlace <http://info.fsc.org/>.

Los certificados de Cadena de Custodia FSC se emiten con una vigencia de 5 años, salvo en el caso de certificados de proyectos específicos, en los que el certificado tiene la vigencia del propio proyecto.

Tras la emisión del certificado la empresa podrá hacer referencia a sus productos certificados a través de distintos medios de comunicación (catálogos comerciales, anuncios...).

La organización no podrá hacer uso de su certificación de manera que desacredite a AENOR, a FSC o a la entidad de acreditación ASI.

El certificado no exime en ningún caso de las garantías y responsabilidades que corresponden a la empresa conforme a la legislación vigente.

El certificado acredita el cumplimiento de los estándares de FSC para el alcance y los productos definidos previamente y que se reflejan en el propio certificado. No se debe hacer uso del certificado, ni de ningún otro documento derivado del proceso de certificación, con objetivos distintos de aquellos para los que se generaron ni con fines engañosos o no autorizados.

De acuerdo a los requerimientos específicos de FSC, el cliente no podrá emitir reclamaciones (de conformidad o disconformidad) en relación con los requisitos de FSC hasta el momento en que se conceda el certificado.

La emisión del certificado autoriza a la entidad certificada el uso de las marcas registradas FSC, conforme a lo dispuesto en el estándar FSC-STD-50-001. Tras la concesión del certificado de Cadena de Custodia AENOR proporciona a los titulares de certificado que lo soliciten un código de acceso al Portal de FSC desde el cual podrán descargar los logos del FSC y consultar los requisitos gráficos, requisitos para el etiquetado de productos y versiones electrónicas de las etiquetas FSC, junto con el código de certificación de la empresa. El acceso a este Portal tiene un cargo adicional por parte de FSC, en concepto de mantenimiento, que AENOR recauda en nombre de FSC.

AENOR controla el uso que sus clientes realizan de las marcas registradas de FSC. Este control se realiza a través de las auditorías de seguimiento y renovación y también mediante la atención de casos de detección o denuncia de usos indebidos.

## **6. Mantenimiento del certificado**

Para el mantenimiento del certificado si desde la anterior auditoría se han producido cambios en los requisitos de certificación entonces la auditoría se desarrollará respecto del nuevo estándar de aplicación conforme a los requisitos de transición aplicables.

### **6.1. Auditorías de seguimiento**

Durante el periodo de validez del certificado (cinco años), anualmente los servicios de AENOR efectuarán auditorías de seguimiento a la entidad solicitante con el mismo alcance y sistemática que la auditoría inicial, con el fin de comprobar que se mantienen las condiciones que dieron lugar a la concesión del Certificado.

Se realizará al menos una auditoría de seguimiento dentro de cada año civil, pero no más tarde de 15 meses desde la anterior auditoría. Se podrán realizar auditorías de seguimiento con una periodicidad mayor que la anual en los casos descritos en FSC-STD-20-001.

En el caso de existir no conformidades, la entidad solicitante auditada dispondrá de un plazo de 30 días naturales para remitir a AENOR el Plan de Acciones Correctivas (PAC) que las resuelvan.

En el caso de no conformidades menores se exige el cierre en un plazo de un año (excepcionalmente 2 años). En el caso de no conformidades mayores se exige el cierre en un plazo de tres meses (excepcionalmente 6 meses).

### **6.2. Evaluación y decisión sobre el mantenimiento**

El informe de la auditoría de seguimiento, junto con las de acciones correctivas que correspondan serán evaluados por los servicios de AENOR. Estos podrán acordar el mantenimiento de la certificación, o la realización de una auditoría extraordinaria para comprobar la implantación de las acciones correctivas, o cualquiera de las sanciones previstas en el Capítulo 10 del Reglamento General.

La decisión de certificación corresponde exclusivamente a AENOR y en ningún caso será externalizada.

Cinco o más no conformidades mayores derivadas de una auditoría de seguimiento conllevarán la suspensión del certificado en el plazo de 10 días desde la toma de decisión.

Asimismo conllevará suspensión del certificado el no cerrar en plazo una no conformidad mayor de una auditoría anterior.

Los servicios de AENOR comunicarán por escrito a la empresa el acuerdo adoptado sobre el mantenimiento de su certificado con indicación de las razones que lo motivaron.

## 7. Auditorías extraordinarias

Como consecuencia de las no conformidades detectadas en la auditoría inicial, de seguimiento o renovación, AENOR podrá decidir la realización de una auditoría extraordinaria, preferiblemente en un período no superior a seis meses desde la última auditoría, con el fin de evaluar que han sido cerradas satisfactoriamente las no conformidades. Se llevarán a cabo de la misma forma que las auditorías iniciales o de seguimiento, y el plan de auditoría correspondiente, se indicará el alcance a auditar.

La auditoría extraordinaria también puede ser llevada a cabo a petición de la empresa cuando solicite a AENOR ampliar a nuevos centros el alcance de su certificación.

Asimismo, y de acuerdo a los estándares de FSC, AENOR se reserva el derecho de realizar visitas no anunciadas previamente a lo largo del ciclo de certificación, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos exigidos por FSC para la certificación.

## 8. Renovación del certificado

Al menos dos meses antes de finalizar el período de validez del Certificado, se efectuará una auditoría de renovación con el fin de comprobar que se mantienen las condiciones que dieron lugar a la concesión del Certificado y que es viable su renovación.

Si la empresa no desea que el Certificado sea renovado, debe comunicarlo por escrito a AENOR al menos 3 meses antes de su fecha de caducidad.

No se renovará un certificado si existe una no conformidad mayor para la que no se han mostrado evidencias del cierre.

AENOR comunicará por escrito a la empresa el acuerdo que ha adoptado sobre la renovación de su certificado con indicación de las razones que lo motivaron. En el caso de renovación, emitirá un nuevo certificado con una vigencia de 5 años.

## 9. Sanciones y recursos

Se seguirá lo establecido en el Reglamento General de los Certificados de Conformidad.

Además, de acuerdo a lo establecido por FSC al respecto, supondrá la suspensión del certificado de Cadena de Custodia FSC cualquiera de las siguientes situaciones:

- Cinco o más no conformidades mayores derivadas de una auditoría de seguimiento conllevarán la suspensión del certificado en el plazo de 10 días desde la toma de decisión.
- En el caso de certificados *multisite* o de grupo cinco o más no conformidades mayores emitidas a la sede central resultarán en la suspensión del certificado en su totalidad. Si se emiten a un emplazamiento en particular resultarán en la suspensión del certificado a ese emplazamiento, pero no necesariamente al certificado completo.

- El hecho de que en una auditoría de seguimiento se evidencie que las acciones correctivas propuestas en relación con no conformidades mayores de auditorías anteriores no se han implantado adecuadamente en el plazo previsto.
- No cerrar en plazo (2 semanas) una no conformidad mayor en relación con no estar en posesión de una Licencia FSC válida y vigente.
- Se procederá a la suspensión de un certificado a más tardar en el lapso de los tres (3) meses posteriores a la reunión de cierre de una auditoría de seguimiento, si la decisión de certificación de mantener la certificación no se pudo tomar debido a circunstancias fuera del control de AENOR.

NOTA: Circunstancias fuera del control de AENOR podrían incluir, entre otras, que el cliente u otras partes eviten el uso de los resultados de la auditoría y/o que el cliente retrase o se niegue a aceptar los resultados de la auditoría o el informe de auditoría.

El plazo máximo en el que el certificado puede permanecer suspendido es de 12 meses (bajo razones justificadas prorrogable a 18 meses con el fin de permitir al cliente que lleve a cabo la corrección de las no conformidades). Después de este periodo el certificado será retirado, salvo que todas las no conformidades / circunstancias que condujeron a la suspensión se hayan cerrado satisfactoriamente o hayan sido atendidas de forma satisfactoria. En el caso de que la suspensión supere los doce meses (siempre menos de 18 meses) para el levantamiento de la suspensión deberá, además, realizarse una auditoría de seguimiento.

En el caso de retiradas o suspensiones del certificado el cliente deberá:

- Identificar todos sus principales clientes, e informarles por escrito de la suspensión o la retirada, dentro de los tres días hábiles posteriores a la suspensión o la retirada.
- Mantener registros de esta comunicación a sus clientes.
- Cesar cualquier uso de la marca FSC o declaraciones acerca del cumplimiento de los requisitos de certificación FSC.
- Detener las ventas de cualquier producto etiquetado o marcado FSC.
- Colaborar con AENOR y con FSC para permitir que AENOR o FSC confirmen que se han cumplido las obligaciones anteriores.

En el caso de retirada del certificado el cliente de AENOR se compromete a devolver a AENOR el certificado original o destruirlo, así como destruir las copias que de él hubiera generado. En el caso de retirada del certificado el cliente de AENOR asumirá los gastos derivados de la eliminación de todos los usos de la marca FSC, incluidos nombres, iniciales y logo en todos los productos, documentos y material promocional.

Si la suspensión de un certificado se extiende de forma que en el periodo de su suspensión se aprueban nuevos requisitos o estándares de certificación, para poder levantar la suspensión se asegurará, mediante la realización de una auditoría, que la organización ha adoptado e implementado los nuevos requisitos y estándares de aplicación.

## 10. Reclamaciones

Esta sección describe la sistemática utilizada para la gestión de cualquier reclamación que se pudiera interponer a AENOR o a sus Sociedades Participadas, por parte de cualquier cliente, o de cualquier otra parte interesada (por ejemplo: ONG's, asociaciones de consumidores y usuarios, administración pública...).

Las reclamaciones son inicialmente recibidas por la persona de la Dirección, Delegación o centro en la que se pone en conocimiento, que procede a su registro y comunicación a DCRS. Para su registro y gestión se emplea el RG/CA/003 Gestión de Incidencias.

El receptor o DCRS comunicará la reclamación recibida a la Dirección, Delegación o centro que debe resolverla y a la que la originó. La DCRS enviará una respuesta inicial al reclamante, que incluya el plazo propuesto para el seguimiento de la reclamación, en no más de dos semanas desde la recepción de la misma.

Con la colaboración de DCRS, de común acuerdo con los implicados citados, se realiza y registra, análisis de causas y, según proceda, acciones inmediatas y acciones correctivas, preventivas o de mejora.

La DCRS mantendrá al reclamante informado del progreso de la evaluación de la reclamación e investigará las alegaciones y especificará las acciones propuestas en respuesta al reclamante, dentro del plazo de tres meses, desde la recepción de la reclamación.

La DCRS archiva durante al menos 7 años los registros derivados de las reclamaciones y gestiona una base de datos en la que se graba el contenido de los registros (RG/CA/003) cumplimentados, realizando el control, seguimiento y cierre de las mismas, incluidas las acciones correctivas, preventivas o de mejora a que dieran lugar.

Si el reclamante no está de acuerdo con el tratamiento dado a su reclamación, podrá dirigir escrito razonado ante el Director General de AENOR, el cual dará respuesta definitiva.

Finalmente, a requerimiento de los interesados se facilitará el nombre de los miembros de AENOR que intervienen en el proceso de resolución de reclamaciones.

El reclamante tiene además la oportunidad de remitir sus reclamaciones al proceso de resolución de disputas de la entidad de acreditación ASI o en última instancia del FSC, en el caso de que el problema no se resuelva mediante la plena aplicación de los procedimientos propios de AENOR.

## 11. Acreditación de AENOR

En caso de reducción, suspensión o retirada del alcance de acreditación de AENOR para la realización de auditorías de Cadena de Custodia FSC, los certificados de los clientes afectados serán suspendidos ipso facto a los seis meses desde la fecha en que se haga efectiva la reducción de alcance, la suspensión o la retirada de la acreditación de AENOR.

En estos casos el cliente será informado por AENOR en los treinta días desde la reducción del alcance, la suspensión o la retirada de su acreditación. Los clientes deberán buscar una nueva entidad de certificación FSC en los seis meses posteriores para mantener su certificado válido.

## 12. Tarifas aplicables

AENOR establecerá y comunicará a las empresas que soliciten la certificación las tarifas correspondientes a las actividades relacionadas con la concesión, seguimiento y renovación del Certificado. Las tarifas se comunicarán en la oferta correspondiente.

Los pagos efectuados durante el proceso de concesión no se reembolsarán a la empresa peticionaria en ningún caso.

Además, la certificación FSC conlleva unos costes de administración (AAF) que AENOR recauda en nombre y con la debida autorización de FSC. Las tarifas vigentes se describen en FSC-POL-20-005 (puede consultarse en [www.fsc.org](http://www.fsc.org) la edición en vigor). AENOR se reserva el derecho de incrementar en un 4% las tarifas, en concepto de conversión de divisas.

Conforme a lo establecido en FSC-POL-20-005, la tarifa administrativa (AAF) es calculada con base en el volumen de negocio anual de la entidad certificada, correspondiente al año fiscal completo más reciente. Para su cálculo los servicios de AENOR solicitan anualmente a los clientes en cada auditoría información actualizada relativa al volumen de negocio de la organización, correspondiente a los productos forestales certificados y no certificados y productos que contienen componentes de madera o fibras de madera.

AENOR no se hace responsable de las sanciones o penalizaciones que FSC pudiera imponer, conforme a lo establecido en FSC-POL-20-005, derivadas de una inadecuada o incorrecta información a AENOR por parte de los clientes acerca de su volumen de negocio anual, que redundara en una inadecuada o incorrecta asignación de la tarifa aplicable.

Para el cobro de la tarifa aplicable AENOR emitirá anualmente una factura a los clientes certificados, independiente de la factura correspondiente a las actividades de auditoría y certificación.