

## Principios del esquema para la gestión de la integridad

Versión: GSP-IMS-es-3.0

Fecha: 20 de mayo de 2025

Válido a partir de: 21 de mayo de 2025

**© SUSTAINABLE RESOURCES Verification Scheme GmbH**

Este documento está a disposición del público en: [www.sure-system.org](http://www.sure-system.org).

Nuestros documentos están protegidos por derechos de autor y no pueden ser modificados. Tampoco está permitida la reproducción o copia de nuestros documentos o partes de ellos sin nuestro consentimiento.

Traducción: Asociación Española de Valorización Energética de la Biomasa (AVEBIOM)

**Título del documento: Principios del esquema para la gestión de la integridad**

Versión: GSP-IMS-es-3.0

Fecha: 20 de diciembre de 2025

Válido a partir de: 21 de mayo de 2025

Este documento es una versión que ha de utilizarse solamente para lectura y está destinada únicamente a ser una ayuda para comprender mejor los requisitos del sistema SURE-EU. Los documentos traducidos no pueden utilizarse como fundamento para un reclamo legal. La base jurídicamente vinculante para la certificación según el sistema SURE-EU está constituida exclusivamente por las versiones actualizadas de los documentos en inglés, las cuales están publicadas en la página web del sistema SURE en [www.sure-system.org](http://www.sure-system.org)

## Contenido

<b>1</b>	<b>Gestión de la integridad SURE .....</b>	<b>4</b>
1.1	Transparencia en el esquema voluntario SURE .....	4
1.2	Estructura del esquema de gestión de la integridad SURE .....	5
1.2.1	Análisis de riesgos .....	6
1.2.2	Seguimiento .....	6
1.2.3	Medidas preventivas .....	7
1.2.4	Medidas de control .....	8
<b>2</b>	<b>Gestión de la integridad del esquema .....</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>Esquema de gestión del cumplimiento .....</b>	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>Esquema de gestión de quejas .....</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>Esquema de gestión de sanciones .....</b>	<b>20</b>
<b>6</b>	<b>Procedimiento de recurso .....</b>	<b>21</b>
6.1	Información general .....	21
6.2	Términos específicos y definiciones .....	22
6.3	Ámbito de aplicación y admisibilidad .....	24
6.4	Composición del Comité de Recursos .....	24
6.5	Inicio de un recurso .....	25
6.6	Tasa de recurso .....	25
6.7	Procedimiento .....	26
6.8	Decisión vinculante e imputación de costes .....	27
6.9	Otros datos .....	27
<b>7</b>	<b>Esquema de gestión de crisis .....</b>	<b>29</b>
<b>8</b>	<b>Medidas .....</b>	<b>29</b>
8.1	Medidas para garantizar la integridad del esquema .....	29
8.1.1	Transparencia en la presentación del esquema .....	29
8.1.2	Transparencia de la afiliación .....	30
8.1.3	Transparencia en la gestión del esquema .....	30
8.1.4	Transparencia en la certificación .....	30
8.1.5	Asegurar la integridad del esquema y evitar el uso indebido y el fraude .....	31
8.2	Medidas para garantizar el cumplimiento del esquema .....	31
8.3	Medidas para resolver las reclamaciones .....	33
8.4	Medidas para sancionar y remediar las infracciones graves por los participantes en el esquema .....	34
8.5	Medidas para garantizar la integridad del esquema de los organismos de certificación .....	37
<b>9</b>	<b>Documentos pertinentes .....</b>	<b>39</b>
	<b>Anexo I: Información sobre la revisión .....</b>	<b>40</b>

# 1 Gestión de la integridad SURE

El esquema de gestión de la integridad de SUSTAINABLE RESOURCES Verification Scheme GmbH (en lo sucesivo: operador del esquema o SURE) contribuye directamente a reforzar y asegurar el esquema SURE-EU como esquema voluntario para la aplicación de la Directiva revisada (UE) 2018/2001 (en lo sucesivo: RED III). La gestión de la integridad en el esquema SURE-EU se entiende como el conjunto de todas las actividades o medidas que fomentan la confianza en el esquema SURE-EU, su fiabilidad y su calidad, mediante la denuncia y/o persecución de las conductas no conformes con el esquema y la investigación de otros incidentes no deseados.

Esto incluye tanto las posibilidades de evaluar los requisitos individuales (grado de cumplimiento) dentro del esquema como las medidas destinadas a fomentar la transparencia y la aceptación frente a todas las partes interesadas.

El objetivo del esquema de gestión de la integridad es lograr la mejor combinación posible de supervisión y responsabilidad entre las partes interesadas en la aplicación de los requisitos del esquema, manteniendo al mismo tiempo la confianza en el esquema SURE-EU y la credibilidad de este esquema voluntario ante todas las partes interesadas.

## 1.1 Transparencia en el esquema voluntario SURE

La mejora continua (p. ej., DIN EN ISO 9000:2015-11) del cumplimiento de los requisitos básicos del esquema afecta en gran medida a la calidad de la verificación por parte del operador del esquema. Estos requisitos del esquema incluyen:

- ✓ accesibilidad
- ✓ transparencia/claridad
- ✓ trazabilidad/plausibilidad
- ✓ protección contra la manipulación
- ✓ credibilidad/confianza
- ✓ fiabilidad

Para cumplir los requisitos de transparencia de los legisladores, pero aún más importante, nuestras propias normas para mantener la integridad del esquema voluntario, el operador del esquema defiende diferentes principios, por ejemplo:

- ✓ transparencia en la representación del esquema

- ✓ transparencia en la afiliación al esquema
- ✓ transparencia en la gestión del esquema
- ✓ transparencia en la certificación
- ✓ garantizar la integridad del esquema y prevenir los abusos y fraudes.
- ✓ mejora continua

Como consecuencia de los resultados de las diferentes medidas que se han adoptado, como la prevención, la supervisión, la corrección o las sanciones, existen requisitos u oportunidades que el operador del esquema tiene en cuenta a la hora de gestionar el esquema SURE-EU. De este modo se garantiza la mejora continua, entre otras cosas en lo que respecta a la idoneidad, adecuación y eficacia del esquema voluntario.

Las medidas que contribuyen a la transparencia exigida por los legisladores se describen en la sección 7.

## 1.2 Estructura del esquema de gestión de la integridad SURE

Para *mantener la integridad del esquema*, el operador ha introducido subesquemas dentro del esquema de gestión de la integridad, que se activan en función del incidente. Para el operador del esquema, esto incluye:

- ✓ el esquema de gestión del cumplimiento (véase la sección 3)
- ✓ el esquema de gestión de quejas (véase la sección 4)
- ✓ el esquema de gestión de sanciones (véase la sección 5)
- ✓ el sistema de gestión de crisis (véase la sección 7)



**Figura 1:** Estructura del esquema de gestión de la integridad SURE

Además, el operador del esquema ha establecido actividades eficaces dentro del esquema voluntario SURE para reducir el riesgo potencial de irregularidades, infracciones, abusos y fraudes en el esquema y para combatir eficazmente este tipo de tendencias. Entre ellas se incluyen:

- ✓ análisis de riesgos
- ✓ control
- ✓ medidas preventivas
- ✓ medidas de control

### 1.2.1 Análisis de riesgos

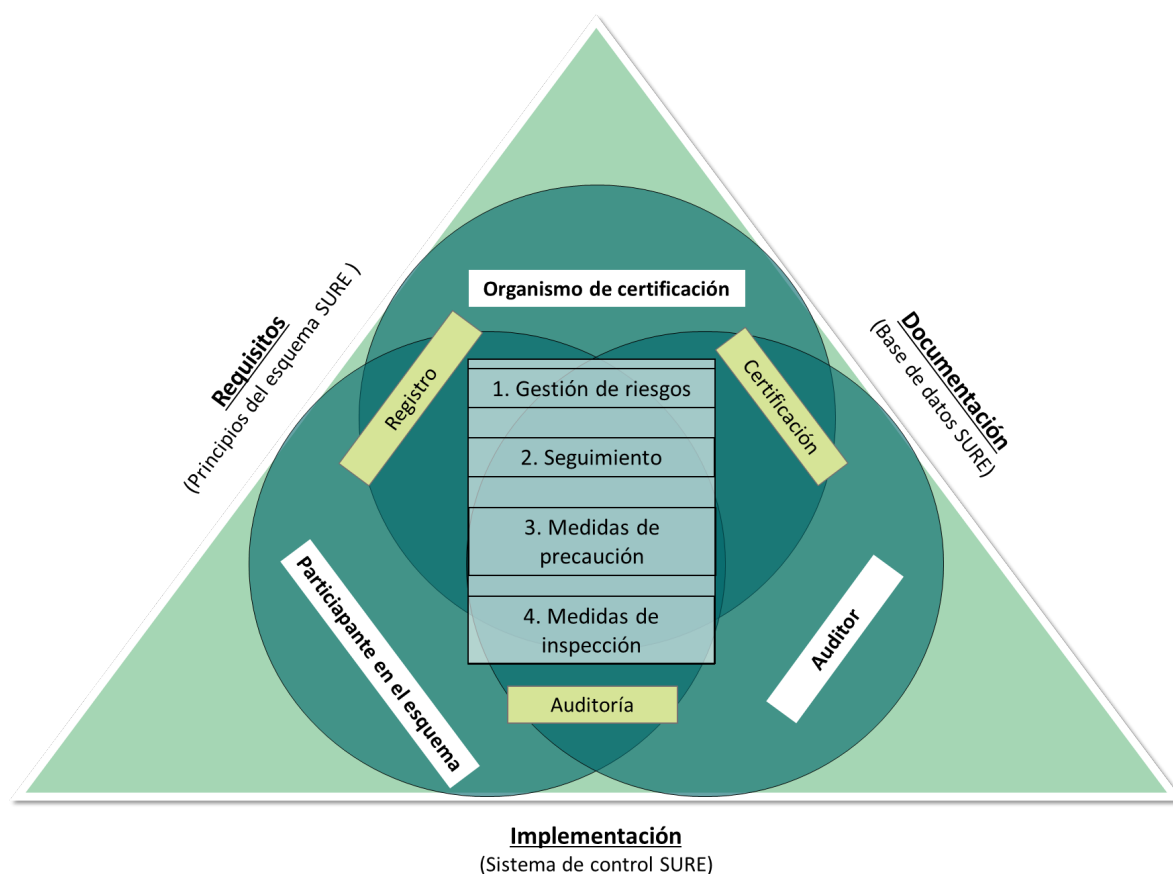
Por lo general, un análisis de riesgos incluye todas las actividades llevadas a cabo para *valorar, evaluar y priorizar los riesgos*. El objetivo principal del análisis de riesgos dentro del esquema SURE-EU es identificar y evaluar sistemáticamente los riesgos que podrían poner en peligro la integridad del esquema voluntario. El resultado de este análisis proporciona la base para adoptar medidas preventivas, de control, correctivas o incluso sancionadoras, incluida su frecuencia y/o intensidad adecuadas. Esto permite al operador del esquema reforzar sus actividades de supervisión e inspección para garantizar la aplicación de los requisitos de la Directiva revisada (UE) 2018/2001 y los requisitos específicos del esquema con el mayor nivel de garantía posible.

### 1.2.2 Seguimiento

El término *seguimiento* se utiliza en muchos contextos. En general, este término abarca todas las actividades encaminadas a establecer la integridad de las partes interesadas en el esquema SURE-EU.

En el esquema SURE-EU, el término "seguimiento" se refiere principalmente a la recogida y evaluación de información sobre el cumplimiento de los requisitos del esquema. Es una forma de garantizar la integridad del esquema.





**Figura 2:** Esquema de gestión de la integridad SURE - modelo de seguimiento

### 1.2.3 Medidas preventivas

Basándose en las normas ISO pertinentes para la gestión de la calidad, el proveedor del esquema toma medidas para prevenir conductas o actividades no conformes con el esquema, que tienen por objeto evitar que se produzcan estos u otros incidentes indeseables o, más aún, eliminar sistemáticamente la causa de estos incidentes. La idoneidad o no de la medida preventiva a adoptar se determina en función del riesgo. La identificación y evaluación de los incidentes no deseados y las medidas adoptadas se documentan. Este planteamiento contribuye a:

- ✓ mantener la integridad del esquema SURE-EU
- ✓ prevenir o reducir los incumplimientos que puedan poner en peligro el esquema voluntario
- ✓ introducir mejoras, por ejemplo relacionadas con la optimización del esquema, su mayor desarrollo por parte del operador del esquema y su correcta aplicación por parte de los usuarios del esquema.

### 1.2.4 Medidas de control

Para garantizar la producción y el uso sostenibles de la biomasa, es necesario controlar a todos los agentes económicos a lo largo de toda la cadena de valor. Los organismos de certificación autorizados y registrados por el operador del esquema comprueban el *cumplimiento de los requisitos del esquema a lo largo de toda la cadena de producción, transformación y suministro*. Deben cumplirse/establecerse las siguientes condiciones para la *inspección y certificación* de un agente económico:

- 1) El operador económico se ha registrado. (La medida de control emprendida aquí es la verificación de la información facilitada, sobre todo en relación con "otras" certificaciones y actividades de cambio de nombre de la empresa para evitar saltos de esquema, que es el objetivo final).
- 2) El operador económico ha firmado un contrato de esquema (esto significa que sus datos se introducen en la base de datos SURE. Sólo así el operador económico tiene derecho a obtener una certificación SURE).
- 3) El operador económico ha designado un organismo de certificación SURE para llevar a cabo la certificación SURE-EU. (El organismo de certificación envía una declaración jurídicamente vinculante al operador del esquema).
- 4) El operador del esquema espera que un operador económico interesado en la certificación SURE-EU se haya informado sobre los requisitos del esquema que deben cumplirse antes de que el organismo de certificación lleve a cabo su inspección (auditoría). (La información sobre estos requisitos está a disposición del operador económico en el sitio web del operador del esquema).

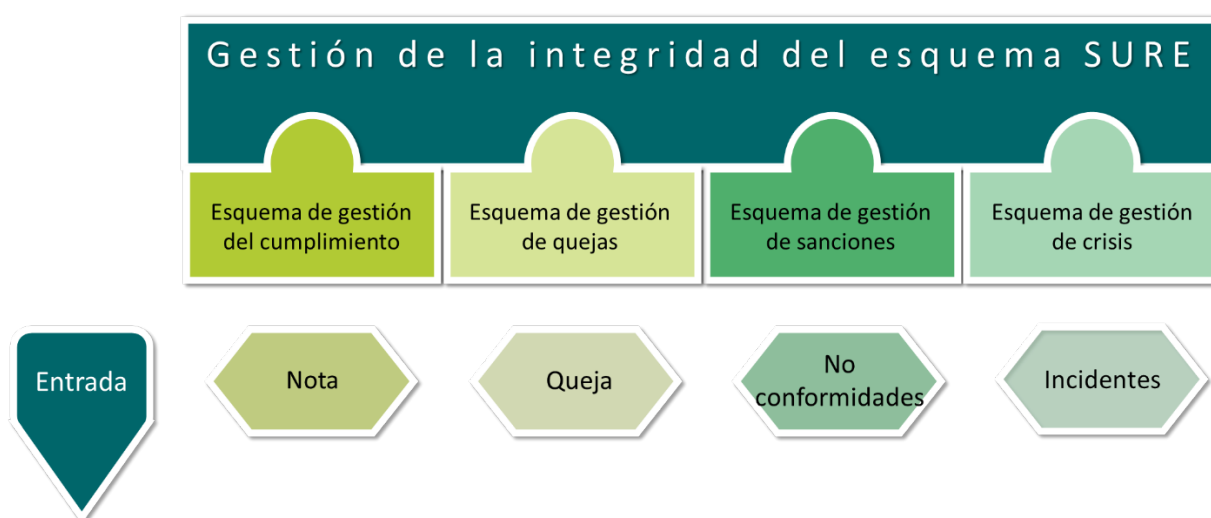
El proceso de auditoría y certificación comprende los siguientes pasos:

- 1) El organismo de certificación encargado realiza la auditoría inicial de la operación (auditoría in situ y evaluación de los requisitos del esquema).
- 2) El organismo de certificación redacta el informe de auditoría y lo guarda en la base de datos SURE.
- 3) El operador del esquema comprueba por muestreo los informes presentados.
- 4) El organismo de certificación expide el certificado e introduce los datos del mismo en la base de datos SURE. Todos los certificados válidos se publican en [www.sure-system.org](http://www.sure-system.org).



## 2 Gestión de la integridad del esquema

El tipo de incumplimiento de los requisitos del esquema SURE-EU o el tipo de otros incidentes indeseables determina la entrada en el subesquema de gestión pertinente de la gestión de la integridad.



**Figura 3:** Esquema de gestión de la integridad SURE - flujo de trabajo de los distintos subesquemas (inicio)

Por ejemplo

- ✓ *Las sugerencias* proporcionadas por las partes interesadas, como autoridades y organizaciones nacionales o internacionales, por operadores económicos u organismos de certificación, así como a través de las actividades de control interno de SURE, se revisan en el *esquema de gestión del cumplimiento* (véase la sección 3.3).
- ✓ *Quejas* de partes interesadas, por ejemplo autoridades y organizaciones nacionales o internacionales, pero también de operadores económicos u organismos de certificación a través del *esquema de gestión de reclamaciones* (véase el apartado 4).
- ✓ *Las no conformidades* de las partes interesadas, por ejemplo de los organismos de certificación SURE, se transmiten al *esquema de gestión de sanciones* (véase la sección 5).

Las no conformidades en este contexto son las no conformidades críticas (KO) siendo una excepción a esta regla las no conformidades críticas de una explotación productora o recolectora.

- ✓ *Los incidentes* con potencial para desencadenar una crisis se analizan mediante el *esquema de gestión de crisis* (véase el apartado 7).

Los incidentes se gestionan mediante instrumentos internos del operador del esquema que fomentan la transparencia y la aceptación y que se documentan con estricta confidencialidad. Por lo tanto, no forman parte de los principios del esquema SURE.

Todos los incidentes deben ser documentados por escrito por las partes interesadas para su posterior tratamiento. El operador del esquema los trata de forma confidencial y, si se solicita, anónima.

Todos los incidentes pueden presentarse a través de los siguientes canales:

- ✓ anónimamente (opción en el sitio web de SURE)
- ✓ por correo electrónico a [ims@sure-system.org](mailto:ims@sure-system.org)
- ✓ por fax al número +49 (0) 228 35060 280
- ✓ por correo a la siguiente dirección  
SUSTAINABLE RESOURCES Verification Scheme GmbH  
Schwertberger Straße 16  
53177 Bonn  
Alemania

Toda la información de contacto actual está a disposición del público en [www.sure-system.org](http://www.sure-system.org).

Las quejas y recursos presentados a SURE deben cumplir los siguientes criterios:

- ✓ El motivo de la queja o recurso es fundado y no carece de importancia.
- ✓ El destinatario de la reclamación o recurso es SUSTAINABLE RESOURCES Verification Scheme GmbH.
- ✓ Las quejas y recursos deben identificarse claramente como tales.
- ✓ Si el recurso o la queja se dirige contra las actividades o la decisión de un organismo de certificación, primero deberán haberse seguido todos los procedimientos de reclamación y recurso de dicho organismo de certificación. Sólo cuando estos procedimientos se hayan completado con una decisión por escrito se podrá contactar con SURE.
- ✓ Las quejas y recursos deben presentarse por escrito y deben incluir información básica sobre la persona denunciante, incluido el nombre y la organización, con el fin de abordar cualquier posible conflicto de intereses. Si el denunciante desea

permanecer en el anonimato durante el proceso, deberá indicarlo en el momento de la presentación y dar una explicación razonable de su solicitud.

- ✓ La queja o recurso presentado debe ir acompañado de documentación que detalle los hechos del caso de tal manera que cualquier persona o parte imparcial pueda formarse una idea clara y comprender la situación en cuestión. La documentación de apoyo debe incluir un resumen de los problemas y las partes interesadas pertinentes.

Todos los tipos de presentación pueden dar lugar a medidas de control, preventivas, correctivas y/o sancionadoras (por ejemplo, auditorías especiales o evaluaciones de integridad realizadas por SURE).

La participación en una evaluación de integridad SURE planificada o en una auditoría especial es obligatoria para todas las partes contratantes de SURE. La negativa a participar puede considerarse una violación grave de los requisitos de SURE y será sancionada.

Las medidas para garantizar la integridad del esquema pueden ser iniciadas por SURE incluso después de que el certificado en cuestión haya expirado. Se pide al (antiguo) socio contractual de SURE (participante en el esquema y/o organismo de certificación) que participe en estas medidas y contribuya activamente a aclarar la situación.

En la sección 4 se ofrecen más detalles sobre la presentación de reclamaciones.

### 3 Esquema de gestión del cumplimiento

El esquema voluntario SURE garantiza que la certificación de sostenibilidad con arreglo a RED III se aplica de conformidad con la ley para la biomasa de toda la cadena de producción, transformación y suministro.

Las auditorías realizadas en el marco del proceso de certificación sirven para *controlar sistemáticamente* a todos los participantes en el esquema y son la principal herramienta para detectar las infracciones del mismo.

Los requisitos legales pueden desglosarse en los siguientes grupos/temas en relación con el *riesgo potencial de un posible incumplimiento*:

- a) requisitos de sostenibilidad para la producción/ desarrollo y uso de biomasa para generar electricidad y calor, teniendo en cuenta los requisitos legales aplicables y las normas sociales básicas
- b) requisitos para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y método de cálculo

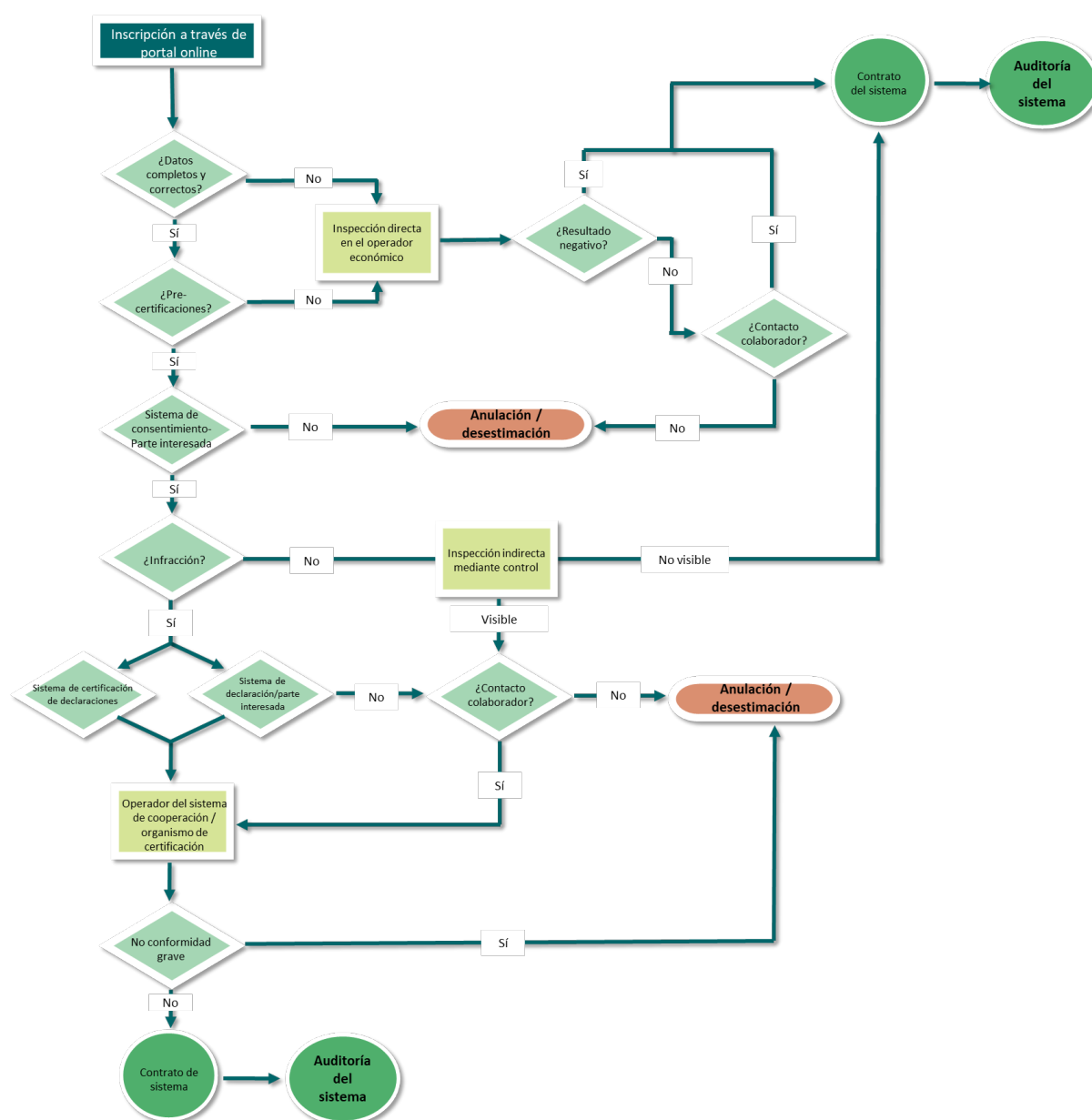
- c) requisitos para la trazabilidad verificable y el balance de masa para la prueba continua del origen de la biomasa a lo largo de toda la cadena de producción y suministro

Además de estos requisitos, el operador del esquema define los requisitos de dicho esquema:

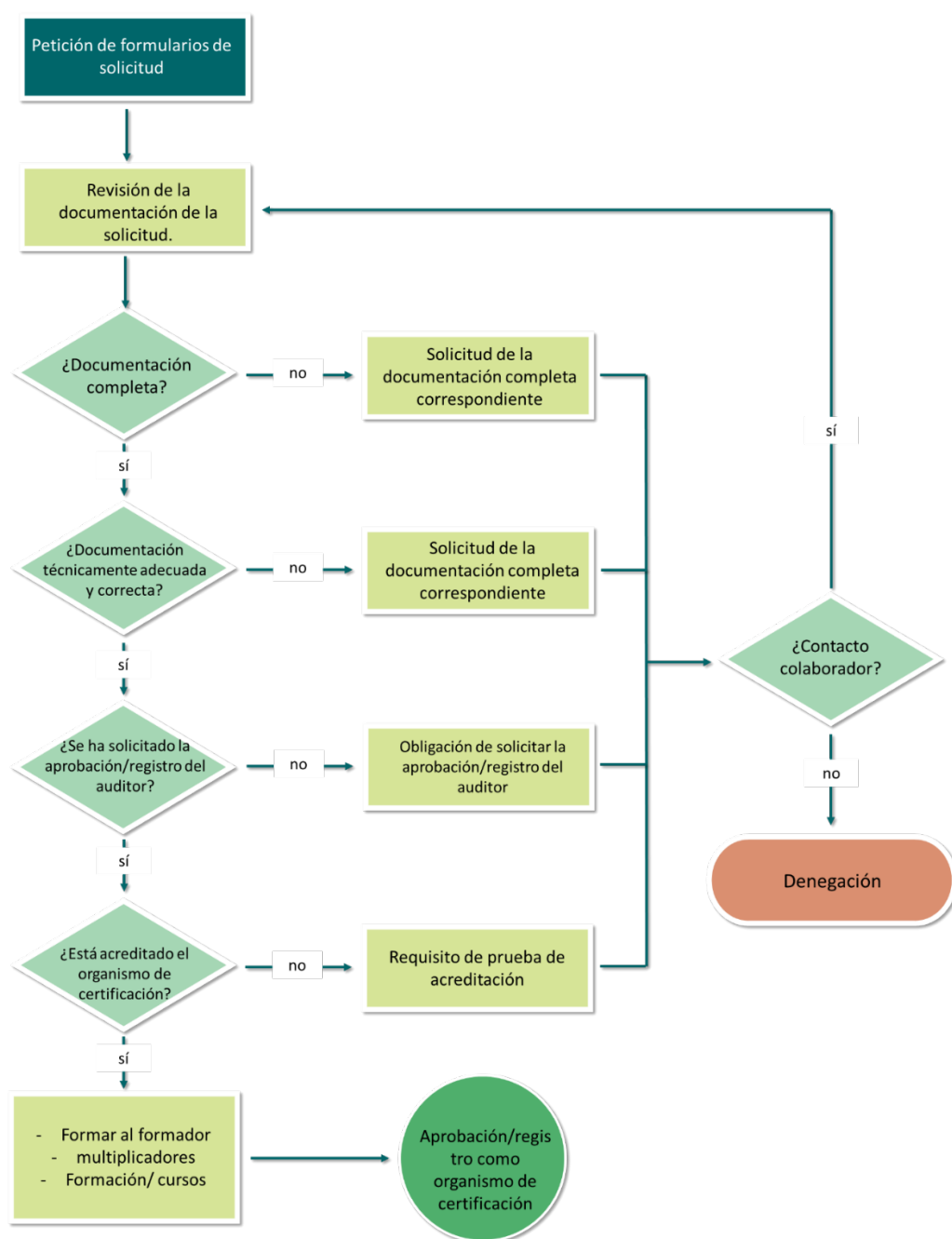
- d) por la calidad de la documentación y
- e) para la cadena de custodia, en particular para el seguimiento y la certificación de las empresas implicadas.
- f) para la evaluación del riesgo de producción insostenible de biomasa forestal

Todos los requisitos anteriores se formulan detalladamente en los documentos pertinentes del esquema (principios del esquema y documentos de orientación técnica).

El operador del esquema ha establecido procesos que sirven para promover la transparencia del esquema y garantizar así su cumplimiento. Los dos diagramas siguientes muestran ejemplos de los procesos implicados en las medidas preventivas que deben adoptarse cuando un posible participante en el esquema o un posible organismo de certificación se afilia al esquema (por ejemplo, para evitar cualquier "salto de esquema").



**Figura 4:** Medidas preventivas cuando un participante potencial se inscribe en el esquema



**Figura 5:** Medidas preventivas cuando un organismo de certificación potencial se afilia al esquema

## 4 Esquema de gestión de quejas

Una "queja" es una declaración de una parte interesada que expresa su insatisfacción y está vinculada a una reclamación contra las actividades del operador del esquema. Una queja no justifica una reclamación legal contra el operador del esquema.



Las reclamaciones de cualquier tipo pueden ser un *indicio de presuntas infracciones o deficiencias* en los participantes en el esquema, los organismos de certificación y el propio esquema voluntario, y pueden desencadenar inspecciones adicionales. Para ello, el operador del esquema ha creado un esquema de gestión de reclamaciones.

El personal asignado por la dirección del SURE para tramitar la queja no debe tener ningún conflicto de intereses relacionado con dicha queja y no debe participar en la tramitación de ésta si existe un conflicto con el denunciante respectivo (por ejemplo, si la denuncia se dirige contra las actividades de un miembro del personal del SURE).

Las quejas, reclamaciones y recursos se consideran inadmisibles si cumplen alguno de los siguientes criterios:

- ✓ No se cumplen los requisitos relacionados con la forma y el contenido (véase la sección 2). Esto incluye las quejas y recursos que no estén suficientemente respaldados por pruebas objetivas y suficientes necesarias para hacerse una idea clara y comprender la situación en cuestión. Las quejas y recursos basados en rumores no se consideran pruebas suficientes.
- ✓ La queja o reclamación pretende modificar el esquema reconocido SURE-EU.
- ✓ La reclamación o recurso pretende modificar las sanciones impuestas por SURE por infracciones o incumplimientos de los requisitos de SURE.
- ✓ El motivo de la reclamación no se refiere explícitamente a SURE ni a las actividades realizadas en el marco de SURE.

Cualquier denuncia que cumpla los requisitos de forma y contenido es aceptada, analizada y objeto de seguimiento. Los posibles denunciantes podrían ser, por ejemplo

- ✓ participantes en el esquema u organismos de certificación
- ✓ oficinas competentes de la Comisión Europea
- ✓ autoridades y oficinas nacionales competentes
- ✓ organizaciones no gubernamentales (ONG)

El operador del esquema documenta cuidadosamente cada uno de los pasos del proceso de reclamación.

El proceso de queja garantiza la confidencialidad y la protección de las personas que denuncian infracciones o registran denuncias. De conformidad con la Directiva revisada (UE) 2019/1937, la identidad de la persona denunciante no se revela a nadie más allá de los miembros del personal autorizados competentes para recibir o hacer un seguimiento de las quejas, sin el consentimiento explícito de dicha persona. Esto se aplicará también a cualquier otra información de la que pueda deducirse directa o indirectamente la identidad del

denunciante (capítulo 5, artículo 16, apartado 1). No obstante lo dispuesto en el apartado 1, la identidad del denunciante y cualquier otra información a que se refiere el apartado 1 sólo podrán revelarse cuando sea una obligación necesaria y proporcionada impuesta por el Derecho nacional o de la Unión en el contexto de investigaciones de las autoridades nacionales o de procedimientos judiciales, incluso con vistas a salvaguardar los derechos de defensa de la persona afectada.

La persona (denunciante) que inicia la queja, así como cualquier otra parte implicada (por ejemplo, las autoridades competentes o la Comisión Europea) son informadas de los resultados de las investigaciones.

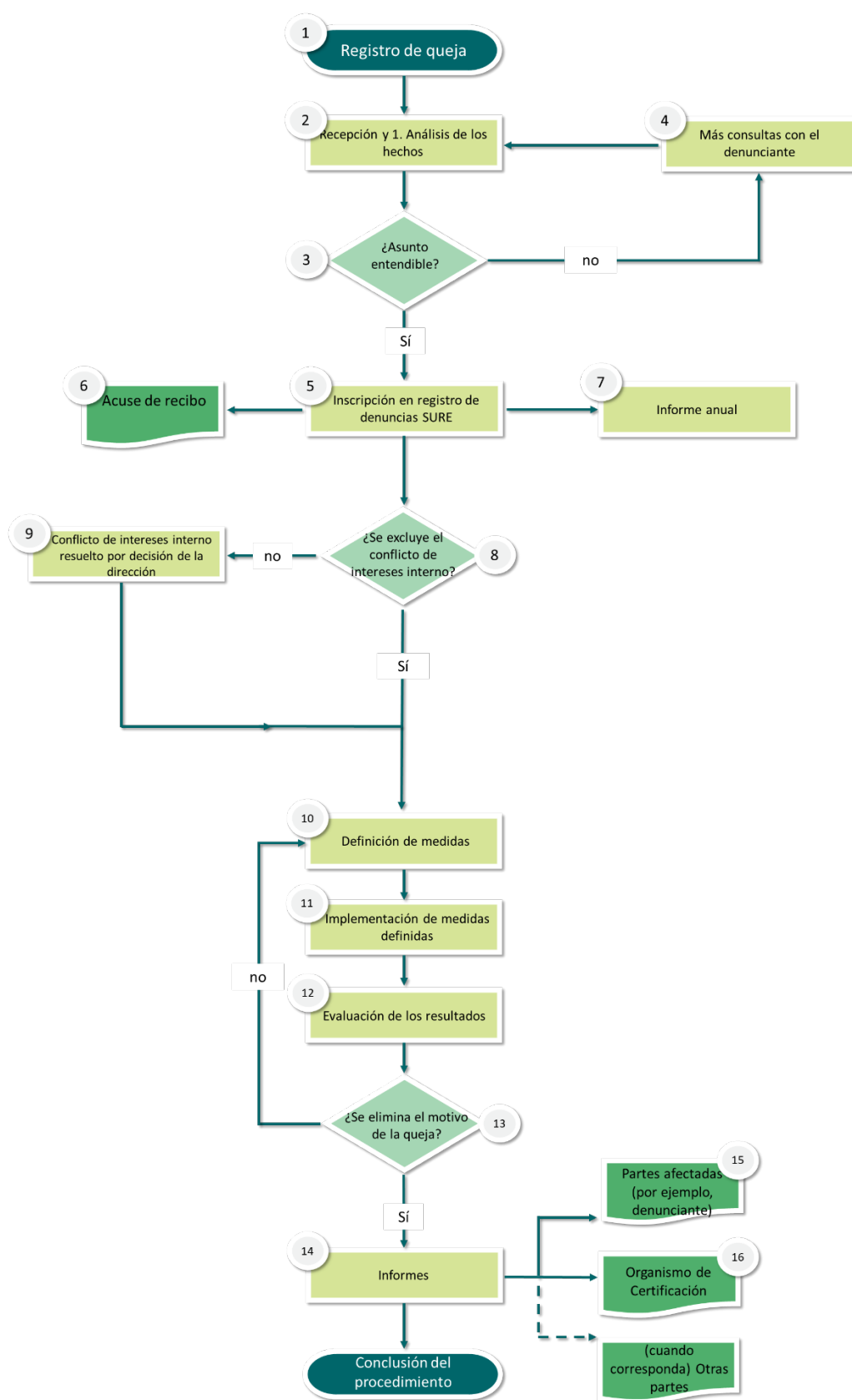
A petición de la Comisión Europea o de un Estado miembro, SURE facilitará todos los documentos relacionados con la queja y su tramitación.

Cuando se detectan infracciones graves del esquema como resultado de un procedimiento de queja, se les da el mismo seguimiento que a las auditorías del esquema SURE en el marco del esquema de gestión de quejas (véase la sección 5).

La documentación sistemática y la gestión de las quejas contribuyen a la integridad y calidad sólidas del esquema SURE-EU. SURE lleva un registro de todas las reclamaciones y, por motivos de transparencia, debe presentar a la Comisión un resumen de las mismas a través del proceso de elaboración de informes anuales.

Si una queja representa una crisis potencial para SURE, el operador del esquema activa el esquema de gestión de crisis paralelamente al proceso de queja.

Las normas de gestión de la integridad y la gestión de quejas forman parte de la formación interna periódica del personal autorizado de SURE y de todos los empleados de SURE.



**Figura 6:** Diagrama del proceso de queja

El flujo de trabajo que se muestra en el diagrama anterior tiene el siguiente aspecto detallado:

①

El denunciante dispone de todos los canales de comunicación para presentar su queja al operador del esquema: correo electrónico, fax, carta por correo postal (para más detalles, véase la sección 2, Gestión de la integridad del esquema).

②

El operador del esquema decide si el informe se ajusta a la definición de queja y si se dispone de información verificable. En caso afirmativo, documenta la *recepción de la denuncia* y genera un informe de situación en el que se introducen cronológicamente todas las demás medidas e incidencias relacionadas con la denuncia y se vinculan a la información pertinente y a los documentos adjuntos.

En el marco de un *análisis inicial de la queja*, se determina y documenta sistemáticamente lo siguiente:

- ✓ el denunciante (incluidos los datos de contacto) y teniendo en cuenta la Directiva revisada (UE) 2019/1937)
- ✓ el motivo de la queja (información sobre las empresas implicadas, tipos y cantidades de combustibles de biomasa/biomasa o electricidad/calor, periodos de tiempo y otros detalles)
- ✓ las posibles causas de la queja (siempre que puedan determinarse con certeza en ese momento)
- ✓ magnitud potencial de la queja con respecto a la integridad del esquema SURE

③

La queja es comprensible y admisible según las directrices SURE para las denuncias.

④

Si la *queja no es suficientemente clara*, se contacta con el denunciante que la inició y se intenta obtener la información que falta desde la perspectiva del denunciante.

⑤

SURE mantiene un registro de las quejas recibidas y las medidas adoptadas, lo que garantiza un proceso transparente para reducir los conflictos de intereses y la posibilidad de control.

⑥

Si la *queja es suficientemente sustantiva y convincente*, el denunciante recibe una carta/correo electrónico en el plazo de cinco días laborables confirmando la recepción

de la queja con la garantía de que se seguirá investigando y de que se le facilitará información sobre su evolución.

⑦

Por razones de transparencia, SURE debe facilitar a la Comisión un resumen de las denuncias registradas a través del proceso de información anual.

⑧

Se investigan los posibles conflictos de intereses.

⑨

Si se detectan conflictos de intereses internos, se resuelven por decisión de la dirección (por ejemplo, si la queja se dirige contra un empleado de SURE, éste queda eximido de tramitar la denuncia por la dirección).

⑩

El operador del esquema determina *medidas* para eliminar permanentemente el motivo de la reclamación y sus causas.

⑪

El motivo de la queja debe ser explicado y eliminado por la persona interesada (por ejemplo, el participante en el esquema o el organismo de certificación).

⑫

El operador del esquema revisa las *quejas de* la persona que presentó la queja o comprueba directamente la aplicación y eficacia de las medidas especificadas por la persona o identificadas por el operador del esquema.

⑬

Si la evaluación de la eficacia de las medidas (por ejemplo, el resultado de otra auditoría) no es satisfactoria, se inicia un nuevo ciclo de medidas (véase ⑩) de acuerdo con el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) hasta que se resuelva la reclamación o se le dé curso del mismo modo que a los procedimientos sancionadores SURE-EU

⑭

Antes de concluir el procedimiento de denuncia, *se elabora un informe resumido*.

⑮

Las partes implicadas (el denunciante y la parte contra la que se dirige la denuncia) son informadas de los resultados de las investigaciones en los 5 días laborables siguientes a la conclusión del procedimiento de denuncia.

16

Si la queja se refiere a un participante en el esquema, se informa al organismo de certificación responsable de los resultados de las investigaciones para que pueda analizar los hechos relevantes para la reclamación (por ejemplo, las medidas aplicadas) en una auditoría periódica o especial encargada a petición de SURE.

## 5 Esquema de gestión de sanciones

Un esquema voluntario para la biomasa producida de forma sostenible debe disponer de medidas que se pongan en marcha en caso de que un organismo de certificación determine que un agente económico que participa en el esquema voluntario no cumple o ha dejado de cumplir los requisitos establecidos en las directivas o reglamentos pertinentes o los requisitos adicionales del esquema voluntario.

Los incumplimientos en la forma en que un participante en el esquema SURE EU utiliza el esquema pueden detectarse de diferentes maneras, en particular mediante

- ✓ una auditoría realizada por el organismo de certificación neutral responsable o
- ✓ una auditoría no programada realizada por un auditor contratado por el operador del esquema.

El objetivo último del esquema de gestión de sanciones SURE es contrarrestar eficazmente las infracciones del esquema (a excepción de las auditorías iniciales). La escalada de medidas sancionadoras incluye requerimientos indicativos (advertencias), advertencias oficiales (reprimendas), posiblemente junto con una sanción contractual, y la rescisión extraordinaria e inmediata del contrato del esquema SURE. Esto se describe con más detalle en la sección 7.

En los casos de no conformidad (< 75% y/o evaluación(es) KO), que se detectan durante las auditorías mencionadas (salvo las auditorías iniciales) y no garantizan la integridad del esquema, un comité consultivo independiente decide sobre las posibles sanciones. Los miembros de este Comité Sancionador son nombrados por la junta general del operador del esquema y también pueden ser destituidos por esta junta. El funcionamiento del Comité de Sancionador, es decir, sus responsabilidades y funciones, se establece en un reglamento interno y se aplica mediante un acuerdo marco con los miembros designados.

Los miembros deben tener conocimientos técnicos y profesionales y muchos años de experiencia en agricultura y silvicultura y en el ámbito de los residuos y restos, así como en los mercados de la producción de electricidad y calor a partir de biomasa sólida y biogás, pero no pueden estar sujetos a posibles conflictos de intereses derivados de actividades profesionales pasadas o presentes. El presidente del Comité Sancionador debe ser un abogado



con la cualificación necesaria para ejercer el cargo de juez. Esta combinación garantiza que las infracciones del esquema SURE-EU se tramiten de conformidad con los requisitos técnicos y jurídicos, sin riesgo de conflictos de intereses.

Todos los casos de sanción introducidos en el esquema de gestión de sanciones se registran/gestionan en la base de datos SURE.

## 6 Procedimiento de recurso

Esta sección tiene por objeto esbozar un procedimiento transparente para recibir, evaluar y decidir sobre los recursos interpuestos contra las decisiones adoptadas por SUSTAINABLE RESOURCES Verification Scheme GmbH (en lo sucesivo, SURE). Esto no incluye las decisiones de acreditación adoptadas por los organismos nacionales de acreditación superiores o las autoridades nacionales competentes.

En esta sección se detalla el procedimiento que deben seguir SURE y el recurrente en caso de recurso contra SURE. Solo pueden presentar recursos en virtud de este procedimiento las personas jurídicas que se hayan visto afectadas por la decisión negativa.

Todos los aspectos de este procedimiento se consideran estándar a menos que se indique lo contrario.

Este procedimiento sólo se sigue para tramitar los recursos de los participantes en el SURE. No sustituye a otros requisitos establecidos para tramitar los recursos de los organismos de certificación acreditados por SURE (o que hayan solicitado la acreditación) o de los participantes en el esquema.

Nota: Si el recurso se dirige contra las actividades o la decisión de un organismo de certificación, primero deberán haberse seguido todos los procedimientos de reclamación y recurso de dicho organismo de certificación. Sólo cuando se hayan completado estos procedimientos con una decisión por escrito se podrá contactar con SURE.

### 6.1 Información general

Un "recurso" es una solicitud de una parte sujeta a una decisión para que se revise una decisión negativa emitida por SURE en relación con el esquema voluntario SURE-EU.

Los conflictos deben resolverse principalmente mediante conversaciones y negociaciones o mediación. Los procedimientos formales, incluidos los comités, sólo deben utilizarse como último recurso.

Los litigios deben tratarse siempre al nivel más bajo posible y se anima encarecidamente a los implicados a seguir este principio.

NOTA: Los litigios que no se traten primero en el nivel más bajo se remitirán a la entidad correcta, lo que puede afectar el tiempo que lleva resolver el litigio.

Todas las partes implicadas en el proceso deben abstenerse de hacer comentarios públicos sobre el recurso hasta que se tome una decisión y todas las partes hayan sido informadas al respecto.

Todos los litigios relacionados con el esquema SURE-EU se tratarán mediante un proceso justo y de acuerdo con las siguientes directrices:

- ✓ La persona u organización que sea objeto de un recurso debe recibir información adecuada sobre el procedimiento (incluidos los detalles del recurso).
- ✓ Los responsables de la toma de decisiones deben declarar cualquier interés personal que puedan tener en el procedimiento.
- ✓ El responsable de la toma de decisiones debe ser imparcial y actuar de buena fe. Por eso, los responsables de la toma de decisiones no pueden ser una de las partes implicadas en el recurso, ni tener interés en el resultado.
- ✓ El procedimiento debe desarrollarse con equidad hacia todas las partes implicadas en el recurso.
- ✓ Cada parte en el procedimiento tiene derecho a hacer preguntas y a oponerse a las pruebas aportadas por la otra parte.
- ✓ El responsable de la toma de decisiones debe tener en cuenta las consideraciones pertinentes y las circunstancias atenuantes y descartar las consideraciones irrelevantes.
- ✓ El Director General de la SURE podrá delegar la tarea de tramitar los recursos en empleados de SURE, según proceda.

## 6.2 Términos específicos y definiciones

A efectos del procedimiento de recurso, se aplican los términos y definiciones establecidos en la Guía Técnica SURE "Definiciones en el esquema SURE". Se aplica lo siguiente:

<i>Solicitud:</i>	Una solicitud tal y como se define en la sección 6.5 "Inicio de un recurso".
<i>Comité de Recursos:</i>	Comité independiente creado por SURE para resolver un recurso contra una decisión de SURE.

<i>Demandante:</i>	Persona u organización que presenta un recurso.
<i>Decisión vinculante:</i>	La decisión vinculante de la Comité de Recursos.
<i>Disputa:</i>	Término genérico que designa lo siguiente:
<i>Recurso:</i>	Solicitud de una parte afectada por una decisión para que se revise una decisión negativa de SURE en el marco del esquema voluntario SURE-EU.
<i>Queja:</i>	Una "queja" es una declaración de una parte interesada que expresa insatisfacción y está vinculada a una reclamación contra las actividades de SURE. Una queja no justifica una reclamación legal contra SURE.
<i>Partes en el recurso (o queja):</i>	El demandante/reclamante, la persona contra la que se presenta la queja y todas las partes que SURE considere relevantes para el recurso (o queja).
<i>Apelado:</i>	participante en el programa SURE u organismo de certificación reconocido por SURE que es objeto de un recurso.
<i>Parte interesada:</i>	Cualquier individuo o grupo cuyos intereses se vean afectados por el esquema voluntario SURE-EU.
Formas verbales para expresar estipulaciones:	
<i>debe:</i>	indica qué especificaciones deben seguirse absolutamente para garantizar la conformidad con el documento.
<i>debería:</i>	significa que se recomienda una de varias opciones como especialmente adecuada sin mencionar ni excluir otras, o que se prefiere un enfoque concreto pero no es obligatorio.
<i>Puede (en inglés may):</i>	indica <i>un</i> procedimiento admisible dentro del ámbito de aplicación del documento.
<i>puede (en inglés can):</i>	se utiliza en enunciados sobre posibilidades y capacidades, independientemente de que sean materiales, físicas o causales.

## 6.3 Ámbito de aplicación y admisibilidad

Estas normas se aplican a los litigios relacionados con un participante en el esquema SURE y/o un organismo de certificación reconocido por SURE, sujeto a las condiciones establecidas en las mismas.

El Comité de Recursos se encarga de resolver los litigios relativos a un participante en el esquema SURE y/o a un organismo de certificación reconocido por SURE mediante una decisión vinculante.

El Comité de Recursos considerará inadmisibile una solicitud si se cumplen una o varias de las siguientes condiciones:

- a) si el litigio ha sido juzgado ante un tribunal o está pendiente ante un tribunal antes del procedimiento de recurso
- b) si el litigio contra un organismo de certificación reconocido por SURE no se ha remitido al comité pertinente de dicho organismo de certificación antes de presentar la solicitud
- c) si el litigio contra un organismo de certificación reconocido por SURE no ha dado lugar a una decisión por escrito del comité de resolución de litigios de dicho organismo de certificación antes de la presentación de la solicitud
- d) si el motivo del litigio no es el diseño del esquema voluntario SURE-EU o no está relacionado con él
- e) si la solicitud no se ha presentado a SURE en el plazo de 6 semanas a partir de la fecha de la decisión impugnada
- f) si el solicitante no ha abonado la tasa de recurso en la fecha prevista (véanse las explicaciones en la sección 6.6).

## 6.4 Composición del Comité de Recursos

La composición del Comité de Recursos corresponde a la del Comité de Sanciones y figura en la sección 5 del documento SURE "*Scheme principles for integrity management*".

## 6.5 Inicio de un recurso

El recurso se inicia enviando la solicitud a SURE por correo certificado. Es responsabilidad del recurrente asegurarse de que la carta ha sido recibida por SURE. La dirección de SURE está publicada en su sitio web (<https://sure-system.org/en/contact.html>).

La solicitud deberá estar redactada en alemán o inglés y contener, como mínimo, la siguiente información:

- ✓ los nombres y direcciones (incluidas las direcciones de correo electrónico) de las partes en litigio y la firma del representante legal del denunciante o del interesado si el recurso no ha sido presentado por una organización
- ✓ una descripción clara de los hechos y circunstancias del litigio
- ✓ referencia a la decisión escrita del comité de resolución de litigios del organismo de certificación (si procede), adjuntando una copia de la decisión
- ✓ una descripción clara de la reclamación, incluida la solución solicitada
- ✓ detalles de las medidas adoptadas para resolver el problema antes de presentar el recurso
- ✓ la aceptación de los términos y condiciones de este procedimiento

El demandado podrá, a su discreción, retirar el recurso sin coste alguno hasta la primera reunión de la Comisión de Recursos.

La solicitud deberá enviarse con copias de los documentos pertinentes, que se adjuntarán claramente a la solicitud como anexo y numerados.

Si el Comité de Recursos considera que la solicitud está incompleta, concederá al solicitante un plazo para completarla, determinado por el Comité de Recursos. Si el solicitante no completa la solicitud en dicho plazo, el Comité de Recursos declarará la solicitud inadmisibile.

## 6.6 Tasa de recurso

Si la solicitud se considera admisible, el solicitante recibirá una factura con un plazo de pago de 14 días por una tasa de 3.000 EUR (tres mil euros) o la cantidad que determine el Comité de Recursos. Además de esta tasa, el Comité de Recursos podrá exigir al solicitante el pago de una o varias tasas adicionales hasta que concluya el procedimiento de recurso.

Si el solicitante no abona la tasa o la tasa adicional en la fecha prevista, el Comité de Recursos considerará inadmisibile la solicitud.

Dependiendo del resultado del procedimiento de recurso, la tasa y cualquier tasa adicional se compensarán con los costes del Comité de Recursos según la sección 6.8 o serán reembolsados al solicitante por SURE en un plazo de cuatro semanas a partir de la fecha de la decisión vinculante.

## 6.7 Procedimiento

### 1) SURE

- informa a las partes de que se ha recibido la solicitud
- entrega al demandado una copia de la solicitud
- informa a las partes de cuáles son los miembros del Comité de Recursos encargados de tratar el litigio

en un plazo de treinta (30) días a partir de la aceptación por escrito del recurso.

- 2) Se ruega al demandante que confirme por escrito, en un plazo de diez (10) días, que está de acuerdo con la composición de la Comisión de Recursos. En caso contrario, se considerará que acepta la composición de la Comisión de Recursos.
- 3) El demandado debe presentar una respuesta por escrito a la SURE en el plazo de 4 semanas a partir de la fecha de la carta de la SURE (véase el punto 1). El demandado debe enviar paralelamente una copia de su respuesta al demandante.
- 4) Una vez recibida la respuesta del demandado, SURE notifica a las partes la fecha y hora de una audiencia ante el Comité de Recursos. El Comité de Recursos puede invitar a las partes a explicar sus posiciones con más detalle. La audiencia se celebra a puerta cerrada.
- 5) El Comité de Recursos tiene derecho a decidir, por iniciativa propia o a petición de las partes, convocar a testigos o peritos. La Comisión de Recursos informará a las partes si decide convocar a testigos o peritos. Las partes pueden estar presentes durante el interrogatorio de los testigos o peritos por la Comisión de Recursos. Las partes pueden repreguntar a los testigos o peritos. La Comisión de Recursos entrega a las partes una copia del informe de los testigos.
- 6) En caso de litigio, las partes pueden hacerse representar por un representante o un abogado. Las partes informan al Comité de Recursos lo antes posible una vez designado un representante. Para ello, presentan al Comité de Recursos un poder debidamente firmado o la correspondiente confirmación de mandato.



- 7) El Comité de Recursos examina las pruebas que sustentan el recurso e informa de su evaluación y decisión vinculante al Director General de SURE en un plazo razonable tras la constitución del Comité de Recursos.

## 6.8 Decisión vinculante e imputación de costes

El Comité de Recursos resuelve el litigio mediante una decisión vinculante. SURE envía la decisión vinculante a las partes lo antes posible.

La resolución vinculante debe contener, además de la propia resolución, lo siguiente:

- ✓ los nombres y direcciones de los miembros del Comité de Recursos que tramitaron el litigio
- ✓ los nombres y direcciones de las partes
- ✓ la fecha de la decisión vinculante
- ✓ la competencia de la Comisión de Recursos
- ✓ la admisibilidad de la solicitud
- ✓ los motivos de la decisión y
- ✓ una decisión sobre el reembolso de la garantía abonada

Cada parte correrá con sus propias costas del procedimiento de recurso, incluidos los gastos de representación y/u otro tipo de asesoramiento en relación con el litigio.

La parte perdedora paga las costas del Comité de Recursos en el procedimiento contencioso. Si se desestima parcialmente el recurso de cada una de las partes, el Comité de Recursos puede dividir a prorrata, a su discreción, la totalidad o parte de los costes del litigio.

Los costes del Comité de Recursos en el litigio incluyen los honorarios y gastos de los miembros del Comité de Recursos, del Presidente (adjunto) y los costes de sus reuniones. La parte que corra con la totalidad o parte de los gastos del Comité de Recursos en el procedimiento contencioso abonará dichos gastos íntegramente a SURE en un plazo de 30 días a partir de la recepción de la factura, compensándolos con la tasa y cualquier tasa adicional abonada.

## 6.9 Otros datos

Todos los documentos e información relacionados con el litigio, incluidos los de una audiencia, deben estar en inglés o alemán, a menos que el Comité de Recursos decida otra cosa.

Los miembros de la Comisión de Recursos están obligados a mantener la confidencialidad y no pueden revelar a terceros ninguna información relacionada con el litigio.

SURE podrá facilitar a la Comisión Europea o a las autoridades nacionales competentes una versión anónima de la decisión vinculante, que podrá hacerse pública.

En la medida en que lo permita la legislación alemana, ni SURE, ni sus empleados y directivos, ni el Comité de Recursos y sus miembros, ni los terceros, agentes y personas designadas por ellos, serán responsables ante las partes o terceros de las reclamaciones, pérdidas, costes o daños de cualquier tipo, ya sean directos o indirectos, derivados de cualquier procedimiento de recurso en virtud de las normas establecidas en el presente documento.

El Comité de Recursos decidirá sobre los hechos o decisiones no contemplados en estas normas, teniendo en cuenta los principios de equidad y razonabilidad.

## 7 Esquema de gestión de crisis

Para el operador del esquema, las crisis representan incidentes que

- ✓ (puede) dañar la imagen/reputación de la empresa
- ✓ (puede) afectar a la confianza del público en el esquema voluntario o en el operador del esquema
- ✓ (puede) causar daños económicos.

Para poder hacer frente con seguridad a las situaciones de crisis, el operador del esquema ha establecido un esquema de gestión de crisis. La gestión de crisis está estrechamente vinculada al análisis de riesgos descrito anteriormente, pero el operador del esquema considera necesario establecer un conjunto de instrumentos separados para las situaciones de crisis.

El esquema de gestión de crisis es una herramienta de gestión interna de SURE cuya documentación está sujeta a una estricta confidencialidad. Por lo tanto, no forman parte de los principios del esquema SURE.

## 8 Medidas

### 8.1 Medidas para garantizar la integridad del esquema

Los operadores económicos y los organismos de certificación que no cumplan o no estén dispuestos a cumplir los requisitos establecidos en los apartados 1 a 6 del artículo 17 del Reglamento de Ejecución (UE) 2022/996 Supervisión por los Estados miembros y la Comisión deben ser excluidos de la participación en las auditorías en el marco de SURE y de la realización de las mismas.

#### 8.1.1 Transparencia en la presentación del esquema

SURE informa ampliamente al público interesado (usuarios potenciales del esquema, medios de comunicación, asociaciones y grupos de interés especiales) sobre el contenido y los requisitos del esquema voluntario. Todos los documentos aprobados necesarios para la aplicación y el seguimiento del esquema están disponibles en [www.sure-system.org](http://www.sure-system.org). Además, SURE proporciona herramientas y material informativo a los participantes en el esquema y a los organismos de certificación que trabajan para ellos. Las partes interesadas y las autoridades tienen así la oportunidad de consultar estos documentos en cualquier momento y mantenerse al día sobre la situación actual del esquema recibiendo un boletín gratuito.

### 8.1.2 Transparencia de la afiliación

SURE celebra *contratos* por escrito tanto con los participantes en el esquema (operadores económicos) como con los organismos de certificación que operan en el esquema SURE-EU, en los que se definen claramente los derechos y obligaciones de las partes respectivas.

Estos contratos garantizan el cumplimiento de los requisitos del esquema voluntario:

- a) son vinculantes en su aplicación
- b) pueden verificarse y son transparentes
- c) puede, en caso necesario, hacerse cumplir con medios legales

Los contratos son documentos estándar cuidadosamente estructurados. No se realizan acuerdos individuales relativos a los requisitos del esquema.

### 8.1.3 Transparencia en la gestión del esquema

El operador del esquema utiliza una *base de datos* para gestionar el esquema voluntario que documenta todos los

- ✓ participantes en el esquema, incluidos todos los centros operativos dependientes de cada miembro registrado
- ✓ auditorías realizadas (documentación de certificación) independientemente del resultado
- ✓ todas las medidas de sanción

La dirección del esquema siempre puede facilitar a las partes interesadas información sobre la situación de los participantes, las auditorías y las sanciones.

### 8.1.4 Transparencia en la certificación

Para que todos los agentes económicos puedan tener una *visión* transparente y a prueba de manipulaciones *de todos los certificados de conformidad expedidos en el esquema SURE-EU* - válidos, caducados y suspendidos-, la base de datos SURE pone a disposición del público online estos certificados junto con información detallada sobre la validez y el ámbito de aplicación ([www.sure-system.org](http://www.sure-system.org)).

### 8.1.5 Asegurar la integridad del esquema y evitar el uso indebido y el fraude

SURE dispone de procesos eficaces para reducir los riesgos potenciales de infracción, uso indebido y fraude y combatir eficazmente este tipo de tendencias.

✓ ***Proceso de inscripción de nuevos participantes potenciales***

En el momento de la inscripción, todo participante potencial en un esquema debe comunicar si ya ha participado o sigue participando en otro esquema de certificación y en qué medida. Además, debe indicarse el motivo del cambio de esquema y, en caso de expulsión del esquema debido a infracciones, el operador del esquema tiene derecho a obtener información detallada sobre las infracciones en cuestión del esquema de certificación anterior y del actual. Estos requisitos previos pretenden evitar el "salto de esquema".

✓ ***Seguimiento sistemático de los balances de GEI y del ahorro de GEI declarado en los certificados de sostenibilidad.***

Para el seguimiento sistemático de los balances de GEI y de los ahorros de GEI declarados en las pruebas de sostenibilidad, el operador del esquema prevé una estrecha cooperación con las autoridades nacionales. La cooperación entre las autoridades nacionales y el operador del esquema requiere una legislación nacional para aplicar la RED III, que aún no existía en el momento de redactar la documentación del esquema. La documentación del esquema se adaptará en cuanto existan requisitos nacionales.

✓ ***La marca protegida "SUSTAINABLE RESOURCES Verification Scheme".***

"SUSTAINABLE RESOURCES Verification Scheme" tiene una marca de servicio del mismo nombre registrada en la Oficina Europea de Marcas. Pueden utilizarla exclusivamente los participantes en el esquema y los organismos de certificación reconocidos. Este derecho de marca da lugar a amplias opciones para emprender acciones contra el uso indebido o fraudulento de la marca "SUSTAINABLE RESOURCES Verification Scheme" sin que sea necesaria ninguna otra prueba de comportamiento no conforme con el esquema.

## 8.2 Medidas para garantizar el cumplimiento del esquema

El operador del esquema proporciona opcionalmente documentos *específicos* para determinados Estados miembros de la UE y terceros países, en los que se documenta la información sobre las condiciones regionales y específicas del país (por ejemplo, evaluaciones de riesgo, zonas protegidas, etc.).

Para importar *residuos o restos o combustibles de biomasa*, SURE se reserva expresamente el derecho de reconocer explícitamente otros esquemas individuales (voluntarios), siempre que cumplan como mínimo requisitos equivalentes a los establecidos por el operador del esquema. Si un operador económico desea "importar" *biomasa o combustibles de biomasa* de otros esquemas (voluntarios) para su posterior transformación o eliminación en el marco del esquema SURE, deberá garantizar que se dispone de la misma información sobre las características de sostenibilidad y la prueba de estas características para estos envíos de biomasa o combustibles de biomasa que para los envíos en el marco del esquema SURE-EU.

Cuando los operadores *económicos se registran* para utilizar el esquema SURE-EU, se les solicita información específica. El operador del esquema comprueba los datos presentados por el operador económico para asegurarse de que son exactos y completos y comprueba la existencia de certificaciones anteriores o simultáneas en otros esquemas de certificación y cualquier incumplimiento de los requisitos. SURE sólo celebra un contrato de esquema con el operador económico si la información facilitada es completa y veraz.

Dependiendo del tipo de biomasa (*biomasa agrícola, biomasa forestal, residuos y restos*), los agentes económicos deben cumplir *requisitos específicos en relación* con los requisitos de RED III y los del operador del esquema. Se explican con más detalle en los documentos pertinentes del operador del esquema.

Para cumplir los requisitos establecidos en la Directiva, debe demostrarse que todos los combustibles de biomasa producidos en el marco del esquema SURE-EU tienen un *ahorro de emisiones de GEI* que cumple los requisitos mínimos legales aplicables en comparación con las emisiones de combustibles fósiles comparables, si se van a utilizar en plantas de biomasa para generar electricidad o calor que deban demostrar una reducción de GEI. Cada agente económico a lo largo de la cadena de producción y suministro hasta el productor o la planta de conversión (corresponde a la "última interfaz" y generalmente también se denomina así) debe especificar las *emisiones de GEI* de la biomasa que ha suministrado/producido.

Además, cada agente económico debe establecer un *esquema de información y trazabilidad* que controle cada paso de la cadena de producción y suministro para garantizar la prueba continua del origen de la biomasa y asegurar que una unidad de biomasa sostenible no se ha vendido más de una vez ("reclamación múltiple"). Además, el esquema SURE-EU exige un *sistema de balance de masas*.

La *documentación* adecuada es un componente obligatorio de un esquema de gestión certificable.



## 8.3 Medidas para resolver las reclamaciones

Para *eliminar la causa de una queja*, el operador del esquema se pone en contacto en primer lugar con la parte (por ejemplo, participante en el esquema u organismo de certificación) mencionada en la queja y se enfrenta a la parte con la alegación, siempre y cuando no sea el propio SURE. Si el motivo de la queja es una amenaza directa o potencial para el esquema SURE-EU, el operador del esquema está autorizado a realizar *auditorías especiales* (para más información, véase el documento de SURE "Principios del esquema para el proceso de certificación - Requisitos y especificaciones").

Previamente, se invitará a la parte contra la que se ha presentado una queja a que examine el motivo de la queja y *presente una respuesta por escrito en un plazo de 10 días laborables*. Si la parte no se opone a la queja, se le pide directamente que elimine el motivo de la queja y sus causas.

El operador del esquema comprobará la respuesta presentada por el denunciante y la eliminación de la causa de la denuncia. La aplicación y eficacia de las medidas de eliminación especificadas por el interesado u ordenadas por el operador del esquema también podrán verificarse, por ejemplo, mediante una *auditoría especial*. Si se presenta una denuncia contra el propio operador del esquema, se llevará a cabo una auditoría interna de las medidas adoptadas en consecuencia.

Si la aplicación y la eficacia de las medidas resultan insatisfactorias, el operador del esquema espera u ordena medidas adicionales hasta que se haya eliminado definitivamente la causa de la denuncia. En caso de *infracción grave* por parte de un participante en el esquema, se inicia un proceso sancionador.

Una vez que las medidas se han aplicado con éxito, se elabora un *informe de situación* que se envía a la persona informante y, en su caso, a otras partes.

En algunos casos, como los incidentes más complejos, el operador del esquema puede tener que elaborar un *informe provisional*. Deberán elaborarse informes provisionales si transcurren más de 4 semanas entre la confirmación de la recepción y la resolución del incidente (véase el apartado 4, ⑭).

Si *se detectan no conformidades importantes*, se requiere al organismo de certificación:

- ✓ informar al operador del esquema en un plazo de 24 horas (es decir, enviar el informe de auditoría en formato electrónico)
- ✓ acordar medidas correctoras con el participante en el esquema y
- ✓ definir un periodo de tiempo o un plazo adecuados para que el participante en el esquema verifique la aplicación de las medidas correctoras, generalmente

mediante otra inspección in situ (auditoría de seguimiento en los 3 meses siguientes a la anterior)

Durante este periodo no podrá expedirse una confirmación de conformidad SURE (certificado). Un certificado de conformidad SURE existente deja de ser válido y debe suspenderse inmediatamente o incluso retirarse.

El participante en el esquema no podrá suministrar productos certificados como sostenibles en el periodo comprendido entre la auditoría fallida y la auditoría de seguimiento.

Si transcurridos tres meses no se ha llevado a cabo ninguna auditoría de seguimiento, será necesario realizar una auditoría completa del esquema para obtener una nueva confirmación SURE de conformidad.

Antes de volver a certificar a un participante en el esquema del que se haya demostrado previamente que ha infringido gravemente los requisitos de la certificación de sostenibilidad/un aspecto de los criterios de sostenibilidad obligatorios (por ejemplo, información relevante sobre la certificación por varios esquemas de certificación (voluntarios); sobre los datos de balance de masa; sobre los resultados de la auditoría), el organismo de certificación debe informar a SURE.

## 8.4 Medidas para sancionar y remediar las infracciones graves por los participantes en el esquema

El operador del esquema comunica las sanciones únicamente al participante en el esquemavinculado contractualmente.

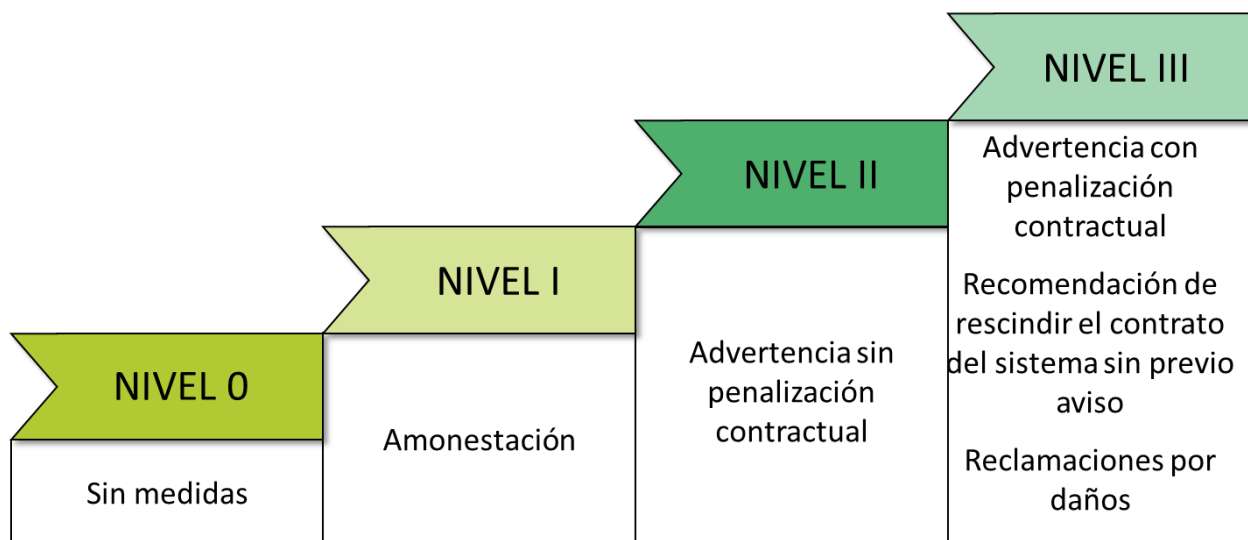
La base de las sanciones son todas las pruebas disponibles, en particular las conclusiones sobre la infracción que figuran en el informe de auditoría. El participante en el esquema tiene la oportunidad de *responder por* adelantado en un plazo razonable.

El participante en el esquema es responsable ante el operador del esquema de subsanar inmediatamente el problema detectado. No obstante, el participante en el esquema es libre de recurrir contra el cetro de operaciones responsable de las sanciones impuestas.

Como medida inmediata, el organismo de certificación responsable realiza poco después una *auditoría de seguimiento*.

*Las sanciones del esquema interno no sustituyen en modo alguno la función reguladora de la autoridad competente.* Queda a discreción de esta autoridad establecer sus propias medidas reglamentarias para las infracciones detectadas.

El *esquema de sanciones SURE* está estructurado en varios niveles:



**Figura 7:** Los niveles del esquema de sanciones SURE

✓ **Nivel de sanción 0**

El Comité de Sanciones determina que no son necesarias otras medidas contra el participante en el esquema.

✓ **Nivel de sanción I**

El Comité de Sanciones determina que debe emitirse una amonestación al participante en el esquema para que aplique los requisitos de la normativa de sostenibilidad y del esquema SURE-EU con más cuidado en la empresa.

✓ **Sanción de nivel II**

El Comité de Sanciones determina que se comunique una advertencia al participante en el esquema. Si el problema se repite, el resultado suele ser una sanción de nivel III.

✓ **Nivel de sanción III**

El Comité de Sanciones determina que se comunique al participante en el esquema una advertencia con penalización contractual.

En el Nivel III, puede imponerse una multa contractual de hasta 30.000 euros en función de la gravedad de las infracciones y/o de la cuantía de los daños causados por las infracciones y/o teniendo en cuenta las ventajas conseguidas mediante las actividades ilegales y tomando en consideración el tamaño de la operación.

Queda a discreción del Comité de Sanciones independiente fijar la multa individualmente en cada caso.

El participante en el esquema tiene que correr con los gastos de interponer recursos legales para hacer cumplir la sanción contractual.

SURE a su vez es necesario:

- informar al participante en el esquema de la decisión del Comité de Sanciones
- aplicar las sanciones definidas por el Comité de Sanciones al participante en el esquema
- decidir libremente si aumenta la frecuencia de las auditorías, también para los demás centros operativos afiliados al participante en el esquema

SURE también es necesario para *el nivel de sanción III*

- revisar, a su discreción, si procede rescindir prematuramente el contrato
- declarar el cese en caso necesario
- realizar otras gestiones para satisfacer demandas civiles (daños y perjuicios)

Si se rescinde prematuramente un contrato de esquema, el participante en cuestión sólo podrá unirse al esquema SURE-EU transcurridos 6 meses como mínimo y previa nueva revisión de los requisitos previos.

Si, como consecuencia de una sanción, se rescinde un contrato de esquema dentro del plazo de preaviso definido -independientemente de la parte que lo rescinda-, la empresa sólo podrá *reincorporarse al esquema* sin periodo de carencia una vez comprobados los requisitos previos.

Si se retira un certificado debido a una no conformidad crítica en el transcurso de una auditoría y el contrato del esquema se rescinde sin previo aviso en el transcurso del procedimiento de sanción, el participante en el esquema podrá ser excluido de la participación en el esquema durante al menos dos años. A la hora de aceptar nuevos participantes en el esquema, SURE tendrá en cuenta los periodos de suspensión de otros esquemas voluntarios.

Cuando un operador económico al que previamente se le haya detectado un incumplimiento crítico o grave solicite la recertificación, el auditor, a través de su organismo de certificación competente, pondrá este hecho en conocimiento de todos los esquemas voluntarios en los que el operador económico participe o pretenda participar.

## 8.5 Medidas para garantizar la integridad del esquema de los organismos de certificación

Otro papel importante para garantizar la integridad del esquema lo desempeñan los organismos de certificación SURE autorizados y sus auditores. También en el caso de estos organismos, SURE cuenta con procedimientos eficaces para reducir los riesgos potenciales de infracción, uso indebido y fraude del esquema y combatir eficazmente este tipo de tendencias. Los organismos de certificación están obligados a presentar a SURE todos los informes y documentos necesarios para su inspección, previa solicitud.

### ✓ *Control sistemático de todos los procedimientos*

La base de datos SURE-EU se utiliza para ver y analizar todas las certificaciones realizadas. Se crean estadísticas para los siguientes criterios para cada organismo de certificación sobre una base anual y cuando se solicite:

- cumplimiento de los plazos prescritos por el esquema voluntario de notificación y expedición de certificados
- duración de las auditorías "in situ" teniendo en cuenta el ámbito de aplicación respectivo

En caso de valores desviados o llamativos, se contacta directamente con el organismo de certificación en cuestión y se le pide que adopte medidas correctoras. Si las desviaciones continúan, SURE puede excluir del esquema voluntario al organismo de certificación en cuestión. Además, el operador del esquema comprueba periódicamente los informes de auditoría almacenados en la base de datos para garantizar que:

- los informes están completos
- los informes son comprensibles (informativos y fáciles de leer)
- los informes son coherentes (coherencia entre la evaluación y la descripción de los hechos)
- los resultados se presentan de forma plausible

<b>Criterios para la selección aleatoria de organismos de certificación y participantes en el esquema para el control interno de los informes de auditoría</b>
--

- |  |
|--|
| ✓ Aleatorio (todos los participantes en el esquema y el organismo de certificación están sujetos al programa de integridad/supervisión SURE) |
| ✓ Indicios de incumplimiento o fraude  |
| ✓ Tamaño mínimo de la muestra: $\sqrt{n}$ de informes de auditoría almacenados por trimestre   |

Criterios basados en el riesgo para la selección de los participantes en el esquema:	Criterios basados en el riesgo para la selección de organismos de certificación:
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lugar/región</li> <li>✓ Ámbito de aplicación</li> <li>✓ Tipo de biomasa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Número de auditorías realizadas por organismo de certificación</li> <li>✓ Número de auditorías realizadas por auditor</li> <li>✓ Desviaciones significativas de la duración media de las auditorías (25 %)</li> <li>✓ Lugar/región de actividad</li> </ul>

**Tabla 1:** Criterios de selección aleatoria de los organismos de certificación y los participantes en el esquema para el control interno de los informes de auditoría

Si los informes no cumplen los requisitos de SURE, SURE se reserva el derecho de tomar medidas adicionales para garantizar la integridad del esquema. Estas pueden depender de la gravedad de la infracción:

- corrección del informe de auditoría
- formación de seguimiento del organismo de certificación
- requisito de formación de seguimiento del auditor
- realización de auditorías especiales
- obligación de repetir la auditoría
- requisito para retirar el certificado
- etc.

Los informes inaceptables se devuelven al organismo de certificación para que los aclare y, si es necesario, los corrija antes de una fecha determinada.

Los organismos de certificación que no cumplan o no estén dispuestos a cumplir los requisitos establecidos en los apartados 1 a 6 del artículo 17 del AI (Inteligencia Artificial) quedarán excluidos de la participación en el SURE y de la realización de auditorías en el marco del esquema SURE.

#### ✓ **Control sistemático de los organismos de certificación**

Todos los organismos de certificación activos en el esquema SURE-EU están, como mínimo, reconocidos oficialmente o cuentan con una acreditación equivalente. Además de las medidas incluidas en este proceso de reconocimiento y acreditación para la "garantía de calidad", el operador del esquema ha definido otros requisitos para los organismos de certificación. Esto implica, entre otras cosas

- registro y aprobación de temas específicos, así como supervisión del despliegue de inspectores
- la obligación del organismo de certificación de formar periódicamente a los auditores desplegados
- la cualificación de las personas responsables de la aplicación del principio de "formación de formadores" en cada organismo de certificación por parte del operador del esquema
- apoyo opcional a una auditoría y/o evaluación del organismo de certificación por parte de evaluadores propios de SURE o designados por SURE

✓ ***Conocimientos y requisitos de información de los organismos de certificación***

Los organismos de certificación deben informar inmediatamente a SURE si se detecta una violación grave de este requisito o de cualquier otro aspecto de los criterios de sostenibilidad obligatorios en el caso de un operador económico que esté certificado por SURE y desee obtener una nueva certificación. Esto permite al operador económico tomar las medidas necesarias en el esquema de gestión de la integridad.

## 9 Documentos pertinentes

Por lo que respecta a la documentación (documentos del esquema) en el esquema SURE-EU, aquí se hace referencia al documento "Ámbito de aplicación y requisitos básicos del esquema".

SURE se reserva el derecho a crear y publicar principios de esquema complementarios adicionales en caso necesario.

Los reglamentos y disposiciones legales de la UE para la biomasa sostenible y los combustibles de biomasa, incluidas otras referencias pertinentes que representan la base de la documentación de SURE, se publican por separado en el sitio web de SURE en [www.sure-system.org](http://www.sure-system.org). Las referencias a la normativa legal se refieren siempre a la versión vigente.

## Anexo I: Información sobre la revisión

### Información sobre la revisión Versión 3.0

Sección	Cambio	Fecha del cambio
whole document	Version 2.0 updated to 3.0	20.05.2025
whole document	Correction of minor typos	20.05.2025
whole document	Updated reference to Revised Directive (EU) 2018/2001 (RED III)	20.05.2025



**Información sobre la publicación**

SUSTAINABLE RESOURCES Verification Scheme GmbH  
Schwertberger Straße 16  
53177 Bonn  
Alemania

+49 (0) 228 3506 150  
[www.sure-system.org](http://www.sure-system.org)

**Foto de portada**

© EdNurg - AdobeStock