AENOR

Reglamento Particular de la Marca AENOR ⊠ para

cajas fuertes, cajeros automáticos, puertas y cámaras acorazadas, y sistemas de depósito

RP 55.01

Revisión 7

Fecha 2018-01-09

AENOR

Índice

1 Objeto

2 Documentación de referencia

3 Órgano de gestión

4 Definiciones y Clasificación

5 Concesión del Certificado AENOR

6 Mantenimiento del Certificado AENOR

7 Marcado de los productos certificados

8 Laboratorios

Anexo A Impreso de solicitud de concesión del Certificado AENOR

Anexo B Cuestionario de Información General del Fabricante

Anexo C Cuestionario Descriptivo del Producto

Anexo D Requisitos del sistema de la calidad

Anexo E Control de la Producción

1 Objeto

Este Reglamento Particular describe, en cumplimiento del apartado 3.2 del Reglamento General para la Certificación de Productos y Servicios, en adelante el Reglamento General, el sistema particular de certificación cajas fuertes, cajeros automáticos, puertas y cámaras acorazadas; y sistemas de depósito.

El Reglamento General prevalece en todo caso sobre este Reglamento Particular.

La Marca AENOR para cajas fuertes, cajeros automáticos, puertas y cámaras acorazadas, en adelante la Marca, es una marca de conformidad de este producto con la Norma UNE-EN 1143-1.

La Marca AENOR para sistemas de depósito, en adelante la Marca, es una marca de conformidad de este producto con la Norma UNE-EN 1143-2.

Todos los productos (excepto las bases de ATM) deben montar obligatoriamente cerraduras de alta seguridad certificadas por algún Organismo perteneciente al European Fire and Security según la Norma UNE-EN 1300.

2 Documentación de referencia

A continuación se relacionan las referencias y títulos completos de los documentos o normas que se citan en el resto de este Reglamento Particular. En lo sucesivo podrán citarse únicamente por su referencia (siempre sin año):

- Reglamento General para la Certificación de Productos y Servicios. Marca AENOR.

- UNE-EN 1143-1:2012— Unidades de almacenamiento de seguridad. Requisitos, clasificación y métodos de ensayo para resistencia al robo. Parte 1: Cajas fuertes, cajeros automáticos, puertas y cámaras acorazadas.

- UNE-EN 1143-2:2014— Unidades de almacenamiento de seguridad. Requisitos, clasificación y métodos de ensayo para la resistencia al robo. Parte 2: Sistemas de depósito.

- UNE-EN 1300:2014 — Unidades de almacenamiento de seguridad. Clasificación de cerraduras de alta seguridad de acuerdo con su resistencia a la apertura no autorizada.

- UNE-EN 12390-3:2009 – Ensayos de hormigón endurecido. Parte 3: Determinación de la resistencia a compresión de probetas.

- UNE-EN ISO 9001:2008 – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. (ISO 9001:2008)

- UNE-EN ISO 9001:2008/AC:2009 – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. (ISO 9001:2008/Cor 1:2009)

3 Órgano de gestión

La gestión de este sistema particular de certificación se encomienda, en los términos previstos en el Reglamento General para la Certificación de Productos y Servicios, al Comité Técnico de Certificación CTC-055 "Productos de seguridad física y elementos de cierre", en adelante el Comité. Los trabajos del Comité se rigen por el Reglamento General de los Comités Técnicos de Certificación y el Reglamento Particular del propio Comité.

AENOR desempeña las funciones de Secretaría del Comité. Sus datos de contacto son:

Dirección: Génova, 6 – 28004 MADRID – ESPAÑA.
Teléfono: (+34) 914 326 037
Correo electrónico: producto@aenor.es

4 Definiciones y clasificación

4.1 Definiciones

Son de aplicación todas las definiciones que se encuentran incluidas en la Norma UNE-EN 1143-1 y 2.

Además, se define el siguiente concepto:

FAMILIA:

Una familia se define como un conjunto de productos pertenecientes al mismo tipo de productos (caja fuerte autónoma, caja fuerte empotrable, caja fuerte de ATM, puertas acorazadas, cámaras acorazadas, caja fuerte de depósito, caja fuerte nocturna, etc) con:

- mismo grado de resistencia,
- mismas características constructivas en:
  - espesor de paredes y puerta,
  - materiales de fabricación,
- mismo diseño de las paredes y puertas, es decir, disposición y calidad de los elementos integrantes

- una misma concepción de las puertas (conjunto de defensas y mecanismos de bloqueo y cierre),

Dentro de una misma familia de productos se aceptan las siguientes variaciones:

- dimensiones exteriores,
- panel de pared con un espesor superior al panel ensayado y siempre que se mantenga el diseño del mismo.
- marca o modelo de las cerraduras instaladas siempre que se mantenga la clasificación,
- la posición de los orificios de paso de billetes, de paso de cables o de orificios de ventilación en el caso de las cajas para mecanismos bancarios; siempre y cuando se mantengan las dimensiones del orificio.
- la instalación de un sistema de depósito de fondos de igual grado o superior.
- Contenedor de efectivo con puertas situadas en paredes opuestas siempre que se mantengas la misma concepción constructiva de las puertas.

MODIFICACIÓN: Proceso por el que un licenciatario solicita introducir cualquier tipo de modificación en una caja fuerte.

AMPLIACIÓN: Proceso por el que un licenciatario solicita introducir un modelo nuevo dentro de una familia ya certificada.

4.2 Clasificación

Las cajas fuertes se clasifican con una clase de resistencia según la tabla 1 de la Norma UNE-EN 1143-1.

Las cajas fuertes y bases para cajeros automáticos o de ATM se clasifican con una clase de resistencia según la tabla 2 de la Norma UNE-EN 1143-1.

Las puertas y cámaras acorazadas se clasifican con una clase de resistencia según la tabla 3 de la Norma UNE-EN 1143-1.

Los sistemas de depósito se clasifican con una clase de resistencia según las tablas 1, 2, 3, 4 y 5 de la Norma UNE-EN 1143-2.

5 Concesión del certificado AENOR

5.1 Proceso de concesión

El proceso de concesión se ajustará a lo establecido en el capítulo 4 del Reglamento General y en el resto de este capítulo.

5.2 Solicitud

La empresa, o en su caso el representante legal, que desee que le sea concedido el Certificado AENOR de producto dirigirá su solicitud en papel, con membrete propio, y de acuerdo al contenido del modelo de solicitud (anexo A), a la Secretaría del Comité.

Dicha solicitud irá acompañada de la siguiente documentación:

- Cuestionario de información general del fabricante (anexo B)
- Catálogos, folletos, etc. del producto o productos para los que se hace la solicitud, en el caso de que existan
- Cuestionario descriptivo del producto (anexo C).

Por otra parte, la empresa se pondrá en contacto con el laboratorio para proporcionarle toda la documentación técnica de cada familia diferente de caja fuerte, cajero automático, puerta o cámara acorazada indicada en el capítulo 5 de la UNE-EN 1143-1 y -2.

En el caso de que se desee solicitar la certificación de modelos similares, para los cuales no sea necesario repetir alguno de los ensayos establecidos en la norma, el fabricante debe aportar la documentación necesaria que justifique la convalidación de dichos ensayos.

En el caso de que se desee solicitar la certificación de un producto que se encuentra en fase de prototipo, es decir, que no se ha iniciado su producción; el fabricante puede solicitar a la Secretaría del Comité que no se realice toma de muestra por parte de los servicios de AENOR y enviar directamente la muestra al laboratorio.

5.3 Visita inicial

Los fabricantes que produzcan de forma no continua deben informar a AENOR de los periodos de producción.

En la visita inicial, los servicios de AENOR realizarán, utilizando los procedimientos definidos por AENOR, los trabajos siguientes:

5.3.1 Auditoría inicial del sistema de gestión de la calidad

- Comprobarán la conformidad del sistema de la calidad, de acuerdo con los requisitos adicionales o excepciones establecidos en el anexo D. Se asegurarán de que el sistema de la calidad del fabricante está implantado desde hace, por lo menos, seis meses.
- Además, los servicios de AENOR comprobarán que el fabricante mantiene todos los controles, procedimientos, etc. necesarios para asegurar que la fabricación

de las cajas fuertes, cajeros automáticos, puertas de, cámaras acorazadas, paneles de cámara acorazada o sistemas de depósito se realiza idénticamente a lo descrito en la documentación técnica anexa al informe de ensayos/evaluación técnica.

5.3.2 Inspección inicial

En el caso de realizarse la auditoría del sistema de gestión de la calidad, la inspección y toma de muestras formarán parte de esta, emitiéndose un único informe. En caso de no realizarse la auditoría de gestión de la calidad, se realizará la inspección y toma de muestras.

En ambos casos, los servicios técnicos de AENOR realizarán las siguientes actividades:

- Comprobación del producto, del control interno del fabricante y de los equipos correspondientes; verificando que el autocontrol del fabricante, definido en el anexo E, funciona al menos con seis meses de antelación a la fecha de solicitud;

- Inspección del producto, comprobando que los materiales empleados y el proceso de fabricación se corresponden totalmente con lo descrito en la documentación técnica anexa al informe de ensayo/evaluación técnica;

- Toma de muestras según se indica en el apartado 5.4 de este documento, levantando el acta correspondiente; cuando corresponda.

- En el caso de que sea necesario realizar una toma de muestra según se recoge en el apartado 5.4; verificación de la realización del ensayo de resistencia a la compresión a 28 días de la mezcla empleada en el relleno del producto muestreado, según la Norma UNE-EN 12390-3:2003, del cual deberá adjuntar copia al informe.

5.4 Toma de muestras

El peticionario deberá tener, para la visita inicial, las existencias necesarias para hacer una toma de muestras, según se indica a continuación.

Los servicios de AENOR precintarán la muestra necesaria de cada familia de cajas fuertes, cajeros automáticos, puertas de cámaras acorazadas, paneles de cámara acorazada, sistemas de depósito, etc. según indicaciones de la Secretaría más los elementos complementarios de los demás modelos de cada familia que sean necesarios, a criterio de la Secretaría del Comité, previa consulta, cuando sea necesario, al laboratorio o al Comité.

Deberá tomarse además otro conjunto de muestras idéntico al anterior para posibles contraensayos, que quedarán precintadas en fábrica hasta que finalice la realización de las pruebas en el laboratorio.

Como regla general se tomarán dos muestras para enviar al laboratorio y una como contramuestra, a no ser que el laboratorio indique lo contrario.

5.5 Actividades a realizar por el laboratorio

A la recepción de las muestras seleccionadas por los servicios de AENOR y enviadas por el peticionario, el laboratorio realizará los ensayos y verificaciones descritos por la Norma UNE-EN 1143-1 y -2 sobre la muestra completa, además de los que se hayan considerado necesarios sobre los elementos complementarios muestreados.

El laboratorio elaborará y remitirá a la Secretaría del Comité un informe por duplicado sobre el resultado de las verificaciones o ensayos. Anexo al informe se adjuntará la documentación técnica proporcionada por el fabricante según se ha descrito anteriormente y la cual habrá sido revisada por el laboratorio, incluyendo un listado de cerraduras autorizadas

5.6 Acuerdos

En caso de concesión del certificado, el licenciatario pasará al procedimiento de seguimiento. En caso de denegación se comunicarán al peticionario las razones y se le dará plazo para presentar una nueva solicitud.

6 Mantenimiento del certificado AENOR

6.1 Periodo de validez y renovación

El periodo de validez del Certificado AENOR de Producto será de 5 años.

Transcurrido este periodo, se procederá de acuerdo con el capítulo 6 del Reglamento General de la Marca.

6.2 Actividades de seguimiento

Las actividades de seguimiento se ajustarán a lo establecido en el capítulo 5 del Reglamento General y en el resto de este capítulo.

El fabricante, durante el periodo de validez del certificado, deberá comunicar cualquier cambio que se produzca en el diseño del producto certificado respecto a las características iniciales del mismo.

Los fabricantes que produzcan de forma no continua deben informar a AENOR de los periodos de producción con la suficiente antelación.

6.3 Visitas de seguimiento

Durante el periodo de validez del Certificado, los servicios de AENOR efectuarán una visita anual, en la que realizarán, utilizando el procedimiento definido por AENOR, los trabajos siguientes:

6.3.1 Auditoría de seguimiento

- Auditoría del sistema de la calidad de la empresa (los requisitos están establecidos en el anexo D), comprobando que se han aplicado las acciones correctivas consecuencia de las auditorías externas e internas.
- Además, los servicios de AENOR comprobarán que el fabricante mantiene todos los controles, procedimientos, etc. necesarios para asegurar que la fabricación de las cajas fuertes, cajeros automáticos, puertas de, cámaras acorazadas, paneles de cámara acorazada o sistemas de depósito se realiza idénticamente a lo descrito en anexa al informe de ensayo/evaluación técnica.

6.3.2 Inspección de seguimiento

En el caso de realizarse la auditoría del sistema de gestión de la calidad, la inspección y toma de muestras formarán parte de esta, emitiéndose un único informe. En caso de no realizarse la auditoría de gestión de la calidad, se realizará la inspección y toma de muestras.

En ambos casos, los servicios técnicos de AENOR realizarán las siguientes actividades:

- Comprobación del producto, del control interno del fabricante y de los equipos correspondientes; verificando que el autocontrol del fabricante, definido en el anexo E, funciona al menos con seis meses de antelación a la fecha de solicitud;
- Inspección del producto, comprobando que los materiales empleados y el proceso de fabricación se corresponden totalmente con lo descrito en la documentación técnica anexa al informe de ensayos/evaluación técnica;
- Comprobación del marcado del producto según el capítulo 7.

- En el caso de que sea necesario realizar una toma de muestra según se recoge en el apartado 6.4; verificación de la realización del ensayo de resistencia a la compresión a 28 días de la mezcla empleada en el relleno del producto muestreado, según la Norma UNE-EN 12390-3:2003, del cual deberá adjuntar copia al informe.

6.4 Toma de muestras

Transcurrido 5 años desde la realización del ensayo inicial, se realizará una toma de muestras según se indica a continuación:

La Secretaría se pondrá en contacto con el fabricante con antelación suficiente para que planifique la existencia de muestras.

Los servicios de AENOR precintarán la muestra necesaria de cada familia de cajas fuertes, cajeros automáticos, puertas de cámara acorazada, , paneles de cámaras acorazadas, sistemas de depósito, etc. más los elementos complementarios de los demás modelos de cada familia que sean necesarios, a criterio de la Secretaría del Comité, previa consulta, cuando sea necesario, el laboratorio.

Deberá tomarse otro conjunto de muestras idéntico al anterior para posibles contraensayos, que quedarán precintadas en fábrica hasta que finalice la realización de las pruebas en el laboratorio.

Como regla general se tomarán dos muestras para enviar al laboratorio y una como contramuestra, a no ser que el laboratorio indique lo contrario.

6.5 Toma de muestras en el mercado

Independientemente de lo anterior, el Comité podrá elaborar un plan de seguimiento en el mercado de los productos certificados, mediante la adquisición de muestras en distribuidores y en el comercio.

6.6 Ensayos

A la recepción de las muestras seleccionadas por los servicios de AENOR y enviadas por el fabricante, el laboratorio realizará los ensayos descritos en la Norma UNE-EN 1143-1 o -2, según corresponda y siguiendo los procedimientos definidos en la misma.

El laboratorio elaborará y remitirá a la Secretaría del Comité un informe por duplicado sobre el resultado de los ensayos.

6.7 Concesión de nuevos certificados para empresas con más productos certificados o ampliación de certificados ya existentes

Si el titular desea introducir un nuevo modelo en una familia de productos ya certificada o certificar una nueva familia, deberá enviar a AENOR la documentación de solicitud que defina el nuevo modelo o familia; así como una muestra al laboratorio en caso de ser necesario.

AENOR remitirá dichos documentos al laboratorio, el cual, tras el estudio de los mismos y basándose en la Norma UNE-EN 1143-1 y -2, informará a AENOR de la necesidad o no de realizar ensayos complementarios en el caso de que se trata de una ampliación de certificado. En el caso de que la solicitud sea para una nueva familia, en general, siempre deberá de realizarse nuevos ensayos.

Si la evaluación técnica del laboratorio es favorable, la Secretaria tramitará directamente las ampliaciones correspondientes sin que sea necesario que se apruebe por el Comité.

6.8 Modificaciones

Si el titular desea introducir alguna modificación en alguno de los modelos, deberá enviar a AENOR la documentación de solicitud que defina el nuevo modelo, así como una muestra del mismo al laboratorio en caso de ser necesario.

AENOR remitirá dichos documentos al laboratorio, el cual, tras el estudio de los mismos y basándose en la Norma UNE-EN 1143-1 y -2, informará a AENOR la necesidad o no de realizar ensayos complementarios.

El Comité valorará la propuesta del laboratorio, pudiendo tomar los siguientes acuerdos:

a) El modelo presentado por el licenciatario es conforme a lo contenido en la documentación técnica al cual pertenece, pero necesita ensayos parciales complementarios. En este caso, el licenciatario deberá cumplimentar un impreso de solicitud (Anexo A) por cada nuevo modelo. Además, deberá mantener los registros, por cada unidad, definidos en el anexo C del presente documento.

b) El modelo presentado es igualmente conforme con la documentación técnica, pero no son necesarias pruebas complementarias. El proceso será idéntico al anterior, con la salvedad de que no será necesaria la realización de ensayos de comprobación, bastando la aprobación del Comité a los cambios propuestos, en función de los informes emitidos por el laboratorio.

c) El modelo presentado por el fabricante debe ser objeto de ensayos completos. En este caso, la petición se tramitará como nueva solicitud de un modelo, tal y como se describe en el apartado 5 del presente documento.

En el caso de que la modificación a introducir sea la modificación de las lista de cerraduras de alta seguridad permitidas, la Secretaria, apoyándose en el laboratorio si fuera necesario, aprobará directamente ésta modificación.

7 Marcado de los productos certificados

Los productos certificados deberán llevar fijados de forma segura una placa de identificación en la cara interior de la puerta, sobre el compartimento de los mecanismos o sobre los elementos prefabricados en el caso de cámaras acorazadas. El fabricante debe solicitar las placas de identificación a la Secretaría del Comité.

El fabricante debe rellenar los campos establecidos en dicha placa y debe ser fijada de forma que sea fácilmente legible.

La caja fuerte debe suministrarse con un precinto en el acceso a los mecanismos que evite la manipulación no deseada de los mismos.

En el caso de que el fabricante realice una reparación de uno de los productos, debe retirar la placa de marcado si sus características constructivas se ven afectadas y por tanto su grado de seguridad.

8 Laboratorios

LGAI Technological Center, S.A.
Campus UAB
Ronda de la Font del Carme, s/n
E - 08193 Bellaterra (Barcelona)

Para los ensayos de clasificación CD, EX y GAS, el fabricante podrá optar por cualquier laboratorio perteneciente al EFSG que tenga dentro del alcance de su acreditación la realización de estos ensayos.

AENOR

Anexo A

Solicitud de concesión del Certificado AENOR para cajas fuertes, cajeros automáticos, puertas y cámaras acorazadas y sistemas de depósito

D.……con DNI……,
en nombre y representación de ……..,
con domicilio social en ……,

E X P O N E

1 Que conoce y se compromete a acatar el Reglamento General para la Certificación de Productos y Servicios, el Reglamento Particular de la Marca AENOR para ……, así como los compromisos que en ellos se indican.

2 Que se compromete a pagar los gastos que le corresponda según viene establecido en el Reglamento Particular.

3 Que se compromete a acatar, sin reserva, los acuerdos de AENOR relativos a la tramitación de esta solicitud y de las verificaciones y controles posteriores que se hagan en consecuencia.

Por todo ello:

S O L I C I T A

Le sea concedido el Certificado AENOR para los productos o servicios indicados en los cuestionarios descriptivo adjunto (Anexo C).

Marca comercial……referencia…….

producidos en la fábrica de ……en …….

Laboratorio elegido: ……..

…… a…… de…… de 20……

FIRMA Y SELLO

AENOR

Anexo B

Cuestionario de Información General del Fabricante

(A rellenar por el fabricante. Un cuestionario por cada fábrica)

1.1 EMPRESA:

1.2 DOMICILIO SOCIAL:

1.3 Teléfono:

1.4 e-mail:

1.5 N.I.F:

1.6 Persona que firmará el contrato con AENOR:

1.7 Cargo (de 1.6):

1.8 D.N.I. (de 1.6):

1.9 Persona de contacto:

2.1 DOMICILIO DE LA FÁBRICA:

2.2 Información sobre accesos a la fábrica (croquis de situación, estación de tren más cercana, aeropuerto, etc)

2.3 Teléfono:

2.4 e-mail:

2.5 Nombres y cargos de los responsables de la fábrica de:

2.5.1 Producción:

2.5.2 Calidad:

2.6 Persona de contacto en fábrica:

3.1 Productos, nombres comerciales y referencias u otras identificaciones de los productos para los que se ha solicitado la concesión del Certificado AENOR.

4.1 Número de personal total de la empresa

- Directivos y técnicos:
- Administrativos:
- Producción:
- Calidad:

4.2 Cualificación del responsable del Departamento de la Calidad:

5.1 Materias primas y/o componentes que se compran:

5.2 Descripción breve de las principales etapas de fabricación y los medios de producción:

5.3 Relación breve de los trabajos subcontratados y nombre de las empresas:

6.1 Documentación de la calidad que poseen:

☐ Especificaciones de producto

☐ Manual de la calidad

☐ Manual de procedimientos de la calidad

☐ Instrucciones técnicas de la calidad

☐ Hojas de protocolo de pruebas, verificaciones y ensayos

☐ Hojas de ruta

☐ Otros (detallar)

6.2 Enumeración de los equipos de control de la calidad:

6.3 Enumeración de los ensayos que se realizan, indicando si son en cadena o en laboratorio, y en qué porcentaje se hacen:

7.1 Relación de las Marcas obtenidas para los modelos solicitados:

7.2 Relación de las entidades que le han asesorado en los últimos tres años.

La veracidad de los datos contenidos en este cuestionario queda bajo la responsabilidad del peticionario.

…… a …… de …… de 20……

FIRMADO:

(Nombre, cargo, firma y sello)

AENOR

Anexo C

Cuestionario Descriptivo del Producto

(Rellenar un formato por familia)

Fabricante:

Identificación de los modelos:

Familia

Modelo	Grado de resistencia	Dimensiones exteriores mm(Alto x Ancho x Fondo)	Volumen interior (l)	Peso (kg)

El fabricante solicita convalidación de ensayos: si ☐ no☐

Tipo de producto:

UNE-EN 1143-1:

- ❑ Caja fuerte autónoma
- ❑ Caja fuerte de atm
- ❑ Base de atm
- ❑ Caja fuerte empotrable
- ❑ Caja fuerte desmontable
- ❑ Puerta de cámara acorazada
- ❑ Panel de cámara acorazada

UNE-EN 1143-2:

- ❑ Caja fuerte de depósito
- ❑ Caja fuerte nocturna

Resistencia a compresión a 28 días del relleno:

Detalles de cualquier material o mecanismos utilizados para generar gas, humos, hollín, etc., en caso de ataque físico o que pudiera producir sustancias nocivas durante el ensayo:

NOTA: Si en el informe de ensayos no se proporciona toda la documentación técnica indicada en el capítulo 5 de la UNE-EN 1143-1 y -2, se deberá proporcionar junto con la solicitud.

…… a …… de …… de 20……

FIRMA Y SELLO

AENOR

Anexo D

Requisitos del sistema de la calidad

D.1 Norma de referencia

En la fabricación de los productos para los que se haya solicitado o se haya concedido un Certificado AENOR, deberá aplicarse un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001, teniendo en cuenta los complementos o excepciones establecidos en este ANEXO D.

D.2 Términos y definiciones

Serán de aplicación los términos y las definiciones descritos en la Norma UNE-EN ISO 9000 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario".

Los términos utilizados para describir la cadena de suministro serán los siguientes:

PROVEEDOR.....ORGANIZACIÓN

(FABRICANTE).....CLIENTE

D.3 Sistema de gestión de la calidad

(Corresponde al capítulo 4 de la Norma UNE-EN ISO 9001)

D.3.1 Requisitos generales

Aplicable en todo su contenido.

Cuando una organización contrate externamente procesos o parte de procesos que afecten a la conformidad del producto con los requisitos establecidos, la organización deberá de asegurarse de ejercer un control sobre dichos procesos.

Tanto los procesos contratados externamente como el control que se ejerza sobre los mismos, deben de estar identificados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

Es conveniente que las organizaciones establezcan modelos de Sistemas de Gestión de la calidad basados en modelos de gestión por procesos.

Es conveniente que las organizaciones enfoquen sus Sistemas de Gestión de la calidad siguiendo los principios establecidos en 0.2 de la Norma UNE-EN ISO 9001.

D.3.2 Requisitos de la documentación

D.3.2.1 Generalidades

Aplicable en todo su contenido.

D.3.2.2 Manual de la Calidad

Aplicable en todo su contenido.

El Manual de la Calidad debe de incluir la estructura organizativa (organigrama o similares) de la organización. En cuanto a la definición de funciones y responsabilidades, deben de figurar como mínimo las del primer nivel de la organización.

D.3.2.3 Control de los documentos

Aplicable en todo su contenido.

El control de los documentos será de aplicación tanto a los documentos internos como a documentos externos aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad (normas, reglamentos, especificaciones de clientes,...).

D.3.2.4 Control de los registros

Aplicable en todo su contenido

D.4 Responsabilidad de la dirección

(Corresponde al capítulo 5 de la Norma UNE-EN ISO 9001)

D.4.1 Compromiso de la dirección

Aplicable en todo su contenido.

D.4.2 Enfoque al cliente

Aplicable en lo relativo a:

- Determinación de los requisitos relacionados con el producto (D.5.2.1)
- Satisfacción del cliente (D.6.2.1)

D.4.3 Política de la calidad

Aplicable en todo su contenido.

Debe de estar definida y han de existir evidencias tanto de su revisión periódica (por ejemplo, en el marco de revisión del Sistema de la Calidad), como de su comunicación y difusión dentro de la organización.

D.4.4 Planificación

D.4.4.1 Objetivos de la calidad

Aplicable en todo su contenido.

Deben existir objetivos medibles, así como evidencias de un seguimiento periódico de la evolución de los mismos. No será aceptable la existencia de objetivos de la calidad relativos al cumplimiento de requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001, (por ejemplo: realizar auditorías internas, evaluar a proveedores,...).

Será recomendable que las organizaciones introduzcan paulatinamente objetivos de mejora aplicables a todos los aspectos de la organización, en especial para aquellos procesos relacionados con la prestación de servicios directamente asociados al suministro de productos.

D.4.4.2 Planificación del Sistema de la Calidad

Aplicable a la planificación de los objetivos de calidad: debe de evidenciarse una planificación documentada (a modo de metas, fases, actuaciones, recursos necesarios, responsables, plazos,...) para la consecución de los objetivos establecidos.

D.4.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

D.4.5.1 Responsabilidad y autoridad

Aplicable en todo su contenido.

Como se ha indicado en D.4.2. de la norma, en el Manual de la Calidad se debe de incluir un organigrama y la definición de responsabilidades hasta el primer nivel de la organización, como mínimo. Para el resto de funciones que afecten al Sistema de la Calidad, las responsabilidades asociadas pueden estar definidas en otros documentos del Sistema (por ejemplo, en perfiles de puesto de trabajo, en procedimientos organizativos,...).

D.4.5.2 Representante de la Dirección

Aplicable en todo su contenido.

La función de representante de la dirección puede ser realizada por el Comité de Calidad (si existe), siempre y cuando esté definida su composición, sus atribuciones y su nivel de autoridad. El representante de la dirección no será necesariamente miembro del equipo directivo.

D.4.5.3 Comunicación interna

Aplicable en lo relativo a la comunicación interna de datos e información relacionada directamente con el producto suministrado.

D.4.6 Revisión por la dirección

D.4.6.1 Generalidades

Aplicable en todo su contenido. La periodicidad mínima de dichas revisiones será anual.

D.4.6.2 Información de entrada para la revisión

Aplicable en todo su contenido.

D.4.6.3 Resultaos de la revisión

Aplicable en todo su contenido.

D.5 Gestión de los recursos

(Corresponde al capítulo 6 de la Norma UNE-EN ISO 9001)

D.5.1 Provisión de recursos

Aplicable de forma general para los procesos de realización del producto.

D.5.2 Recursos humanos

Aplicable en todo su contenido para el personal que realice actividades específicas dentro del Sistema de la Calidad, especialmente en lo relativo a proceso de realización del producto, auditorías internas y actividades de seguimiento y medición.

Recomendable para el resto de personal de la organización.

D.5.3 Infraestructura

La organización debe determinar (al menos al nivel de familias de equipos) la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de producto.

Deben existir registros que demuestren la realización del mantenimiento previsto, al menos de los equipos para los procesos (tanto hardware como software) y en la medida en que afecten a los requisitos de producto, los edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, y los servicios de apoyo tales como transporte o comunicación.

D.5.4 Ambiente de trabajo

Solamente aplicable cuando suponga riesgo claro de incumplimiento de requisitos de producto.

No debe de confundirse con requisitos de un sistema de prevención de riesgos laborales.

D.6 Realización del producto

(Corresponde al capítulo 7 de la Norma UNE-EN ISO 9001)

D.6.1 Planificación de la realización del producto

Solamente será de aplicación cuando se hayan introducido en el alcance de la certificación nuevos productos / familias de productos y/o nuevos procesos de producción, o cuando se hayan realizado o se tenga previsto realizar modificaciones en dichos procesos productivos, así como ampliaciones de centros productivos.

D.6.2 Procesos relacionados con el cliente

D.6.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Aplicable en todo su contenido hasta entrega al cliente.

D.6.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Aplicable en todo su contenido.

D.6.2.3 Comunicación con el cliente

Aplicable en todo su contenido.

D.6.3 Diseño y desarrollo

No aplicable.

D.6.4 Compras

Aplicable en todo su contenido.

D.6.5 Producción y prestación de servicio

D.6.5.1 Control de la producción y prestación del servicio

La organización deberá definir e identificar los parámetros de control críticos de su proceso productivo, así como el sistema de control y seguimiento de los mismos. Asimismo se deberán establecer las acciones a tomar en caso de que dichos parámetros críticos sobrepasen los límites establecidos, y quién tiene la

responsabilidad y autoridad para tomar dichas medidas (en lo relativo tanto al proceso como al producto afectado).

D.6.5.2 Validación de los procesos

No exigible, aunque es recomendable aplicar dicha sistemática a los procesos de producción.

D.6.5.3 Identificación y trazabilidad

Aplicable en todo su contenido.

Los productos suministrados individualmente o los lotes de productos serán completamente identificables y existirá trazabilidad en relación con sus datos de producción. Con esta finalidad, el fabricante establecerá y mantendrá los registros adecuados y marcará los productos.

D.6.5.4 Propiedad del cliente

Aplicable en todo su contenido.

D.6.5.5 Preservación del producto

Aplicable en todo su contenido, incluyendo el transporte del producto hasta el cliente, cuando este sea responsabilidad del fabricante.

D.6.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

Aplicable en todo su contenido.

El fabricante establecerá una lista de todos los equipos que precisen una calibración para asegurar la calidad del producto final. En esta lista es exigible que estén todos los necesarios para realizar los ensayos de control interno.

Para estos equipos, el fabricante dispondrá de un procedimiento operativo de verificación interna o calibración externa con una frecuencia mínima de verificación interna anual. Para la verificación interna dispondrá de equipos patrón con certificado de calibración externa (o de su fabricante si ofrece la suficiente garantía y confianza).

D.7 Medición, análisis y mejora

(Corresponde al capítulo 8 de UNE-EN ISO 9001)

D.7.1 Generalidades

Aplicable en lo relativo a:

- Determinar la conformidad del producto y
- Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la calidad.

Recomendable en lo relativo al apartado:

- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión.

La utilización de técnicas estadísticas como método de medición y análisis será recomendable en lo relativo a las características de los productos.

D.7.2 Seguimiento y medición

D.7.2.1 Satisfacción del cliente

Al menos será exigible que uno de los métodos utilizados por la organización para obtener información sobre la percepción de sus clientes con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos sea la atención de sus quejas y reclamaciones.

A tal efecto, la organización deberá de establecer y documentar en un procedimiento el proceso seguido para atender y gestionar dichas quejas y reclamaciones efectuadas por los clientes respecto a los productos certificados. En dicho procedimiento se deberá, además incluir quién dentro de la organización está designado y tiene autoridad para tomar decisiones respecto a los conflictos planteados. La organización deberá mantener registros de dichas quejas y reclamaciones, así como las acciones a que hayan dado lugar (ver D.7.5.2).

Es recomendable la utilización de otras fuentes de información complementarias relativas al conocimiento del grado de satisfacción de los clientes, tales como:

- Cuestionarios y encuestas,
- Informes de organizaciones de consumidores.
- Estudios sectoriales comparativos.
- Comunicación directa con los clientes (entrevistas)...

D.7.2.2 Auditoria interna

Aplicable en todo su contenido.

Las auditorías internas se deben programar teniendo en cuenta que al menos anualmente han de ser auditados todos los procesos y actividades básicas del Sistema de gestión de la calidad de la organización relacionadas en este anexo.

No es aceptable considerar las auditorias de clientes o las auditorias de certificación como auditorías internas.

D.7.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Aplicable a los parámetros y variables de control del proceso de realización del producto, establecidos por la organización. (7.5.1 de la Norma ISO 9001 de referencia)

Recomendable su aplicación paulatina a otros parámetros de proceso sobre los cuales se pueda hacer seguimiento y medición, tales como:

- Capacidad del proceso.
- Rendimientos.
- Tiempos de ciclos, y su optimización.

Parámetros de consumo: energético, materiales, desperdicios,...

D.7.2.4 Seguimiento y medición del producto

Aplicable en todo su contenido.

Los ensayos y la frecuencia de los mismos será como mínimo la establecida en el anexo E.

El seguimiento y medición del producto pretende garantizar la calidad y homogeneidad de los productos certificados. A tal fin, deberán estar incluidos en este apartado las actividades de seguimiento y medición que se realicen a:

- Las materias primas constitutivas del producto certificado.
- Los productos durante las fases adecuadas del proceso productivo.
- Los productos finales obtenidos en dichos procesos.

Los resultados de dichas mediciones y ensayos deberán consignarse en los correspondientes registros, que estarán a disposición de los servicios de AENOR y cumplirán lo establecido en D.3.2.4 de este anexo en cuanto al control que se ha de ejercer sobre los mismos.

En todos los casos, la organización permitirá y facilitará el acceso a dichos registros de ensayo a los Servicios de AENOR. En caso de que los registros estuvieran almacenados en soportes informáticos, será necesario comunicar a los Servicios de AENOR el acceso autorizado a los mismos.

D.7.3 Control del producto no conforme

Aplicable en todo su contenido, considerando lo siguiente:

- Se entiende por producto no conforme aquel que estando en posesión de la Marca AENOR de certificación, no cumple con los requisitos técnicos establecidos.

- Cuando se detecta la existencia de alguna partida de producto no conforme, la organización deberá proceder a su destrucción y/o reprocesado; en ningún caso podrá comercializar dicha partida amparada por la Marca AENOR como material conforme.
- Debe de existir un procedimiento documentado donde se establezcan los controles, responsabilidades y autoridad relativas a la gestión y tratamiento de dichos productos no conformes.
- Cuando cualquier producto (en curso o finalizado) es clasificado como no conforme se ha de garantizar su no utilización y entrega; asimismo se identificará inequívocamente y se mantendrán registros de la naturaleza y magnitud de las no conformidades y de las acciones tomadas al respecto.

D.7.4 Análisis de datos

Recomendable en todo su contenido.

D.7.5 Mejora

D.7.5.1 Mejora continúa

Exigible en cuanto al planteamiento de acciones de mejora relativas al producto suministrado. Recomendable su aplicación a otros aspectos y procesos de gestión dentro de la organización (por ejemplo: acciones de mejora en los procesos de comercialización de los productos, en los procesos de gestión de las compras, en los procesos de marketing,..).

Tal y como señala la Norma UNE-EN ISO 9001:2000, el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión del sistema por la dirección son herramientas que la organización debe de tener en cuenta a la hora de plantearse acciones de mejora.

D.7.5.2 Acciones correctivas

Aplicable en todo su contenido.

D.7.5.3 Acciones preventivas

Aplicable en todo su contenido.

AENOR

Anexo E

Control de la producción

Se entiende por Control de Producción el control realizado por el fabricante con el objeto de garantizar el cumplimiento de las especificaciones y requisitos establecidos en este Reglamento.

El Control de Producción se realizará para todos los productos que estén certificados, y comprende:

- El control de las materias primas.
- El control de los productos fabricados.
- El control del producto durante la fabricación

Toda la documentación generada por este Control de Producción formará parte del sistema de calidad implantado en la central de fabricación.

E.1 Medios de control interno

El fabricante deberá realizar en su factoría con medios propios o subcontratados todos los ensayos de control interno sobre las materias primas y los que se prescriben sobre los productos acabados.

En caso de subcontratar alguno de los controles, el fabricante se asegurará de que se realizan con personal cualificado y equipos calibrados.

E.2 Control interno de las materias primas

Cada lote de materia prima utilizado deberá ser objeto de comprobación por parte del fabricante para garantizar que se cumplan las especificaciones indicadas en el cuestionario descriptivo del producto, independientemente de si alguna parte del proceso se subcontrata.

Para aquellos productos provenientes de suministradores con sistema de calidad implantado y certificado por AENOR o por una entidad reconocida, o aporten certificado de análisis de los productos, el fabricante fijará la frecuencia del control al producto suministrado.

E.3 Control interno durante la fabricación

El fabricante debe garantizar que se cumple lo establecido en la documentación técnica de solicitud.

El fabricante debe verificar que la resistencia a la compresión a 28 días de la mezcla empleada en el relleno del producto, según la Norma UNE-EN 12390-3:2003, cumple con los criterios establecidos. Esta verificación debe realizarse al menos una vez al mes por cada grado de resistencia.

Se debe garantizar la trazabilidad de la probeta.

E.4 Control interno de productos acabados

El 100% de las unidades fabricadas se controlará con objeto de comprobar:

a) Peso, dimensiones interiores y exteriores y las tolerancias de fabricación de las dimensiones.
b) Cantidad, disposición y características de las cerraduras, mecanismos de cierre y mecanismos de rebloqueo.
c) Cantidad, tipo y emplazamiento de los pestillos.
d) Emplazamiento y diseño de las áreas específicas dotadas con material de protección especial.
e) Detalles de montaje y/o fijación o anclaje de todos los elementos relevantes para la seguridad física; por ejemplo construcción y posición de juntas y uniones, los medios de unión del marco y/o puerta a las paredes, el sistema de montaje de paneles prefabricados.
f) Marcado, posición y dimensiones de cualquier orificio que pase a través del material de protección.
g) Detalles sobre las características opcionales, por ejemplo cerradura horaria y cerradura de retardo.