AENOR

Reglamento Particular de la Marca AENOR

para blindajes antibala

RP 55.05

Revisión 2

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 para blindajes antibalas.

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

La Marca AENOR, en adelante la Marca, es una marca de conformidad de los siguientes productos con las normas relacionadas:

UNE 108132 Blindajes opacos

UNE-EN 1522 Ventanas, puertas, persianas y celosías

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 108132:2002— Seguridad física. Blindajes opacos. Ensayo y clasificación de la resistencia al ataque por impactos de bala derivados del disparo de armas de fuego (armas cortas, rifles y escopetas).

- UNE-EN 1063:2001 — Vidrio de construcción. Vidrio de seguridad. Ensayo y clasificación de la resistencia al ataque por balas.

- UNE-EN 1522:1999 — Ventanas, puertas, persianas y celosías. Resistencia a la bala. Requisitos y clasificación.

- 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 AEN/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 las norma de referencia.

Además, se define el siguiente concepto:

4.1.1. Familia: una familia se define como un conjunto de productos pertenecientes al mismo tipo de productos con:

- mismo grado de resistencia,
- mismas características constructivas en:
  - espesor de paredes/puerta,
  - materiales de fabricación,
- mismo diseño de las paredes/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,
- marca o modelo de las cerraduras instaladas siempre que se mantenga la clasificación.

4.1.2. Modificación: Proceso por el que un licenciatario solicita introducir cualquier tipo de modificación en el producto.

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

4.2 Clasificación

Los blindajes opacos se clasifican con una clase de resistencia según la tabla 1 y 2 de la Norma UNE 108132.

Las ventanas, puertas, persianas y celosías se clasifican con una clase de resistencia según la tabla 1 y 2 de la Norma UNE-EN 1522.

Cuando se empleen vidrio en alguno de los elementos, se deberá asegurar que se utilicen vidrios con marcado CE según la UNE-EN 1063 y con la clasificación requerida en la tabla 3 de la UNE-EN 1522.

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 exista
- Cuestionario descriptivo del producto (anexo C), junto con la documentación de los productos para los que solicita la certificación.

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

junto con la documentación técnica. En este caso la auditoría inicial según el punto 5.3 no se podrá realizar hasta que se disponga del informe definitivo de ensayos.

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, tres meses.

En caso de que el peticionario de la Marca esté en posesión del Certificado de Registro de Empresa de AENOR no será necesario realizar la auditoría del sistema de gestión de la calidad, siempre que se haya valorado como conforme el último informe de auditoría realizada por los Servicios de AENOR, pero se realizará una inspección y toma de muestras inicial.

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 tres 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 de solicitud;

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

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 productos, 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.

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 en la Norma UNE 108132 ó UNE-EN 1522.

El laboratorio elaborará y remitirá a la Secretaría del Comité un informe sobre el resultado de las ensayos y verificaciones, que incluirá la documentación técnica actualizada sobre el producto.

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 del producto se realiza idénticamente a lo descrito en la documentación técnica de solicitud correspondiente.

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 cumple los requisitos definidos en el anexo E;
- inspección del producto por muestreo, comprobando que los materiales empleados y el proceso de fabricación se corresponden totalmente con lo descrito en la documentación técnica;
- Comprobación del marcado del producto según el capítulo 7.

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:

Los servicios de AENOR precintarán una muestra de cada familia, debiendo tomarse otra muestra idéntica a la anterior para posibles contraensayos, que quedarán precintadas en fábrica hasta que finalice la realización de las pruebas en el laboratorio

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 peticionario, el laboratorio realizará los ensayos y verificaciones descritos en la Norma UNE 108132 ó UNE-EN 1522, según corresponda, sobre la muestra completa.

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

6.7 Ampliación del certificado AENOR de producto

Si el titular desea introducir un nuevo modelo en una familia de productos ya certificada, 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 de aplicación, emitirá una evaluación técnica.

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 de referencia, propondrá por escrito a AENOR la necesidad o no de realizar ensayos complementarios.

7 Marcado de los productos certificados

Los productos certificados deberán llevar fijados de forma segura una etiqueta de identificación las cuales están disponibles en AENOR.

La etiqueta debe fijarse de forma que sea visible cuando el producto no se ha instalado todavía, pero no es necesario que se vea cuando ya esté instalado.

En el caso de los blindajes opacos según la UNE 108132, la etiqueta deberá ir fijada sobre la cara de ataque del producto.

8 Laboratorios

Instituto Tecnológico Textil (AITEX)

Plaza Emilio Sala, 1

03801 Alcoy – España

AENOR

Anexo A

Solicitud de concesión del Certificado AENOR para blindajes antibala

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 Telefax:

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 para blindajes antibala

(Rellenar un formato por familia)

Fabricante:

Identificación de los modelos:

Nombre comercial de la familia	Grado de resistencia

Nombre comercial de los modelos

Tipo de producto:

- ❑ Blindaje opaco
- ❑ Ventana
- ❑ puerta
- ❑ persina
- ❑ celosía

Junto con la solicitud el fabricante debe enviar la documentación técnica, la cual debe incluir planos, especificaciones de los materiales de construcción, etc.

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 auditorias 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 Resultados 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.

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. Se debe garantizar la trazabilidad durante los diferentes procesos productivos.

E.4 Control interno de productos acabados

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

a) Dimensiones interiores y exteriores y las tolerancias de fabricación de las dimensiones.
b) Cantidad, disposición y características de cilindros de cerraduras, manillas y cerraduras.
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.