

**REGLAMENTO PARTICULAR DE LA MARCA AENOR
PARA ESCALERAS PORTÁTILES Y TABURETES DE PELDAÑOS**

RP A09.01

ÍNDICE

1 OBJETO

2 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

3 ÓRGANO DE GESTIÓN

4 CONCESIÓN DEL CERTIFICADO AENOR

5 MANTENIMIENTO DEL CERTIFICADO AENOR

6 MARCADO DE LOS PRODUCTOS CERTIFICADOS

7 RÉGIMEN FINANCIERO

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 SEGÚN LA NORMA UNE-EN
ISO 9001:2008

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 escaleras portátiles y taburetes de peldaños.

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

La Marca AENOR para escaleras portátiles y taburetes de peldaños, en adelante la Marca, es una marca de conformidad de este producto con las normas UNE-EN 131-1 y UNE-EN 131-2 en el caso de las escaleras portátiles, y con la norma UNE-EN 14183 para los taburetes de peldaños.

1 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 131-1 - Escaleras. Terminología, tipo y dimensiones funcionales.
- UNE-EN 131-2 - Escaleras. Requisitos, ensayos, marcado.
- UNE-EN 14183. Taburetes de peldaños.
- UNE-EN ISO 9001 - Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos

Nota - Todas las normas y documentos de referencia indicados en este anexo, se entenderán aplicables en su última edición publicada.

2 ÓRGANO DE GESTIÓN

La gestión de este sistema particular de certificación se encomienda a los Servicios Técnicos de AENOR.

3 CONCESIÓN DEL CERTIFICADO AENOR

3.1 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.

3.2 Solicitud

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

Dicha solicitud irá acompañada de:

- cuestionario de información general del fabricante (anexo B)
- cuestionario descriptivo del producto (anexo C)
- catálogos, folletos, etc. del producto o productos para el que se hace la solicitud.

3.3 Visita inicial

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

- auditoría del sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los requisitos establecidos en el anexo D;
- comprobación del producto y su control;

— toma de muestras según se indica en el apartado 4.4 de este documento.

3.4 Toma de muestras

Para el presente Reglamento se entenderá por:

Modelo base: Aquella escalera o taburete de peldaños de nuevo diseño o modificación importante de una antigua, que para su examen requiere la realización al completo de los ensayos definidos en la norma correspondiente. Cualquier tipo de escalera definida en el capítulo 3 de la Norma UNE-EN 131-1, o de taburete de peldaños en el capítulo 4 de la UNE-EN 14183, con un número determinado de peldaños.

Modelo derivado: Aquella escalera o taburete de peldaños cuyo diseño es una modificación de un modelo base, de manera que dicha modificación puede influir en los resultados de algunos ensayos de la norma correspondiente.

Para verificar el cumplimiento con la norma correspondiente no es necesario realizar al completo todos los ensayos que se aplican al modelo base. Dado un modelo base, cualquier escalera o taburete de peldaños del mismo tipo, según la definición del capítulo 3 de la Norma UNE-EN 131 o del capítulo 4 de la UNE-EN 14183, que tenga un número de peldaños distinto se considera modelo derivado del modelo base.

Modelo extensión: Aquella escalera o taburete de peldaños cuyo diseño es una ligera modificación de un modelo base o derivado, y que para verificar su cumplimiento con la norma no es necesario la realización de ensayos aunque sí verificar su similitud con el correspondiente modelo base o derivado. También se considerará modelo extensión las diferentes denominaciones comerciales para un mismo producto.

Los servicios de AENOR seleccionarán, identificarán y precintarán dos juegos de muestras idénticos que contengan un elemento de cada referencia considerada como modelo base o derivado para los que se presenta la solicitud.

Uno de estos juegos será enviado por el fabricante junto al acta de toma de muestras cumplimentada durante la inspección al laboratorio y el otro permanecerá en las dependencias del fabricante por si fuera necesario realizar contraensayos. El fabricante puede renunciar al juego de contramuestras, debiendo quedar este hecho reflejado en el acta de toma de muestras.

3.5 Ensayos

A la recepción de las muestras seleccionadas por los servicios de AENOR y enviadas por el peticionario, el laboratorio reconocido (véase el capítulo 8) realizará todos los ensayos requeridos en la norma UNE-EN 131 o UNE-EN 14183 a los modelos base correspondientes. Para los modelos derivados se realizarán aquellos ensayos necesarios para comprobar el cumplimiento con la norma de las modificaciones introducidas en el diseño respecto al modelo base.

El laboratorio elaborará y remitirá a AENOR un informe sobre el resultado de los ensayos.

3.6 Valoración

Los servicios de AENOR estudiarán los informes de la visita inicial y de los ensayos e informarán al fabricante del resultado de los mismos.

En caso de concesión, el licenciatarario pasará al procedimiento de seguimiento. En caso contrario, será informado de la necesidad de realizar una visita extraordinaria, para comprobar el correcto cierre de las no conformidades o para tomar muestras y repetir los ensayos con resultados negativos.

4 MANTENIMIENTO DEL CERTIFICADO AENOR

4.1 Período de validez y renovación

El período de validez máximo del Certificado AENOR será de cinco años.

Transcurrido este período se procederá de acuerdo con el capítulo 6 del Reglamento General.

4.2 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.

4.3 Visitas de seguimiento

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

- auditoría del sistema de gestión de la calidad de la empresa de acuerdo con los requisitos establecidos en el anexo D
- comprobación del producto y su control;
- toma de muestras según se indica en el apartado 5.4; levantando la correspondiente acta; y
- comprobación del marcado del producto según el capítulo de la norma correspondiente.

Si los servicios de AENOR observaran alguna anomalía en los ensayos realizados en fábrica, podrán tomar las medidas necesarias para realizar ensayos de comprobación en el laboratorio.

4.4 Toma de muestras

Los servicios de AENOR seleccionarán, identificarán y precintarán dos juegos idénticos de muestras por cada modelo base certificado, escogiendo, entre el modelo base y sus modelos derivados, aquel modelo cuyas características sean más críticas a la hora de realizar los ensayos.

Uno de estos juegos será enviado por el fabricante junto al acta de toma de muestras cumplimentada durante la inspección al laboratorio y el otro permanecerá en las dependencias del fabricante por si fuera necesario realizar contraensayos. El fabricante puede renunciar al juego de contramuestras, debiendo quedar este hecho reflejado en el acta de toma de muestras.

4.5 Toma de muestras en el mercado

Los servicios técnicos de AENOR podrán tomar muestras en el mercado de los productos admitidos a la Marca, mediante la adquisición de muestras en distribuidores y en el comercio.

4.6 Ensayos

A la recepción tanto de las muestras seleccionadas por los servicios de AENOR y enviadas por el fabricante, como las tomadas en el mercado, el laboratorio reconocido realizará todos los ensayos requeridos en la norma correspondiente, UNE-EN 131 o UNE-EN 14183.

El laboratorio elaborará y remitirá a AENOR un informe sobre el resultado de los ensayos.

4.7 Valoración

Los servicios de AENOR estudiarán los informes de la visita y de los ensayos e informarán al fabricante del resultado de los mismos.

En caso de que sea necesario, será informado de la necesidad de realizar una visita extraordinaria, para comprobar el correcto cierre de las no conformidades, o para tomar muestras y repetir los ensayos con resultados negativos.

4.8 Solicitud de nuevos modelos por un licenciatarario de la Marca

En el caso de solicitud del Certificado AENOR de producto para nuevos modelos por parte de un licenciatarario de la Marca, este deberá enviar a AENOR los correspondientes anexos A y C.

Por cada modelo derivado de un modelo base distinto, se realizarán los ensayos de resistencia, flexión y flexión lateral de la escalera, y de carga estática vertical sobre los taburetes. En caso de presentar más de un modelo derivado de un mismo modelo base, se escogerá el modelo cuyas características sean más críticas a la hora de realizar los ensayos.

Por cada modelo base presentado, se realizarán todos los ensayos de la normas correspondiente. En caso de presentar un modelo base y derivados suyos, se tomará para los ensayos el modelo de mayor número de peldaños.

5 MARCADO DE LOS PRODUCTOS CERTIFICADOS

El logotipo de la Marca, con sus dimensiones, está definido en el anexo A del Reglamento General.

Los licenciatararios del derecho de uso de la Marca AENOR no podrán comercializar el producto certificado sin el marcado descrito a continuación.

Las escaleras portátiles y taburetes de peldaños que tengan concedido el Certificado AENOR, deberán ser marcados de forma permanente con:

- El logotipo de la Marca AENOR con un tamaño mínimo de $A = 1,2$ mm, según se indica en el Reglamento General.
- En el caso de las escaleras portátiles, siguiendo la indicaciones del apartado 5 de la UNE-EN 131-2.
- En el caso de las escaleras portátiles, siguiendo la indicaciones del apartado 8 de la UNE-EN 14183.

6 LABORATORIOS

- AMT LABORATORIOS

Av. de la Industria, 51 bis
28760 Tres Cantos
Madrid
Tlf: 91 803 43 92
Fax: 91 804 06 75

- AIDIMA (Asociación de Investigación y Desarrollo en la Industria del Mueble y Afines)

Parque Tecnológico-Calle Benjamín Franklin, 13
Apartado nº50
46980 Paterna
Valencia
Tlf: 96 136 60 70
Fax: 96 136 61 85

ANEXO A

SOLICITUD DE CONCESIÓN DEL CERTIFICADO AENOR PARA ESCALERAS PORTÁTILES

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 escaleras portátiles, 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 descriptivos adjuntos, de marca comercial, referencia, producidos en la fábrica de en

Laboratorio elegido:

..... a de de 20.....

FIRMA Y SELLO

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 Telefax:

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:

1.10 e-mail:

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)

ANEXO C1 - ESCALERAS PORTÁTILES

CUESTIONARIO DESCRIPTIVO DEL PRODUCTO

- Fabricante:
- Domicilio:
- Teléfono:
- Fax:

TIPO DE ESCALERA

- | | | |
|--|--|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Apoyo de peldaños | <input type="checkbox"/> Simple | Peldaños |
| | <input type="checkbox"/> Empalmable con ___ tramos | <input type="checkbox"/> Simples |
| | <input type="checkbox"/> Extensible con ___ tramos | <input type="checkbox"/> Anchos |
|
 | | |
| <input type="checkbox"/> Doble peldaño | <input type="checkbox"/> Dos tramos de ascenso | |
| | <input type="checkbox"/> Un tramo de ascenso | |
| | <input type="checkbox"/> Con plataforma | |
|
 | | |
| <input type="checkbox"/> Transformable | <input type="checkbox"/> Dos tramos | |
| | <input type="checkbox"/> Tres tramos | |

MARCA:

MODELO:

- Modelo base
- Modelo derivado del modelo base _____

Modelos extensión	Variación respecto al modelo base o derivado

--	--

Observaciones:

Materiales:

Largueros Aluminio Calidad:
 Madera
 Plástico
 Acero

Peldaños Aluminio Calidad:
 Madera
 Plástico
 Acero

Colas Clase D3 s/EN 204
 Clase D4 s/EN 204

Unión de peldaños y largueros:

- Encolado
- Abocardado
- Soldado
- _____

Certificados que avalan la calidad de los materiales:

- Ensayos mecánicos de materiales
- Protección de cuerdas contra rayos UVA
- Cola
- Protecciones y revestimientos
- _____
- _____

Dimensiones

Dimensiones mm/°	Modelos						
L ₁							
L ₂							
L ₃							
L ₄							
L ₅							
L ₆							
L ₇							
b ₁							
b ₂							
c							
d							
w							
e							
a°							
β°							

Planos:

- Largueros con su sección y alojamientos para peldaños, dispositivos de seguridad, dispositivos de enganche, bisagras, dispositivos antideslizantes.
- Diseño de peldaños y sistemas de fijación al larguero.
- Otros: _____

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

.....a ... de de 2...

FIRMADO:

(Nombre, cargo, firma y sello)

--	--

Observaciones: _____

Materiales	Calidad
Plataformas <input type="checkbox"/> Plástico ¹ <input type="checkbox"/> Acero <input type="checkbox"/> Aluminio <input type="checkbox"/> Madera	
Peldaños <input type="checkbox"/> Plástico ¹ <input type="checkbox"/> Acero <input type="checkbox"/> Aluminio <input type="checkbox"/> Madera	
Largueros <input type="checkbox"/> Plástico ¹ <input type="checkbox"/> Acero <input type="checkbox"/> Aluminio <input type="checkbox"/> Madera	

Otros
Rueda o soporte rodante <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Acolchado <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
¹ Se presenta ensayo de resistencia al envejecimiento: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

Dimensiones	Modelos						
h (mm)							
a (mm)							
b1 (mm)							
b2 (mm)							
b3 (mm)							
b5 (mm)							
b6 (mm)							
b7 (mm)							
b8 (mm)							
α (°)							
β (°)							

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

.....a ... de de 2...

FIRMADO:

(Nombre, cargo, firma y sello)

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 la calidad que cumpla con los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2008, teniendo en cuenta los complementos o excepciones establecidos a continuación.

D.2 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Serán de aplicación los términos y definiciones dados en la Norma UNE-EN-ISO 9000:2005 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario".

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

PROVEEDOR.....ORGANIZACIÓN.....CLIENTE

D.3 EXCLUSIONES

Las exclusiones permitidas deberán de quedar convenientemente reflejadas en el Manual de la Calidad de la organización (ver 4.2.2) de la norma.

D.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

D.4.1 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. Se han identificado ocho principios generales de Gestión de la Calidad que pueden ser utilizados por las organizaciones:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Participación del personal.
- Enfoque basado en procesos.
- Enfoque del Sistema hacia la gestión.
- Mejora continua.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

D.4.2 Requisitos de la documentación

D.4.2.1 Generalidades

Aplicable en todo su contenido.

D.4.2.2 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.4.2.3 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.4.2.4 Control de los registros

Aplicable en todo su contenido.

El período mínimo de conservación de los registros de la calidad que demuestren el cumplimiento de los requisitos aplicables a la conformidad del producto suministrado, así como los derivados de las calibraciones y/o verificaciones de los equipos de inspección, medición y ensayo será de cinco años. Para el resto de los registros de la calidad identificados, el período mínimo de conservación será de tres años.

D.5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION**D.5.1 Compromiso de la dirección**

Aplicable en todo su contenido.

D.5.2 Enfoque al cliente

Aplicable en lo relativo a los apartados 7.2.1. de la norma UNE-EN-ISO 9001 y D.8.2.1 de este anexo.

D.5.3 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.5.4 Planificación**D.5.4.1 Objetivos de la calidad**

Aplicable en todo su contenido.

Deben de 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.5.4.2 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.5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación**D.5.5.1 Responsabilidad y autoridad**

Aplicable en todo su contenido.

Como se ha indicado en 4.2.2. 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.5.5.2 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.

D.5.5.3 Comunicación interna

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

D.5.6 Revisión por la dirección

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

D.6 GESTION DE LOS RECURSOS**D.6.1 Provisión de recursos**

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

D.6.2 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 (ver 7 de la norma), auditorías internas (8.2.2.de la norma) y actividades de seguimiento y medición (8.2.3. y 8.2.4 de la norma).

Recomendable para el resto de personal de la organización.

D.6.3 Infraestructura

La organización debe de determinar (al menos a 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 de proceso (subapartado b) y en la medida en que afecten a los requisitos de producto, los equipos e infraestructura indicados en los subapartados a) y c).

En caso de que dichas actividades de mantenimiento se subcontraten externamente, los proveedores correspondientes deberán estar sometidos a los requisitos establecidos en 7.4.1 en lo relativo a su evaluación, selección y re-evaluación.

D.6.4 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.7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

D.7.1 Planificación de la realización del producto

No aplicable.

D.7.2 Procesos relacionados con el cliente

Aplicable en lo relativo a los apartados 7.2.1 y 7.2.2 de la norma UNE-EN-ISO 9001.

D.7.3 Diseño y desarrollo

No aplicable.

D.7.4 Compras

No aplicable.

D.7.5 Producción y prestación de servicio

D.7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio

No aplicable.

D.7.5.2 Validación de los procesos

No aplicable.

D.7.5.3 Identificación y trazabilidad

No aplicable.

D.7.5.4 Propiedad del cliente

Aplicable en todo su contenido.

D.7.5.5 Preservación del producto

Aplicable en todo su contenido, incluyendo el transporte del producto hasta el cliente.

D.7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

Aplicable en todo su contenido.

D.8 MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA

D.8.1 Generalidades

Aplicable en lo relativo a los subapartados:

- a) (determinar la conformidad del producto) y
- b) (asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la calidad).

Recomendable en lo relativo al apartado:

- c) (mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión).

La utilización de técnicas estadísticas como método de medición y análisis será aplicable en lo relativo a las características de los productos; recomendable para otros procesos y actividades del Sistema de Gestión.

D.8.2 Seguimiento y medición

D.8.2.1 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 8.5.2.).

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.8.2.2 Auditoría interna

Aplicable en todo su contenido.

Las auditorías internas se deben de 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.

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

D.8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Aplicable a los parámetros y variables de control del proceso establecidos por la organización (ver 7.5.1 de la norma).

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.8.2.4 Seguimiento y medición del producto

Aplicable en todo su contenido.

El seguimiento y medición del producto pretende garantizar la calidad y homogeneidad de los productos certificados. A tal fin, se establecen a continuación las actividades de seguimiento y medición que se deben realizar a:

- Las materias primas constitutivas del producto certificado.

El fabricante se asegurará que las materias primas que se reciben son conformes y cumplen las especificaciones necesarias para la correcta fabricación del producto final.

- Los productos durante las fases adecuadas del proceso productivo

El fabricante debe demostrar, mediante el procedimiento establecido en su manual de la calidad y los correspondientes registros, que mantiene control de las todas las dimensiones requeridas en las normas de referencia, UNE-EN 131-1 y UNE-EN 14183, durante el proceso de fabricación.

- El producto final.

Por otra parte, el fabricante realizará por cada modelo base certificado y al menos una vez al año los siguientes ensayos:

- ensayos descritos en el capítulo 4 de la norma UNE-EN 131-2, para las escaleras portátiles
- ensayos descritos en el capítulo 6 de la norma UNE-EN 14183, para los taburetes de peldaños

Dichos ensayos deben realizarse en un laboratorio designado por el fabricante, o en sus propias instalaciones si dispone de los medios adecuados.

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 4.2.4 de la norma UNE-EN ISO 9001 en cuanto al control que se ha de ejercer sobre los mismos.

Los resultados de los ensayos previstos han de presentarse a los Servicios de AENOR de la siguiente manera:

- Por período de fabricación, con identificación clara del día, producto ensayado, el ensayo realizado (Norma UNE aplicable) y el resultado del mismo.

En todos los casos, la organización permitirá y facilitará el acceso a dichos registros de ensayo a los Servicios de AENOR

D.8.3 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.8.4 Análisis de datos

Aplicable en lo relativo al apartado b) (análisis de los datos apropiados que proporcionen información... sobre la conformidad con los requisitos del producto).

Recomendable para el resto de los aspectos contemplados (satisfacción de los clientes, características y tendencias de los procesos, relaciones con proveedores).

D.8.5 Mejora

D.8.5.1 Mejora continua

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, el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, 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.8.5.2 Acciones correctivas

Aplicable en todo su contenido.

D.8.5.3 Acciones preventivas

Aplicable en todo su contenido.