

REGLAMENTO PARTICULAR DE LA MARCA AENOR PARA LA INSTALACIÓN DE SISTEMAS DE IMPERMEABILIZACIÓN DE CUBIERTAS (3.^a PARTE)

ANEXO D. REQUISITOS DEL SISTEMA DE LA CALIDAD

D.1. Norma de referencia

En la prestación de los servicios 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 9001:2000, 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 9001:2000 «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 con-

formidad 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 9001:2000. 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.

Como documento adicional a los requeridos en este apartado se añade la declaración de conformidad que la empresa instaladora debe suministrar después de

cada obra ejecutada, tal y como se exige en el capítulo 7 de este Reglamento Particular.

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 servicio suministrado, así como los derivados de las calibraciones y/o verificaciones de los equipos de inspección, medición y ensayo, en su caso, 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 dirección

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 y 8.2.1. de la norma UNE-EN-ISO 9001:2000.

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 9001:2000, (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.

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. Gestión 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 servicio (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.

Se requerirá como mínimo un especialista en impermeabilización con experiencia de 5 años en control o ejecución.

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 del servicio.

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 del servicio, 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

Aplicable en todo su contenido.

D.7.2. Procesos relacionados con el cliente

Aplicable en todo su contenido.

D.7.3. Diseño y desarrollo

No aplicable.

D.7.4. Compras

Aplicable en todo su contenido.

D.7.5. Producción y prestación de servicio

D.7.5.1. 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.7.5.2. Validación de los procesos

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

D.7.5.3. Identificación y trazabilidad

La trazabilidad del producto no se considera exigible en su totalidad (desde las materias primas hasta el producto final), aunque sí recomendable.

D.7.5.4. Propiedad del cliente

Aplicable en todo su contenido.

D.7.5.5. Preservación del producto

Aplicable en todo su contenido.

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 realización de los controles en obra pretenden garantizar la calidad y homogeneidad de los servicios certificados. A tal fin, deberán estar incluidos en este apartado las actividades de seguimiento y control que se realicen a:

- Las materias primas
Deberán existir registros por tipo de materia prima, proveedor y año, que demuestren la comprobación de la conformidad de las materias primas con la norma de producto correspondiente. Será suficiente con el certificado de Marca AENOR u otro certificado reconocido por AENOR.
- Las diferentes etapas durante el proceso de instalación.

La empresa instaladora debe mantener registros de los controles en obra realizados. Los controles en obra y las frecuencias de los mismos serán como mínimo los exigidos por las correspondientes normas aplicables de servicio.

- Los sistemas de impermeabilización una vez instalados

A excepción del caso de cubiertas inclinadas, la empresa instaladora debe realizar el control de estanquidad como comprobación final de una correcta instalación.

Los resultados de dichas mediciones y controles deberán consignarse en los correspondientes registros, que estarán a disposición de los servicios que AENOR y cumplirán lo establecido en 4.2.4 de la norma en cuanto al control que se ha de ejercer sobre los mismos.

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

- Por instalación, con identificación clara del día, hora y elemento controlado.

Los registros del control interno incluirán las notificaciones o evidencias de las incidencias, o desviaciones, a la norma ajenas al instalador.

Para los controles en los que no se haya establecido una frecuencia determinada por instalación, deberá existir una correlación entre el producto controlado, la fecha de realización del control y el de la instalación a la que corresponde.

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, que deberá ser vía periodo de fabricación.

D.8.3. Control del producto no conforme

Aplicable en todo su contenido, considerando lo siguiente:

- Se entiende por producto no conforme aquel sistema de impermeabilización que estando en posesión de la Marca AENOR de certificación, no

cumple con los requisitos técnicos establecidos en la correspondiente norma.

- Cuando se detecte la existencia de alguna no conformidad se procederá a su corrección inmediata antes de ejecutar la siguiente operación.

Debe de existir un procedimiento documentado donde se establezcan los controles, responsabilidades y autoridad relativas a la gestión y tratamiento de dichas no conformidades.

- En ningún caso se podrá entregar un sistema de impermeabilización de cubiertas con alguna no conformidad.

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 9001:2000, 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. ■