AENOR
Confía

Reglamento Particular de la Marca AENOR N para materiales aislantes térmicos. Requisitos comunes.

RP 020.00

Revisión 19

Fecha 2023–12-29

Modificaciones respecto a la revisión anterior

Apartado	Modificación realizada	Tipo de cambio
6.4	Incorporación de requisito para controlar productos certificados que no se fabrican en dos años consecutivos	Procedimiento
6.8	Incorporación de posibilidad de solicitar suspensión temporal voluntaria en caso de ensayo extraordinario no conforme y aclaración con el proceso sancionador	Procedimiento
5.8 y 6.5	Eliminación de la frase relacionada con la incertidumbre	Procedimiento
8.7	Se incorpora un nuevo apartado: Cambios en la composición de un producto que mantiene las mismas prestaciones declaradas	Procedimiento

Índice

1 Objeto

2 Documentación de referencia

3 Órgano de gestión

4 Alcance de la solicitud

5 Concesión del Certificado AENOR

6 Mantenimiento del Certificado AENOR

7 Marcado de los productos certificados

8 Modificación de las condiciones en las que se concede el certificado

9 Laboratorios

10 Condiciones económicas

Anexo A Impreso de solicitud de concesión del Certificado AENOR

Anexo B Cuestionario de Información General del Fabricante

Anexo C Requisitos del sistema de la calidad

Anexo D Documentación técnica de fuego

Anexo E Inspección en el mercado del CTC-020

1 Objeto

Este Reglamento Particular describe, en cumplimiento del apartado 3.2 del Reglamento General para la Certificación de Productos y Servicios con Marca AENOR N, en adelante el Reglamento General, los requisitos comunes para el esquema de certificación de materiales aislantes térmicos incluidos en el ámbito de actividad del CTC-020.

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

Los requisitos específicos para la concesión, mantenimiento, marcado y control interno del fabricante para cada material aislante térmico se encuentran en los Reglamentos Particulares correspondientes.

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 con Marca AENOR (2020-07).

- UNE-EN 13172:2012 - Productos aislantes térmicos. Evaluación de la conformidad.

- UNE-EN 13501-1:2007+A1:2019 - Clasificación en función del comportamiento frente al fuego de los productos de construcción y elementos para la edificación. Parte 1: Clasificación a partir de datos obtenidos en ensayos de reacción al fuego.

- UNE-EN 13823:2021 – Ensayos de reacción al fuego de los productos de construcción. Productos de construcción, excluyendo revestimientos de suelos expuestos al ataque térmico provocado por un único objeto ardiendo.

- UNE-EN ISO 1182:2021 – Ensayos de reacción al fuego de los productos. Ensayo de no combustibilidad.

- UNE-EN ISO 1716:2021 – Ensayos de reacción al fuego de los productos. Determinación del calor de combustión (valor calorífico).

- UNE-EN ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

— UNE-EN ISO 10456:2012 – Materiales y productos de edificación. Propiedades higrotérmicas. Valores tabulados de diseño y procedimientos para la determinación de los valores térmicos declarados y de diseño (ISO 10456:2007).

— UNE-EN ISO 11925-2:2021 - Ensayos de reacción al fuego de los materiales de construcción. Inflamabilidad de los productos de construcción cuando se someten a la acción directa de la llama. Parte 2: Ensayo con una fuente de llama única.

— UNE-EN 15715:2012 Productos de aislamiento térmico. Instrucciones de montaje y fijación para ensayos de reacción al fuego. Productos manufacturados.

3 Órgano de gestión

La gestión de este esquema de certificación se encomienda, en los términos previstos en el Reglamento General para la Certificación de Productos y Servicios con Marca AENOR N, al Comité Técnico de Certificación CTC-020 "Materiales aislantes térmicos", 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.

Los datos de contacto de la Secretaría son:

Dirección:	Génova, 6 – 28004 MADRID – ESPAÑA
Teléfono:	(+34) 914 326 000
Correo electrónico:	sectc020@aenor.com

www.aenor.com

4 Alcance de la Solicitud

El Certificado AENOR de producto se concede a un producto con una denominación comercial determinada procedente de una fábrica; si el fabricante o su representante legal fabrica o comercializa un mismo producto procedente de fábricas distintas o distintos productos en una misma fábrica, deberá solicitar el Certificado AENOR de producto para cada uno de ellos, caso de querer certificarlos. Productos con o sin Marca no podrán tener la misma denominación comercial.

Cuando el solicitante no tenga ningún producto certificado correspondiente a un Reglamento Particular determinado, la solicitud no podrá tomarse en consideración si el control interno del fabricante, definido en el Reglamento Particular correspondiente, no funciona al menos con tres meses de antelación a la fecha de solicitud.

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 organización, o en su caso el representante legal, que desee que le sea concedido el Certificado de la Marca AENOR N de producto dirigirá su solicitud, de acuerdo al contenido del modelo de solicitud (anexo A), a la Secretaría del Comité.

Dicha solicitud irá acompañada del cuestionario de información general del fabricante (anexo B) y del cuestionario descriptivo del producto (anexo A del Reglamento Particular correspondiente).

El peticionario rellenará una solicitud por cada factoría.

5.3 Auditoría inicial del sistema de la calidad

AENOR realizará una auditoría del sistema de la calidad en la factoría del cliente, de acuerdo con los requisitos establecidos en el anexo C de este documento. Comprobarán que el cliente tiene implantado el sistema de la calidad en sus instalaciones antes de haber presentado la solicitud.

Para aquellos clientes del certificado que cuenten con una certificación del sistema de gestión de la calidad conforme a la UNE-EN-ISO 9001:2015, concedida por AENOR (o por algún organismo con el que AENOR haya establecido un criterio de reconocimiento al efecto) para el centro de producción objeto de la solicitud, y siempre que dicha certificación incluya dentro de su campo de actividad los productos objeto de solicitud, o disponga de Certificado de Marca AENOR para otros productos certificados a través del CTC-020 no será necesaria la realización de la auditoría del sistema de gestión de la calidad.

En las condiciones indicadas en el párrafo anterior, AENOR tendrá acceso a los informes de las auditorías al sistema de gestión de la calidad del organismo certificador, solicitando al fabricante su traducción en el caso de que sea necesario.

El informe de la auditoría se estudiará en la reunión del Grupo de Trabajo Permanente del Comité de Certificación, quien la calificará.

Para que la auditoría pueda evaluarse, el fabricante debe enviar a la Secretaría del Comité evidencia documental del cierre de las no conformidades detectadas en la misma dentro de los plazos previstos, cuando proceda.

5.4 Inspección inicial

Además de la auditoría inicial, AENOR realizará la inspección inicial de producto, donde se llevarán a cabo las siguientes actividades:

- verificarán que el autocontrol del fabricante, definido en el Reglamento Particular correspondiente, funciona adecuadamente. El inspector asistirá a la realización del autocontrol correspondiente al día de la inspección.

- presenciarán la realización, sobre muestras tomadas al azar, de los ensayos definidos en el Reglamento correspondiente.

- elegirán e identificarán dos juegos de muestras idénticos de todos los productos para los que se haya solicitado la Marca AENOR, que contengan la cantidad necesaria de probetas para la realización de los ensayos de laboratorio previstos en el Reglamento Particular correspondiente. Uno de estos juegos será enviado, en el plazo máximo de 12 días a partir del día de la inspección, 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. A este último juego el fabricante podrá renunciar, en cuyo caso deberá figurar en el acta de toma de muestras. En este caso, el fabricante renuncia a la realización de contraensayos.

El cliente deberá disponer en su almacén de las existencias necesarias para hacer los ensayos de inspección y la toma de muestras de todos los productos para los que solicita el Certificado.

Para las solicitudes según norma europea, no será necesario disponer de todos los espesores indicados en su cuestionario descriptivo. Los productos que sólo difieren en aspectos que no influyen en las propiedades exigidas en la norma de producto pueden agruparse en grupos de producto. El control interno del fabricante se podrá realizar por grupo.

El informe de la inspección, junto con los resultados de los ensayos se estudiará en la reunión del Grupo de Trabajo Permanente del Comité de Certificación, quien calificará la inspección.

5.5 Ensayos

A la recepción de las muestras seleccionadas por AENOR en la inspección inicial y enviadas por el cliente al laboratorio elegido por este último de entre los relacionados en el capítulo 9, el laboratorio realizará los ensayos especificados en el Reglamento Particular correspondiente.

Si las muestras se reciben en el laboratorio después de un mes a partir de la fecha de la inspección, el laboratorio no realizará los ensayos e informará a la Secretaría. En este caso se calificará la inspección como no conforme.

Los resultados de los ensayos de conductividad térmica para productos aislantes para aplicaciones en la edificación se darán a 10°C.

El laboratorio emitirá un informe sobre los resultados de los ensayos, y enviará a la Secretaría del Comité, en caso de informes en formato digital tienen que contener la firma digital. Si el cliente no está conforme con el resultado negativo de un ensayo podrá, en el plazo de 15 días desde la fecha de la comunicación de éste, solicitar a la Secretaría del Comité un contraensayo con las muestras reservadas en su fábrica para tal fin.

En caso de que el cliente con certificados en vigor no solicite contraensayo, deberá analizar la causa de fallo y abrir la correspondiente acción correctiva y enviarla a la Secretaría en un plazo máximo de 30 días desde su notificación.

Estos ensayos se podrán realizar, bien en el laboratorio inicial, en presencia o no de representantes de la organización, del laboratorio y de un representante nombrado por el Comité, o bien el solicitante podrá enviar la muestra precintada que se encuentre en su poder a otro laboratorio, de los relacionados en el capítulo 9, para la realización de contraensayos, previa notificación a la Secretaría del Comité. En caso de que el resultado del contraensayo sea conforme, no se tendrá en cuenta el resultado del ensayo original. En caso de que sea no conforme, se actuará de acuerdo con el apartado 5.8 de este documento.

5.6 Acuerdos de reacción al fuego para clasificación según norma europea

En el caso de clasificación de reacción al fuego según norma europea, cuando el fabricante solicite una clasificación de reacción al fuego F, se tomarán muestras para la realización de los ensayos de reacción al fuego. Si el fabricante no desea realizar dicho ensayo, tendrá que declarar la reacción al fuego como PND.

Para el resto de las clasificaciones de reacción al fuego según norma europea, se tendrá en cuenta lo siguiente:

— Para los productos de lana mineral, se tomará para su ensayo un producto por clasificación y tipo de revestimiento. Dentro de cada tipo de revestimiento, se tomará el que presente mayor porcentaje de encolado. En caso de existir más de un producto con ese máximo porcentaje de encolado, se tomará el de mayor densidad. En caso de existir más de un producto con la máxima densidad y el máximo encolado, el fabricante deberá aportar información sobre la cantidad de resina en los revestimientos, y se tomará el producto con mayor cantidad de resina.

— Para el resto de los productos, se tomará primero el producto con mayor densidad, y para los casos en que existan varios productos con esa densidad, se tomará de ellos el que presente el mayor espesor.

El ensayo se realizará en la condición de uso que el laboratorio estime más desfavorable para cada clasificación.

Para la toma de muestras, se seguirán las indicaciones para cada producto de la norma UNE-EN 15715. En la siguiente tabla se resumen las consideraciones para los espesores.

Producto	Consideraciones sobre toma de muestras de espesores según EN 15715		
	EN 1182 y EN 1716	EN 13823	EN 11925-2
Poliestireno expandido (EPS-RP 20.02)	Sin influencia	Si se desconoce el espesor con peor resultado de ensayo, tomar el menor y mayor espesor. Por encima de 180 mm, válido para espesores mayores.	10 mm o mayor.
Poliestireno extruido (XPS -RP 20.03)	No aplicable	Si se desconoce el espesor con peor resultado de ensayo, tomar el menor y mayor espesor. Por encima de 180 mm, válido para espesores mayores.	Si se desconoce el espesor con peor resultado de ensayo, tomar el menor y mayor espesor. 60 mm es válido para espesores mayores.
Espumas elastoméricas flexibles (FEF- (RP 20.04) – PRODUCTO PLANO	No aplicable	Si se desconoce el espesor con peor resultado de ensayo, tomar el menor y mayor espesor. 180 mm es válido para espesores mayores.	Si se desconoce el espesor con peor resultado de ensayo, tomar el menor y mayor espesor. 60 mm es válido para espesores mayores.
Espumas elastoméricas flexibles (FEF- (RP 20.04) – PARA TUBERIAS	No aplicable	Ver apartado 5.3.2.8.1 de la norma EN 15715	Sin influencia
Poliuretano y poliiscioanurato (PUR/PIR - RP 20.05)	No aplicable	Si se desconoce el espesor con peor resultado de ensayo, tomar el menor y mayor espesor. 180 mm es válido para espesores mayores.	Si se desconoce el espesor con peor resultado de ensayo, tomar el menor y mayor espesor. 60 mm es válido para espesores mayores.
Lana Mineral (MW-RP 20.09+ 16) – Producto Plano	Sin influencia	Menor y mayor espesor. 180 mm es válido para espesores mayores	Sin influencia
Lana Mineral (MW-RP 20.09+ 16) – Producto para tubería	Sin influencia	Ver apartado 5.3.2.8.1 de la norma EN 15715	Sin influencia

Las dimensiones de las probetas de ensayo (teniendo en cuenta que en algunos casos será necesario realizar la toma de muestras para los espesores máximo y mínimo) para las clasificaciones según norma europea serán las siguientes:

CLASE	NORMA DE ENSAYO	DIMENSIONES DE LAS PROBETAS
A1	UNE-EN ISO 1182 y UNE-EN ISO 1716	1. EN ISO 1182 → 10 muestras cilíndricas de 45 mm de diámetro y 50 mm de altura. y 2. EN ISO 1716 → 1 m^2 de cada uno de los materiales que forman el producto.
A2	UNE-EN ISO 1182 o UNE-EN ISO 1716 y UNE-EN 13823	1. EN ISO 1182 → 10 muestras cilíndricas de 45 mm de diámetro y 50 mm de altura o 2. EN ISO 1716 → 1 m^2 de cada uno de los materiales que forman el producto. y 3. EN 13823 → 5 muestras de (1500 x 1000) mm (ala larga) y 5 muestras de (1500 x 495) mm (ala corta).
B	UNE-EN 13823 y UNE-EN ISO 11925-2	1. EN 13823 → 5 muestras de (1500 x 1000) mm (ala larga) y 5 muestras de (1500 x 495) mm (ala corta) y 2. EN ISO 11925-2 → 12 muestras de (250 x 90) mm, de las cuales 6 muestras estarán cortadas longitudinalmente y las otras 6 estarán cortadas transversalmente.
C	UNE-EN 13823 y UNE-EN ISO 11925-2	1. EN 13823 → 7 muestras de (1500 x 1000) mm (ala larga) y 7 muestras de (1500 x 495) mm (ala corta) y 2. EN ISO 11925-2 → 12 muestras de (250 x 90) mm, de las cuales 6 muestras estarán cortadas longitudinalmente y las otras 6 estarán cortadas transversalmente
D	UNE-EN 13823 y UNE-EN ISO 11925-2	1. EN 13823 → 7 muestras de (1500 x 1000) mm (ala larga) y 7 muestras de (1500 x 495) mm (ala corta) y 2. EN ISO 11925-2 → 12 muestras de (250 x 90) mm, de las cuales 6 muestras estarán cortadas longitudinalmente y las otras 6 estarán cortadas transversalmente
E	UNE-EN ISO 11925-2	1. EN ISO 11925-2→ 12 muestras de (250 x 90) mm, de las cuales 6 muestras estarán cortadas longitudinalmente y las otras 6 estarán cortadas transversalmente
F	UNE-EN ISO 11925-2	1. EN ISO 11925-2→ 12 muestras de (250 x 90) mm, de las cuales 6 muestras estarán cortadas longitudinalmente y las otras 6 estarán cortadas transversalmente

Las dimensiones de las probetas de ensayo (teniendo en cuenta que en algunos casos será necesario realizar la toma de muestras para más de un espesor) para las clasificaciones lineales según norma europea serán las siguientes:

CLASE	NORMA DE ENSAYO	DIMENSIONES DE LAS PROBETAS PARA ELEMENTOS LINEALES
$A1_L$	UNE-EN ISO 1182 y UNE-EN ISO 1716	1. EN ISO 1182 → 10 muestras cilíndricas de 45 mm de diámetro y 50 mm de altura. 2. EN ISO 1716 → 1 m^2 de cada uno de los materiales que forman el producto.
$A2_L$	UNE-EN ISO 1182 o UNE-EN ISO 1716 y UNE-EN 13823	1. EN ISO 1182 → 10 muestras cilíndricas de 45 mm de diámetro y 50 mm de altura o 2. EN ISO 1716 → 1 m^2 de cada uno de los materiales que forman el producto. 3. EN 13823 → 70 metros lineales ó 45 coquillas con una longitud 1500 mm y un diámetro interno de 22 mm.
B_L	UNE-EN 13823 y UNE-EN ISO 11925-2	1. EN 13823 → 70 metros lineales ó 45 coquillas con una longitud 1500 mm y un diámetro interno de 22 mm. 2. EN ISO 11925-2 → 6 coquillas de 250 mm de longitud.
C_L	UNE-EN 13823 y UNE-EN ISO 11925-2	1. EN 13823 → 70 metros lineales ó 45 coquillas con una longitud 1500 mm y un diámetro interno de 22 mm. 2. EN ISO 11925-2 → 6 coquillas de 250 mm de longitud.
D_L	UNE-EN 13823 y UNE-EN ISO 11925-2	1. EN 13823 → 70 metros lineales ó 45 coquillas con una longitud 1500 mm y un diámetro interno de 22 mm. 2. EN ISO 11925-2 → 6 coquillas de 250 mm de longitud.
E_L	UNE-EN ISO 11925-2	1. EN ISO 11925-2 → 6 coquillas de 250 mm de longitud.
F_L	UNE-EN ISO 11925-2	1. EN ISO 11925-2 → 6 coquillas de 250 mm de longitud.

5.7 Valoración de los resultados de los ensayos

Los resultados de los ensayos se consideran no conforme cuando el resultado presenta unos valores más desfavorables que los valores declarados por el fabricante, incluyendo las tolerancias definidas en la norma UNE-EN correspondiente.

5.8 Acuerdos

Para que el Comité pueda acordar la concesión del Certificado AENOR, deberá cumplirse:

- Auditoría conforme de acuerdo con el anexo C de este documento.
- Inspección y ensayos de laboratorio conformes.
- Haber abonado todas las facturas generadas en el proceso de certificación.

La Secretaría del Comité, una vez recibidos los informes de auditoría y de inspección y ensayo, preparará un informe de carácter confidencial que presentará al Comité con el fin de que éste emita su dictamen sobre la solicitud al Director General de AENOR.

En caso de concesión, el cliente pasará al procedimiento de seguimiento.

En caso de que se haya obtenido resultado no conforme en:

— la auditoría: Se deberá realizar una auditoría extraordinaria cuando el fabricante lo considere oportuno. La repetición de una o varias no conformidades en dos auditorías consecutivas dará lugar a la calificación de no conforme por parte del Grupo de Trabajo Permanente.

— la inspección: se deberá realizar una inspección extraordinaria.

— los ensayos: Cuando el ensayo de una o más características ha resultado no conforme, el inspector realizará una inspección extraordinaria con toma de muestras para ensayar la o las características no conformes. Además, el Comité podrá acordar que, en la toma de muestras extraordinaria, el inspector verifique, además, la trazabilidad u otros aspectos adicionales.

En el caso de solicitudes según norma europea, siempre que un producto de un grupo cumpla con los requisitos de la norma de producto, se considera que todos los productos del mismo grupo cumplen con la norma de producto. Si el mismo producto falla al cumplir con la norma de producto, se asume que todo el grupo ha fallado en el cumplimiento de la norma de producto.

Si al ensayar un producto, el valor resultante entra dentro de otro grupo que el especificado inicialmente por el fabricante, éste puede solicitar la reclasificación de ese producto o de todo el grupo correspondiente. Si sólo solicita reclasificación de ese producto, se tomarán muestras de otro producto del grupo. Si solicita reclasificación de todo el grupo, no será necesario realizar un nuevo ensayo. Ante cualquier combinación de cambios en las prestaciones de declaradas tras los ensayos, se debe verificar antes de la concesión que se

cumple con el requisito de los cuatro ensayos iniciales de diferentes fechas de producción (según se indique en la norma de producto correspondiente) para cada agrupación.

En caso de que la auditoría, inspección o toma de muestras extraordinaria sea también no conforme, y tras un período mínimo de seis meses, el fabricante podrá solicitar una nueva visita de auditoría e inspección para comenzar de nuevo el proceso de concesión de la Marca AENOR.

6 Mantenimiento del Certificado AENOR

6.1 Período de validez y renovación

El período de validez máximo del Certificado AENOR será de cinco años. En el caso de modificación de norma se adaptará el Reglamento Particular, se realizarán los trabajos de seguimiento y si estos ofrecen un resultado conforme, se renovará el certificado conforme a la nueva norma.

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

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.

6.3 Auditoría de seguimiento del sistema de la calidad

Durante el periodo de validez del Certificado AENOR de Producto, AENOR realizará anualmente una visita de evaluación del sistema de la calidad de acuerdo con el anexo C de este documento.

Para aquellos licenciatarios del certificado que cuenten con una certificación del sistema de gestión de la calidad conforme a la UNE-EN-ISO 9001:2015, concedida por AENOR (o por algún organismo con el que AENOR haya establecido un criterio de reconocimiento al efecto) para el centro de producción objeto de la solicitud, y siempre que dicha certificación incluya dentro de su campo de actividad los productos objeto de solicitud, no será necesaria la realización de la auditoría del sistema de gestión de la calidad.

En las condiciones indicadas en el párrafo anterior, AENOR tendrá acceso a los informes de las auditorías al sistema de gestión de la calidad del organismo certificador, solicitando al fabricante su traducción en el caso de que sea necesario.

El informe de la auditoría se estudiará en la reunión del Grupo de Trabajo Permanente del Comité de Certificación, quien la calificará.

Para que la auditoría pueda evaluarse, el fabricante debe enviar a la Secretaría del Comité el plan de acciones correctivas en un plazo máximo de 30 días pasada la visita. En caso de no recibir dicho plan, el fabricante sufre riesgo de suspensión o retirada. Adicionalmente deberá enviar evidencia documental del cierre de las no conformidades detectadas en la misma dentro de los plazos previstos, cuando proceda.

La repetición de una o varias no conformidades en dos auditorías consecutivas dará lugar a la calificación de no conforme por parte del Grupo de Trabajo Permanente.

6.4 Inspección de seguimiento

La primera inspección de seguimiento se realizará a los seis meses de la concesión del Certificado. En años sucesivos, AENOR realizará como mínimo una inspección anual de seguimiento con objeto de:

- verificar que el autocontrol del fabricante, definido en el Reglamento Particular correspondiente, funciona adecuadamente. El inspector asistirá a la realización del autocontrol correspondiente al día de la inspección.

- Presenciar la realización en fábrica, sobre muestras tomadas al azar, de los ensayos definidos en el Reglamento Particular correspondiente.

- Se tomarán muestras para los ensayos por sondeo para comprobar la conformidad con la norma de producto. Las muestras se deben extraer al azar, y deben ser representativas de la producción normal. Tener en cuenta el apartado 8.5 del RP para productos concedidos en el último año. Se identificarán dos juegos de muestras idénticos que contengan la cantidad necesaria de probetas para la realización de los ensayos de laboratorio previstos en el Reglamento Particular y norma de producto correspondiente. Uno de estos juegos será enviado, en el plazo máximo de 12 días a partir del día de la inspección, 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. A este último juego el fabricante podrá renunciar, en cuyo caso deberá figurar en el acta de toma de muestras. En este caso, el fabricante renuncia a la realización de contraensayos.

- comprobar el correcto marcado del producto de acuerdo con el capítulo 7 de este Reglamento.

- verificar la calibración y mantenimiento de los equipos de ensayo.

El cliente deberá disponer en su almacén de las existencias necesarias para hacer los ensayos de inspección y la toma de muestras de todas las agrupaciones de características de los productos para los que tiene concedido el Certificado.

En el caso de certificados según norma europea, no será necesario disponer de todos los espesores indicados en su cuestionario descriptivo. Los productos que sólo difieren en aspectos que no influyen en las propiedades exigidas en la norma de producto pueden agruparse en grupos de producto. El control interno del fabricante se podrá realizar por grupo.

Todas las clases, tipos o grupos con productos certificados deberán ser inspeccionados una sola vez al año.

De las clases, tipos o grupos en los que haya más de un producto, sólo se tomará un producto en cada inspección.

Si una agrupación no se encuentra disponible para su toma de muestras durante una visita, se pueden dar dos posibilidades:

- El fabricante no ha producido ningún producto de la agrupación en el último año. En este caso el inspector verificará la falta de producción y lo notificará en el apartado notas. El ensayo no se realizará en ese año de seguimiento. Si esta situación se repite en dos seguimientos consecutivos, el fabricante deberá comunicar una anulación o suspensión temporal del certificado. La suspensión temporal tendrá un carácter máximo de un año, siendo posible ampliar a otro año bajo petición del fabricante.

- El fabricante sí ha producido el producto en el último año, pero no tiene existencias disponibles para la inspección. En este caso el fabricante deberá guardar muestras de su siguiente producción y mantenerlas en el almacén para que sean tomadas por el inspector en su siguiente visita semestral

El cliente debe comunicar por escrito al Comité cualquier cese (definitivo o temporal) de la fabricación del producto para el que tiene concedida la Marca.

El informe de la inspección, junto con los resultados de los ensayos, se estudiará en la reunión del Grupo de Trabajo Permanente del Comité de Certificación, quien calificará la inspección.

Para que la inspección pueda evaluarse, el fabricante debe enviar a la Secretaría del Comité el plan de acciones correctivas en un plazo máximo de 30 días pasada la visita. En caso de no recibir dicho plan, el fabricante sufre riesgo de suspensión o retirada. Adicionalmente deberá enviar evidencia documental del cierre de las no conformidades detectadas en la misma dentro de los plazos previstos, cuando proceda.

6.5 Ensayos

A la recepción de las muestras seleccionadas por AENOR en la inspección de seguimiento y enviadas por el cliente, el laboratorio realizará los ensayos especificados en el Reglamento Particular correspondiente.

Si las muestras se reciben en el laboratorio después de un mes a partir de la fecha de la inspección sin disponer de la correspondiente justificación, el laboratorio no realizará los ensayos e informará a la Secretaría. En este caso se calificará la inspección como no conforme.

Los resultados de los ensayos de conductividad térmica de productos aislantes térmicos para aplicaciones en la edificación se darán a 10°C, para lo que se utilizará la conversión indicada en la norma UNE-EN ISO 10456.

El laboratorio emitirá un informe sobre los resultados de los ensayos, y lo enviará a la Secretaría del Comité. En caso de emisión de informe en formato digital, deberá ir firmado con firma digital.

Si el peticionario no está conforme con el resultado negativo de un ensayo podrá, en el plazo de 15 días desde la fecha de la comunicación de éste, solicitar a la Secretaría del Comité un contraensayo con las muestras reservadas en su fábrica para tal fin. Estos ensayos se podrán realizar, bien en el laboratorio inicial, en presencia o no de representantes de la organización, del laboratorio y de un representante nombrado por el Comité, o bien el solicitante podrá enviar la muestra precintada que se encuentre en su poder a otro laboratorio, de los relacionados en el capítulo 9, para la realización de contraensayos, previa notificación a la Secretaría del Comité. En caso de que el resultado del contraensayo sea conforme, no se tendrá en cuenta el resultado del ensayo original. En caso de que sea no conforme, se actuará de acuerdo con el apartado 6.11 de este documento.

6.6 Ensayos de reacción al fuego para clasificación según norma europea

Se tendrá en cuenta lo indicado en el apartado 5.6 de este Reglamento. Los ensayos de reacción al fuego con euroclase F se realizarán cada cinco años. La toma de muestras de los ensayos de seguimiento se realizará sobre un único espesor, alternando en diferentes años entre espesores mayores y menores. En base a resultados de control interno, o de no conformidades, el inspector podrá tomar el espesor que considere más desfavorable.

6.7 Valoración de los resultados de los ensayos

La valoración de los resultados de los ensayos se hará según lo indicado en el apartado 5.7 de este documento.

6.8 Modificación de prestaciones declaradas por ensayos no conformes

Es posible realizar una modificación de las prestaciones declaradas a un valor inferior tras un ensayo de seguimiento no conforme, siempre y cuando el fabricante envíe a la Secretaría un análisis de la causa del fallo, junto con la acción correctiva. Ante cualquier combinación de modificación de prestaciones, se debe verificar antes de la modificación del certificado que se cumple con el requisito de los cuatro ensayos iniciales de diferentes fechas de producción (según se indique en la norma de producto correspondiente) para cada agrupación.

En caso de ensayo no conforme en el seguimiento, si el fabricante no solicita contraensayo de las muestras tomadas en fábrica para tal fin, el fabricante debe realizar un análisis de la causa del fallo y llevar a cabo la correspondiente acción correctiva. En este momento el fabricante podrá solicitar una toma de muestras extraordinaria para repetir el ensayo, o bien podrá modificar las prestaciones declaradas a un valor inferior.

En caso de que el ensayo extraordinario resulte también no conforme (incluyendo el proceso de contramuestra), no será aceptable la modificación inmediata de la prestación declarada a un valor inferior y el fabricante tendrá dos opciones:

- El fabricante podrá solicitar una suspensión temporal voluntaria por un máximo de 6 meses. Transcurrido este tiempo podrá modificar la prestación declarada a un valor inferior, o bien podrá solicitar una nueva toma de muestras y ensayo para levantar la suspensión.
- El Comité informará a AENOR de la situación que podría dar lugar a una apertura de expediente sancionador.

6.9 Toma de muestras en el mercado

El Comité podrá elaborar un plan de seguimiento en el mercado de los productos con Certificado AENOR mediante la toma de muestras en distribuidores, almacenistas o usuarios.

6.10 Control de la documentación comercial

En ningún caso se admitirá publicidad en catálogos o folletos que pudieran originar confusión alguna entre producto certificado y no certificado. En caso de que esta confusión se produzca, el Comité propondrá la sanción correspondiente por uso de la Marca según lo indicado en el capítulo 11 del Reglamento General para la Certificación de Productos y Servicios.

Los licenciatarios del Certificado AENOR de producto remitirán al Comité un ejemplar original de sus catálogos, muestrarios, tarifas, etc. relativos a sus productos una vez que éstos sean modificados para su revisión.

6.11 Acuerdos

La Secretaría del Comité, una vez recibidos los informes de auditoría o de inspección y ensayo, preparará un informe de carácter confidencial que presentará al Comité donde se indiquen, en su caso, las no conformidades detectadas.

En caso de que se haya obtenido resultado no conforme en:

- la auditoría: deberá realizarse una auditoría extraordinaria en el plazo que fije el Comité y, en caso de ser también no conforme, se propondrá la suspensión de los certificados de Marca AENOR.

- la inspección: se realizará una inspección extraordinaria. En caso de que la inspección extraordinaria sea también no conforme, se propondrá la suspensión temporal del certificado de Marca AENOR.

- los ensayos: Cuando el ensayo de una o más características ha resultado no conforme, el inspector realizará una inspección extraordinaria con toma de muestras para ensayar la o las características no conformes.

Además, el Grupo de Trabajo Permanente podrá acordar que, en la toma de muestras extraordinaria, el inspector verifique, además, la trazabilidad u otros aspectos adicionales.

En el caso de certificados según norma europea, siempre que un producto de un grupo cumpla con los requisitos de la norma de producto, se considera que todos los productos del mismo grupo cumplen con la norma de producto. Si el mismo producto falla al cumplir con la norma de producto, se asume que todo el grupo ha fallado en el cumplimiento de la norma de producto. El Grupo de Trabajo Permanente o Comité podrá solicitar, si lo considera oportuno, el documento de agrupación de características de todos los productos donde debe indicarse el cabeza de grupo para cada característica.

Si al ensayar un producto, el valor resultante entra dentro de otro grupo que el especificado inicialmente por el fabricante, éste puede solicitar la reclasificación de ese producto o de todo el grupo correspondiente. Si sólo solicita reclasificación de ese producto, se tomarán muestras de otro producto del grupo. Si solicita reclasificación de todo el grupo, no será necesario realizar un nuevo ensayo. Cualquier solicitud de reclasificación de la conductividad térmica de un producto o grupo de productos, el fabricante deberá enviar justificación a la Secretaría, con el estudio de Conductividad térmica 90/90, para adoptar dicha decisión, que será analizada por el Grupo de Trabajo o por CTC-020.

Si el resultado de la toma de muestras extraordinaria es también no conforme, se propondrá suspensión temporal del certificado de Marca AENOR.

7 Marcado de los productos certificados

El uso de la Marca N está explicado en documento "Instrucciones Marca". El módulo destinado para el descriptor deberá incluir la designación "Aislante Térmico".

Los clientes con certificados en vigor no podrán comercializar el producto certificado sin el marcado descrito en el correspondiente Reglamento Particular.

8 Modificación de las condiciones en las que se concede el certificado

El cliente del certificado está obligado a comunicar al Comité cualquier variación de las condiciones en las que se concedió el certificado AENOR de producto, tales como el cambio de razón social, domicilio de la fábrica, etc., enviando a la Secretaría los anexos A y B de este Reglamento y el anexo A del Reglamento Particular aplicable a sus productos.

En cada caso el Comité tomará el acuerdo que considere más oportuno, que le será comunicado al cliente.

En el caso de:

8.1 Cambio de denominación comercial de productos certificados

El cliente deberá renunciar expresamente al Certificado AENOR para los productos que cambian de nombre comercial. No será necesaria la realización de ensayos previos a la concesión. Se podrá tramitar el acuerdo a AENOR una vez se reciba en la Secretaría y se informará dicho acuerdo en la siguiente reunión de GTP o CTC.

8.2 Ampliación de marca comercial para productos certificados

El cliente deberá indicar expresamente que se trata de una ampliación de marca comercial. No será necesaria la realización de ensayos previos a la concesión. En la siguiente visita de inspección que corresponda, se comprobará que dichos productos tienen las mismas características que los certificados con anterioridad. Se podrá tramitar el acuerdo a AENOR una vez se reciba en la Secretaría y se informará dicho acuerdo en la siguiente reunión de GTP o CTC.

8.3 Ampliación a otros espesores o resistencias térmicas declaradas (para productos certificados según norma europea)

En función del tipo de producto se analizará la necesidad o no de ensayos previos a la concesión. Se podrá tramitar el acuerdo a AENOR una vez se reciba en la Secretaría en casos que se solicite modificar el certificado a espesores intermedios o aquellos casos que no impliquen ensayos adicionales y se informará dicho acuerdo en la siguiente reunión de GTP o CTC.

8.4 Modificación o ampliación de otras características

Para la modificación del certificado AENOR, se deberá analizar la necesidad de realizar una toma de muestras para la realización de los ensayos de las características que cambian. Se podrá tramitar el acuerdo a AENOR una vez se reciba en la Secretaría en casos que se solicite modificar las prestaciones más desfavorables que las certificadas o que no impliquen ensayos adicionales. Se informará dicho acuerdo en la siguiente reunión de GTP o CTC.

8.5 Certificación de nuevos productos

Para la concesión del Certificado AENOR a nuevos productos solicitados, deberá realizarse una inspección de los mismos con toma de muestras para la realización de los ensayos que se indica en el Reglamento Particular correspondiente.

Cuando se solicite un producto nuevo y alguna de sus características declaradas estén dentro de una agrupación existente, se podrá aprovechar la visita de seguimiento para ensayar esta propiedad o propiedades sobre el nuevo producto. En la concesión del certificado será posible utilizar los ensayos iniciales de la agrupación realizado sobre otros productos siempre y cuando se demuestre y verifique mediante el control de producción que el nuevo producto satisface el nivel declarado. En la siguiente inspección de seguimiento se tomarán muestras del nuevo producto para las agrupaciones correspondientes.

En todos los casos, el cliente deberá remitir al Comité un escrito de solicitud explicando cada caso junto con el Cuestionario Descriptivo del Producto (anexo A del Reglamento Particular correspondiente) debidamente cumplimentado en formato electrónico. Todos los cambios deberán ser aprobados por el Comité o Grupo de Trabajo Permanente.

8.6 Modificación o concesión de certificado a clientes con certificados en vigor con ensayos previamente realizados

Cuando se presenten ensayos previamente realizados en un laboratorio acreditado sin toma de muestras por parte de un inspector, el Comité analizará la posible aceptación en cada caso de forma particular.

El comité podrá aceptar dichos ensayos en casos excepcionales, por ejemplo: ensayos afectados por cambio de normativa, ensayos de nuevos productos o ensayos nunca antes realizados para un tipo de producto.

8.7 Cambios en la composición de un producto que mantiene las mismas prestaciones declaradas

En los casos en los que se realice un cambio en la composición de un producto certificado que no afecte a las prestaciones declaradas, siempre se deberá comunicar a la Secretaría dicho cambio, y será posible aceptar los cambios mediante un único ensayo (en lugar de cuatro ensayos iniciales).

9 Laboratorios

La Secretaría del Comité mantiene un listado actualizado donde se indican los ensayos específicos y laboratorios para cada producto, únicamente se realizan ensayos en laboratorios acreditados por ENAC. Dicho documento se denomina "listado de laboratorios acreditados para el CTC-020".

Los laboratorios que realizan ensayos para el comité son los siguientes:

- **CEIS (CENTRO DE ENSAYOS, INNOVACIÓN Y SERVICIOS)**
  Ctra. Villaviciosa de Odón a Móstoles, Km 1,5
  28935 MÓSTOLES (Madrid)
  Tel. 91 616 97 10/41
  Fax. 91 616 23 72

- **AFITI-LICOF – LABORATORIO DE INVESTIGACIÓN Y CONTROL DEL FUEGO**
  C/ Río Estenilla s/n
  Pol. Ind. Sta. Mª de Benquerencia
  45007 Toledo
  Tel: 925 231 559
  fax: 925 240 679

- **LGAI TECHNOLOGICAL CENTER,S.A.**
  Campus de la U.A.B. – Apdo. correos 18
  08193 BELLATERRA (Barcelona)
  Tel: 93 567 20 00
  Fax: 93 567 20 01

- **FIW FORSCHUNGSINSTITUT FüR WäRMESCHUTZ E.V. MüNCHEN**
  Lochhamer schlag 4
  82166 GRÄFELFING - Alemania
  Tel.: +49 89 8580075
  Fax: +49 89 8580040

- **FUNDACIÓN GAIKER**
  Parque tecnológico. Edificio 202
  48170 ZAMUDIO (Vizcaya)
  Tel: 94 600 23 23
  Fax: 94 600 23 24

- **AITEX**
  Plaza Emilio Sala, 1E
  03801 ALCOY (Alicante)
  Tel: 96 554 22 00
  Fax: 96 554 34 94

- **TECNALIA**
  POL. LASAO. ANARDI AREA nº 5.
  20730 AZPEITIA (GIPUZKOA)
  Tel: 943 81 68 00
  Fax: 943 81 60 74

- **AUDIOTEC S.A. Centro Tecnológico de Acústica**
  Att. Ángel Arenaz Gombau
  Parcelas 28-30. Parque Tecnológico de Boecillo. 47151
  Boecillo - Valladolid
  Tel: 983 36 13 26
  Fax: 983 36 13 27

Existe un documento del Comité con un listado de laboratorios de ensayos acreditados.

10 Condiciones económicas

Las condiciones económicas están establecidas en el documento TF 020.00.

Anexo A

Solicitud de concesión del Certificado AENOR para materiales aislantes térmicos

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 materiales aislantes térmicos, 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 ……..……

Laboratorios elegidos: ……

……

…… 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 N.I.F:

1.5 Persona de contacto:

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 Nombres y cargos de los responsables de la fábrica de:

2.4.1 Producción:

2.4.2 Calidad:

2.5 Persona de contacto en fábrica:

e-mail:

2.6 Consentimiento para publicar los certificados en pdf en internet. Si No

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

Número de personal total de la empresa

Directivos y técnicos:

Administrativos:

Producción:

Calidad:

Cualificación del responsable del Departamento de la Calidad:

Materias primas y/o componentes que se compran:

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

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

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)

Enumeración de los equipos de control de la calidad:

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

Relación de las Marcas obtenidas para los modelos solicitados:

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.

En …… a…… de …… de 20……

FIRMADO:

(Nombre, cargo, firma y sello)

Anexo C

Requisitos del sistema de la calidad

C.1 Objeto y campo de aplicación

En la fabricación de los productos para los que se haya solicitado o se haya concedido el Certificado AENOR de producto, deberá aplicarse un sistema de la calidad que cumpla con los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 recogidos en este anexo teniendo en cuenta los complementos o excepciones establecidos a continuación.

Para los productos con norma armonizada, se deberá además comprobar en cada visita el cumplimiento con el apartado A.2.4.2 de la norma UNE-EN 13172.

C.2 Referencias normativas

Para la aplicación de este documento las normas siguientes son de indispensable consulta:

ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

— Para los productos con norma armonizada, se deberá además comprobar en cada visita el cumplimiento con el apartado A.2.4.2 de la norma UNE-EN 13172.

C.3 Términos y definiciones

Se aplican los términos y definiciones incluidos en la norma ISO 9000:2015.

C.4 Contexto de la organización

La organización debe identificar *factores internos y externos* (entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local) y de condiciones que pueden afectar a su *producto* y a las partes interesadas *en relación con su producto*.

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente su sistema de gestión de la calidad, dirigido fundamentalmente al *proceso de producción y al producto* y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos aplicables de la Norma Internacional ISO 9001:2015, determinando para este proceso las entradas y salidas esperadas, su interacción con otros procesos, determinando el método para su control, determinando los recursos necesarios, y abordando los riesgos y oportunidades asociados.

C.5 Liderazgo

C.5.1 Liderazgo y compromiso

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad, a los requisitos de su cliente, y a los requisitos legales y reglamentarios que sean de aplicación.

D.5.2 Política de calidad

La política de la calidad tiene que ser adecuada al propósito y al contexto de la organización; debe proporcionar un marco de referencia para el establecimiento y la revisión de los objetivos de la calidad; debe incluir el compromiso de cumplir los requisitos aplicables; debe incluir el compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad. La política de la calidad debe estar disponible como información documentada; debe comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización; y debe estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según sea apropiado.

C.5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Aplicable en todo su contenido.

C.6 Planificación

C.6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La organización debe considerar factores internos y externos y de condiciones que pueden afectar a *proceso de producción y al producto* y a las partes interesadas y determinar los riesgos y oportunidades que son necesarios tratar para garantizar la conformidad del producto.

C.6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

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

Debe existir al menos un objetivo medible que puede estar asociado al proceso de producción o a la conformidad del producto, así como evidencias de su seguimiento periódico y de la evolución del mismo.

C.6.3 Planificación de los cambios.

No aplicable.

C.7 Apoyo

C.7.1 Recursos

C.7.1.1 Generalidades

Aplicable en todo su contenido para los recursos asociados directamente a las actividades específicas dentro del Sistema de la Calidad relativas a proceso de producción, auditorías internas, actividades de control de requisitos de producto y de requisitos para su provisión.

C.7.1.2 Personas

Aplicable en todo su contenido para el personal que realice actividades específicas dentro del Sistema de la Calidad relativas a proceso de producción, auditorías internas, actividades de control de requisitos de producto y de requisitos para su provisión.

C.7.1.3 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 de producción y en la medida en que afecten a los requisitos de producto.

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.

C.7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de su proceso de producción y para lograr la conformidad del producto.

C.7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Aplicable en todo su contenido para los equipos de medición que intervienen en proceso de producción y control del producto.

C.7.1.6 Conocimientos de la organización

Aplicable en todo su contenido.

C.7.2 Competencia

Aplicable en todo su contenido para el personal que realice actividades específicas dentro del Sistema de la Calidad relativas a proceso de realización del producto, auditorías internas, actividades de control de requisitos de producto y de requisitos para su provisión.

C.7.3 Toma de conciencia

Aplicable en todo su contenido para el personal que realice actividades específicas dentro del Sistema de la Calidad relativas a proceso de realización del producto, auditorías internas, actividades de control de requisitos de producto y de requisitos para su provisión.

C.7.4 Comunicación

No aplicable

C.7.5 Información documentada (7.5.1 a 7.5.3)

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,...).

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 diez años. Para el resto de los registros de la calidad identificados, el período mínimo de conservación será de tres años.

C.8 Operación

C.8.1 Planificación y control operacional

Aplicable para el proceso de realización del producto y control de requisitos del producto.

C.8.2 Requisitos para productos y servicios (8.2.1 a 8.2.4)

Aplicable en todo su contenido.

C.8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios (8.3.1 a 8.3.6)

No aplicable.

C.8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (8.4.1 a 8.4.3)

Aplicable en todo su contenido para los proveedores de materias primas y los transportistas.

C.8.5 Producción y provisión del servicio (8.5.1 a 8.5.6)

Aplicable en todo su contenido en cuanto al control de la producción.

8.5.1 Control de la producción
8.5.2 Identificación y trazabilidad
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes
8.5.4 Preservación
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
8.5.6 Control de los cambios

C.8.6 Liberación de los productos y servicios

Aplicable en todo su contenido.

El seguimiento y medición del producto pretende garantizar la calidad y homogeneidad de los productos certificados.

Los ensayos y la frecuencia de los mismos será como mínimo la establecida en los correspondientes Reglamentos Particulares de cada producto. 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 finales obtenidos en dichos procesos.

Los resultados de dichas mediciones y ensayos deberán consignarse en los correspondientes registros, que estarán a disposición de AENOR y cumplirán lo establecido en 7.5 de la norma en cuanto al control que se ha de ejercer sobre los mismos.

C.8.7 Control de las salidas no conformes

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.

La organización debe asegurarse de que los productos que no sean conformes con los requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencional.

La organización debe tomar las acciones correctivas adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su impacto sobre la conformidad del producto. Esto se aplica también a los productos no conformes detectados después de su entrega.

Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos de una o más de las siguientes maneras:

a) corrección;

b) separación, contención, devolución o suspensión de la provisión del producto;

c) informar al cliente;

d) obtener autorización para: su utilización "tal como está"; la liberación del producto; su aceptación bajo concesión.

Cuando los productos se corrigen, debe verificarse la conformidad con los requisitos. La organización debe mantener información documentada de las acciones tomadas sobre los los productos no conformes, incluyendo cualquier concesión obtenida y la persona o autoridad que ha tomado la decisión en relación con el tratamiento de la no conformidad.

C.9 Evaluación del desempeño (9.1 a 9.3.3)

C.9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

C.9.1.1 Generalidades

Aplicable a los parámetros y variables de control del proceso de producción establecidos en este Reglamento Particular.

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,...

C.9.1.2 Satisfacción del cliente

La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones del cliente del grado en que se cumplen los requisitos y obtener información relativa a los puntos de vista y opiniones del cliente sobre sus productos.

Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar esta información, de manera que como mínimo 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 el asociado al análisis de la información derivada de la atención de sus quejas y reclamaciones.

NOTA La información relativa a los puntos de vista del cliente puede también incluir las encuestas de satisfacción u opinión, los datos del cliente sobre la calidad de los productos o servicios entregados, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.

C.9.1.3 Análisis y evaluación

Aplicable en lo relativo al apartado a) la conformidad de los productos.

C.9.2 Auditoría interna

No exigible.

C.9.3 Revisión por la dirección

Aplicable en todo su contenido y dirigido fundamentalmente al *proceso de producción y al producto.*

C.10 Mejora (10.1 a 10.3)

C.10.1 Generalidades

Aplicable en lo relativo a la mejora del producto.

C.10.2 No conformidad y acción correctiva

Aplicable en todo su contenido.

La organización deberá de establecer y documentar en un procedimiento el proceso seguido para atender y gestionar las no conformidades incluidas las 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 no conformidades, quejas y reclamaciones, así como las acciones a que hayan dado lugar.

C.10.3 Mejora continua

Aplicable en lo relativo a la mejora del producto.

C.11 Procedimiento de actuación en las auditorías de seguimiento

Para la realización de las auditorías de seguimiento del sistema de la calidad de los licenciatarios de la Marca se definen dos bloques que incluyen los siguientes apartados de la norma de referencia:

Bloque 1: apartados 4, 5, 6, 7.1, 7.2, 7.3, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9 y 10.

Bloque 2: apartados 4, 5, 6, 7.1, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9 y 10.

Para las visitas de seguimiento en los años impares, AENOR comprobará especialmente el cumplimiento con los puntos incluidos en el bloque 1, y en los años pares, en el bloque 2, con la excepción de la visita inicial, en la que se auditarán todos los puntos aplicables indicados en este anexo.

Anexo D

Documentación técnica para ensayos de reacción al fuego

Este anexo se debe cumplimentar por el fabricante para la realización de los ensayos de fuego tomados durante las visitas de toma de muestras realizadas por AENOR. La información contenida en este documento deberá enviarse junto con las muestras y acta de toma de muestras al laboratorio que realiza dichos ensayos.

1) NOMBRE Y DOMICILIO DEL FABRICANTE:

2) REFERENCIA COMERCIAL DEL PRODUCTO (MARCA COMERCIAL):
(Un informe de clasificación sólo puede ser emitido si incluye esta referencia y sólo será válido para el producto objeto de ensayo)

3) DATOS DEL PRODUCTO:

Ítems:		Detalles
Datos generales del producto:		
Descripción general (Explicación detallada de cómo es el material)		
Material genérico (Referencia de la familia a la que pertenece el material, Ej., PUR, XPS, MW, etc.)		
Datos técnicos de las muestras:		
Dimensiones (mm)		
Número de capas		
CAPA:	Material	
	Espesor (mm)	
	Densidad (kg/m^3) y/o Gramaje (kg/m^2)	
	Color	
	Aspecto (ej, rugoso, liso, piel de naranja)	
	Orientación en condición final de uso (si(indicar posición)/no)	
CAPA:	Material	
	Espesor (mm)	
	Densidad (kg/m^3) y/o Gramaje (kg/m^2)	
	Color	
	Aspecto (ej, rugoso, liso, piel de naranja)	
	Orientación en condición final de uso (si(indicar posición)/no)	

Ítems:		Detalles
CAPA:	Material	
	Espesor (mm)	
	Densidad (kg/m^3) y/o Gramaje (kg/m^2)	
	Color	
	Aspecto (ej, rugoso, liso, piel de naranja)	
	Orientación en condición final de uso (si(indicar posición)/no)	
Tipo de revestimiento (pintados, lacados o barnizados)		
Naturaleza del soporte		
Naturaleza del revestimiento (nombre)		
Forma de aplicación		
Espesor de la masa por m^2 de producto		
Número de capas		
Densidad (kg/m^3) y/o gramaje (kg/m^3)		
Extracto seco		

1) IGNIFUGACIÓN Y MÉTODO DE MONTAJE:

(Cumplimentar lo más completamente posible, en caso de no conocer alguno de los datos, indicarlos de la manera más aproximada posible)

Ignifugación (voluntario):		
Referencia comercial (nombre comercial del producto de ignifugación en caso de que lo posea)		
% en peso (seco y húmedo)		
Método y número de aplicaciones (en masa, superficialmente, etc.)		
Duración del tratamiento (en meses)		
Especificaciones de montaje (OBLIGATORIO):		
Sistema de fijación (adherido, con tornillería, superpuesto, etc...)		
Naturaleza del soporte (fibrocemento, madera, acero, etc.)		
Adhesivo	Tipo:	
	Referencia comercial:	
	Cantidad (indicar espesor, número de aplicaciones, etc.)	
Cara expuesta (detallar cuál de las caras es la que se ensaya)		

2) CONDICIÓN FINAL DE USO PREVISTA:
(Indíquese aquella que proceda)

3) CONDICIONES DE MANTENIMIENTO EN SU CONDICIÓN DE USO PREVISTA:
(necesidad de lavados, algún tipo de tratamiento, mantenimiento en general)

PERSONA DE CONTACTO DE LA EMPRESA
(Nombre y número de teléfono) .....

FIRMA Y SELLO

(*) NOTA IMPORTANTE: Sin la recepción de esta ficha debidamente cumplimentada, no podrá emitirse el correspondiente INFORME TÉCNICO DE ENSAYO. Según lo especificado en el punto 14.2.e) de la norma EN 13501-1.
Nota: Se deberá cumplimentar la Documentación Técnica por cada producto y por cada montaje objeto a ensayo.

Anexo E

Inspección en el mercado del CTC-020

Toma de muestras en el Mercado para materiales de aislamiento térmico con la Marca N

E.1 Toma de muestras

La toma de muestras Consiste en la adquisición de materiales de aislamiento térmico en almacenes de materiales de construcción o recogida de probetas en obra de productos certificados con la Marca N que sea posible encontrar en el mercado.

La toma de muestras tiene como objetivo dar un paso más en el proceso de Certificación para el aseguramiento de la Calidad del producto, dando un valor añadido a la Certificación de AENOR y aumentando el prestigio de los materiales de aislamiento térmico con la Marca N, ya que los resultados de ensayos podrán servir como sustitución de los ensayos de seguimiento del año.

Adicionalmente el procedimiento contempla la posibilidad de tomar muestras en el mercado siempre que existan denuncias previas al Comité de algún producto para que puedan tomarse en el mercado.

El tratamiento de los resultados de la toma de muestras se describe en el punto 2.

Los productos certificados a los que aplica la toma de muestras son los siguientes:

1. EPS (RP 20.02)
2. XPS (RP 20.03)
3. ESPUMA ELASTOMERICA (RP 20.04)
4. SISTEMAS PUR (RP 20.05)
5. BOVEDILLAS Y CASETONES (RP 20.07 y RP 20.08)
6. LANAS MINERALES (RP 20.09)
7. PANELES SÁNDWICH AISLANTES AUTOPORTANTES DE DOBLE CARA METÁLICA

La toma de muestras debe realizarse de la siguiente manera:

1. La inspección la realizará un técnico cualificado designado por AENOR, tomándose muestras en diversos almacenes o proveedores de materiales de construcción, y en obra si las circunstancias lo permiten. La elección de productos se realizará de manera aleatoria por el propio inspector para todos los productos excepto en los casos que exista una denuncia previa al Comité de un producto.

2. El técnico estará en contacto permanente con el Laboratorio CEIS, responsable de la realización de los ensayos físico-mecánicos del Comité y con la Secretaría con el fin de poder coordinar la realización de los ensayos de toma de muestras en el mercado y conocer todos los trabajos de seguimiento ordinarios del Comité.

3. Una vez se tomen muestras en el mercado para un producto o familia de productos, el laboratorio realizará el ensayo y si durante el tiempo de realización del ensayo se reciben las probetas de seguimiento ordinario de la Marca para dicho producto o agrupación, el laboratorio deberá retener dichas probetas sin ensayar hasta obtener el resultado de la probeta obtenida en el mercado.

4. Antes de realizar la toma de muestras el inspector consultará el listado actualizado de los productos certificados de cada cliente para conocer las agrupaciones establecidas por el fabricante.

El inspector deberá tomar muestras para realizar al menos dos ensayos. En las tablas 1 a 7 se detallan por productos algunas de las dimensiones de las probetas físico-mecánicas para la realización de los ensayos de seguimiento y la superficie aproximada que debe tomar el inspector para cada ensayo. Adicionalmente en las normas de producto correspondientes se indican las dimensiones de las probetas de ensayo para otras características. En el caso de tomar producto para realizar ensayos de fuego debe seguirse el apartado 5.6 de este Reglamento.

Tabla 1. Ensayos para lana mineral (MW)

Ensayos para lana mineral	Dimensiones de la(s) probeta(s) en mm	Área total de los 2 juegos de probetas en m^2
Conductividad Térmica	600 x 600	0.75

Tabla 2. Ensayos para EPS

Ensayos para EPS	Dimensiones de la(s) probeta(s) en mm	Área total de los 2 juegos de probetas en m^2
Conductividad térmica	600 x 600	0.75
Resistencia a la flexión	300 x 150 (3 prob)	0.30
Tensión o resistencia a compresión	50 x 50 x 50 (3 prob)	0.025

Tabla 3. Ensayos para XPS

Ensayos para XPS	Dimensiones de la(s) probeta(s) en mm	Área total de los 2 juegos de probetas en m^2
Conductividad Térmica	600 x 600	0.9
Tensión de compresión o resistencia a compresión	100 x 100 (5 prob) 150 x 150 (3 prob)	0.15 0.20

Tabla 5. Ensayos para poliuretano rígido aplicado in-situ

Ensayos para PUR in-situ	Dimensiones de la(s) probeta(s) en mm	Área total de los 2 juegos de probetas en m^2
Conductividad Térmica	800 x 800 x ≥100	1.30
Densidad	150 x 150 (6 prob)	0.30

Tabla 6. Ensayos para la espuma elastomérica

Ensayos para espuma elastomérica	Dimensiones de la(s) probeta(s) en mm	Área total de los 2 juegos de probetas en m^2
Conductividad térmica - al rango de temperaturas	Cilíndricas: Tamaño original Planas: .600 x 600	2 coquillas 0.75

El ensayo de conductividad térmica para productos planos con temperatura de aplicación comprendida entre 10, 20, 40 y 60ºC se realizará en el laboratorio CEIS. Para el resto de temperaturas y probetas cilíndricas el ensayo se realizará en el FIW de Munich.

Tabla 7. Ensayos para bovedillas de EPS mecanizadas y moldeadas

Ensayos para bovedillas de EPS	Dimensiones de la(s) probeta(s) en mm	Área total de los 3 juegos de probetas en m^2
Resistencia al punzonamiento – cizalladura – flexión	Tamaño original	

Tabla 8. Ensayos para paneles sándwich

Ensayos para paneles	Dimensiones de la(s) probeta(s) en mm	Área total de los 2 juegos de probetas en m^2
Conductividad Térmica	600 x 600	0.75

1. El inspector rellenará en el acta de toma de muestras los productos que se han tomado en el mercado y las muestras se enviarán al laboratorio CEIS para los ensayos físico y para ensayos de reacción al fuego a alguno de los laboratorios indicados en el apartado 9 de este Reglamento.

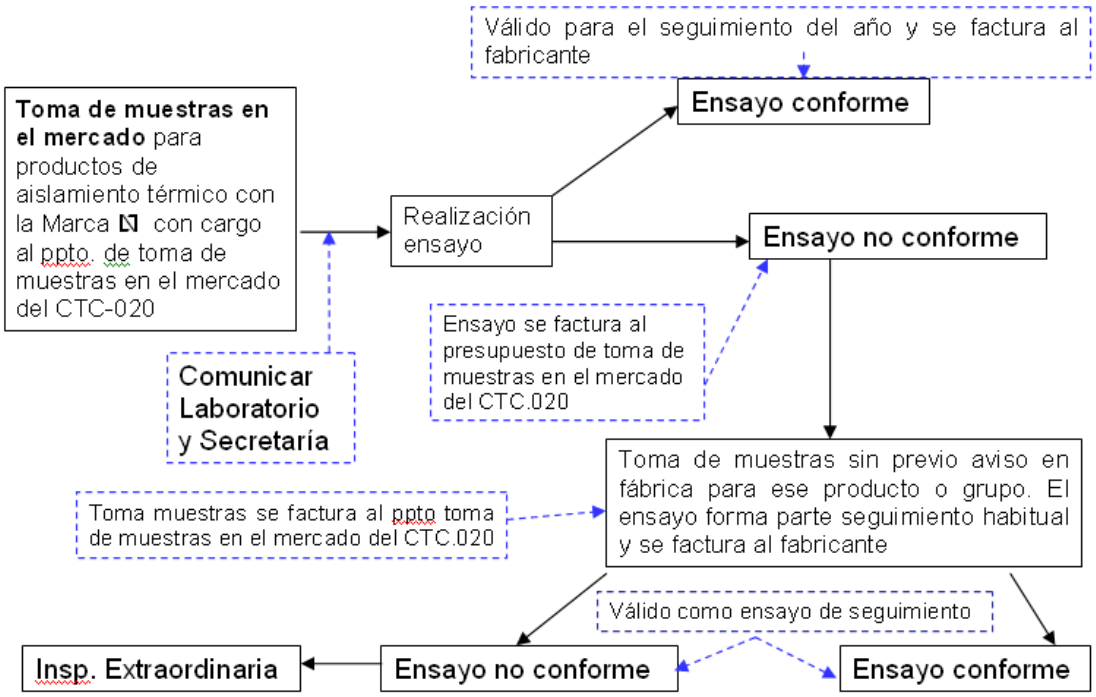
2. El informe de inspección de toma de muestras en el mercado se remitirá a la Secretaría.

3. Una vez se realicen los ensayos, el laboratorio remitirá el informe a la Secretaría que presentará la información de manera confidencial al Grupo de Trabajo Permanente.

E.2 Tratamiento de resultados de la toma de muestras

El Grupo de trabajo permanente evaluará los resultados de estos ensayos para luego trasladarlos al Comité.

En todo momento se mantendrá la confidencialidad de los licenciatarios. A continuación, se muestra un diagrama de flujo del procedimiento:



Si en la toma de muestras en el mercado se detectan ensayos no conformes, el coste del ensayo lo asume el presupuesto del Comité para la toma de muestras y no tendrá coste alguno para el fabricante. Una vez analizado por el Grupo de Trabajo se realizarán los siguientes pasos:

1. Se realizará una toma de muestra sin previo aviso al fabricante para tomar muestras en el almacén de dicho producto y dicha visita se realizará a cargo del presupuesto de toma de muestra del Comité y dicho ensayo formará parte del seguimiento ordinario para el fabricante.

2. Una vez se obtenga el resultado de ensayo de dicho producto o grupo, si el resultado es conforme le valdrá al fabricante para el seguimiento y si el resultado es no conforme se actuará como indica el RP 20.00, realizando una inspección extraordinaria.

En el caso de que existan denuncias previas al Comité de algún producto, se podrán tomar en el mercado y en función de los resultados el Comité podrá acordar una visita sin previo aviso al fabricante para tomar muestras de dicho producto en fábrica, que formará parte del seguimiento ordinario del año.

E.3 Comprobaciones a realizar sobre las muestras tomadas

Inspector y laboratorio

- El inspector verificará el marcado y etiquetado de los productos, cumplimentando cualquier incidencia si las hubiera en el informe de inspección.
- El inspector tendrá que rellenar un informe de inspección para cada jornada, haciendo referencia al lugar de compra de los productos, la información del marcado y etiquetado, la fecha de fabricación y todo lo establecido en el procedimiento habitual.
- El inspector tomará fotografías digitales de los embalajes y etiquetado, si no se pueden incluir las etiquetas originales en el informe. Así como la documentación facilitada de cada producto seleccionado.
- Los dos juegos de probetas se enviarán al laboratorio CEIS correctamente identificadas junto con el acta de toma de muestras.

Laboratorio

Se realizarán todos los ensayos indicados en el acta de toma de muestras, siguiendo el procedimiento habitual. Se preparará un informe para cada producto y se mandará a la Secretaría.

NOTA: Las muestras quedarán en disposición del laboratorio. Si el resultado del ensayo es conforme, se procederá a su eliminación. Si el resultado es no conforme, el laboratorio conservará las muestras a disposición del Comité durante un plazo máximo de cuatro meses.

E.4 Toma de muestras extraordinaria para productos de aislamiento térmico sin la Marca AENOR

Si durante la inspección de toma de muestras en el mercado el inspector encuentra materiales de aislamiento térmico para aplicaciones en la edificación o para equipos en edificación e instalaciones industriales que se encuentren en el mercado y no tengan la Marca AENOR. Al estar obligados a tener el marcado CE podrían tomarse productos para su ensayo y desde ANDIMAT se podrá realizar una denuncia a la Comunidad Autónoma correspondiente e informando al Ministerio de Economía, Industria y Competitividad sobre posibles productos fraudulentos que puedan encontrarse en el mercado.

El inspector podrá adquirir muestras de dichos materiales de aislamiento térmico para realizar algún ensayo atendiendo al criterio de la tabla 1.

- El inspector tendrá que rellenar un informe de inspección independiente, haciendo referencia al lugar de compra de los productos, la información del etiquetado, la fecha de fabricación y todo lo establecido en el procedimiento habitual. Se realizarán fotografías digitales de los embalajes y etiquetado si no se pueden obtener los originales.
- El inspector verificará el marcado de los productos, incluyendo las incidencias, si las tuviera.
- El inspector tomará las muestras utilizando el mismo procedimiento que la inspección de toma de muestras en el mercado. Así mismo identificará las probetas para enviar al laboratorio CEIS para ensayos físico-mecánicos y en caso de reacción al fuego a los laboratorios indicados en el apartado 9 de este Reglamento.
- El inspector remitirá el informe de inspección a la Secretaría.
- El laboratorio emitirá un informe independiente con los resultados obtenidos a la Secretaría.
- Una vez obtenida dicha información se anexará junto con una carta de denuncia que enviará ANDIMAT a la Administración competente.