

# AENOR

## **Reglamento Particular Marca AENOR SI de servicio de instalación y mantenimiento certificado de Puertas Industriales y Peatonales Automáticas**

**RP 085.01**

Revisión 2

Fecha 2018-11-12

## Índice

- 1 Objeto
- 2 Documentación de referencia
- 3 Órgano de gestión
- 4 Concesión del Certificado AENOR
- 5 Mantenimiento del Certificado AENOR
- 6 Mercado de los servicios certificados
- 7 Régimen financiero
- 8 Apelaciones y Reclamaciones

## Listado de Anexos

- Anexo A Impreso de solicitud de concesión del Certificado AENOR
- Anexo B Cuestionario de Información General de la Empresa
- Anexo C Cuestionario Descriptivo del Servicio
- Anexo D Requisitos del sistema de la calidad

## 1 Objeto

Este Reglamento Particular describe, en cumplimiento del apartado 3.2 del Reglamento General para la Certificación de Productos y Servicios, en adelante el Reglamento General, el sistema particular de certificación para la certificación de empresas instaladoras y mantenedoras de puertas industriales.

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

La Marca AENOR SI de servicio de instalación y mantenimiento certificado es aplicable a empresas que instalan y o mantienen:

- Puertas industriales
- Puertas comerciales
- Puertas de garaje
- Portones
- Puestas peatonales automáticas

La Marca AENOR SI certifica la conformidad de este servicio con requisitos relativos a la instalación y mantenimiento, establecidos en:

- a) los apartados 5 y 6 y Anexo A de la norma UNE 85635:2012
- b) el apartado 4 y anexos A y B de la norma UNE 85121:2010 EX
- c) requisitos del apartado 4.2 del Manual Técnico de FIMPA
- d) requisitos contenidos en este Reglamento Particular

## 2 Documentación de referencia y definiciones

A continuación se relacionan las referencias y títulos completos de los documentos o normas que se citan en el resto de este Reglamento Particular:

- Reglamento General para la Certificación de Productos y Servicios. Marca AENOR (2018-02-15).
- UNE 85635: 2012 – Puertas industriales, comerciales, de garaje y portones ya instalados o de nueva instalación
- UNE-EN 13241:2004+A2– Puertas industriales, comerciales, de garaje y portones. Norma de Producto.
- UNE 85121 EX: 2010 – Puertas peatonales automáticas. Instalación, uso y mantenimiento.
- Manual técnico FIMPA de buenas prácticas y ayuda para la fabricación, montaje, instalación, mantenimiento, reparación y utilización de las puertas comerciales, industriales, de garaje y portones, manuales y automáticas (máquinas): versión 24 diciembre 2010.
- UNE-EN ISO 9001: 2015 – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

- DIRECTIVA 2006/42/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 17 de mayo de 2006 relativa a las máquinas
- REGLAMENTO (UE) 305/2011 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 9 de marzo de 2011 por el que se establecen condiciones armonizadas para la comercialización de productos de construcción
- DIRECTIVA 2014/53/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 16 de abril de 2014 relativa a los equipos de radioeléctricos
- DIRECTIVA 2014/30/UE DEL PARLAMENTO Y DEL CONSEJO de 26 de febrero de 2014 relativa a compatibilidad electromagnética
- DIRECTIVA 2014/35/UE DEL PARLAMENTO Y DEL CONSEJO de 26 de febrero de 2014 relativa a baja tensión

Se aplicarán los términos y definiciones comúnmente empleados en las normas y documentos anteriores.

### 3 Órgano de gestión

La gestión de este sistema particular de certificación se encomienda, en los términos previstos en los Estatutos de AENOR y en el Reglamento General para la Certificación de Productos y Servicios, al Comité Técnico de Certificación AEN/CTC-085 "SERVICIOS DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PUERTAS INDUSTRIALES, COMERCIALES, DE GARAJE, PORTONES, PUERTAS PEATONALES AUTOMÁTICAS y PUERTAS CORTAFUEGO", en adelante el Comité.

Los trabajos del Comité se rigen por el Reglamento de los Comités Técnicos de Certificación (revisión 2018-10-10) y el Reglamento Particular del propio Comité.

Los Servicios Técnicos de AENOR tienen la delegación permanente en los trabajos de evaluación de la conformidad (solicitud, evaluación, concesión, denegación, renovación, retirada, etc.) de la certificación.

La secretaría del Comité la desempeñan los servicios de AENOR, cuyos datos de contacto son:

Dirección: Génova, 6 — 28004 MADRID — ESPAÑA  
Teléfono: (+34) 914 326 103  
Fax: (+34) 913 104 683  
Correo electrónico: [serviciomecanico@aenor.com](mailto:serviciomecanico@aenor.com)  
[www.aenor.com](http://www.aenor.com)

## 4 Concesión del Certificado AENOR

### 4.1 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.

### 4.2 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 la secretaría del Comité.

Dicha solicitud irá acompañada, del cuestionario de información general de la empresa prestadora del servicio (Anexo B) y de los procedimientos, registros e instrucciones requeridos en el mismo.

### 4.3 Evaluación documental de la solicitud

Los servicios de AENOR revisarán la documentación recibida (solicitud y documentación), y se pondrán en contacto con el petitionario, para establecer un plan de actividades, que puede incluir:

- Aportar documentación adicional o aclaraciones
- Fechas para la visita inicial

### 4.4 Visita inicial

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

- auditoría del sistema de la calidad descritos el anexo D;
- muestreo de instalaciones para verificación del mantenimiento in situ
- muestreo de registros documentales exigible por la reglamentación aplicable

En relación con el **muestreo de instalaciones**, se asistirá a:

- al menos un trabajo de mantenimiento preventivo programado (nivel avanzado), que se elegirá entre las instalaciones más convenientes para el desarrollo eficiente de la visita, con preferencia en las nuevas instalaciones hechas en el año anterior. En esa instalación se verificará la correspondencia con la documentación técnica archivada.
- al menos a un trabajo de mantenimiento correctivo (aviso o avería), si procediera

Para ello la empresa deberá disponer de listados o bases de datos actualizadas de:

- las instalaciones sometidas a mantenimiento, ordenables por tipo de instalación, tipo de puerta, población, etc.
- las instalaciones propias realizadas en los últimos 12 meses, ordenables por tipo de instalación, tipo de puerta, población, etc.
- clientes y tipos de contrato

En cuanto al muestreo documental, se elegirá dos instalaciones, y se verificará que se dispone de:

- los registros reglamentarios (expediente técnico en su caso, declaraciones de conformidad y prestaciones, certificaciones, pruebas finales, etc.) de la instalación
- contrato con las condiciones de prestación del servicio
- registros de las intervenciones de mantenimiento, según contrato
- registros de las reformas (expediente técnico en su caso, declaraciones de conformidad y prestaciones, certificaciones, pruebas finales, etc.) de la instalación

Los servicios de AENOR prepararán un informe de visita, del cual dejarán copia en la empresa.

## 4.5 Evaluación de la conformidad y propuesta

Los servicios de AENOR evaluarán:

- La documentación que acompaña a la solicitud
- El informe de visita y sus hallazgos
- Las acciones correctivas establecidas, en su caso

Y prepararán un informe de propuesta a la Dirección General de AENOR, que podrá ser de concesión o denegación de la certificación.

AENOR mantendrá informado al petionario de todas las decisiones adoptadas.

## 5 Mantenimiento del Certificado AENOR

### 5.1 Período de validez y renovación

El período de validez máximo del Certificado AENOR será de tres años, renovable automáticamente, si no hay renuncia o denuncia de las partes.

Se procederá de acuerdo con el capítulo 6 del Reglamento General de la Marca.

## 5.2 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.

Durante el período de validez del Certificado AENOR, los servicios de AENOR efectuarán una visita anual, en la que realizarán:

- los mismos trabajos de muestreo y visitas que en el apartado 4.4
- comprobación del marcado del producto según el capítulo 6.

## 5.3 Evaluación del seguimiento

De modo similar al apartado 4.5, los servicios de AENOR evaluarán los resultados de la visita de seguimiento, y prepararán un informe de propuesta a la Dirección General de AENOR, que podrá ser de mantenimiento, sanción, renovación, etc.

## 6 Mercado de los servicios certificados

El logotipo de la Marca, con sus dimensiones, está definido en el anexo A del Reglamento General para la Certificación de Productos y Servicios. Marca AENOR (2018-02-15).

No obstante, los servicios de AENOR facilitarán información e instrucciones para el mercado.

Los licenciatarios del derecho de uso de la Marca AENOR deberán hacer uso de ella en su documentación comercial (en papel, Internet, correo electrónico) u otros soportes autorizados.

## 7 Régimen financiero

El régimen financiero y las tarifas aplicables están establecidos en el documento RF 085.01.

## 8 Apelaciones y reclamaciones

El peticionario o licenciatario podrán recurrir los acuerdos adoptados por AENOR, elevando un escrito razonado al Director General de AENOR en un plazo de 15 días hábiles a partir de la recepción del acuerdo.

Los servicios de AENOR también facilitarán a particulares o representantes de organizaciones que lo deseen los requisitos para tramitar:

- reclamaciones de usuarios de empresas que utilizan servicios de empresas certificadas

# AENOR

- apelaciones frente a decisiones de AENOR (concesiones, retiradas, sanciones, etc.).

**Anexo A** (pdf copiable)

**Solicitud de concesión del Certificado  
AENOR de Servicios para empresas  
instaladoras y mantenedoras de puertas  
industriales, comerciales, de garaje,  
portones y puertas peatonales  
automáticas**

D./D <sup>a</sup> .		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 RP 85.01 de la Marca AENOR SI así como los compromisos que en ellos se indican.
- 2 Que se compromete a pagar los gastos que le corresponda según lo 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 servicios de instalación y mantenimiento que su empresa proporciona en el listado de direcciones relacionadas en ANEXO a esta solicitud.

En		a		de	20
----	--	---	--	----	----

FIRMA Y SELLO

## Anexo B

### Cuestionario de Información General de la Empresa Instaladora y o Mantenedora

- 
- 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 para certificación:
  - 1.10 Teléfono:
  - 1.11 Correo electrónico:

---

2.1 DIRECCIÓN POSTAL (regístrese a continuación, o en listado aparte, todos los emplazamientos operativos desde los que la empresa presta servicios de instalación y mantenimiento):

- 2.2 Teléfono:
- 2.3 Correo electrónico:

# AENOR

2.4 Nombres y cargos de los responsables de la empresa de:

2.4.1 Instalación / Mantenimiento:

2.4.2 Calidad:

---

3.1 Tipo de puertas que instala:

Número aproximado de puertas que instala al año:

3.2 Tipo de puertas que mantiene:

Número aproximado de puertas que mantiene:

3.3 Tipo de contratos de servicios de mantenimiento que proporciona.

Listar y adjuntar especificaciones de los contratos de mantenimiento, si los hay, así como de los servicios de reparación de averías sin contrato

---

4.1 Número de personal total de la empresa por emplazamiento operativo:

- Directivos y técnicos:
- Administrativos:
- Personal:
- Calidad:

5.1 Trabajos subcontractados y nombre de las empresas (relacionados con la instalación y mantenimiento, si procediera):

---

6.1 Documentación del Sistema de Gestión de la calidad que poseen:

- Especificaciones de los productos y servicios
- 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 asignados a instaladores, mantenedores, etc.:

6.3 Documentación relativa a instalación, pruebas finales y mantenimiento.

Relacionar y adjuntar en PDF los documentos disponibles relativos a instalación, modificaciones de instalaciones (reformas, actualizaciones, modificaciones):  
Procedimientos, instrucciones, registros.

Relacionar y adjuntar en PDF las características de los contratos ofrecidos (véase Anexo C).

6.4 Documentación relativa a formación, cualificación y evaluación periódica del personal.

Relacionar y adjuntar en PDF las enviar los procedimientos de formación del personal que realiza trabajos de instalación, mantenimiento (nivel básico, nivel avanzado).

---

7.1 Relacionar los certificados de sistemas de gestión de la calidad y adjuntar copia (si procediera)

7.2 Informar sobre consultoría recibida (si procediera).

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 C

### **Cuestionario Descriptivo de los Servicios de Mantenimiento Ofrecidos**

La empresa solicitante o licenciataria debe describir los diferentes tipos de servicio de mantenimiento que proporciona.

A) Contrato de mantenimiento:

- Descríbase a continuación los parámetros principales del contrato de mantenimiento en cuanto a plazos, costes, etc.

B) Atención de avisos de avería sin contrato:

- Descríbase a continuación los parámetros principales del servicio en cuanto a plazos, costes, etc.

Un listado y una copia en PDF de los diferentes contratos o servicios de mantenimiento deben ser entregada con la solicitud (véase Anexo B, apartado 6.3)

## Anexo D

### Requisitos del sistema de gestión de la calidad

#### D.1 Norma de referencia

La empresa solicitante o licenciataria deberá aplicar un sistema de gestión de la calidad basado en la estructura y en los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015.

No será necesario que se encuentre certificado.

Se listan a continuación los requisitos específicos y el apartado dentro del cual se encuadrarían en la norma:

5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

7 APOYO

7.1 RECURSOS

7.2 COMPETENCIA

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

8 OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

8.5.4 PRESERVACIÓN

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.2 AUDITORÍA INTERNA