

Manual de Calidad

Este Manual es propiedad de ITEVECASA y es asignado con carácter confidencial. La información que en él se recoge no podrá reproducirse ni total ni parcialmente sin autorización expresa de ITEVECASA.

ITEVECASA se reserva el derecho de requerir la devolución del Manual cuando lo estime oportuno y en cualquier caso dejará de tener vigor cuando finalice el contrato o la causa que motivó su envío.

☐ ORIGINAL	☒ COPIA* Controlada - N° Copia: 1
	☐ COPIA* No Controlada

*Ejemplar asignado a:	GABRIEL GÓMEZ/ JAVIER RUBIO, ROBERTO DE LA CRUZ, LUIS. A FDEZ		
*En su calidad de:	DIRECTOR TÉCNICO/ SUPERVISORES	*Fecha copia:	24/04/2019

Y corresponde a la 3ª edición, Revisión 7. Abril 2019.



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable Calidad	Director Calidad	Administrador Gerente

ÍNDICE

I. CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	6
I.1. PRESENTACIÓN.....	6
I.1.1. HISTORIA DE LA EMPRESA.....	6
I.1.2. LOCALIZACIÓN Y EMPLAZAMIENTO.....	8
I.2. EL MANUAL DE CALIDAD.....	10
I.2.1. OBJETO.....	10
I.2.2. ALCANCE.....	10
I.2.3. DESARROLLO.....	12
I.2.3.1. GENERALIDADES Y ESTRUCTURA DEL MANUAL DE CALIDAD.....	12
I.2.3.2. REVISIÓN Y CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD.....	12
I.2.4. DOCUMENTACIÓN DE DESARROLLO.....	13
II. CAPÍTULO II: REQUISITOS GENERALES.....	14
II.1. IMPARCIALIDAD E INDEPENDENCIA.....	14
II.1.1. OBJETO.....	14
II.1.2. ALCANCE.....	14
II.1.3. DESARROLLO.....	14
II.1.3.1. CRITERIOS GENERALES.....	14
II.1.3.2. IMPARCIALIDAD E INDEPENDENCIA.....	14
II.1.4. DOCUMENTACIÓN DE DESARROLLO.....	16
II.2. CONFIDENCIALIDAD.....	16
II.2.1. OBJETO.....	16
II.2.2. ALCANCE.....	16
II.2.3. DESARROLLO.....	16
II.2.3.1. CRITERIOS GENERALES.....	16
II.2.3.2. CONFIDENCIALIDAD.....	17
II.2.4. DOCUMENTACIÓN DE DESARROLLO.....	17
III. CAPÍTULO III: REQUISITOS RELATIVOS A LA ESTRUCTURA.....	18
III.1. REQUISITOS ADMINISTRATIVOS.....	18
III.1.1. OBJETO.....	18
III.1.2. ALCANCE.....	18
III.1.3. DESARROLLO.....	18
III.1.3.1. REQUISITOS ADMINISTRATIVOS.....	18
III.1.3.2. COOPERACIÓN:.....	19

III.2. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN.....	19
III.2.1. OBJETO.....	19
III.2.2. ALCANCE.....	19
III.2.3. DESARROLLO.....	20
III.2.3.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	20
III.2.3.2. RESPONSABILIDADES ASOCIADAS A LOS PUESTOS DE TRABAJO.....	20
III.2.3.3. COBERTURA DE RESPONSABILIDADES.....	21
III.2.4. DOCUMENTACIÓN DE DESARROLLO.....	21
IV. CAPÍTULO IV: REQUISITOS RELATIVOS A LOS RECURSOS.....	22
IV.1. PERSONAL.....	22
IV.1.1. OBJETO.....	22
IV.1.2. ALCANCE.....	22
IV.1.3. DESARROLLO.....	22
IV.1.3.1. GENERALIDADES.....	22
IV.1.3.2. FORMACIÓN.....	23
IV.1.3.3. SUPERVISIÓN.....	25
IV.1.4. DOCUMENTACIÓN DE DESARROLLO.....	25
IV.2. INSTALACIONES, MEDIOS Y EQUIPOS.....	26
IV.2.1. OBJETO.....	26
IV.2.2. ALCANCE.....	26
IV.2.3. DESARROLLO.....	26
IV.2.3.1. INTRODUCCIÓN.....	26
IV.2.3.2. INSTALACIONES.....	26
IV.2.3.3. MEDIOS Y EQUIPOS DE INSPECCIÓN.....	28
IV.2.3.4. MEDIOS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS.....	30
IV.2.4. DOCUMENTACIÓN DE DESARROLLO.....	30
IV.3. PROVEEDORES Y SUBCONTRATACIONES.....	31
IV.3.1. OBJETO.....	31
IV.3.2. ALCANCE.....	31
IV.3.3. DESARROLLO.....	31
IV.3.3.1. LISTADO Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.....	31
IV.3.3.2. PEDIDOS.....	31
IV.3.3.3. RECEPCIÓN DE EQUIPOS Y MATERIALES.....	32
IV.3.4. DOCUMENTACIÓN DE DESARROLLO.....	32
V. CAPÍTULO V: REQUISITOS DE LOS PROCESOS.....	33
V.1. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN.....	33

V.1.1. OBJETO.....	33
V.1.2. ALCANCE.....	33
V.1.3. DESARROLLO.....	33
V.1.3.1. MANEJO DE ÍTEMS A INSPECCIONAR.....	33
V.1.3.2. EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS DE INSPECCIÓN.....	33
V.1.3.3. RESULTADOS DE INSPECCIÓN.....	35
V.1.4. DOCUMENTACIÓN DE DESARROLLO.....	35
V.2. REGISTROS DE INSPECCIÓN.....	36
V.2.1. OBJETO.....	36
V.2.2. ALCANCE.....	36
V.2.3. DESARROLLO.....	36
V.2.4. DOCUMENTACIÓN DE DESARROLLO.....	37
V.3. CERTIFICADOS E INFORMES DE INSPECCIÓN.....	38
V.3.1. OBJETO.....	38
V.3.2. ALCANCE.....	38
V.3.3. DESARROLLO.....	38
V.3.3.1. INFORMES DE INSPECCIÓN.....	38
V.3.3.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.....	38
V.3.4. DOCUMENTACIÓN DE DESARROLLO.....	38
V.4. QUEJAS Y APELACIONES.....	39
V.4.1. OBJETO.....	39
V.4.2. ALCANCE.....	39
V.4.3. DESARROLLO.....	39
V.4.4. DOCUMENTACIÓN DE DESARROLLO.....	39
VI. CAPÍTULO VI: REQUISITOS RELATIVOS AL SISTEMA DE GESTIÓN.....	40
VI.1. SISTEMA DE GESTIÓN.....	40
VI.1.1. OBJETO.....	40
VI.1.2. ALCANCE.....	40
VI.1.3. DESARROLLO.....	40
VI.1.3.1. POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS.....	40
VI.1.3.2. DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.....	42
VI.1.3.3. CONTROL DE DOCUMENTOS.....	42
VI.1.3.4. CONTROL DE REGISTROS.....	44
VI.1.3.5. REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN.....	44
VI.1.3.6. AUDITORÍAS INTERNAS.....	45
VI.1.3.7. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.....	45
VI.1.4. DOCUMENTACIÓN DE DESARROLLO.....	46

VII. CAPÍTULO VII: TABLA DE REFERENCIAS CRUZADAS.....	47
VII.1.TABLA CRUZADA DE REFERENCIAS: UNE-EN ISO/IEC 17020:2012 vs MANUAL DE CALIDAD.	47
VIII. CAPÍTULO VIII: HISTORIAL DE MODIFICACIONES.....	48

I. CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.

I.1. PRESENTACIÓN.

I.1.1.HISTORIA DE LA EMPRESA.

ITEVECASA (Inspección Técnica de Vehículos Castellana, S.A.), se crea en el año 1982 con el fin de prestar servicios de inspección técnica de vehículos, iniciando su actividad como entidad colaboradora de la Administración en el año 1984 y funcionando como tal hasta mayo de 1989, fecha en la que obtiene la adjudicación para la explotación de dicho servicio público mediante Orden de 11 de mayo de 1989 de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Castilla y León.



Figura1. Instalaciones Itevecasa

La evolución de ITEVECASA hasta la actualidad está marcada por la ampliación y mejora constante del servicio que presta. Esto se refleja a lo largo del tiempo en el incremento tanto de los recursos personales como de los recursos materiales, siendo adaptados siempre a las necesidades de cada momento.

Pretendiendo prestar un excelente servicio profesional, dentro del marco de calidad y eficacia en que se encuadra ITEVECASA, La Organización se embarca a mediados del año 2002 en una ardua labor: obtener la Acreditación como Entidad de Inspección tipo A, bajo los requisitos demandados por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación). Tarea compleja y dificultosa pero finalmente gratificante, cuando el dos de abril de 2004 ENAC le concede la Acreditación solicitada, avalando la conformidad con los criterios recogidos en la Norma UNE-EN 45004:1995, y con los requisitos particulares para la acreditación con los que comulga el documento CEA-ENAC-05.



Figura 2. Certificado de Acreditación de ITEVECASA por ENAC

De esta manera el personal de ITEVECASA ve recompensado el sacrificio, la constancia y la humildad que ha precisado para cambiar de mentalidad y adaptarse a un entorno dinámico donde la mejora continua y la satisfacción del cliente son los pilares fundamentales.

Es el 17 de diciembre de 2004 cuando se publica la versión en castellano de la Norma UNE-EN ISO/IEC 17020:2004 con el título *“Criterios generales para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección (ISO/IEC 17020:1998)”*, que anula y sustituye a la Norma UNE-EN 45004:1995. La nueva norma en su esencia no difiere de la que anula, no obstante introduce algunos cambios en la traducción para mejorar su comprensión y para armonizar su vocabulario con los diferentes países de lengua española, vocabulario al cual la Entidad adapta toda su documentación relativa al Sistema de Gestión.

Por tanto ITEVECASA, acreditada conforme a la Norma UNE-EN 45004, sigue manteniendo su acreditación, esta vez de acuerdo a la nueva Norma UNE-EN ISO/IEC 17020.

A mediados del año 2004 da comienzo un segundo reto: ampliar el alcance de acreditación a todas las actividades de inspección, con el fin de dar cumplimiento al RD 833/2003, de 27 de junio, por el que se establecen los requisitos técnicos que deben cumplir las estaciones de inspección técnica de vehículos (ITV) –actualmente derogado y sustituido por el RD 224/2008 de 15 de febrero– a fin de ser autorizadas para realizar esa actividad. El 2 de junio de 2006 se alcanza este logro, permaneciendo en un mercado competitivo.

Como consecuencia de la entrada en vigor de la inspección técnica a vehículos ciclomotores en el año 2009, ITEVECASA solicita a ENAC ampliar el alcance para la nueva actividad, obteniendo el 5 de marzo del 2010 la Acreditación formal en este ámbito.

Reflejo del cambiante marco legislativo referente a la inspección técnica de vehículos es la publicación del RD 866/2010, de 2 de julio, por el que se regula la tramitación de las reformas de vehículos –que deroga el RD 736/1988, de 8 de julio– y que entra en vigor el 14 de enero de 2011, normativa cuyos significativos cambios suponen nuevamente la solicitud de una ampliación del Alcance de Acreditación. Con fecha 11 de mayo de 2012 y Rev.9, queda actualizado el Anexo Técnico de Acreditación, formalizando la ampliación del Alcance concedida por ENAC.

Es en enero de 2012 cuando entra en vigor la revisión 7ª del Manual de Procedimiento de inspección de las Estaciones ITV. Tal es la magnitud de la modificación a nivel de contenido, que una vez más supone la solicitud de una ampliación del Alcance de Acreditación. El 8 de febrero de 2013 ENAC actualiza a la Rev.10 el Anexo técnico al Certificado de Acreditación de ITEVECASA conforme a los nuevos requisitos.

Posteriormente, y con fecha 9 de mayo de 2014, el Anexo Técnico sufre una nueva actualización, incorporando la Resolución de la Dirección General de Industria e Innovación Tecnológica de 3 de septiembre de 2013 sobre el cumplimiento del Plan Director de aplicación de la Directiva 2010/48 UE

a la prueba de medición de la eficacia del freno de servicio de vehículos pesados en las Estaciones fijas de Castilla y León. El Anexo Técnico alcanza su revisión 12 con fecha 30 de abril de 2015.

A partir de la fecha reseñada, el Anexo Técnico sigue sufriendo modificaciones derivadas de las incorporaciones/exclusiones de diversas actuaciones/normativas.

En fecha 01 de febrero de 2017, el Anexo Técnico alcanza su revisión 15.

Desde la revisión previamente referenciada, y con vistas a evitar revisiones del Manual de Calidad únicamente para actualizar la revisión del Anexo Técnico, para conocer el Anexo Técnico en vigor, se consultará la web de ENAC en su apartado Entidades Acreditadas, a menos que alguna revisión sea generada por un cambio operativo tan significativo que suponga modificaciones adicionales en dicho Manual de Calidad.

Reseñar, en este caso, la entrada en vigor el 20 de mayo de 2018 del RD 920/2017, de 23 de octubre, por el que se regula la inspección técnica, que refunde y deroga los Reales Decretos 2042/1994, de 14 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos y 224/2008, de 15 de febrero, sobre normas generales de instalación y funcionamiento de las estaciones de inspección técnica de vehículos.

La Acreditación, en definitiva, reconoce la competencia técnica de la Entidad para la prestación del servicio de inspección técnica de vehículos, demostrando la calidad de los trabajos, la capacidad de adaptación ante los nuevos requisitos de un exigente entorno laboral y el cumplimiento de los criterios establecidos en la norma de aplicación, sin perder nunca de vista su principal objetivo: la satisfacción del cliente.

El personal de ITEVECAS se esfuerza día a día en hacer bien su trabajo, participando de manera activa para que la Organización mejore y esté más orientada a cumplir con las expectativas del servicio ofrecido y con la calidad que demandan tanto implícita como explícitamente aquellas personas que confían en sus servicios.

I.1.2.LOCALIZACIÓN Y EMPLAZAMIENTO.

ITEVECAS (Inspección Técnica de Vehículos Castellana, S.A.) queda ubicada geográficamente en el Polígono Industrial 'La Vega' Parcela 4, situado en la Carretera de Salamanca, a la altura del km 153, en la localidad de Tordesillas (Valladolid). Tordesillas se conforma como un área bien comunicada, con alta accesibilidad y una posición estratégica dentro de la Región. El Polígono de 'La Vega' es considerado un núcleo privilegiado, debido fundamentalmente a su emplazamiento.

El citado Polígono cuenta con una extensión total de 1.257.250 m² y un grado de ocupación del 100%, disponiendo de los siguientes servicios: acceso a carreteras, agua potable, alumbrado público, electricidad, potencia instalada, red de alcantarillado, red viaria interna, teléfono, zonas verdes y otros servicios comunes.

El servicio de inspección técnica de vehículos ofrecido por ITEVECASA se desarrolla fundamentalmente en la Estación fija - 47.02. No obstante, está complementado con una Unidad Móvil Agrícola – 47.A2 (Véase *Figura 3*) y por un Remolque (Véase *Figura 4*), equipados para realizar la ITV en los municipios de la zona concesional nº 11, con alcance acreditado según Anexo Técnico de Acreditación en vigor.



Figura 3. Unidad Móvil (Agrícola y Ciclomotores)



Figura 4. Remolque Ciclomotores

Reseñar que las zonas concesionales en que se encuentra dividido el territorio de esta Comunidad Autónoma quedan definidas conforme a lo dispuesto en el Decreto 126/1988, de 23 de junio, de la Junta de Castilla y León.

Los municipios de la zona concesional nº 11 adjudicada a ITEVECASA para la prestación del servicio desde la Junta de Castilla y León son: San Pedro de Latarce, Villardefrades, Tiedra, Mota del Marqués, Adalia, Villaseñor, Bercero, Velilla, Matilla de los caños, Tordesillas, Villanueva de Duero, Valdestillas, La Pedraja del Portillo, Aldea de San Miguel, Megeces, Íscar y los situados al sur de éstos, pertenecientes a la provincia de Valladolid.

I.2. EL MANUAL DE CALIDAD.

I.2.1.OBJETO.

El Manual de Calidad es un documento que tiene por objeto establecer los requisitos para el aseguramiento de la calidad en ITEVEECASA.

En él se describen las disposiciones generales que constituyen los pilares fundamentales de la calidad de los servicios prestados.

Asimismo especifica los criterios utilizados como sistema de prevención de la aparición de no conformidades, y su tratamiento en caso de hacerse efectivas.

En este documento se deja constancia de los requisitos del Sistema de Gestión, demostrando la capacidad de la Empresa para el desarrollo de sus actividades cuya finalidad es cumplir con los requisitos para alcanzar la satisfacción del cliente.

Otros fines del Manual de Calidad se manifiestan en los siguientes enunciados:

- Da legitimidad y autoridad a las acciones para ejecutar los planes.
- Establece y define funciones y responsabilidades.
- Identifica los procesos de formación y cualificación del personal.
- Se utiliza como referencia en caso de conflicto, ante terceros e incluso entre los miembros de la propia Entidad.
- Garantiza el aseguramiento de la calidad ante terceros.

I.2.2.ALCANCE.

El alcance del Sistema de Gestión de ITEVEECASA abarca el conjunto de actividades desarrolladas por la Entidad, así como a la totalidad de su personal.

Las actividades para las que la Entidad es competente, junto con la reglamentación aplicable, se relacionan seguidamente:

- Estación ITV 47.02:
 - Inspecciones técnicas periódicas
 - Inspecciones no periódicas:
 - Inspecciones técnicas realizadas con ocasión de la ejecución de Reformas.
 - Inspecciones técnicas Previas a la matriculación. (excepto vehículos matriculados procedentes de 3º países y EEE).
 - Inspecciones técnicas requeridas al titular o arrendatario a largo plazo del vehículo.
 - Inspecciones técnicas previas para la calificación de idoneidad de vehículos destinados al Transporte escolar.
 - Duplicados y cambios de servicio.
 - Inspecciones técnicas a Vehículos accidentados
 - Inspecciones técnicas como resultado de inspecciones técnicas en carretera.

- Inspecciones técnicas previstas en el procedimiento de catalogación de vehículos históricos.

- Estación ITV 47.A2:

Inspecciones periódicas de vehículos Agrícolas (excepto categorías T5), de Obras y Servicios y ciclomotores de dos ruedas.

- Inspecciones no periódicas de vehículos Agrícolas y de Obras y Servicios.
 - Reformas sin proyecto que no precisen de uso de la báscula.
 - Duplicados y cambios de servicio.

Actividades (tipos de inspección) No Acreditadas por ENAC:

- Duplicados sin inspección.
- Inspecciones Voluntarias.
- Pesaje Voluntario.
- Inspección y Pesaje de vehículos a requerimiento de la autoridad.
- Cambio de servicio sin inspección periódica.

DOCUMENTOS NORMATIVOS:

- Manual de Procedimiento de Inspección de las Estaciones ITV editado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo (Rev. 7ª). *Excepciones al Manual de Procedimiento de las Estaciones ITV Castilla y León.*
 - Sección I El punto 10.5 b. Resolución de la Junta de Castilla y León, de 22 de diciembre de 2009, “comprobación de los tacógrafos analógicos mediante simulador de velocidad” Aplicable a Estaciones de la Comunidad Autónoma de Castilla – León.
- Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos.
- R.D. 2822/1998 de 23 de Diciembre por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos.
- R.D. 866/2010, de 2 de julio, por el que se regula la tramitación de las reformas de vehículos
- R.D. 443/2001 de 27 de Abril sobre condiciones de seguridad en el Transporte Escolar y de Menores.
- R.D. 2028/1986 de 6 de junio, por el que se dictan normas para la aplicación de determinadas directivas de la CEE, relativas a la homologación de tipos de vehículos automóviles, remolques y semirremolques así como de partes y piezas de dichos vehículos y actualizaciones posteriores.

- R.D. 750/2010 de 4 de junio, por el que se regulan los procedimientos de homologación de vehículos de motor y sus remolques, máquinas autopropulsadas o remolcadas, vehículos agrícolas, así como de sistemas, partes y piezas de dichos vehículos
- R.D. 1247/1995, de 14 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Vehículos Históricos (BOE núm. 189, de 9 de agosto de 1995).

I.2.3.DESARROLLO.

I.2.3.1. GENERALIDADES Y ESTRUCTURA DEL MANUAL DE CALIDAD.

El Manual de Calidad es elaborado por el Responsable de Calidad, revisado por el Director de Calidad y aprobado por el Administrador-Gerente.

Se estructura en capítulos en los que se recogen los principios generales, la organización y la forma de actuación de ITEVECASA.

Cada capítulo responde al siguiente esquema:

- Objeto: Propósito del capítulo.
- Alcance: Sector de la Organización, personas y/o actividades a las que se aplica.
- Desarrollo: Descripción del método y acciones a adoptar para cumplir con el propósito del capítulo.
- Documentación de desarrollo: Se relacionan los procedimientos correspondientes al capítulo del Manual de Calidad desarrollado. Además, en el caso de procesos clave, existe documentación al respecto en forma de instrucciones técnicas o de trabajo, a las que se alude en los procedimientos de los que derivan.

El presente Manual de Calidad nace de una demanda interna de ayuda a la sistematización y organización de actividades de la Empresa, y se ha elaborado tomando como referencia la Norma UNE-EN ISO/IEC 17020:2012: 'Criterios generales para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección' y principalmente el documento CGA-ENAC-EI en vigor desarrollado por ENAC.

Esto permite el poder ser evaluado atendiendo a criterios objetivos ya establecidos.

Es aplicable a todo el personal y a todas las actividades desarrolladas por ITEVECASA en el campo de la inspección técnica de vehículos que son de su competencia.

I.2.3.2. REVISIÓN Y CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD.

El Manual de Calidad es sometido a control con el fin de que los cambios que se van identificando vayan siendo incorporados en el mismo, manteniéndolo en vigor.

La actualización del Manual de Calidad corresponde al Responsable de Calidad, por lo que siempre que se produzcan cambios en la organización de ITEVECASA, en la sistemática de

actuación, en la normativa de respaldo o en la documentación referenciada en cada capítulo, se debe comunicar al Responsable de Calidad, para que contenga la información precisa y actual y no aluda a procedimientos, métodos o modos de ejecución de tareas que son obsoletos.

Se puede distribuir bajo dos modalidades:

- **Copia controlada:** Se efectúa con ejemplares numerados. En estos casos el Responsable de Calidad se encarga de sustituir las copias a los receptores cuando se producen cambios en el Manual. Los destinatarios básicos de las copias controladas son los responsables de los Departamentos, que las pondrán a disposición del personal para su conocimiento, comprensión y aplicación.

La distribución de las copias controladas se realiza por medio del correspondiente acuse de recibo en la 'Hoja de distribución de documentos'.

No se hacen copias controladas a ningún miembro fuera de la Organización, salvo que requisitos legales o contractuales así lo determinen.

- **Copia no controlada:** Se consideran copias no controladas aquellas que se envían de forma puntual a personas o Entidades externas, previa autorización por el Gerente. No llevan asignado número de copia, y el Responsable de Calidad queda exento de su actualización.

I.2.4.DOCUMENTACIÓN DE DESARROLLO.

PR-02 Control de documentos.

II. CAPÍTULO II: REQUISITOS GENERALES.

II.1. IMPARCIALIDAD E INDEPENDENCIA.

II.1.1.OBJETO.

El objeto de este capítulo es establecer los principios generales que garantizan los criterios de independencia, imparcialidad e integridad que rigen todas las actuaciones de ITEVECASA.

II.1.2.ALCANCE.

El contenido de este capítulo se extiende a todas las actividades de inspección y al personal de ITEVECASA.

II.1.3.DESARROLLO.

II.1.3.1. CRITERIOS GENERALES.

Tanto la Dirección de ITEVECASA como todo su personal, adopta como propios los criterios de imparcialidad e independencia que rigen todas las actuaciones de ITEVECASA.

II.1.3.2. IMPARCIALIDAD E INDEPENDENCIA.

Las actividades de ITEVECASA son realizadas por el personal atendiendo a criterios objetivos, sin influencias de prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas. La Entidad no permite que presiones comerciales, financieras o de otra índole comprometan su imparcialidad. A su vez, identifica los riesgos a la imparcialidad y en caso de existir, establece las actuaciones que los minimizarían o eliminarían.

Los criterios sobre imparcialidad quedan recogidos en un documento denominado 'Código de ética', elaborado y respaldado por la Dirección. El 'Código de ética' es difundido entre el personal para su lectura, comprensión, aplicación y cumplimiento. Asimismo, adquiere un carácter formal y personalizado al figurar su firma al pie del mismo, comprometiéndose de esta manera con su firme cumplimiento. Se renueva anualmente.

ITEVECASA, por lo establecido en sus Estatutos, cumple con los criterios establecidos para los Organismos de inspección Tipo A:

- Es independiente de las partes involucradas.
- Tanto ITEVECASA como su personal no intervienen en ninguna actividad incompatible con su independencia, juicio e integridad, en lo concerniente a las actividades de inspección. Concretamente no interviene en el diseño, fabricación, instalación, compra, posesión, utilización ni mantenimiento de los ítems inspeccionados.
- No forma parte de ninguna entidad legal que se ocupe del diseño, fabricación, instalación, compra, posesión, utilización ni mantenimiento de los ítems inspeccionados.

- No está vinculada con entidades legales separadas involucradas en el diseño, fabricación, instalación, compra, posesión, utilización ni mantenimiento de los ítems inspeccionados, a través de:
 - Un mismo propietario, excepto cuando éste no tenga capacidad de influir en los resultados de las inspecciones.
 - Personas nominadas por un propietario común en los consejos directivos o equivalente, salvo cuando desempeñen funciones que no tengan influencia alguna en los resultados de una inspección.
 - Dependencia directa del mismo nivel superior de dirección, salvo cuando ello no pueda influir en los resultados de la inspección.
 - Compromisos contractuales, u otros medios que pueden tener la capacidad de incluir en los resultados de una inspección.

Por otra parte, ITEVECASA cumple con lo indicado en el Artículo 14. Requisitos de las Estaciones ITV, del RD 920/2017, no formando parte de entidades legales ni teniendo vinculación con entidades legales separadas cuya actividad sea el transporte por carretera y/o el comercio de vehículos automóviles.

La Entidad no realiza actividades de I+D+i de acuerdo a las definiciones indicadas en el Anexo II de la NT-17 en su revisión en vigor, por ello no supone impacto alguno en la imparcialidad de ITEVECASA.

El Administrador Gerente de ITEVECASA establece documentalmente la política que va a seguir para mantener su condición como Entidad de Inspección Tipo A, asumiendo la responsabilidad de su aplicación, y asegura que cualquier nueva actividad iniciada es analizada adecuadamente para evaluar su impacto en su condición de Entidades de Inspección Tipo A.

POLÍTICA DE INDEPENDENCIA, IMPARCIALIDAD E INTEGRIDAD

ITEVECASA, como Entidad de Inspección Tipo A, comulga con los criterios de independencia, imparcialidad e integridad que le aplican, promoviendo, impulsando y materializando su Política de actuación a través de los siguientes principios:

- *La Entidad lleva a cabo su actividad de modo independiente, imparcial e íntegro, pues lo considera esencial para asegurar la confianza en los resultados de su actividad. Siendo consciente de que pueden existir presiones, intimidaciones o coacciones orientadas a influir en su juicio, no permitirá jamás que afecte a su criterio para el desarrollo de sus actividades.*
- *ITEVECASA no solo asegura la independencia, imparcialidad e integridad en los servicios prestados a los usuarios, sino que también garantiza que se realizan de forma no discriminatoria a sus clientes, aplicando por igual los procedimientos de actuación en la realización de los servicios de inspección demandados, con independencia de quién sea el usuario.*

- El personal de ITEVECASA declara, a su vez, su independencia, imparcialidad e integridad en el desarrollo del trabajo, debiendo revelar toda situación que pueda generar un conflicto de intereses. En el caso en que, tras la evaluación de sus actividades, alguna suponga una amenaza a estos principios, dicho personal será excluido de la prestación del servicio de inspección.
- Del mismo modo, siempre que surjan nuevas actividades, se analizarán de modo adecuado con anterioridad a su ejecución, a fin de evaluar posibles conflictos de intereses e impactos en el cumplimiento de esta Política.

La Dirección de ITEVECASA impulsa y asume la responsabilidad de aplicación de la Política de Independencia, Imparcialidad e Integridad en toda la Organización y en todas las actividades de prestación del servicio de inspección técnica de vehículos contempladas en el alcance de acreditación, comprometiéndose a su revisión y adaptación si fuera preciso para dar respuesta al dinamismo que caracteriza el Sistema de Gestión dentro del que se integra.

La presente Política es revisada por el Administrador Gerente en la Revisión del Sistema.

La declaración de independencia de actividades de las partes involucradas en la prestación de los servicios de inspección se hace evidente mediante el compromiso a través de la cumplimentación y firma del formulario 'Análisis de independencia de actividades' que, de manera individual, es firmado por cada uno de los directivos, socios y empleados de la Empresa, siendo evaluados finalmente por el Administrador-Gerente. A su vez se lleva a cabo un análisis para demostrar que las relaciones con otras Organizaciones no comprometen la imparcialidad.

II.1.4.DOCUMENTACIÓN DE DESARROLLO.

PR-06 Imparcialidad, independencia y confidencialidad.

II.2. CONFIDENCIALIDAD

II.2.1.OBJETO.

El objeto de este capítulo es establecer los principios generales que garantizan los criterios de confidencialidad que rigen todas las actuaciones de ITEVECASA.

II.2.2.ALCANCE.

El contenido de este capítulo se extiende a todo el personal de ITEVECASA.

II.2.3.DESARROLLO.

II.2.3.1. CRITERIOS GENERALES.

Tanto la Dirección de ITEVECASA como todo su personal toman medidas efectivas que garantizan la confidencialidad de la información obtenida como consecuencia del servicio prestado.

II.2.3.2. CONFIDENCIALIDAD.

Toda la información obtenida en el proceso de inspección se utiliza garantizando el secreto profesional, tanto la recibida directamente del cliente como la recibida de fuentes indirectas (Ej.: Quejas/Apelaciones).

El uso de archivos se encuentra restringido al personal de ITEVECASA y la información generada durante la inspección sólo se facilita a personas ajenas al cliente cuando la Administración, en uso de sus funciones, así lo requiera.

No obstante, cuando la Entidad deba divulgar información confidencial por ley o compromisos contractuales, el cliente o persona correspondiente, será notificado acerca de la información proporcionada, a menos que la ley lo prohíba.

En cualquier caso, la información contenida en los archivos de ITEVECASA es accesible al auditor/es designados en las auditorías para evaluar si el sistema es o no conforme con los requisitos expuestos en la normativa de aplicación, pero sólo con este fin y a este efecto.

Con carácter previo a la prestación del servicio de inspección, ITEVECASA informa al usuario de la confidencialidad y tratamiento de los datos, mediante las siguientes actuaciones:

- Publicación en la factura de ITV de la cláusula:
“ITEVECASA respetará el carácter confidencial de toda la información facilitada por el usuario, la obtenida o generada durante la prestación del servicio de inspección, así como la procedente de fuentes distintas al cliente, salvo cuando por Ley debiera divulgarla o cuando esté autorizada por compromisos contractuales.”
- Exposición de carteles informativos en el tablón de anuncios de la oficina de atención al cliente, con contenido referente a:
 - La confidencialidad de los datos asociados al proceso de inspección y los intercambiados telemáticamente con la Dirección General de Tráfico (DGT) y la Junta de Castilla y León.
 - Cumplimiento con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento general de protección de datos, RGPD).

Con carácter adicional, el reverso del informe de inspección advierte de estos hechos.

Todo el personal relacionado de manera directa o indirecta con ITEVECASA mantiene el compromiso de no divulgar la información a la que puede tener acceso, firmando en señal de acuerdo el documento denominado ‘Compromiso de confidencialidad’, cuya renovación se realiza anualmente.

II.2.4.DOCUMENTACIÓN DE DESARROLLO.

PR-06 Imparcialidad, independencia y confidencialidad.

III. CAPÍTULO III: REQUISITOS RELATIVOS A LA ESTRUCTURA.

III.1. REQUISITOS ADMINISTRATIVOS.

III.1.1.OBJETO.

Describir los requisitos administrativos de la Entidad así como las actividades que le han sido autorizadas desde la Administración.

III.1.2.ALCANCE.

El contenido de este apartado se extiende a toda la Organización y actividades de ITEVECASA.

III.1.3.DESARROLLO.

III.1.3.1. REQUISITOS ADMINISTRATIVOS.

La Empresa no depende de ninguna Organización dedicada a otras funciones que no sea la inspección, ni tampoco se encuentra subordinada a ninguna Entidad superior.

ITEVECASA es identificable legalmente como organismo de inspección, encontrándose inscrita en el Registro Mercantil de Valladolid, Tomo 130, Folio 153, Hoja nº 1296, Inscripción 1ª. CIF: A-47027347.

Responde a los siguientes datos:

RAZÓN SOCIAL: Inspección Técnica de Vehículos Castellana, S.A.

SEDE SOCIAL: Polígono La Vega, Parcela 4.
47100 Tordesillas (Valladolid).
Aptdo.Correos: 57

CIF: A-47027347

ESTACIÓN FIJA: ITV 47.02

TLFNO: ☎ 983 771151 **E-mail:** itevecasa@itevecasa.es

UNIDAD MÓVIL: ITV 47.A2

TLFNO: ☎ 660 189706 **E-mail:** unidadmovil@itevecasa.es

D. Carlos Junquera García-Ontiveros es el Administrador único de ITEVECASA, cuya personalidad jurídica es la de Sociedad Anónima.

La Responsabilidad Civil en las actuaciones de ITEVECASA queda cubierta mediante Póliza de Seguros, y su cuantía se adecúa al volumen y trabajo desarrollados, de acuerdo a la reglamentación vigente, incluyendo la cobertura correspondiente a la responsabilidad civil, cuyo importe asciende a una cantidad de 1.500.000.-€

ITEVECASA no incurre en trato discriminatorio o indebido a nivel financiero, ni de ningún otro tipo. Las tarifas son las oficiales fijadas por la Junta de Castilla y León, de acuerdo a la resolución de las mismas que se publican generalmente a final de año en el BOCyL.

En cuanto a su competencia técnica, la actividad de ITEVECASA consiste en la realización de inspecciones reglamentarias de vehículos, conforme a los requisitos exigidos en el Contrato de Concesión de fecha seis de junio de 1989, prorrogado mediante Addenda de fecha 7 de enero de 2004.

ITEVECASA es competente técnicamente para desarrollar las actividades desarrolladas en el alcance definido en el Apartado I.2.2.

III.1.3.2. COOPERACIÓN:

Con el fin de propiciar la cooperación con otros organismos afines a nuestras áreas de actuación, ITEVECASA es miembro de AECA-ITV (Asociación Española de Entidades Colaboradoras de la Administración en la Inspección Técnica de Vehículos).

ITEVECASA también colabora en Comités y Grupos de Trabajo propuestos por la Administración y otros Organismos, para el desarrollo de las actividades que son de su competencia. Dichos grupos de trabajo en los que colabora ITEVECASA hace referencia, fundamentalmente, a las reuniones del grupo de trabajo de la Dirección General de Industria y Competitividad de la Junta de Castilla y León entre Interventores Técnicos y Directores Técnicos de ITV, que se celebran periódicamente con el fin de resolver problemas que pudieran plantearse en el desarrollo del Servicio de Inspección Técnica de Vehículos.

Desde el año 2008 la Entidad pertenece a AECYL - ITV (Asociación de Entidades para la Inspección Técnica de Vehículos de Castilla y León), cuyo fin es la defensa de los intereses profesionales y empresariales de las Entidades asociadas, atendiendo a la unificación en la actuación dentro del ámbito de la inspección técnica de vehículos, así como a la cooperación con organismos públicos en materia de medio ambiente y seguridad vial.

III.2. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN.

III.2.1.OBJETO.

Describir la estructura jerárquica y funcional que registra ITEVECASA, definiendo las funciones y responsabilidades de las diferentes áreas y puestos de trabajo, que inciden en la calidad de los servicios prestados.

III.2.2.ALCANCE.

Aplicable a todo el personal y a todas las áreas y puestos de trabajo de ITEVECASA.

III.2.3.DESARROLLO.

III.2.3.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.

ITEVECAS responde al siguiente organigrama.

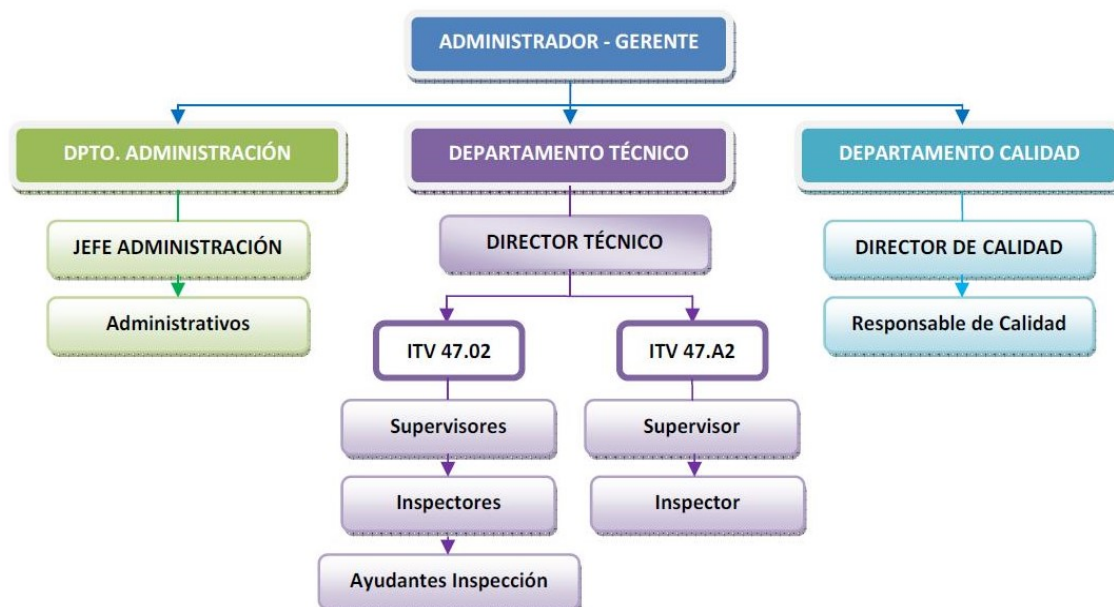


Figura 5. Organigrama de ITEVECAS

Todo el personal que forma parte de la estructura organizativa de ITEVECAS pertenece a la plantilla de la Empresa.

Esta estructura organizativa permite responder de manera satisfactoria y con la capacidad adecuada al desempeño de las funciones de la Empresa, reflejando convenientemente los niveles de responsabilidad y dependencias de su personal.

Los requisitos, responsabilidades y funciones de cada uno de los puestos de trabajo quedan definidos en las “Fichas de perfil y designación del puesto”.

El Director Técnico presenta la competencia técnica y experiencia necesarias para el desempeño de sus funciones y la asunción de las responsabilidades asociadas al puesto que ocupa.

El Departamento de Calidad actúa intrínsecamente sobre todos los Departamentos.

III.2.3.2. RESPONSABILIDADES ASOCIADAS A LOS PUESTOS DE TRABAJO.

Las responsabilidades asociadas al personal se encuentran detalladas en las fichas de perfil que la Entidad ha creado para cada puesto de trabajo y que forman parte del Procedimiento en el que se definen los mismos, presentando especial relevancia las responsabilidades asociadas al Departamento Técnico, donde figuran los miembros encargados de la emisión de los Informes de inspección.

Cada trabajador de ITEVECASA conoce y tiene acceso a la documentación del Sistema de Gestión, y por ende, a la información aplicable a sus funciones y responsabilidades.

III.2.3.3. COBERTURA DE RESPONSABILIDADES.

Con el fin de llenar posibles vacíos de competencia se utiliza la formación como una de las principales herramientas. En función de las necesidades de formación que puedan surgir como consecuencia de ello, ITEVECASA adapta su plan de formación de manera que asegura siempre una alta garantía en cuanto a cobertura de duplicidad de responsabilidades.

De esta manera, en caso de ausencia de cualquiera de las personas que ocupa un determinado puesto de trabajo, siempre existe otra persona capacitada para asumir sus funciones y que se hace cargo provisionalmente de sus responsabilidades. Seguidamente se establece la secuencia de cobertura de responsabilidades de los puestos de trabajo.

Puesto de trabajo:	Suple las responsabilidades:
Administrador Gerente.	Jefe Administración.
Jefe Administración.	Administrador Gerente.
Administrativos.	Administrativo. ⁽¹⁾
Director Técnico.	Supervisor / Responsable de Calidad ⁽²⁾
Supervisor.	Supervisor. ⁽¹⁾
Inspector.	Inspector. ⁽¹⁾
Ayudante inspector.	Inspector / Ayudante ins.
Director de Calidad.	Responsable Calidad.
Responsable de Calidad.	Director de Calidad.

⁽¹⁾ Existe más de una persona con el mismo puesto de trabajo, de manera que cubrirá las responsabilidades una persona de su mismo cargo, por lo que cualquier persona dentro del mismo nivel está capacitada para el desarrollo de los mismos trabajos. En este caso, no es necesario establecer un orden prioritario para suplir las responsabilidades del nivel superior.

⁽²⁾ Para el caso de Inspecciones **Periódicas**: Supervisores, con autorización de firma por parte de la Junta de Castilla y León para este tipo de inspecciones.

Para el caso de Inspecciones **No Periódicas** y ausencias prolongadas del Directo Técnico, por causas imprevistas: Responsable de Calidad, que cuenta con la cualificación requerida y la autorización de la Dirección General de Industria e Innovación Tecnológica de la Junta de Castilla y León, en base a requisitos normativos, para realizar tareas de apoyo y sustitución del Director Técnico habitual, a partir del 1 de julio de 2014.

III.2.4.DOCUMENTACIÓN DE DESARROLLO.

PR-07 Definición de los puestos de trabajo.

PR-08 Selección, formación, cualificación y supervisión del personal.

IV. CAPÍTULO IV: REQUISITOS RELATIVOS A LOS RECURSOS.

IV.1. PERSONAL.

IV.1.1. OBJETO.

En este apartado se describe la política general de gestión del personal de ITEVECASA, comprendiendo de forma más concreta los aspectos relativos a formación y cualificación.

IV.1.2. ALCANCE.

Lo descrito en este apartado se refiere fundamentalmente a todo el personal, y especialmente al personal técnico involucrado en las actividades de inspección.

IV.1.3. DESARROLLO.

IV.1.3.1. GENERALIDADES.

El personal de ITEVECASA realiza actividades que, directa o indirectamente, afectan a la calidad del servicio prestado. Consecuentemente, es necesario definir la metodología y responsabilidades que consigan determinar la competencia necesaria del personal, detectar y satisfacer sus necesidades de formación, evaluar la eficiencia de las actividades formativas y asegurarse de que dicho personal es consciente de su papel en la consecución del nivel de calidad requerido por el servicio.

Por este motivo, la gestión de los recursos humanos es esencial dentro de la Organización, evidenciándolo la Dirección a través del establecimiento de la Política de cualificación y formación del personal, regida por las siguientes líneas de actuación:

POLÍTICA DE FORMACIÓN Y CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL

Dado el tipo de servicios que presta ITEVECASA, su personal es esencialmente importante, tanto por sus conocimientos, como por ser el inmediato contacto con sus clientes y por tanto el medio por el cual pueden percibir de forma más directa la manera de actuar de la Organización.

Por ello, desde la Dirección, se impulsa a que el personal posea cualificación, formación, y experiencia de acuerdo a las actividades de inspección a realizar, con la finalidad de atender las necesidades de cualificación, capacitación y formación para el desarrollo del trabajo diario.

La política de cualificación y formación interna de ITEVECASA se materializa a través de las siguientes líneas básicas:

- *Aportar un conocimiento completo de los elementos básicos de trabajo.*
- *Complementar y perfeccionar las competencias de los empleados en función del nivel de responsabilidad y exigencia del cargo, siempre orientados a generar cambios y mejoras continuas en la calidad de prestación de servicios.*

- *Desarrollar y fortalecer una cultura de cualificación, capacitación y formación, basados en las funciones y responsabilidades de los puestos, que facilite y promueva el desarrollo del trabajador y su crecimiento profesional.*
- *Desarrollar un plan de formación que permita: formar al personal de nueva incorporación en las actividades a desarrollar, llevar a cabo una formación constante de los trabajadores y promover la asistencia a cursos externos.*
- *Proporcionar los conocimientos necesarios para adecuar constantemente la formación profesional de cada puesto de trabajo, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios y adaptarse a un entorno cambiante que permita conseguir una adaptación progresiva y constante a los cambios tecnológicos, los retos del mercado, las demandas de los usuarios, y por tanto de la sociedad en general.*

La presente Política de formación y cualificación es revisada por el Administrador Gerente en la Revisión del sistema.

Asimismo, la Empresa dispone de personal suficiente en plantilla, cumpliendo con los requisitos de personal exigidos por la Junta de Castilla y León, que permite desempeñar correctamente las funciones normales, de forma que se obtienen los resultados previstos, manteniendo el nivel de calidad imprescindible en la prestación de los servicios de inspección.

La capacitación técnica del personal depende de la cualificación, experiencia y formación que este personal posee en su incorporación a la Organización, por ello se establecen criterios previos a la selección, en los que primen estas circunstancias.

No obstante, el personal de nuevo acceso a la Organización presenta un programa de formación inicial que le hace adaptarse a la sistemática de actuación de ITEVECASA, y adquirir los conocimientos necesarios para el desarrollo de los trabajos y el manejo de la tecnología empleada.

Al personal de nueva incorporación se le inculca desde el principio los criterios de actuación recogidos en este Manual animándole a ejercitar su independencia, imparcialidad y confidencialidad, basados en los principios de la responsabilidad y conocimiento técnico.

Como colofón de todo lo anterior, cabe indicar que los criterios de remuneración del personal técnico se basan en su experiencia y capacitación técnica, y no en el número de inspecciones realizadas ni mucho menos en el resultado de las mismas.

IV.1.3.2. FORMACIÓN.

Con el fin de asegurar que se mantienen permanentemente actualizados todos los aspectos, tanto técnicos como administrativos, de los trabajos llevados a cabo por el personal, se establece un plan de formación que permite:

- Formar al personal de nueva incorporación en las actividades a desarrollar.
- Llevar a cabo una formación constante del personal.
- Promover la asistencia del personal a cursos externos.

El personal de nuevo ingreso, recibe una formación inicial tanto práctica como teórica, en función de la categoría o puesto a ocupar dentro de la Organización. Esta formación inicial se formaliza mediante la realización de una prueba teórica, que avala el correcto aprendizaje en la formación inicial teórica y una supervisión práctica.

A partir del 20 de mayo de 2018, para personal de nueva contratación y en el caso del personal inspector, éstos han de cumplir con los requisitos mínimos de competencia y formación marcados por el nuevo RD 920/2017.

Se llevará a cabo por Centros de formación autorizados por la Junta de Castilla y León, cumpliendo con el contenido del programa de adiestramiento inicial y garantizando que las inspecciones se efectúan bajo la normativa prescrita para cada tipo de inspección, siendo examinado el currículo del profesorado y los medios didácticos de que dispone el centro para impartir la formación, entre otros. El contenido del programa combinará formación teórica/práctica.

La supervisión práctica se extiende a lo largo del período de formación inicial, durante el cual la persona de nuevo acceso observa los trabajos realizados por el personal experimentado de ITEVECASA, culminando con la realización de los trabajos bajo la supervisión y aprobación de la persona encargada de su formación práctica.

La cualificación se hace efectiva al superar positivamente ambas pruebas, teórica y práctica, con el visto bueno correspondiente, emitiendo el certificado de formación y el certificado de cualificación /competencia pertinentes, que mantendrán su vigencia siempre que ese sometan a los procesos de adiestramiento periódicos previstos y superen satisfactoriamente la supervisión asociada.

Por ello, con objeto de mantener y actualizar los conocimientos y las habilidades necesarias de los inspectores se planificará una formación de reciclaje continua, también impartida por un Centro de formación externo.

Permanentemente y de manera que el personal de los otros Departamentos de ITEVECASA debe mantenerse actualizado, por lo que se imparten cursos de formación de reciclaje que permite conseguir una adaptación progresiva y constante al desarrollo de la tecnología.

ITEVECASA establece un programa de formación del personal con carácter anual, teniendo en cuenta las necesidades existentes. Dicho programa recoge todos los cursos necesarios para a actualización del conocimiento.

El Responsable de Calidad se hace responsable de mantener actualizados y archivados en el expediente del personal: la ficha de personal, los registros de las actividades de formación y cualificación, el compromiso de confidencialidad, código de ética y declaración de independencia, que cada uno hace suyos mediante su firma al pie de los mismos.

IV.1.3.3. SUPERVISIÓN.

ITEVECASA tiene establecido un plan de supervisión que se ejecuta con carácter anual para evaluar la conformidad con los requisitos normativos asociados a cada puesto de trabajo. Se extiende a la totalidad de los puestos de trabajo, pero es especialmente importante en aquellos puestos de trabajo directamente relacionados con el proceso de inspección (supervisores e inspectores).

IV.1.4.DOCUMENTACIÓN DE DESARROLLO.

PR-07 Definición de los puestos de trabajo.

PR-08 Selección, formación, cualificación y supervisión del personal.

IV.2. INSTALACIONES, MEDIOS Y EQUIPOS.

IV.2.1.OBJETO.

El objeto de este capítulo es describir tanto las instalaciones de ITEVECASA como el sistema de control de los equipos de inspección con el fin de que su utilización asegure un servicio con la calidad adecuada y unas medidas exactas y fiables.

IV.2.2.ALCANCE.

Este apartado engloba los recursos físicos necesarios (instalaciones y equipos) para poder prestar el servicio al cliente, excepto los de personal, ya definidos en el apartado anterior. Se centra en los medios y equipos necesarios para el desarrollo del proceso de inspección, y a las actividades que le son de aplicación.

IV.2.3.DESARROLLO.

IV.2.3.1. INTRODUCCIÓN.

ITEVECASA dispone de las instalaciones, medios y equipos tanto en número como en prestaciones se refiere, considerándose idóneos para la realización de los diferentes tipos de inspecciones para las que la Organización se encuentra autorizada.

IV.2.3.2. INSTALACIONES.

La Empresa concesionaria se encuentra constituida por una Estación fija (ITV 47.02) y una Unidad Móvil (47.A2), reuniendo las características necesarias en lo que respecta a terrenos e instalaciones principales, accesorias y complementarias, así como a los equipos.

- **Estación fija de ITV:** Se halla en un recinto de una superficie aproximada de 5.000 m², distribuidos del siguiente modo:

Recintos de uso público:

- ❑ **Oficinas:** Departamentos de Calidad, Administración, Dirección Técnica y Oficina de atención al cliente. Previa entrada a las Oficinas desde la puerta principal exterior, se dispone de aseos de uso público, adaptados conforme a la normativa sobre accesibilidad y supresión de barreras.
- ❑ **Aparcamiento de vehículos:** Zona exterior y/o vías de acceso a las líneas de inspección, donde los vehículos permanecen a la espera de la prestación del servicio, y donde se sitúan una vez inspeccionados. Se reservan plazas de aparcamiento a personas con discapacidad, según dicta la ley de accesibilidad y supresión de barreras.
- ❑ **Nave líneas inspección:** Alberga las líneas en las que se realiza la inspección técnica a los vehículos.



Figura 7. Nave líneas inspección

Se encuentra distribuida conforme a la siguiente disposición:

- 2 Líneas de vehículos ligeros (Líneas 1 y 3).
- 1 Línea universal (vehículos ligeros y pesados) (Línea 2).
- 1 Línea auxiliar (toma de datos, masas y dimensiones para inspecciones no periódicas), de Accidentados, ó Box de control de emisiones sonoras (Línea 0. Que pasa a considerarse Línea 4 a efectos de ser identificada en el software de ITV)

Por tanto, la distribución de las dependencias de ITEVECASA respondería al siguiente esquema:

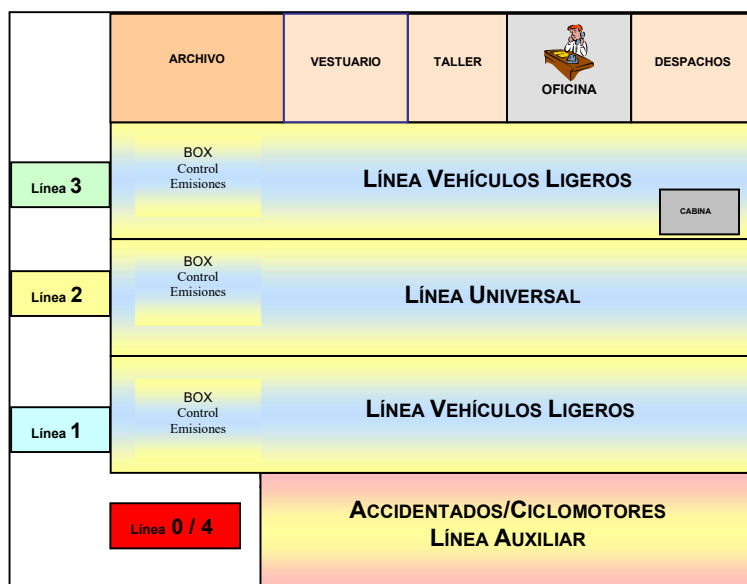


Figura 8. Esquema distribución dependencias Estación ITV.

- ❑ Cabina: Puesto destinado a la revisión y emisión del Informe de inspección, donde recoge finalmente el usuario la documentación.

Recintos restringidos al personal de Itv:

- ❑ Taller: El denominado 'taller' no es un taller de reparación de vehículos, sino el local en el que se efectúan pequeñas labores de mantenimiento para ciertos equipos que lo precisan.
 - ❑ Vestuarios: Los vestuarios se encuentran convenientemente acondicionados y están provistos de asientos y de taquillas. Este vestuario se completa con una pequeña sala/comedor y aseos de uso privado.
 - ❑ Archivo: Módulo anexionado a la nave principal de inspección, en línea con las dependencias de oficinas, taller y vestuarios, convenientemente protegido, donde se conserva por el periodo legalmente establecido el conjunto de documentos generados en papel por la Entidad.
 - ❑ Sala de formación: En edificio anexo a las instalaciones de ITEVECAS, garantizando el cumplimiento de los requisitos solicitados para el desarrollo de los procesos de adiestramiento y formación, en lo relativo a instalaciones para la formación teórica.
- **Unidad Móvil Agrícola (UMA)**: Furgoneta provista de oficina y zona de traslado de los equipos necesarios para el desarrollo de inspecciones de vehículos agrícolas y de obras y servicios. Se desplaza para desarrollar estas inspecciones dentro de los municipios pertenecientes a la zona concesional de Itevecasa (zona nº 11).

Dicha Unidad Móvil Agrícola se complementa con un remolque: **Unidad Móvil para Ciclomotores (UM CM)**, que se crea con motivo de la prestación del servicio de inspecciones técnicas de vehículos de las Categorías L1, L2, L1e, L2e y L6e en aquellas poblaciones que no posean una Estación ITV fija, y que pertenezcan a la zona concesional nº 11 que ITEVECAS tiene adjudicada.

IV.2.3.3. MEDIOS Y EQUIPOS DE INSPECCIÓN.

A) RECEPCIÓN E IDENTIFICACIÓN.

Cuando los equipos son recepcionados se comprueba si coinciden con lo solicitado, y si es así, si se encuentran en condiciones satisfactorias y si vienen acompañados del Manual, certificados de verificación o calibración cuando proceda, y los accesorios correspondientes. En caso de observarse defectos en la calidad del material recepcionado, se dictan las normas conforme al tratamiento a seguir con el proveedor en cuestión.

Tras revisar el estado general y su funcionamiento, si se consideran aptos, pasan al Departamento de Calidad, donde el Responsable de Calidad se encarga de identificarlos de acuerdo a lo especificado en el procedimiento de aplicación, de incluirlos en la lista de equipos, y de cumplimentar los documentos que pasan a conformar el 'expediente del equipo'. Éste incluye: ficha de equipo, hoja de mantenimiento y certificado de calibración/verificación vigente (si aplica).

La ficha de equipo permite conocer fundamentalmente la identificación, especificaciones, en su caso frecuencias de calibración, control metrológico, verificación interna y mantenimiento asignadas, e historial anual del equipo.

El Responsable de Calidad utiliza los datos de identificación del equipo para constituir la etiqueta que va adherida al mismo de manera que el marcado se efectúa de la forma más indeleble posible sin dañar al equipo.

Se mantiene un listado de todos los equipos existentes en las instalaciones de ITEVECASA, del cual el Responsable de Calidad mantiene una copia actualizada.

B) MANIPULACIÓN Y UTILIZACIÓN.

Los equipos son utilizados únicamente por personal autorizado y cualificado, que conoce su manejo, siendo conscientes de la necesidad de mantenerlos en perfecto estado de uso y de manejarlos respetando los requisitos establecidos en los Manuales que los acompañan, pues intervienen de manera decisiva en los resultados de inspección. Por ello han de estar disponibles y operativos.

Cuando no se encuentren en condiciones idóneas para su utilización o sean objeto de desperfectos, deterioros, averías, o cualquier circunstancia que les haga inutilizables, como pudiera ser encontrarse fuera del plazo de calibración, los Supervisores lo notifican al Departamento de Calidad, mediante informe de incidencias y si se estima conveniente se abre la correspondiente acción correctiva. Tras evaluar el motivo de la incidencia y lo que ha supuesto, si se considera necesario, se pone fuera de servicio, mediante segregación, etiquetado o marcado visible. Posteriormente se evalúan los posibles efectos en las inspecciones realizadas con ese equipo, actuando de acuerdo a lo descrito en el Procedimiento de aplicación.

C) CALIBRACIÓN, VERIFICACIÓN Y MANTENIMIENTO.

Los equipos que requieren calibración, son calibrados antes de su puesta en servicio y posteriormente conforme a un Plan de Calibración, por Laboratorios acreditados por ENAC.

Para asegurar la adecuación para el uso al que están destinados los equipos, el Responsable de Calidad establece un Plan de Calibración que el Director de Calidad revisa y aprueba, donde se definen los equipos que deben ser sometidos a calibración y la periodicidad de la misma, quedando estos aspectos registrados en la ficha de cada equipo. Todos los equipos calibrados llevan adherida su etiqueta de calibración. Los equipos fuera de calibración, son identificados y segregados con el fin de evitar su utilización incorrecta. Hay equipos de inspección que son sometidos a verificaciones internas, con la periodicidad y mediante el proceso descrito en las instrucciones técnicas de aplicación elaboradas para tal fin, utilizando patrones de referencia debidamente calibrados, siendo éstos utilizados únicamente para la realización de dichas verificaciones.

Para mantener los equipos en perfectas condiciones de uso, los Supervisores se encargan de su protección y mantenimiento. Esto implica preservarlos de condiciones ambientales adversas, manipularlos, transportarlos y almacenarlos correctamente.

Tanto de la calibración, como de la verificación y el mantenimiento el Responsable de Calidad archiva los registros de aplicación: Certificado de Calibración y/o Verificación, resultado de las verificaciones internas y Hojas de mantenimiento de los equipos. La periodicidad, de calibración y verificación de los equipos se establece conforme a lo dispuesto en la normativa vigente.

IV.2.3.4. MEDIOS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS.

ITEVECASA, para la prestación de sus servicios, utiliza equipos informáticos y una aplicación informática específica, que mantiene al día mediante revisiones periódicas (Contrato de mantenimiento informático en vigor), confirmando regularmente su idoneidad y aptitud para su uso. Esta aplicación es flexible, permitiendo adaptarla en un entorno cambiante y mantenerla actualizada de acuerdo a los requisitos que pudieran ser solicitados a lo largo del tiempo.

Diariamente y de forma automática se realiza una copia de seguridad en servidor externo, propiedad del proveedor informático, tanto de la información obtenida como resultado de las inspecciones en la Estación ITV como de los datos de inspección realizados por la Unidad Móvil, tras realizar la descarga de los mismos al servidor central.

De los datos del Sistema de Gestión se realiza copia de seguridad diaria por parte del proveedor informático, tanto a Nas interno como a servidor externo.

La información es confidencial y el personal es consciente de ello y se compromete a no difundir ni publicar esta información mediante la firma, personalizada, del compromiso de confidencialidad.

IV.2.4.DOCUMENTACIÓN DE DESARROLLO.

PR-09 Control y gestión de equipos e instalaciones.

PR-10 Calibración, verificación y mantenimiento de medios y equipos.

IV.3. PROVEEDORES Y SUBCONTRATACIONES.

IV.3.1.OBJETO.

Describir el sistema para controlar que los materiales y equipos adquiridos, así como la subcontratación de servicios, cumplen con los requisitos exigibles.

IV.3.2.ALCANCE.

Este capítulo aplica a las actividades de evaluación de proveedores y actividades de compra.

La Entidad realiza por sí misma las actividades para las que está autorizada, no subcontratando ninguna parte de la inspección.

ITEVECASA lleva a cabo por sí mismo las inspecciones de su competencia técnica, por lo que únicamente es aplicable a los proveedores de productos y servicios que afectan a la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes de ITEVECASA. Estos productos/servicios incluyen: maquinaria y equipos, equipos informáticos, calibraciones, verificaciones y patrones, productos y/o material de oficina, Sistema de Gestión y mantenimiento de las instalaciones y vestuario.

Afecta a todo el personal de ITEVECASA que tenga responsabilidad sobre dicha adquisición, y a las actividades que desarrollan en relación con estos aspectos.

IV.3.3.DESARROLLO.

IV.3.3.1. LISTADO Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Toda contratación de servicios o compra de materiales y/o equipos que afectan a la calidad de las prestaciones de ITEVECASA se solicita a proveedores previamente autorizados.

El listado de proveedores autorizados es elaborado por el Responsable de Calidad y revisado y aprobado por el Director de Calidad, de acuerdo con un procedimiento elaborado a tal efecto.

La evaluación continua se realiza periódicamente en la Revisión del Sistema, en base al seguimiento efectuado por el Responsable de Calidad.

El listado es distribuido por el Responsable de Calidad al Responsable del Departamento que realiza las adquisiciones.

IV.3.3.2. PEDIDOS.

La realización de pedidos, bien sea un producto o la prestación de un servicio, se ejecuta como consecuencia de la detección de una necesidad. Cuando esto sucede, la persona que la detecta solicita al Departamento de Calidad el impreso 'Solicitud de productos y servicios', cumplimentando la parte correspondiente a la solicitud. Es el Administrador-Gerente quien decide si aprueba o no cursar el pedido. En caso afirmativo el Departamento de Administración o Departamento de Calidad, en su caso, es quien se encarga de gestionarlo; en caso negativo, se desestima la solicitud presentada.

IV.3.3.3. RECEPCIÓN DE EQUIPOS Y MATERIALES.

A la recepción de los equipos o materiales, el responsable de cada Departamento comprueba que se ajustan a lo especificado en el pedido.

Se comprueba además, su buen estado y funcionamiento correcto, la existencia, si procediese, de certificados de calidad o calibración, manual de instrucciones de funcionamiento y cualquier otro requisito que deba satisfacerse, esto es, se comprueba que cumple en definitiva con lo inicialmente solicitado.

En el caso de equipos de inspección se actúa conforme a lo descrito en el Apartado IV.2.3.3. (A).

Además de la mencionada lista de proveedores aceptados o autorizados, toda la documentación generada en el proceso de compra (impresos de solicitud de productos y servicios, albaranes, presupuestos) es debidamente archivada por el Responsable de Calidad, junto a la ficha de proveedores.

IV.3.4.DOCUMENTACIÓN DE DESARROLLO.

PR-11 Control y gestión de proveedores. Subcontrataciones.

V. CAPÍTULO V: REQUISITOS DE LOS PROCESOS.

V.1. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN.

V.1.1.OBJETO.

El presente capítulo recoge el sistema de actuación de ITEVECASA en el desarrollo de las inspecciones realizadas con el fin de asegurar que en todo momento se ofrece un servicio de calidad.

V.1.2.ALCANCE.

Los requisitos recogidos en este capítulo son aplicables a todas las inspecciones llevadas a cabo en ITEVECASA, que se encuentran reguladas por lo establecido en su Contrato de Concesión y por lo marcado por el Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos. Excepto ciertas inspecciones especiales que sólo pueden realizarse en algunas estaciones ITV, quedando excluidas de la actividad de ITEVECASA las inspecciones especiales de vehículos ya matriculados procedentes de cualquier país y las de aparatos taxímetros.

V.1.3.DESARROLLO.

V.1.3.1.MANEJO DE ÍTEMS A INSPECCIONAR.

ITEVECASA garantiza que el personal implicado en el proceso de inspección presenta la formación necesaria, los conocimientos adecuados y la capacidad apropiada para el desempeño de su trabajo.

Asegura que los vehículos son correctamente identificados, comprobando la coincidencia del vehículo con su documentación y especialmente, la matrícula, nº de bastidor, marca y modelo.

Por ello, si detecta inicialmente cualquier signo que deja evidencia de las condiciones no satisfactorias del vehículo para el desarrollo de la inspección, o si duda sobre el correcto estado del vehículo para someterle a inspección adecuadamente, se le otorga la capacidad suficiente para informar al cliente de este hecho y decidir no someterle a inspección.

Asimismo, el personal de ITEVECASA dispone de los equipos adecuados y los conocimientos necesarios para evitar deterioros o mala manipulación de los vehículos a inspeccionar mientras estén bajo su responsabilidad.

V.1.3.2.EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS DE INSPECCIÓN.

ITEVECASA dispone de Procedimientos e Instrucciones de Trabajo que contienen la información necesaria para garantizar el correcto desempeño de los procesos de inspección.

Incluyen información referente a todas las fases de inspección, desde la llegada del cliente a las instalaciones de ITEVECASA hasta que éste abandona las mismas al término de la inspección.

Estas instrucciones obedecen a la reglamentación y normativa vigente (en cumplimiento de la Norma UNE-EN ISO/IEC 17020:2012) y se basan en los documentos normativos de aplicación,

estableciendo las pautas para su cumplimiento en las instalaciones de la Empresa y con los medios de que dispone. Se deja constancia, principalmente, a lo largo de las mismas, de la secuencia de operaciones a seguir, de los medios a emplear, personal que realiza las operaciones, criterios de aceptación y rechazo, categorización de defectos y formato de los Informes y documentos de apoyo utilizados.

Estas Instrucciones son mantenidas al día mediante su progresiva adaptación si existieran cambios normativos, surgieran nuevas tecnologías o modificaciones de los requisitos del cliente, o como consecuencia de la introducción de nuevas mejoras.

En el caso en que surgieran actuaciones fuera de procedimiento, se actúa según lo detallado en el procedimiento pertinente.

El Responsable de Calidad mantiene en el archivo un listado de las instrucciones en vigor y una copia actualizada de cada una de ellas. Es también el encargado de su distribución al personal, cuando proceda. Al personal que no se le distribuyan se le informa de su existencia en el archivo del Departamento de Calidad, estando disponibles para su consulta siempre que lo requieran. ITEVECASA realiza los trabajos que se encuentran dentro de su competencia técnica, disponiendo de los recursos adecuados, tanto personales como materiales, para cumplir con los requisitos normativos.

Establece sistemas de supervisión y control que permiten confirmar la adecuación de los trabajos realizados, asegurar que los datos obtenidos a lo largo del proceso de inspección son correctamente transferidos y almacenados en la base de datos de la aplicación informática, y evitar pérdidas de información.

Si existieran desviaciones con respecto a lo establecido se llevarán a cabo las acciones correctivas pertinentes para solventarlas.

Finalmente los Informes son revisados por el Director Técnico o, en su ausencia, por los Supervisores, para dar el visto bueno a los trabajos realizados, lo firma electrónicamente (copia de la Entidad) e imprime copia para el usuario, que firma físicamente y sella en señal de conformidad.

El personal implicado en los servicios de inspección ofrecidos por la Estación ITV posee la cualificación, formación, adiestramiento y experiencia adecuados a las actividades de inspección a realizar, disponiéndose de personal suficiente en plantilla, que permite desempeñar correctamente las funciones establecidas con la obtención de resultados satisfactorios, y siempre con el nivel de calidad apropiado en la prestación de los servicios de inspección.

Además dicho personal cumple con los requisitos de seguridad recogidos en el Manual de Prevención de Riesgos Laborales de que se dispone, garantizándose de este modo una adecuada y eficaz prevención de los riesgos profesionales.

Se tiene también en cuenta que la actividad ejercida, en función de su naturaleza, no es perjudicial a la salud ni bienestar de los trabajadores ni de las personas que accedan a las instalaciones.

Todo esto conlleva una mejora del control de la Organización sobre las actividades de la Empresa, consiguiendo en consecuencia, una mejora del comportamiento de la misma en materia de seguridad y protección del medio ambiente.

V.1.3.3.RESULTADOS DE INSPECCIÓN.

De las inspecciones desarrolladas por ITEVECASA, queda constancia en los Informes de inspección correspondientes, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procedimiento de inspección de las Estaciones ITV en vigor.

V.1.4.DOCUMENTACIÓN DE DESARROLLO.

PR-12 Prestación de los servicios de inspección.

V.2. REGISTROS DE INSPECCIÓN.

V.2.1.OBJETO.

El objeto de este capítulo es definir el método de registro establecido en ITEVECASA como evidencia objetiva del cumplimiento del Sistema de Gestión y, por extensión, del archivo de documentos generados en la Empresa.

V.2.2.ALCANCE.

Lo expuesto en este capítulo aplica a todos los registros, tanto del propio Sistema de Gestión como de documentos generados en el desarrollo de las actividades de ITEVECASA. Se aplica, asimismo, a todo el personal responsable de estas actividades.

V.2.3.DESARROLLO.

Se consideran registros del Sistema de Gestión aquellos documentos relacionados con:

- Soporte documental del Sistema de Gestión.
- Personal.
- Maquinaria y equipos.
- Proveedores.
- Autorizaciones legales y otros documentos reglamentarios.

Por su relevancia como evidencia de las actividades desarrolladas por ITEVECASA, se considera de suma importancia el tratamiento de los Informes de inspección como registros de los trabajos realizados. Por ello reciben un tratamiento similar al de los registros del sistema.

Los registros se emiten en los formatos previstos para ello. Dichos formatos forman parte de la documentación propia del sistema, y son difundidos por el Responsable de Calidad, que mantiene una relación actualizada de los mismos.

En cuanto a los Informes de inspección, éstos se ajustan al formato establecido por la Administración. El Director Técnico vigila su correcta utilización y cumplimentación.

ITEVECASA asegura la correcta identificación y el tratamiento adecuado de los Informes de inspección, desde que se emiten hasta que son firmados por el Director Técnico, ó en su ausencia por los Supervisores, en señal de revisión y conformidad de manera que se asegura la rastreabilidad y confidencialidad de la información obtenida.

Los Informes de inspección mantienen la información necesaria para poder evaluar el proceso de inspección de manera satisfactoria y demostrar que la decisión tomada como resultado de inspección es técnicamente correcta. Los datos que se van generando como consecuencia de la inspección van siendo registrados en los puestos de ordenador distribuidos en las líneas de inspección, donde se deja constancia de las unidades de inspección comprobadas y de los defectos detectados, si los hubiere.

Los resultados finales quedan grabados en la base de datos del programa informático, pudiendo consultar esta información sin poder ser manipulada. Además se mantiene una copia del Informe de inspección en soporte informático.

En su reverso, ITEVECASA informa al usuario del tratamiento automatizado de la matrícula del vehículo inspeccionado y de los datos de carácter personal de su propietario (nombre, apellidos y dirección), al objeto de comunicar al cliente el vencimiento de la inspección técnica de vehículos.

Según lo indicado en el RGPD, la información obtenida o generada durante la inspección será tratada confidencialmente y será cedida a las autoridades en su actualización reglamentaria y legal.

En todo momento el usuario podrá revocar el consentimiento prestado, así como ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición limitación de sus tratamiento y portabilidad, cuando dichos derechos sean aplicables.

Dado el tipo de trabajo desarrollado por ITEVECASA, el mantener un buen sistema de archivo es primordial para el desarrollo correcto de sus actividades.

Por ello, los responsables de cada Departamento cuidan del archivo y conservación de todos los documentos generados, como evidencia de la calidad de los trabajos realizados.

La conservación de los documentos en el archivo de la Empresa se establece en el procedimiento aplicable. No obstante, como norma general, los documentos se mantienen un mínimo de 5 años en cajas perfectamente identificadas en el archivo y/o en el servidor donde se aloja el software de itv conservándose un año más por si fueran requeridos fuera de este plazo.

V.2.4.DOCUMENTACIÓN DE DESARROLLO.

PR-03 Control de registros.

V.3. CERTIFICADOS E INFORMES DE INSPECCIÓN.

V.3.1.OBJETO.

El objeto de este capítulo es describir cómo deben presentarse los resultados de las inspecciones realizadas de manera que quede constancia documental de forma exacta y recuperable.

V.3.2.ALCANCE.

Es aplicable a las actividades de inspección llevadas a cabo por ITEVECASA.

V.3.3.DESARROLLO.

V.3.3.1.INFORMES DE INSPECCIÓN.

De todas las inspecciones realizadas por ITEVECASA queda constancia en un documento que refleja el resultado de dicha inspección. Este documento es el Informe de inspección.

ITEVECASA dispone de un modelo de Informe de inspección autorizado por la Administración para las inspecciones reglamentarias de vehículos.

El contenido del Informe de inspección técnica de vehículos, incluye al menos, los datos que aparecen enumerados en el procedimiento correspondiente.

El Informe de inspección finalmente se revisa, se imprime y se firma y sella en señal de conformidad por el Director Técnico, o en su ausencia, por los Supervisores.

El ejemplar del Informe para la Estación ITV porta firma electrónica y se almacena en soporte informático. El ejemplar del Informe entregado al usuario porta firma física y sello originales. En éste último caso, las firmas son identificables inequívocamente pues existe un registro de firmas del personal de ITEVECASA. En el caso de la firma electrónica es igualmente personal e intransferible.

V.3.3.2.IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.

Todos los Informes quedan perfectamente identificados mediante un número correlativo, que viene dado de manera automática por la Aplicación informática utilizada. ITEVECASA mantiene el registro de los mismos en su base de datos. De este modo permite la localización o consulta de cualquier Informe de inspección. La búsqueda es fácil y sencilla debido a la flexibilidad del programa, pues puede ser realizada mediante introducción de distintos campos de esta base de datos: Nº de matrícula, fecha de la inspección,..., entre otros.

Si por alguna circunstancia el Informe debiera ser corregido por error en el contenido del mismo, la propia aplicación informática pide justificación del cambio, y una vez ejecutado, genera nuevo documento con el mismo número de informe pero con identificación de la revisión efectuada.

V.3.4.DOCUMENTACIÓN DE DESARROLLO.

PR-12 Prestación de los servicios de inspección.

V.4. QUEJAS Y APELACIONES.

V.4.1.OBJETO.

Describir los ejes principales en torno a los que gira el Sistema de Gestión, así como las herramientas que ayudan a hacerlo efectivo.

V.4.2.ALCANCE.

Afecta a todo el personal y a todas las actividades de la Empresa, tanto externas como internas, que llevan asociados requisitos de calidad.

V.4.3.DESARROLLO.

ITEVECASA establece procedimientos para el tratamiento tanto de quejas como de apelaciones derivadas de acciones no conformes, manifestadas por clientes u otras partes.

- ▣ Como queja se entiende cualquier queja recibida de clientes u otras partes interesadas sobre las actividades de inspección.
- ▣ Como apelación se entiende la disconformidad del cliente en cuanto a resultados de inspección se refiere.

Si se produce una queja/apelación por parte del cliente, como consecuencia de las actividades de inspección, la persona que lo recibe procurará darle solución. Si ello no es posible, procede a informar al Director Técnico para que solucione la incidencia detectada. En los casos en los cuales el cliente no esté conforme con la solución adoptada, el Director Técnico informa de la incidencia al Jefe de Administración y al Responsable de Calidad, quien si lo considera oportuno, cumplimenta un registro de acción correctiva y preventiva, actuando de acuerdo a lo descrito en el procedimiento PR-05.

Para que el cliente deje constancia por escrito de su queja en caso de que lo considere necesario, la empresa dispone de *Hojas de reclamaciones*.

V.4.4.DOCUMENTACIÓN DE DESARROLLO.

PR-13 Quejas y apelaciones.

VI. CAPÍTULO VI: REQUISITOS RELATIVOS AL SISTEMA DE GESTIÓN.

VI.1. SISTEMA DE GESTIÓN.

VI.1.1.OBJETO.

Describir los ejes principales en torno a los que gira el Sistema de Gestión, así como las herramientas que ayudan a hacerlo efectivo. Dicho sistema de gestión asegura el cumplimiento de los requisitos de la Norma UNE-EN ISO/IEC 17020 de acuerdo con la Opción A, indicada en el Apartado 8.1 de la citada Norma.

VI.1.2.ALCANCE.

Afecta a todo el personal y a todas las actividades de la Empresa, tanto externas como internas, que llevan asociados requisitos de calidad.

VI.1.3.DESARROLLO.

VI.1.3.1. POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS.

El compromiso de la Dirección es esencial para el desarrollo del Sistema de Gestión y para la mejora continua de su eficacia.

Demuestra su compromiso mediante la comunicación a los miembros de ITEVECASA de la importancia que tiene el satisfacer los requisitos normativos y, especialmente, los del cliente.

Para ello establece la Política de Calidad, adecuada a las necesidades de la Empresa y de sus clientes, que refleja las intenciones y organización de ITEVECASA relativas a la Calidad:

POLÍTICA DE CALIDAD

La Dirección de ITEVECASA tiene establecido como objetivo principal el ofrecer a sus Clientes y el mantener en sus actividades el más alto nivel de Calidad, con la objetividad, discreción y ética profesional exigible en una empresa de servicios. Esto se consigue mediante la formación y motivación constante del personal y a través del Sistema de Calidad que a tal efecto se ha establecido.

Este objetivo principal debe alcanzarse con la máxima eficiencia, de manera que la calidad y la rentabilidad sean metas confluyentes para alcanzar la satisfacción de los clientes, del personal de la Empresa y de los diferentes grupos de interés.

De acuerdo con lo anterior, el Sistema de Calidad definido en este Manual está orientado a la consecución de los siguientes objetivos generales:

- ☐ *Maximizar el cumplimiento de las exigencias requeridas por el servicio de 'itv'.*
- ☐ *Minimizar los tiempos de respuesta ante posibles fallos y/o errores detectados en la realización de las tareas.*
- ☐ *Facilitar el desarrollo diario de las labores de inspección.*

- ☐ *Potenciar la innovación y mejora continua que garantice la adaptación constante a las necesidades del sector.*

Estos objetivos se concretan y despliegan en objetivos específicos que son periódicamente revisados y aprobados por la Dirección.

La Dirección se compromete a dotar de los medios necesarios para la consecución de estos objetivos, que serán alcanzados mediante la implantación de las siguientes directrices:

- ☐ *Toda la Organización está implicada en la consecución de la mejora de la calidad de nuestros servicios y en mejorar la eficiencia de nuestros procesos, teniendo en cuenta que la prevención de errores tiene prioridad sobre su resolución.*
- ☐ *Se deberán satisfacer los requisitos legales y reglamentarios que afecten al desarrollo de la actividad de la Empresa.*
- ☐ *Todo el personal se ha de mentalizar de la importancia que tiene la consecución de la Calidad, mediante el correcto desarrollo del trabajo que cada cual tiene asignado, de acuerdo con su función en la Empresa.*
- ☐ *A su vez, todo el personal debe estar implicado en la detección, análisis y corrección de ineficiencias y malas prácticas que originen problemas de calidad, así como en la eliminación de sus causas. Tanto las desviaciones o errores detectados, como las quejas, quejas y sugerencias recibidas, deben ser consideradas como una fuente de información y de oportunidades para la mejora.*

La presente Política de Calidad se encuentra a disposición del público que la solicite y es revisada por el Administrador Gerente en la Revisión del sistema.

Esta Política es comunicada a todos los implicados. No sólo se comunica, sino que se hace comprender para que todo el mundo conozca su 'papel' a la hora de ponerla en práctica.

En cualquier caso, la Política de Calidad sienta las bases para el establecimiento de objetivos y la revisión de los mismos.

Los objetivos de ITEVECASA son elaborados, revisados y aprobados anualmente por el Administrador Gerente, e incluyen los aspectos necesarios para ir mejorando el servicio prestado.

Es importante dejar evidencia de que los objetivos fijados son coherentes con la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión, de manera que se consiga alcanzar un óptimo nivel de desempeño de las funciones en los diferentes Departamentos.

El Sistema de Gestión pretende ser eficiente y eficaz, actuar como elemento de prevención de problemas potenciales y satisfacer en el mayor grado las expectativas de calidad de los clientes.

La Dirección designa como '*Representante de la Dirección*' al Director de Calidad, otorgándole plena autoridad y responsabilidad para desarrollar el Sistema y asegurar la calidad dentro de la Organización. El Sistema de Gestión se mantiene y queda actualizado bajo la responsabilidad de dicha persona, cuyas líneas de actuación básicas son:

- ☐ Tomar cualquier decisión tendente a evitar servicios que no cumplan con las exigencias.
- ☐ Investigar, detectar y registrar cualquier problema relacionado con la Calidad de los servicios.

- ☐ Aplicar, recomendar o aportar soluciones a través de los canales establecidos.
- ☐ Comprobar que se ponen en práctica las soluciones adoptadas.

VI.1.3.2. DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

El soporte documental del Sistema de Gestión comprende los siguientes documentos:

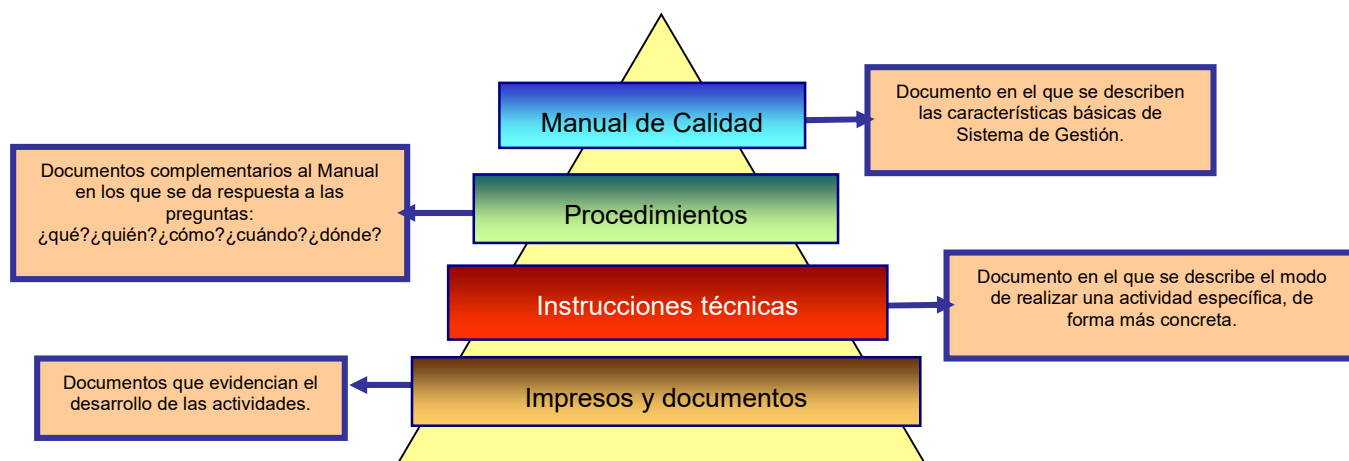


Fig. 6. Pirámide documental.

Su descripción, tratamiento y control, se detallan en el siguiente apartado.

VI.1.3.3. CONTROL DE DOCUMENTOS.

ITEVECASA mantiene al día un sistema de control de la documentación de aplicación en su actividad. Afecta, tanto a los documentos emitidos por ITEVECASA como a los recibidos de organizaciones externas a la Empresa y que estén relacionados con los servicios prestados por ITEVECASA. Asimismo, el personal que utiliza estos documentos se encuentra implicado también en el sistema de control documental.

Clasificación de la documentación:

- 1) Documentación del Sistema de Gestión:
 - ✚ Manual de Calidad.
 - ✚ Procedimientos.
 - ✚ Instrucciones técnicas o de trabajo.
 - ✚ Formatos y Registros.
- 2) Documentación externa:
 - ✚ Reglamentos nacionales.
 - ✚ Directivas europeas.
 - ✚ Reglamentación autonómica.
 - ✚ Normas complementarias de obligado cumplimiento.
 - ✚ Publicaciones técnicas de carácter voluntario.

1) DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

Manual de Calidad:

El Manual de Calidad, como se ha expuesto anteriormente, es el documento básico del Sistema de Gestión. Su gestión ya se trató en el Capítulo 4.

Procedimientos:

Documentos que desarrollan un aspecto concreto de una actividad. Son elaborados por el Responsable de Calidad y revisados y aprobados por el Director de Calidad.

Su actualización en el tiempo se lleva a cabo cuando se produzcan cambios en la documentación base, organización o actividad de la Entidad. Los cambios son aprobados por el Director de Calidad.

Su distribución corresponde al Responsable de Calidad. Son distribuidos, si se considera necesario, dentro de la Organización, bajo el sistema de copia controlada.

Si por algún motivo especial hay que hacer llegar algún Procedimiento a alguna Organización externa a la Empresa, el Responsable de Calidad solicitará autorización al Administrador Gerente. En caso de ser autorizado, distribuye el documento bajo la modalidad de copia no controlada, con lo que ello implica.

El Responsable de Calidad mantiene un listado de los Procedimientos en vigor, donde se detalla el estado de revisión y la fecha de aprobación.

Asimismo mantiene una copia actualizada de cada Procedimiento en el archivo del Departamento de Calidad.

Instrucciones de trabajo:

Son documentos relativos al proceso de ejecución de las actividades de inspección y a otros aspectos específicos que requieren ser definidos con un mayor grado de detalle, recogiendo de forma concreta toda la información necesaria para garantizar una correcta realización de las actividades y su repetibilidad.

Son elaborados por el Responsable de Calidad efectuando la revisión formal y aprobación el Director Técnico.

Su distribución corresponde al Responsable de Calidad. Son distribuidas, si se considera necesario, dentro de la Organización, bajo el sistema de copia controlada.

Si por algún motivo especial hay que hacer llegar alguna Instrucción Técnica a alguna Organización externa a la Empresa, el Responsable de Calidad solicitará autorización al Administrador Gerente. En caso de ser autorizado, distribuye el documento bajo la modalidad de copia no controlada, con lo que ello implica.

El Responsable de Calidad mantiene un listado de las Instrucciones Técnicas en vigor, donde se detalla el estado de revisión y la fecha de aprobación.

Asimismo mantiene una copia actualizada de cada Instrucción Técnica o de Trabajo en el archivo del Departamento de Calidad.

Registros:

Son aquéllos documentos que recogen los datos de una actividad, tales como realización, metodología, personal, parámetros de la actividad, resultados, etc.

Mediante el sistema de control documental el Responsable de Calidad garantiza que se identifican las revisiones correctas de los documentos, que se encuentran disponibles en los lugares de uso y para las personas adecuadas y que se evita mediante identificación el uso involuntario de documentos obsoletos.

2) DOCUMENTACIÓN EXTERNA.

El control descrito con anterioridad para el caso de la documentación del Sistema de Gestión, se hace extensiva a los documentos de origen externo.

VI.1.3.4. CONTROL DE REGISTROS.

Los registros son controlados por el Responsable de Calidad. El PR-03 define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y eliminación de los registros asociados al Sistema de Gestión. Como norma habitual, se conservan por un período de cinco años, período que puede ser aumentado por causas justificadas o requerimientos oficiales. Comulgan con los acuerdos de confidencialidad establecidos por ITEVECASA.

VI.1.3.5. REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN.

ITEVECASA lleva a cabo Revisiones del Sistema de Gestión anualmente, de manera que se asegura su continua idoneidad y eficacia. La frecuencia de las Revisiones puede verse reducida debido a cambios en la Política, en los Objetivos o en otros requisitos del Sistema de Gestión, resultados de auditorías del Sistema de Gestión, circunstancias cambiantes, compromiso de mejora o comprobación de la eficacia y adecuación del mismo.

La Revisión del Sistema por la Dirección consiste en comprobar de modo global el estado del Sistema de Gestión y de la Organización, evaluando su respuesta conforme a las exigencias de la Norma de referencia y a la documentación de aplicación, así como su adecuación y eficacia para que se alcancen los objetivos previstos.

Así, ITEVECASA asegura la adecuación y efectividad del sistema, realizando los cambios y mejoras que estimen oportunos. Estos cambios pueden venir motivados por modificaciones en la estructura, organización, recursos materiales, personales, procedimientos o cargas de trabajo, así como a consecuencia de auditorías internas o externas o quejas de clientes, entre otros.

De los resultados obtenidos, se levanta el Acta de Revisión del Sistema, en base al cuestionario / guía utilizado para dicha revisión, que contiene la información correspondiente a las acciones

acordadas, responsables de la implantación, plazo asignado y persona/s designadas para su seguimiento y control.

VI.1.3.6. AUDITORÍAS INTERNAS.

Las auditorías se utilizan para evaluar la idoneidad de la documentación del Sistema de Gestión, la conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión y la eficacia de la implantación del mismo.

Es el Responsable de Calidad quien elabora el Plan o Programa de Auditorías, teniendo en cuenta el estado y la importancia de los Departamentos a auditar, así como los resultados de auditorías previas, y es presentado al Administrador Gerente, que procede a su evaluación y aprobación, si así lo determina. La Programación se realiza de tal modo que todos los Departamentos se auditan al menos una vez al año.

Pueden ejercer como auditores tanto personal interno de la Organización, como personal externo cualificado para realizar auditorías, siempre que cumplan en ambos casos con los requisitos detallados por ITEVECASA en las fichas de perfil y designación del puesto, y siempre que sean independientes del Departamento a auditar.

En caso de actuar más de un auditor, uno de ellos es nombrado auditor jefe, siendo el responsable de elaborar el Programa de Auditoría, comunicarlo para su conocimiento a la Organización, y de presentar el Informe de Auditoría a los auditados.

Los resultados obtenidos como consecuencia del desarrollo de la auditoría se recogen en un Informe por escrito, que contiene: composición del grupo auditor y firma del auditor jefe, fecha de realización, alcance de la auditoría y Departamentos auditados, y los comentarios (no conformidades y observaciones) del grupo auditor relativos al desarrollo de la auditoría y estado del Sistema. Este Informe es comunicado a los responsables de los Departamentos auditados.

La Dirección es informada del resultado del Informe de auditoría.

Los Departamentos auditados emprenden acciones correctivas para cerrar no conformidades o desviaciones en los plazos que se establezcan, asignando responsables de su ejecución y seguimiento, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de aplicación.

El Responsable de Calidad mantiene en archivo los Informes de auditoría, así como las acciones correctivas y su posterior seguimiento.

Las auditorías internas junto con la Revisión del Sistema por la Dirección son, por tanto, una herramienta fundamental que permite detectar y corregir disfunciones en el Sistema de Gestión.

VI.1.3.7. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

ITEVECASA presenta un sistema de detección de no conformidades potenciales o reales y de tratamiento de las mismas estableciendo las acciones preventivas o correctivas, respectivamente.

La sistemática de actuación se dirige principalmente a las no conformidades potenciales o reales que pudieran producirse:

- ▣ En la prestación de servicios en ITEVECASA.
- ▣ Como consecuencia de la realización de auditorías externas o internas.

Todo el personal de ITEVECASA está implicado tanto en la detección de no conformidades como en el cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas que deban ser adoptadas.

En ITEVECASA se toman las acciones correctivas/preventivas oportunas para eliminar la causa de no conformidad con objeto de prevenir su repetición o evitar su ocurrencia, debiendo ser apropiadas a los efectos de las no conformidades detectadas.

ITEVECASA, establece un procedimiento donde desarrolla la sistemática para:

- ▣ Revisar las no conformidades.
- ▣ Determinar las causas de las no conformidades.
- ▣ Determinar e implantar las acciones correctivas/preventivas necesarias.
- ▣ Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- ▣ Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- ▣ Registrar los resultados de las acciones tomadas.

VI.1.4.DOCUMENTACIÓN DE DESARROLLO.

PR-01 Sistema de Gestión.

PR-02 Control de documentos.

PR-03 Control de registros.

PR-04 Auditorías y revisión por la dirección.

PR-05 Gestión de no conformidades, acciones correctivas y preventivas.

VII. CAPÍTULO VII: TABLA DE REFERENCIAS CRUZADAS.

VII.1. TABLA CRUZADA DE REFERENCIAS: UNE-EN ISO/IEC 17020:2012 VS MANUAL DE CALIDAD.

APTD. NORMA UNE-EN ISO/IEC 17020:2012	APTD. MANUAL DE CALIDAD
1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.	NA
2.- REFERENCIAS NORMATIVAS.	NA
3.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES.	NA
4.- REQUISITOS GENERALES.	
4.1.- Imparcialidad e independencia	II.1
4.2.-Confidencialidad	II.2
5.- REQUISITOS RELATIVOS A LA ESTRUCTURA.	
5.1.- Requisitos administrativos	III.1
5.2.-Organización y gestión	III.2
6.- REQUISITOS RELATIVOS A LOS RECURSOS.	
6.1.- Personal	IV.1
6.2.- Instalaciones y Equipos	IV.2
6.1.- Subcontratación	IV.3
7.- REQUISITOS DE LOS PROCESOS.	
7.1.- Métodos y Procedimientos de inspección	V.1
7.2.- Tratamiento de los ítems de inspección y de muestras	V.1
7.3.- Registros de inspección	V.2
7.4.- Informes de inspección y Certificados de inspección	V.3
7.5.- Quejas y apelaciones	V.4
7.4.- Proceso de quejas y apelaciones.	V.4
8.- REQUISITOS RELATIVOS AL SISTEMA DE GESTIÓN.	
8.1.- Opciones	NA
8.2.- Documentación del Sistema de Gestión	VI.1.3.2
8.3.- Control de documentos	VI.1.3.3
8.4.- Control de registros	VI.1.3.4
8.5.- Revisión por la Dirección	VI.1.3.5
8.6.- Auditorías internas	VI.1.3.6
8.7.- Acciones correctivas	VI.1.3.7
8.8.- Acciones preventivas	VI.1.3.7

NA.- No aplicable.

VIII. CAPÍTULO VIII: HISTORIAL DE MODIFICACIONES.

REV.	FECHA	MODIFICACIONES
0	09/2013	Tercera edición. (Adaptación a Norma UNE-EN ISO/IEC 17020:2012)
1	09/2014	Apartados: I.1.1.: Se incorpora la Revisión 11 del Anexo Técnico al Certificado de Acreditación ENAC. II.2.3.2. Se especifican actuaciones referentes a la información del cliente sobre confidencialidad de datos previa prestación del servicio de itv (cláusula factura+cartel) III.2.3.2 Se eliminan del Manual de Calidad las responsabilidades de los puestos de trabajo, para evitar duplicidades de contenido (figuran en el PR-07). III.2.3.3. Se incluye suplencia de responsabilidades del Director Técnico para Inspecciones No Periódicas. IV. 2.3.3. Se detalla contenido de la ficha de equipo.
2	09/2015	Apartado: I.1.1.: Se incorpora la Revisión 12 del Anexo Técnico al Certificado de Acreditación ENAC
3	12/2016	Apartados: II.1.3.2: Se incorpora el Análisis de relaciones (Imparcialidad). IV.3.2. Indicaciones relacionadas con la no subcontratación de ninguna parte de la inspección. V.1.2. Se detalla la normativa y documentos que autorizan a Itevecasa a realizar las inspecciones que desarrolla. VI.1.1. Se establece la opción del modelo de gestión al que se acoge la Entidad (Opción A).
4	04/2017	Apartados: I.1.1. Anexo técnico Acreditación: Se referencia a web ENAC. I.1.2. Unidad Móvil: Se referencia a alcance de inspección contenido en el Anexo de Acreditación para evitar repetir información en distintos apartados del Manual. II.2.3.2: Se actualiza el contenido al que afecta la confidencialidad de datos. No se había documentado, aunque sí tratado, la información enviada a la Junta de Castilla y León. IV.2.3.2. Equivalencia Línea 0 = Línea 4 en software de itv. IV.2.3.4. Se actualiza información sobre ubicación copia seguridad. V.1.3.2. Matiz sobre firma física/digital en copia Informe usuario/Estación. V.2.3. Alusión a archivo en soporte informático. V.3.3.1. Matiz sobre firma física/digital en copia Informe usuario/Estación. V.3.3.2. Referencia control de cambios

REV.	FECHA	MODIFICACIONES
5	11/2017	Apartados: Se traslada información (por no duplicar) del apartado III.1.3.1. al apartado I.2.2. donde se detalla el alcance de las actividades que desarrolla la Entidad, incorporándose, a su vez, la normativa de aplicación. Eliminado contacto por 'fax' en el apartado
6	05/2018	[Revisión derivada fundamentalmente de la entrada en vigor del RD 920/2017. En la revisión se realiza alguna adecuación adicional] Apartados: I.1.1. Incorporación de referencia a nuevo RD 920/2017. I.2.2. Se incorpora como inspección no acreditada la tipificada como cambio de servicio sin periódica. Actualizados documentos normativos: Incluido RD 920/2017 y eliminados RD 224/2008 y RD 2042/94 (ambos derogados por el primero). II. 1.3.2. Adecuadas actividades incompatibles con la actividad de ITV. II.2.3.2. Referencias nuevo RGPD (Reglamento General de Protección de Datos). III.1.3.2. Adecuada terminología "Dirección General de Industria y Competitividad". IV. 1.3.2. Nuevos requisitos de formación (personal inspector). IV. 2.3.2. Eliminada frase repetida. Incorporada descripción de instalaciones-nueva aula de formación. IV.2.3.3. Se aclara el uso del Informe de incidencias en lugar del Registro de NC para notificar incidencias de equipos. IV.2.3.4. Referencias a copias de seguridad del Sistema de Gestión. IV. 3.3.1. Matiz en la redacción del último párrafo (distribución listado proveedores). IV. 3.3.3. Referencia a actuaciones en caso de equipos de inspección. V.1.2. Adecuación normativa (RD 920/2017) en los procedimientos de inspección. V.2.3. Adecuación información a usuario sobre el tratamiento de los datos de carácter personal (Nuevo RGPD). V.4.3. Ajuste de redacción en tratamiento de apelaciones.
7	04/2019	Apartados: I.2.2. Actualizado conforme nuevo alcance de ENAC y documentos normativos. II.1.3.2. Incorporación alusión a no realización de actividades de I+D+i (NT-17). IV.2.3.3. Apartado C) Reajuste del texto sobre qué equipos son sometidos a verificaciones internas.