

INDICE

	Página
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	1
2. ALCANCE DE LA ACREDITACIÓN.....	1
3. REQUISITOS Y CRITERIOS DE ACREDITACIÓN.....	1
3.1. Requisitos generales.....	1
3.2. Criterios de acreditación.....	2
4. PROCESO DE EVALUACIÓN.....	3
4.1. Evaluación inicial.....	3
4.2. Mantenimiento de la acreditación: Auditorías de seguimiento y reevaluación.....	3
4.2.1. Información previa a la auditoría.....	3
4.2.2. Información en soporte electrónico a suministrar durante la auditoría.....	3
4.2.3. Muestreo en seguimientos y reevaluaciones.....	3
5. ACTIVIDADES DE INSPECCIÓN SIMULADAS.....	4

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento establece los criterios específicos de acreditación y otros aspectos del proceso de evaluación de entidades de Servicios Técnicos de Reformas de Vehículos.

Este documento se elabora en aplicación de la cláusula 2.7 del Procedimiento de Acreditación (PAC-ENAC) y en su elaboración se ha tenido en cuenta el Manual de ITV y Manual de Reformas de Vehículos.

2. ALCANCE DE LA ACREDITACIÓN

Actividad de inspección de los Servicios Técnicos de Reformas de Vehículos (STRV) para la emisión de Informes de Conformidad de reformas en vehículos.

3. REQUISITOS Y CRITERIOS DE ACREDITACIÓN

3.1. Requisitos generales

Las entidades que prestan servicios de STRV deben, para ser acreditadas, demostrar a ENAC que cumplen los siguientes requisitos:

- 1) Los establecidos en la norma UNE-EN ISO/IEC 17020 complementados con los indicados en este documento.
- 2) Los recogidos en el Real Decreto 866/2010 complementados por las directrices o interpretaciones que, en su caso, pueda establecer la autoridad competente.

3.2. Criterios de acreditación

Los criterios generales de acreditación de entidades de inspección se incluyen en el documento CGA-ENAC-EI.

Se indican a continuación los criterios específicos que tendrá en cuenta ENAC al juzgar el cumplimiento de determinados requisitos de acreditación.

- El STRV evaluará todos los Actos Reglamentarios indicados en los Códigos de Reforma afectados con los datos concretos indicados en la documentación aportada, teniendo en cuenta los criterios establecidos, en su caso, por la autoridad competente (Circulares, Guías, ...) y en sus propios procedimientos. Según el Manual de Reformas de Vehículos dichos datos deben figurar en el proyecto técnico, el certificado de taller (anexo) o en la documentación adicional. En caso de no ser así, el STRV emitirá informe negativo u obtendrá por sí mismo los datos que falten. El STRV mantendrá registro explícito del cumplimiento de todos los actos reglamentarios afectados.
- El Informe de Conformidad emitido por el STRV debe indicar todos los Códigos de Reformas afectados por la reforma solicitada según el Manual de Reformas de Vehículos. El contenido mínimo será:
 - La descripción de la reforma realizada con la identificación de los equipos/dispositivos instalados a efectos de su comprobación física en la estación ITV.
 - Todos los datos del vehículo que varíen de los contenidos en la tarjeta ITV tras la reforma.
 - Otros datos que se consideren necesarios en la descripción de la reforma ejecutada.
- Cualquier modificación de los datos inicialmente proporcionados por el cliente deberán ser registrados y convenientemente justificados.
- La entidad deberá tratar cualquier reclamación o escrito emitido por la autoridad competente relativa a sus actuaciones aplicando su procedimiento de tratamiento de "Quejas y Apelaciones". ENAC evaluará el tratamiento dado de manera específica en cada auditoría de acuerdo al siguiente proceso:
 - 1) Se solicitará de la entidad toda la información de que disponga relativa a dichas incidencias. La falta de registro de las incidencias por parte de la entidad será motivo de desviación.
 - 2) Se evaluará el tratamiento dado por la entidad tanto en establecer las acciones reparadoras adecuadas como para determinar las causas de la No Conformidad y las acciones correctivas establecidas. Las acciones reparadoras podrán consistir en comunicaciones a la autoridad competente y a los clientes informando de los problemas y envío de informes modificados, entre otras.
 - 3) Se evaluará la eficacia de las acciones correctivas en la solución del problema investigando si se ha repetido con posterioridad tanto la incidencia seleccionada como incidencias similares. En caso afirmativo se evaluará las acciones tomadas por la entidad para el tratamiento de dicha recurrencia.
 - 4) En el caso de que la actuación del STRV no haya sido adecuada, se levantará la correspondiente No Conformidad al tratamiento de este tipo de información, así como al elemento del Sistema de Gestión de la Calidad que se vea afectado por la no conformidad detectada.

Se mantendrán registros de la evolución de las reclamaciones o escritos de la autoridad competente así como del análisis de tendencias. Cualquier tendencia que no sea a disminuir las no conformidades deberá ser justificada por el STRV indicando las investigaciones realizadas, las causas posibles y las acciones tomadas para su tratamiento.

4. PROCESO DE EVALUACIÓN

- La entidad debe demostrar que dispone de la competencia necesaria para realizar la actividad acreditada. Por ello, si durante la revisión de expedientes que se realiza durante la auditoría se ponen en cuestión los resultados de las inspecciones realizadas por la entidad, esto será considerado como un incumplimiento que afecta al modo de actuación. Para el tratamiento de estas inspecciones, la entidad debe realizar acciones reparadoras a los expedientes afectados, ya sea emisión de un nuevo informe o, cuando esto no sea posible, comunicación a la autoridad competente.
- En cada fase del ciclo de evaluación se realizarán estudios de documentación de un muestreo de los procedimientos técnicos de la entidad, con el fin de evaluar la actualización y adecuación de éstos al alcance acreditado.

4.1. Evaluación inicial

Antes de realizar la auditoría inicial, ENAC realizará un estudio documental de los procedimientos de inspección que abarquen el alcance solicitado.

En las evaluaciones iniciales se evaluará una muestra del alcance solicitado por la entidad, para ello, la entidad deberá preparar expedientes simulados sobre los Códigos de Reformas indicados en el Plan de Auditoría.

4.2. Mantenimiento de la acreditación: auditorías de seguimiento y reevaluación

4.2.1. Información previa a la auditoría.

Es imprescindible para dimensionar correctamente la evaluación tener en cuenta la actividad de la entidad en los últimos doce meses. Por dicho motivo la entidad deberá suministrar, con seis meses de antelación a la fecha de realización de la correspondiente auditoría, la siguiente información actualizada relativa al STRV:

- Procedimientos técnicos solicitados previamente por ENAC.
- Datos de la actividad realizada desde la anterior auditoría, indicando los emplazamientos que tenga la entidad para realizar su actividad acreditada. Los datos deben enviarse clasificados por:
 - Categoría de vehículo.
 - Fecha de reforma.
 - Código de Reforma afectado.

4.2.2. Información en soporte electrónico a suministrar durante la auditoría.

La entidad deberá facilitar toda la información disponible en soporte electrónico que sea necesaria para la auditoría. Esta información incluirá la relativa a las inspecciones realizadas. ENAC indicará a las entidades antes de la visita el contenido y formato en que debe suministrar dicha información. Toda la información proporcionada será devuelta a la entidad por el equipo auditor antes de abandonar las instalaciones, salvo de que se traten de evidencias de incumplimientos.

También, estarán disponibles los datos de actividad desde la anterior auditoría, clasificados por:

- Categoría de vehículo,
- Clasificación del vehículo,
- Fecha de primera matriculación y fecha de reforma.
- Código de Reforma afectado.

4.2.3. Muestreo en seguimientos y reevaluaciones.

El número de días de auditor/experto técnico se determinará teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Volumen de actividad.
- Procedimientos técnicos a evaluar documentalmente en cada seguimiento.
- Resultados de evaluaciones anteriores.
- En una reevaluación puede ser que los días de auditor jefe/auditor técnico aumentarán con respecto a seguimientos.

5. ACTIVIDADES DE INSPECCIÓN SIMULADAS

Con fin de comprobar el desempeño del STRV, ENAC podrá aportar un caso práctico para su revisión documental durante la auditoría, basándose en los datos de la documentación que el equipo auditor presentará durante la evaluación, que versará sobre casos reales de proyectos, certificados de taller y certificados de dirección de obra, sobre los que se podrán modificar valores concretos por parte de ENAC.

La edición en vigor de este documento está disponible en www.enac.es. Las organizaciones acreditadas deben asegurarse de que disponen de la edición actualizada.

Puede enviar a ENAC sus puntos de vista y comentarios en relación con este documento, así como sus propuestas de cambio o de mejora para futuras ediciones, en la siguiente dirección (calidad@enac.es) indicando en el asunto el código del documento