



ESTACIONES DE ITV LLAVE EN MANO





PRESENTACIÓN.....	3
LAS EMPRESAS.....	4
VTEQ.....	4
IVESUR.....	5
VISIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.....	5
DISEÑO.....	7
REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE VIABILIDAD.....	7
GESTIÓN DE LA FINANCIACIÓN.....	8
GESTIÓN DE SUBVENCIONES.....	8
GESTIÓN DE LA AUTORIZACIÓN.....	9
INSTALACIÓN.....	10
SUPERVISIÓN DE OBRAS E INSTALACIONES.....	10
SELECCIÓN, SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE INSPECCIÓN.....	12
SUMINISTRO DEL SISTEMA INFORMÁTICO Y DE COMUNICACIONES.....	13
SUMINISTRO DE MANUALES Y PROCEDIMIENTOS.....	14
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SELECCIÓN DEL PERSONAL.....	15
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE FORMACIÓN.....	16
EXPLOTACIÓN.....	17
SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y CONTROL DE EQUIPOS DE INSPECCIÓN.....	18
SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO Y DE COMUNICACIONES.....	19
SERVICIOS DE ASESORÍA PARA LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9001.....	20
SERVICIOS DE ASESORÍA PARA LA ACREDITACIÓN CONFORME A LA NORMA ISO 17020.....	21
SERVICIOS DE ASESORÍA PARA LA IMPLANTACIÓN DE UNA SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL CONFORME A LA NORMA ISO 14001.....	21
SERVICIOS DE FORMACIÓN CONTINUA.....	22
SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	23
CONCLUSIONES.....	24



PRESENTACIÓN

Los servicios de “ITV LLAVE EN MANO” ofrecidos por las empresas IVESUR y VTEQ son el resultado de la sinergia entre uno de los principales fabricantes de equipos de inspección de Europa, VTEQ, y la experiencia y solvencia técnica de una multinacional del sector de la Inspección Técnica de Vehículos, ITV, con más de veinte años de experiencia, como es IVESUR.

Sólo la conjunción de dos empresas de estas características puede ofrecer el conjunto de servicios y soluciones que requiere la puesta en marcha, con plenas garantías, de un proyecto con la complejidad que tiene una Estación de Inspección Técnica de Vehículos, especialmente si se desea dotarla de los medios materiales y humanos óptimos para brindar un servicio de la máxima calidad.

Los medios materiales de una Estación de ITV están conformados por las infraestructuras necesarias para la prestación del servicio: edificaciones industriales y de oficinas, zonas de circulación y ajardinadas, instalaciones, equipos de inspección, mobiliario, sistema informático y otros elementos cuyo diseño, construcción, puesta en marcha y adecuado mantenimiento requieren de especialistas en diversos campos: ingeniería, arquitectura, informática, administración de empresas, finanzas y otras.

Los medios humanos, igualmente esenciales para la correcta prestación de los servicios de inspección técnica vehicular, están integrados por el personal que desempeñará sus habilidades en la Estación de ITV; personal que deberá ser seleccionado y formado en un sector de la automoción muy específico, para el que difícilmente se podrán encontrar soluciones adecuadas de carácter general en el mercado. Igualmente, la formación continua de este personal, preceptiva legalmente en la mayoría de los casos, es un elemento imprescindible para la adecuada evolución tecnológica del elemento humano.

El último componente de una solución “llave en mano” lo constituyen los sistemas, planes, procedimientos y, en general, las metodologías que posibilitan el funcionamiento de una Estación de ITV conforme a los requisitos legalmente establecidos y a los estándares de calidad de servicio más exigentes a nivel internacional.

IVESUR y VTEQ disponen de un equipo internacional y multidisciplinar de expertos que hacen posible una solución global para aquellas empresas que desean instalar una Estación de ITV sin tener que enfrentarse a varios proveedores de servicios y bienes sino centralizar con un único y experto interlocutor la concreción de un proyecto de este tipo, desde su concepción, hasta su puesta en marcha y posterior explotación.

IVESUR y VTEQ, además de su trayectoria independiente como empresas punteras en sus respectivos sectores, han trabajado conjuntamente en múltiples proyectos de Estaciones de ITV llave en mano para empresas del grupo IVESUR. El know-how de cada una de ellas por separado, y la experiencia conjunta adquirida en el diseño, construcción y puesta en marcha



de estas plantas, constituye una garantía de éxito y es una referencia obligada para cualquier empresa que desee disponer de una Estación de ITV de diseño avanzado, dotada con los mejores medios materiales y humanos, y plenamente operativa en un tiempo que, sólo la gestión de un proyecto tan complejo por verdaderos especialistas, puede garantizar.

LAS EMPRESAS

VTEQ

VTEQ es una empresa española dedicada a la fabricación de maquinaria para la automoción, especialmente para Estaciones de Inspección Técnica de Vehículos, con más de quince años de experiencia y amplia presencia internacional.

Su filosofía empresarial se basa en principios y sistemas de Calidad, Desarrollo, Constancia y Fiabilidad. El equipo de VTEQ está involucrado industrial y técnicamente desde hace años, en el desarrollo de maquinaria para la Inspección Técnica de Vehículos.

VTEQ dispone de una amplia y variada gama de productos con las que puede equipar en su totalidad cualquier tipo de línea de inspección, ofreciendo la flexibilidad exigida por el mercado y cuyas características principales podemos resumir en los siguientes puntos:

- Fabricación y diseño propios de VTEQ.
- Equipos dotados con software en entorno Microsoft Windows® para la gestión de las mediciones realizadas.
- Control por microprocesador en todos los equipos.
- Funcionamiento totalmente automático.
- Preparado para conexiones de equipos externos (diseño modular).
- Sistemas de seguridad antes, durante y después de la prueba.
- Arrancadores progresivos y otros elementos que garantizan la durabilidad de los componentes.
- Variedad de acabados en rodillos/colores de los equipos: terminaciones conforme a la identidad corporativa del cliente.
- Componentes de alta calidad y marcas reconocidas.

VTEQ ha equipado Estaciones de ITV y otros centros de diagnóstico en España, Portugal, Colombia, Panamá, Thailandia, Marruecos, Paraguay, Reino Unido, Francia, Bélgica, Kenia, Etiopía, Argelia, Polonia, Perú, Sudán y República Checa.

VTEQ forma parte de la Junta Directiva de la Asociación de Fabricantes e Importadores de Bienes para la Automoción, AFIBA, a la que representa ante la Eupean Garage Equipment Association, EGEA.





IVESUR

IVESUR es fundamentalmente una empresa de servicios. Una empresa que en el campo de la inspección técnica de vehículos cimienta su perspectiva empresarial en la Seguridad Vial y el Medio Ambiente. En materia de Seguridad Vial, IVESUR ofrece una revisión técnica de vehículos de la máxima calidad, centrada en minimizar los accidentes por causas técnicas y verificando la aptitud de los vehículos para circular. En su faceta Medio Ambiental, IVESUR se ha implicado plenamente en la tarea de contribuir mediante la revisión que realiza en sus Estaciones de ITV, a la reducción progresiva de la emisión de gases contaminantes procedentes de los vehículos.

Con más de veinte millones de inspecciones y controles de emisiones realizadas desde su fundación en 1985, IVESUR tiene una amplia y acreditada experiencia en materia de Inspección Técnica de Vehículos. La solvencia técnica y profesional de IVESUR, está avalada por las acreditaciones en materia de calidad que ostenta y por el prestigio de que goza en el sector, a nivel nacional e internacional.

IVESUR es miembro del Comité Internacional de Inspección Técnica de Vehículos, CITA, de cuyo Grupo Consultivo Regional para Centro y Sudamérica ostenta actualmente la Presidencia.

La experiencia internacional adquirida en el diseño, supervisión de la construcción, puesta en marcha y explotación de más de veinte Estaciones de ITV en España, Panamá, Colombia, Paraguay, Brasil y República Checa, está consolidada en su equipo de ingenieros, economistas, pedagogos y otros profesionales altamente especializados en la prestación de este tipo de servicios.

Con esta iniciativa de prestación de servicios “llave en mano”, emprendida conjuntamente con el fabricante VTEQ, IVESUR ofrece este know-how a todas aquellas empresas que deseen incardinarse al sector de la inspección vehicular en un tiempo mínimo, con la mejor relación calidad/precio en sus instalaciones y con las mayores garantías de éxito.

VISIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

El conjunto de bienes y servicios suministrables por VTEQ e IVESUR, a los que hemos denominado de forma genérica “ITV llave en mano”, cubren todas las etapas necesarias para el diseño, la instalación y la explotación de una Estación de Inspección Técnica de Vehículos, etapas para las que se ofrecen a su vez un conjunto de servicios perfectamente diferenciados que resumimos en el siguiente esquema:

- **Diseño**, donde se incluyen los servicios previos a la construcción de la Estación, agrupados en cuatro grandes bloques:





- Estudio de viabilidad.
- Gestión de financiación.
- Gestión de subvenciones.
- Gestión de la autorización.

- **Instalación**, que agrupa a los servicios necesarios para la construcción, equipación y puesta en marcha de la Estación, y que se estructuran en:
 - Supervisión de obras e instalaciones.
 - Suministro e instalación de equipos de inspección.
 - Suministro del sistema informático y de comunicaciones.
 - Suministro de manuales y procedimientos.
 - Servicios de selección del personal.
 - Servicios de formación.

- **Explotación**, donde se engloban los servicios necesarios para el adecuado mantenimiento y funcionamiento de la Estación tras su puesta en marcha, integrados por:
 - Servicios de mantenimiento, calibración y verificación de equipos de inspección.
 - Servicios de mantenimiento del sistema informático y de comunicaciones.
 - Servicios de asesoría para la implantación de sistemas de calidad ISO 9001.
 - Servicios de asesoría para la acreditación conforme a la norma ISO 17020.
 - Servicios de asesoría para la implementación de un sistema de gestión medioambiental conforme a la norma ISO 14001.
 - Servicios de asesoría para la elaboración del Plan de Formación Continua y para el desarrollo del mismo.
 - Servicios de asesoría para la implantación del sistema de atención al cliente.

Para la prestación de estos servicios, IVESUR y VTEQ asignan a cada cliente un Equipo de Trabajo, integrado por un Director del Proyecto y un conjunto de especialistas que se encargan de la adecuada planificación y ejecución de las tareas.

Al tratarse de un proyecto “llave en mano”, la opción ideal para la empresa que desea instalar una Estación de ITV es la contratación del conjunto de servicios antes indicados, de forma que, tras la adquisición de un compromiso contractual, el cliente sólo necesita plantear su idea a nuestro Director del Proyecto. Tras la firma de los correspondientes contratos de servicio y al final del proceso, obtendrá una Estación de ITV totalmente operativa. No



obstante, el catálogo de servicios ofertadas se ha modularizado para ofrecer una configuración flexible, pudiendo optarse por contratar solamente alguna de las fases expuestas (diseño, instalación o explotación), y, a su vez, seleccionar determinados servicios de alguna de las citadas fases.

El producto final que se entrega al cliente es una Estación de ITV, o un conjunto de Estaciones, totalmente operativa, así como toda la documentación inherente a cada fase del proyecto -estudios, anteproyectos, proyectos, formularios, manuales, procedimientos, informes, etc- en papel y en DVD.

DISEÑO.

El conjunto de servicios que conforman esta fase está integrado por las tareas de asistencia técnica necesarias para conceptualizar una Estación de ITV, desde la idea de negocio subyacente –viabilidad, financiación, posibles subvenciones-, hasta las gestiones necesarias para conseguir la autorización administrativa de la misma, entre las que se encuentra, como elemento más importante, el diseño técnico-arquitectónico de la planta y la memoria descriptiva de su funcionamiento.

Es una fase extremadamente importante, pues de su adecuada realización dependerá desde la propia viabilidad económica de la Estación, hasta la disponibilidad futura de unas infraestructuras óptimas para brindar un servicio conforme a la normativa existente y a los más altos estándares.

REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE VIABILIDAD.

La realización de un Estudio de Viabilidad es imprescindible para la puesta en marcha de cualquier proyecto. En el caso de una Estación de ITV, aunque las características de esta actividad no presenta las limitaciones de competitividad tan amplias como las que suelen darse en otros sectores productivos, sí tiene una especial importancia la proyección en el tiempo de la capacidad real de la planta en términos de inspecciones realizables. Esta hipótesis deberá realizarse en base a la ubicación de la planta, parque de vehículos potencial al que dará cobertura, tipo y frecuencia de las inspecciones establecidas reglamentariamente, distancia hasta otras Estaciones de ITV que pudiera existir en la zona y, en general, todo el conjunto de circunstancias que pueden condicionar desde la elección de la ubicación de la Estación hasta el número y tipo de líneas de inspección a instalar.

La experiencia adquirida por IVESUR en la implantación de Estaciones de ITV en varios países, permiten elaborar el Estudio de Viabilidad con gran precisión, especialmente en lo referente a la estimación de costes de inversión, previsión de inspecciones a largo plazo a efectos de estimación de ingresos y evaluación de gastos en base a las inspecciones realizables y a los costes fijos.





Esta experiencia hace que el Plan Económico-Financiero, uno de los capítulos fundamentales del Estudio de Viabilidad, esté respaldado por precios y supuestos reales, basados en la experiencia de diseño, instalación y explotación de Estaciones de ITV en varios países.

GESTIÓN DE LA FINANCIACIÓN.

Si el Estudio de Viabilidad así lo amerita, el cliente decidirá continuar con el proyecto, en cuyo caso, y de requerirse financiación externa, se le ofrecerá la posibilidad de gestionarle la consecución de la financiación necesaria para acometer la inversión.

IVESUR ha gestionado la tramitación de financiación para la construcción y puesta en marcha de Estaciones de ITV en varios países con entidades públicas como el Instituto Español de Crédito (ICO) o la Compañía Española de Financiación del Desarrollo (COFIDES). Igualmente, ha realizado estas gestiones con entidades financieras privadas.

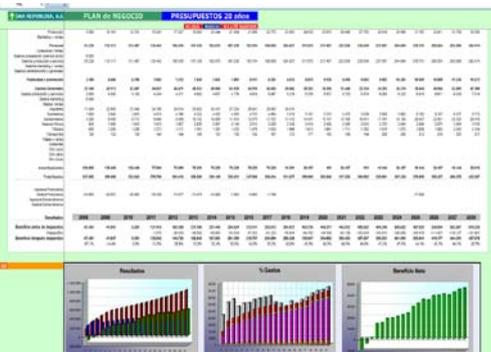
Normalmente, los requisitos exigidos por estas entidades requieren la elaboración de una compleja documentación pues suelen incluir, además del Plan Económico-Financiero, otros documentos de tipo técnico: proyecto, estudios específicos de viabilidad, cumplimentación de diversos formularios y, en general, un exhaustivo detalle sobre los inversores y el proyecto.

Además, una vez ejecutado el proyecto, y en el caso de entidades públicas concedentes, se suele realizar una auditoría de los costes de inversión desembolsado, de forma que se garantice a la entidad financiera que los fondos aportados han sido destinados en su totalidad a la ejecución del proyecto e incluso que la distribución de costes por partidas (terrenos, edificaciones, maquinaria, etc) es acorde con los presupuestos incluidos en la documentación que se aportó para la obtención de financiación.

La gestión de estos trámites por nuestro Equipo de Proyecto le ofrece las mayores garantías de cara a obtener la financiación, pues la entidad concedente dispondrá de un documento coherente, impoluto desde el punto de vista técnico, elaborado por especialistas y, en caso de contratarse la solución “llave en mano” completa, de una ejecución garantizada al ponerse en manos de un equipo de expertos que avala con su experiencia el éxito del proyecto.

GESTIÓN DE SUBVENCIONES.

En muchos países, la puesta en marcha de proyectos productivos suele estar subvencionada por la Administración Local, Autonómica-Federal, Estatal o por fondos internacionales procedentes de entidades financieras mundiales como el Banco Interamericano de Desarrollo y otras entidades. Por otra parte, y dado el carácter de servicio público que tiene la inspección técnica de vehículos, esta actividad es considerada a veces como de “interés público”, lo que suele facilitar el acceso a determinados tipos de subvenciones para las empresas que acometen proyectos en este sector.





El acceso a estas subvenciones supone, en la mayoría de los casos, un complejo trámite que incluye la elaboración de todo tipo de estudios, cumplimentación de formularios y otros requisitos que no finalizan tras la obtención de la subvención toda vez que, una vez puesta en marcha la actividad que ha sido subvencionada, hay que documentar fehacientemente las inversiones realizadas, el personal contratado y todos los aspectos del proyecto que podían constituir un requisito para la obtención de la subvención.

Para poder acceder a este tipo de ayudas públicas, se requiere de un equipo multidisciplinar altamente especializado. Nuestros expertos han gestionado y obtenido subvenciones con diversas entidades públicas, entre la que podemos citar a la Agencia Andaluza de Promoción Exterior (EXTENDA), el Instituto de Comercio Exterior (ICEX) y la Sociedad Pública para la Promoción Económica de Melilla (PROMESA).

El conjunto de servicios englobados en este epígrafe incluye la tramitación completa de subvenciones por parte del Equipo de Proyecto, desde la solicitud hasta la justificación de actuaciones ante el organismo concedente. La empresa contratante se limitará a suministrar la documentación requerida (escrituras, facturas, etc), a firmar los correspondientes formularios y solicitudes, y nuestros especialistas cumplimentarán y elaborarán todos los documentos necesarios para la tramitación de la subvención.

GESTIÓN DE LA AUTORIZACIÓN.

Salvo cuando la prestación del servicio de Inspección Técnica de Vehículos se realiza directamente por la Administración, o éste ha sido concesionado a una o varias empresas privadas, el mecanismo de participación de la iniciativa privada en este sector es el de la autorización administrativa. Esta autorización administrativa se obtiene tras la justificación ante la Administración del cumplimiento de un conjunto de requisitos cuyo ámbito y complejidad es muy variable de un país a otro. No obstante, lo más común es que el procedimiento de tramitación y obtención de la autorización administrativa sea bastante complejo.

Entre otros requisitos, el otorgamiento de la autorización para la prestación de servicios de inspección vehicular suele incluir un estudio de viabilidad de la actividad, estudio de impacto ambiental, estudio de impacto viario, anteproyecto de la Estación de ITV, memoria descriptiva del funcionamiento de la planta (organigrama, sistema de inspección, planes de formación, de mantenimiento, etc), además de un extenso conjunto de formularios, declaraciones juradas y documentos legales de la sociedad petionaria.

Especial importancia tiene la elaboración del proyecto o anteproyecto técnico de la Estación de ITV, así como la memoria descriptiva del funcionamiento de la Estación una vez que ésta se ponga en marcha. En ambos casos, sólo un equipo de ingenieros especializados en el diseño de este tipo de edificaciones industriales podrá efectuar la distribución óptima de áreas de aparcamiento, zonas de maniobra, edificaciones, zonas ajardinadas, instalaciones, equipos





de inspección y todos los componentes cuyo diseño o selección óptimo, permitirán un posterior funcionamiento idóneo de la Estación. Igualmente, este equipo de diseño deberá contar con la experiencia práctica en materia de inspección vehicular necesaria para elaborar la memoria descriptiva de la actividad, documento que detallará el funcionamiento de la planta una vez puesta en marcha, y que difícilmente podrá ser realizada por técnicos que no hayan desarrollado su carrera profesional en una empresa de este sector.

Nuestra Oficina Técnica ha diseñado más de veinte Estaciones de ITV en más de cinco países, adaptando soluciones arquitectónicas y de ingeniería adecuadas para lograr una óptima integración y equilibrio entre adaptación estética de la planta al entorno, presencia de la imagen corporativa de la empresa, funcionalidad mejorada de las instalaciones, comodidad para los clientes y estricto cumplimiento de las restricciones legales existentes en cada país para este tipo de plantas y de actividad.

Si unimos esta experiencia en la elaboración del proyecto técnico y de la memoria de funcionamiento de la Estación de ITV -verdadero núcleo de los requisitos que suele exigir la Administración para otorgar la preceptiva autorización administrativa- a la capacidad para elaborar el conjunto de la documentación y, lo que es más importante, coordinar y gestionar todo el proceso hasta la consecución de la citada autorización, la propuesta de servicios que se ofrece en este aspecto tiene una especial relevancia.

INSTALACIÓN.

Los servicios de instalación incluyen el conjunto de actuaciones necesarias para concretar en una Estación de ITV, lista para su funcionamiento, las previsiones, proyectos y estudios realizados en la fase de diseño.

Durante esta fase, el Equipo de Proyecto supervisa que la ejecución de las obras, la instalación de los equipos de inspección, la equipación de las distintas dependencias que conforman la planta, los sistemas y procedimientos a implementar en la misma, así como la selección y formación previa de la plantilla de personal se realicen conforme al proyecto, a la normativa vigente y a las mejores prácticas dictadas por la experiencia. Todo ello, bajo la adecuada planificación temporal que garantice a su vez que este proceso se culmina en el menor tiempo posible.

Los servicios de instalación ofrecidos por IVESUR y VTEQ se agrupan en los epígrafes que se detallan en los apartados siguientes.

SUPERVISIÓN DE OBRAS E INSTALACIONES.

Los servicios de supervisión de obras e instalaciones, permiten a nuestro Equipo de Proyecto verificar que la Estación de ITV se construye conforme a las especificaciones técnicas contempladas en el proyecto.

IVESUR dispone de un equipo de ingenieros especializados, con experiencia en la supervisión de la construcción de quince Estaciones de ITV en cinco





países. Estos especialistas, de los que se incorporan uno o varios al Equipo de Proyecto en función de la amplitud del mismo, se encargan de todo el proceso de ejecución de la planta, desarrollando para ello las siguientes actuaciones:

- Redacción definitiva del proyecto técnico en base a la conformación final de la parcela y el estudio geotécnico.
- Adaptación, en colaboración con un gabinete de ingeniería local, del proyecto técnico de la Estación de ITV a la normativa específica del país, cuando proceda.
- Selección de la empresa contratista.
- Análisis y conformidad al presupuesto de ejecución.
- Análisis y conformidad al contrato de obra.
- Selección de la empresa o profesional que realizará la Dirección de Obra.
- Supervisión vía monitorización remota a través de webcam y mediante colaboración on-line con la Dirección de Obra, de la construcción de la planta.
- Comprobación y aprobación, si procede, de las certificaciones de obra.
- Preparación y remisión de la documentación necesaria, cuando proceda, para la gestión de subvenciones o financiación.
- Intermediación entre la empresa propietaria, la empresa constructora y la Dirección de Obra.
- Colaboración con la empresa propietaria en la gestión de permisos y licencias, suministrando los documentos técnicos necesarios para facilitar estas gestiones.

Este conjunto de servicios técnicos aseguran que la planta de inspección se construye en tiempo y forma, evitando a la empresa un complejo seguimiento de obras y control de costes.

En la oferta de servicios correspondiente a este módulo se incluye el suministro de toda la documentación técnica de la planta, especialmente el proyecto definitivo de construcción, así como un Manual de Mantenimiento de Edificaciones e Instalaciones, que detalla las actuaciones de mantenimiento preventivo o correctivo, comprobaciones y revisiones a que deben someterse todos los elementos infraestructurales de la planta para garantizar su adecuada conservación en relación a la normativa vigente de carácter local o a estándares internacionales cuando no existan normas locales al respecto.

En caso de que se haya contratado la totalidad de servicios englobados en los servicios "llave en mano", en el módulo de formación se incluirá un Curso de Mantenimiento de Edificaciones e Instalaciones dirigido al personal directivo de la Estación de ITV. En caso de que sólo se contrate este módulo, este curso se impartirá a la finalización de las obras.





SELECCIÓN, SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE INSPECCIÓN.

Una vez que la infraestructura de la Estación de ITV está operativa, y dentro del cronograma fijado en el proyecto técnico, nuestra oferta de servicios incluye la selección, suministro e instalación de los equipos de inspección. En el proyecto técnico se habrán establecido previamente todos los requisitos previos para la adquisición de los mismos: tipos de líneas de inspección -para vehículos ligeros, pesados, universales, de motocicletas, etc-, adaptación de los equipos a la normativa vigente, terminación de los equipos conforme al Manual de Identidad Corporativa de la empresa cuando proceda y condiciones generales de conexionado a la red eléctrica y de datos.

Tomando como base las especificaciones contempladas en el proyecto, VTEQ fabricará, suministrará e instalará los equipos de inspección que satisfagan todos los requisitos técnicos establecidos por el Equipo de Proyecto.

VTEQ ofrece una solución completa para la automatización de las líneas de inspección. Esta solución incluye tres componentes:

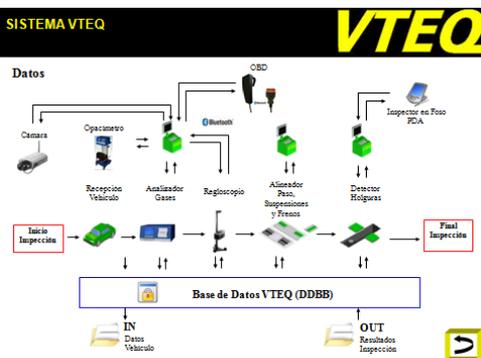
- Equipos de inspección: abarcando la totalidad de equipos requeridos (analizadores de gases, etc), dotados de la última tecnología y homologados conforme a estándares internacionales.
- Electrónica VTEQ: que permite el conexionado de los equipos a la red de datos de la Estación y la transferencia de las mediciones realizadas al sistema informático.
- Software WinVTEQ: que controla la interacción entre el ordenador de control de los equipos (ordenadores de línea de inspección) y los equipos de inspección, haciendo de interfaz con el software general de la Estación de ITV (ITVNET u otros).

Una vez seleccionados los equipos específicos a instalar en la Estación o Estaciones proyectadas, VTEQ personaliza la fabricación de los mismos para adaptarlos a las características requeridas de conexionado eléctrico, instalación, diseño corporativo e integración con el sistema informático.

El suministro se realiza, en función del país de destino, desde el fabricante hasta el punto de importación o entrega según la normativa del país, ocupándose VTEQ de la práctica totalidad del trámite.

Cuando los equipos de inspección están disponibles en la Estación de ITV, el Equipo de Proyecto, que cuenta con la presencia de uno o varios técnicos especialistas de VTEQ, se procede a la instalación de los mismos, calibración, pruebas y puesta en marcha. Los equipos se conectan al sistema informático, verificándose que las mediciones realizadas son incorporadas automáticamente al sistema informático de la Estación.

Una vez acabada la instalación se facilita a la empresa el Manual de Operación y Mantenimiento de cada equipo, incluyéndose además un Curso de Operación y Mantenimiento de los mismos que, en caso de contratarse el





conjunto de servicios “llave en mano” se integra dentro de los Servicios de Formación ofertados o, en caso de contratarse aisladamente este módulo, se proporciona al personal inspector de la planta.

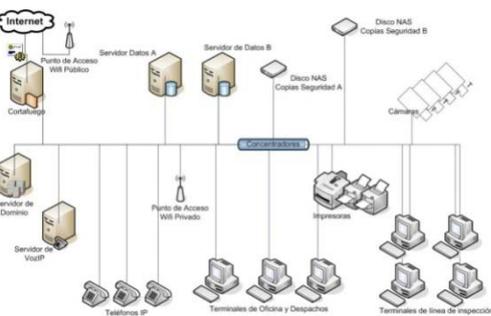
SUMINISTRO DEL SISTEMA INFORMÁTICO Y DE COMUNICACIONES.

El sistema informático y de comunicaciones de la Estación de ITV, además de un componente esencial para el funcionamiento de la planta, suele estar sujeto a múltiples requisitos legales en cuanto a seguridad, intercambio de información con la Administración y otros extremos.

Para la prestación de estos servicios, en el Equipo de Proyecto se integra a uno o varios ingenieros informáticos, profesionales altamente especializados por cuanto acreditan una experiencia de más de veinte años en el desarrollo de sistemas y aplicativos informáticos específicos para el sector de la inspección técnica de vehículos.

El sistema informático que se incluye en nuestra oferta de servicios “llave en mano” incluye todos los componentes necesarios para la gestión y el control de la estación, englobando a:

- Hardware: servidores, estaciones de trabajo, periféricos, infraestructura de red, equipos de comunicaciones y otros.
- Software estándar: sistema operativo, gestor de base de datos, cortafuegos, antivirus, etc.
- Software a medida: ITVNET ©, una aplicación específica para la gestión de Estaciones de ITV con veinte años de funcionamiento en múltiples Estaciones y en varios países.
- Servicios: de diseño, de adaptación de la aplicación ITVNET a las necesidades concretas de la Estación proyectada, de migración y/o integración de datos, de conectividad, de establecimiento de políticas de seguridad y otros.



El núcleo del sistema lo constituye la aplicación de gestión de Estaciones de ITV, ITVNET, que incluye todos los módulos necesarios para la explotación de este tipo de plantas. La aplicación se comunica con los equipos de inspección a través de la interfaz WINVTEQ, lo que posibilita la automatización total de la inspección.

Las mediciones realizadas por los equipos se transfieren a ITVNET, que evalúa los mismos en base a los parámetros legales de calificación de defectos parametrizados por el administrador del sistema y asigna automáticamente el tipo de defecto que proceda –leve, grave, etc-. Para los defectos de apreciación visual, ITVNET aplica las restricciones establecidas legalmente, también parametrizadas por el administrador del sistema, de forma que la calificación de los defectos sea congruente con el Manual de Procedimiento de Inspección.



Estas son algunas de las características más sobresalientes de un aplicativo que está en uso en cuatro países y en más de veinte Estaciones de ITV desde 1990.

La aplicación está disponible en entorno Windows, pero también se ofrece la posibilidad de su ejecución bajo Linux. Igualmente, la oferta de servicios, incluye la adaptación de la misma a los requisitos específicos que la normativa local establezca.

Una vez acabada la instalación se facilita a la empresa el Manual de Usuario y de Administrador del sistema, incluyéndose además un Curso de Utilización del mismo que, en caso de contratarse el conjunto de servicios “llave en mano” se integra dentro de los Servicios de Formación ofertados o, en caso de contratarse aisladamente este módulo, se proporciona al personal de la planta directamente.

SUMINISTRO DE MANUALES Y PROCEDIMIENTOS.

Además de los Manuales de Mantenimiento de Edificaciones e Instalaciones, de Operación y Mantenimiento de Equipos de Inspección y de Utilización del sistema informático, descritos en los apartados anteriores, una vez que la Estación de ITV está totalmente construida, equipada y con todos los sistemas funcionando, se hace necesario disponer de la documentación necesaria para la adecuada operación de la misma en aras a la prestación de los servicios de inspección técnica vehicular.

Para la prestación de estos servicios, en el Equipo de Proyecto se integra, en función del volumen del proyecto, a uno o varios ingenieros que disponen de más de veinte años de experiencia en el sector de la inspección técnica de vehículos.

Dentro de este apartado, en los servicios ofertados se incluye la elaboración y suministro de los siguientes documentos:

- Manual de Organización de la Estación de ITV, donde se recoge el organigrama de personal de la planta, procedimiento general de funcionamiento del sistema de inspección, horarios, tarifas, relación de normativa aplicable y otros elementos generales del funcionamiento de la Estación.
- Manual de Procedimiento de Inspección en caso de que la normativa del país no disponga de un Manual estándar de obligado cumplimiento para todas las Estaciones de ITV. Este Manual detalla el conjunto de comprobaciones a realizar conforme a la normativa vigente, los procedimientos de inspección, los criterios de calificación de los posibles defectos detectados –leve, grave, muy grave, etc, así como la normativa específica aplicable a cada subsistema del vehículo a comprobar en la inspección técnica.

"PROPUESTA DE MANUAL DE ACTUACION EN LAS PLANTAS DE REVISION VEHICULAR" Revisiones de los vehiculos de las categorias L, M, N, O



Prámbulo

1. La inspección técnica periódica de los vehículos tiene por objeto comprobar si los mismos cumplen las condiciones exigidas, recogidas en este manual, para su circulación por las vías públicas.
2. Previamente al inicio de la revisión técnica del vehículo se deberá proceder a su comprobación documental e identificación, comprobando que su marca, modelo, número de chasis o VIN, nº de motor, placa nacional de rodaje coinciden con los señalados en los documentos oficiales, debiendo además verificarse que la utilización del vehículo es concordante con su categoría, clasificación, prevaleciendo siempre los criterios, deducidos de su categoría, que en definitiva son el referente que dio lugar a su inscripción en el registro, además se verificará que posee el SOAT.
3. Las comprobaciones durante el proceso de inspección deben ser lo más simples y directas posibles.
4. Durante el proceso de inspección no se efectuará desmontaje alguno de los elementos y piezas del vehículo.
5. Los equipos y herramientas que se utilicen en la inspección serán los necesarios para la comprobación del sistema del vehículo de que se trate. El reconocimiento de las condiciones técnicas de las instalaciones que constituyen las Plantas de Revisión Técnica de Vehículos, es competencia del ITC, siendo éste, por tanto, el que en cada caso fija los equipos de que debe estar dotada una planta, mediante los procedimientos previstos en la legislación vigente.
6. La inspección técnica del vehículo deberá poder realizarse en un tiempo limitado.
7. La inspección de un elemento, órgano o sistema no presupone que tenga que ser realizada por completo o en una sola operación parcial.

A continuación se adjunta una tabla de clasificación de categorías de vehículos, necesaria para interpretar las "Especificaciones Generales" de algunos capítulos.

CLASIFICACION DE CATEGORIAS DE VEHICULOS

Categoría M Vehículos de motor destinados al transporte de personas y que tengan por lo menos cuatro ruedas

Categoría N Vehículos destinados al transporte de personas que tengan, además del asiento del conductor, ocho plazas como máximo.

Categoría M₁ Vehículos destinados al transporte de personas que tengan, además del asiento del conductor, más de ocho plazas y cuya masa máxima no supere las 5 toneladas.

Categoría M₂ Vehículos destinados al transporte de personas que tengan, además del asiento del conductor, más de ocho plazas y cuya masa máxima supere las 5 toneladas.

Los vehículos de las categorías M₂ y M₃, a su vez de acuerdo a la disposición de los pasajeros se clasifican en:

Clase I. Vehículos contruidos con áreas para pasajeros de pie permitiendo el desplazamiento frecuente de éstos.

Clase II. Vehículos contruidos principalmente para el transporte de pasajeros sentados y, también diseñados para permitir el transporte de pasajeros de pie en el pasadizo y/o en un área que no exceda el espacio previsto para dos asientos dobles.

Clase III. Vehículos contruidos exclusivamente para el transporte de pasajeros sentados.

PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE INSPECCION	PRÁMBULO	Página
--	----------	--------



- Manual de Procedimiento Administrativo, que detalla las actuaciones administrativas a realizar, tanto para la cumplimentación de las tareas inherentes a la realización de inspecciones –cobro de la misma, trámites legales, etc- como para las demás cuestiones relacionadas con procesos administrativos de la Estación: archivo, gestión contable, atención telefónica, fax, etc.
- Otros Manuales, Guías o Procedimientos que deban elaborarse en aplicación de la normativa vigente.

Con esta documentación, además de cubrirse determinados requisitos legales presentes en la mayor parte de las legislaciones sobre inspección vehicular existentes a nivel mundial, se dota a la Estación del soporte documental necesario para poder prestar el servicio de inspección técnica vehicular.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SELECCIÓN DEL PERSONAL.

En paralelo a las etapas de construcción de la Estación de ITV, se hace necesario iniciar el procedimiento de selección de personal que prestará sus servicios en la misma. Se trata de una etapa fundamental, toda vez que el componente humano será imprescindible para el funcionamiento adecuado de la Estación de ITV y de la adecuada prestación del servicio. Hay que tener en cuenta que se trata de una actividad donde el contacto con el cliente es muy importante, tanto en las etapas de recepción y cobro de la inspección, como durante el proceso de inspección y la posterior entrega de certificados y, lo que es más importante, es una actividad en la que se está prestando un servicio por delegación de la Administración, con las implicaciones legales que esto conlleva.

El personal inspector deberá de aunar una amplia capacidad profesional, facilidad para la renovación de su cualificación a medida que avanza la tecnología automotriz, así como unas características de personalidad que posibiliten el trato continuado con clientes que no siempre estarán conformes con los dictámenes que se emiten para su vehículo.

Especial importancia tiene en este sentido la selección del equipo directivo de la Estación, del Jefe de Planta y, opcionalmente, del Jefe Técnico y del Jefe Administrativo, en estos casos se requiere además un nivel formativo superior habida cuenta la responsabilidad, en muchos casos establecida legalmente, que adquieren al ponerse al frente de esta actividad. Una elección errónea en este sentido puede tener graves consecuencias para las propias personas y para la empresa prestataria del servicio.

La oferta existente en el mercado en materia de consultoría de recursos humanos es muy amplia, con empresas de reconocido prestigio internacional. El elemento diferenciador de nuestra propuesta está constituido una vez más por la experiencia, toda vez que nuestros profesionales vienen seleccionando personal específico para trabajar en Estaciones de ITV desde 1990, con más





de 300 inspectores, administrativos y técnicos incorporados a Estaciones de ITV en cinco países y una importante experiencia acumulada que nos permite determinar la persona idónea para cada puesto. En nuestro Equipo de Proyecto se integran a los expertos necesarios para la concreción de este módulo.

Nuestros servicios cubren todo el ciclo de vida del proceso de selección y contratación del personal necesario para la Estación de ITV, incluyendo las siguientes actividades:

- Consolidación del perfil a buscar.
- Elaboración del profesiograma.
- Captación de candidaturas.
- Entrevistas curriculares y pruebas psicotécnicas.
- Entrevistas en profundidad y pruebas de capacitación profesional.
- Comprobación de referencias.
- Elaboración de informes sobre candidatos.
- Apoyo a la selección final.

Concebimos la selección como el proceso primero y principal de cara al funcionamiento del capital humano. No hablamos sobre personas mejores o peores, tampoco lo hacemos exclusivamente en términos de perfiles-puestos, sino de adecuación entre persona, puesto y organización. Por ello, partimos de la base de que gran parte del éxito de una empresa recae en saber ubicar la **persona adecuada, en el momento preciso.**

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE FORMACIÓN.

La última etapa del proceso de instalación es la formación del personal, toda vez que se requiere de la operatividad plena de la Estación de ITV para poder desarrollar las sesiones formativas de carácter práctico.

Al igual que en los servicios de selección de cliente, la oferta de empresas de servicios formación existente en el mercado es muy amplia. Igualmente, en este caso, el elemento diferenciador de nuestra propuesta es la experiencia específica en formación de personal para Estaciones de ITV. Este know-how tiene una especial importancia, pues la actividad de inspección vehicular es muy concreta, con lo que difícilmente una empresa de servicios formativos de ámbito general dispondrá de la experiencia específica en una materia tan concreta.

Los servicios formativos están presentes en el Equipo de Proyecto mediante la presencia en el mismo de expertos pedagogos e ingenieros con más de veinte años de experiencia en la gestión de formación para personal del sector de la inspección técnica de vehículos y desarrollos ya realizados en cinco países.

The screenshot shows the website for Educamática, 'Tecnología de la Formación'. It features a navigation menu with 'Inicio', 'Contactar', 'Enlaces', and 'Noticias'. A search bar is located in the top right. The main content area is titled 'Formación' and includes a sub-section 'eLearning' with text about educational technology. There are also sections for 'Situaciones reales', 'Noticias', 'Enlaces', 'Contactar', and 'Nuestros Centros'. A sidebar on the right lists 'ACCESO A CAMPUS' with links for 'Campus ITV', 'Puertos de Andalucía', 'Campus MESA', 'Ivesur España', 'Ivesur Panamá', 'Ivesur Paraguay', and 'Ivesur Colombia'. The footer contains icons of people and a globe.



La oferta de servicios ofertada se estructura en tres grandes bloques:

- Formación teórica: canalizada a través de la plataforma e-learning ubicada en www.educamatica.net. Se trata de una plataforma formativa completa, desarrollada por IVESUR con la colaboración de VTEQ y que incluye cursos en modalidad de teleformación que cubren todas las necesidades formativas de una Estación de ITV: inspectores, administrativos y técnicos. El contenido de cada curso puede adaptarse a los requerimientos normativos locales específicos.

La formación teórica se refuerza con sesiones presenciales. Cuando se contrata el proyecto “llave en mano” completo, además de cursos de refuerzo a la teleformación y de verificación de la comprensión y conocimiento de los Manuales y Procedimientos suministrados para la gestión de la Estación, se incluyen los cursos específicos antes citados: Conservación y Utilización de Edificaciones e Instalaciones, Mantenimiento y Utilización de los Equipos de Inspección y de Utilización del Sistema Informático.

- Formación práctica: basada en sesiones presenciales diferenciadas para el personal técnico, los inspectores y los administrativos. En ellas se realizan prácticas específicas con los equipos de inspección y el sistema informático, simulación completa de realización de inspecciones, simulación de situaciones de emergencia o fallos y otras actividades tendentes a garantizar la efectiva implementación de la formación recibida.
- Otros servicios formativos: como complemento a los servicios formativos básicos antes indicados, se ofrece la posibilidad de ampliar la formación previa a la puesta en marcha con sesiones de outdoor-training u otras actuaciones formativas que pudieran ser de especial interés para el proyecto concreto.



EXPLOTACIÓN.

Los servicios de diseño e instalación descritos en los apartados anteriores permitirán a su empresa disponer de una Estación de ITV plenamente operativa, de las máximas prestaciones en todos los sentidos e implementada en el menor tiempo y con la mejor relación calidad-precio posible. No obstante, hemos creído conveniente completar este catálogo de servicios para las empresas o instituciones que estén interesadas en realizar actividades de inspección vehicular con un conjunto de prestaciones especialmente importante tras la puesta en marcha de la Estación.

En este apartado hemos englobado a servicios relacionados con el mantenimiento de equipos de inspección y del sistema informático, planes de formación continuado y, especialmente importante en el contexto actual, la



implantación de sistemas de calidad y la acreditación de la Estación de ITV conforme a los estándares internacionales recogidos en la norma ISO.

La contratación de los servicios englobados bajo este epígrafe, le garantizan a su empresa que la explotación de la Estación de ITV se realizará con unos equipos de inspección que gozan de la máxima fiabilidad, de un sistema informático al día y totalmente protegido frente a cualquier fallo, de la necesaria actualización profesional del personal de la planta, así como de un funcionamiento adecuado a los estándares de calidad y certificación que se consideran, al día de hoy, prácticamente imprescindibles para asegurar a la Administración y a los usuarios del servicio el funcionamiento de la Estación de ITV conforme a los más estrictos requisitos reglamentarios y de calidad.

En los apartados siguientes se describe cada uno de los módulos que integran este conjunto de servicios.

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y CONTROL DE EQUIPOS DE INSPECCIÓN.

Las actuaciones tendentes a garantizar el adecuado funcionamiento de los equipos de inspección durante su vida útil se encuadran en dos grandes grupos:

- **MANTENIMIENTO:** Actuaciones propias de mantenimiento, encaminadas a prevenir y reparar averías, así como adoptar medidas de mejora, y que incluyen:
 - Mantenimiento preventivo.
 - Mantenimiento correctivo.

- **CONTROL:** Actuaciones de control cuyo objetivo es garantizar en todo momento la fiabilidad de los equipos usados en las inspecciones. En este sentido, los equipos de medida, instrumentos que aportan un resultado de medición vinculante para el proceso de inspección, estarán sometidos a las siguientes actuaciones:
 - Verificaciones.
 - Calibraciones
 - Control metrológico por parte de la administración (según normativa de cada país).

Los equipos suministrados por VTEQ disponen de un periodo de garantía en que el fabricante ofrece la cobertura detallada al contratar su suministro. No obstante, para garantizar las condiciones adecuadas de funcionamiento, así como la exactitud en las mediciones realizadas por los equipos en un entorno de utilización intensiva como el que supone la actividad de inspección vehicular, es necesario disponer de un Plan de Mantenimiento y Control de



Equipos de Inspección, así como de la supervisión necesaria para verificar su aplicación práctica.

Los servicios ofertados bajo este epígrafe incluyen los siguientes elementos:

- Elaboración del Plan de Mantenimiento y Control de Equipos de Inspección, que incluye todas las actuaciones necesarias para garantizar el funcionamiento adecuado de los mismos y la exactitud de las mediciones realizadas, incluyendo su adaptación a las especificaciones de las condiciones de acreditación conforme a la norma ISO 17020.
- Servicios de teleasistencia para el control de la adecuada realización del Plan de Mantenimiento, Verificación y Calibración de Equipos de Inspección por el personal de la empresa o por profesionales externos a la misma.

Para la prestación de estos servicios IVESUR dispone de ingenieros expertos, que han diseñado e implementados Planes de Mantenimiento y Control en más de quince Estaciones de ITV y que cuentan con una experiencia de más veinte años en la elaboración y supervisión de la aplicación práctica de los mismos. La colaboración del fabricante, VTEQ, en la elaboración del Plan de Mantenimiento y Control aporta garantías adicionales, resultado del máximo conocimiento que tiene el fabricante de sus propios equipos.

La conjunción de estos dos factores: experiencia en el uso y experiencia en la fabricación, constituyen un elemento diferenciador esencial a la hora de evaluar la adjudicación del outsourcing de este tipo de servicios dentro de las escasas ofertas realmente especializadas que pueden existir en el mercado.

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO Y DE COMUNICACIONES.

El sistema informático es el eje neurálgico para el funcionamiento de la práctica totalidad de los procesos de una Estación de ITV. Su adecuado mantenimiento debe incluir no sólo las tareas habituales de conservación y reparación cuando proceda de sus componentes software, sino la imprescindible adaptación del aplicativo de gestión de la planta a la evolución normativa y tecnológica.

Los servicios de mantenimiento del sistema que se incluyen en nuestro catálogo de servicios llave en mano incluyen las siguientes actuaciones:

- Actualizaciones.
 - Mantenimiento del software de gestión de la Estación de ITV, conforme a la evolución tecnológica y normativa.
 - Service packs y upgrades de: sistema operativo, gestor de base de datos y otros productos y servicios (antivirus,



firewall, etc.), configurados para su actualización on-line a través de Internet.

- Actualización del software de comunicaciones
- Help-Desk.
 - Atención telefónica por personal especializado para resolución de incidencias y consultas.
 - Knowledge-base.
 - Control remoto de servidores, estaciones de trabajo, periféricos y equipos a través de conexiones seguras vía internet.
- Mantenimiento proactivo.
 - Análisis periódico del sistema para introducción de mejoras.
 - Revisión de logs para prevención de problemas.
 - Análisis periódico de la seguridad del sistema.
 - Pruebas de rendimiento de los equipos y la red.

Los servicios se prestan, en su mayor parte, en remoto. En el caso de que sea necesaria la intervención de nuestros especialistas, se programa una visita específica de mantenimiento in-situ.

SERVICIOS DE ASESORÍA PARA LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9001.

La mayor parte de las legislaciones en materia de inspección vehicular contemplan como requisito para el otorgamiento o renovación de la autorización para explotar cada Estación de ITV, la implantación y mantenimiento de un sistema de calidad conforme a la norma ISO 9001.

Nuestros servicios de asistencia técnica en esta materia permitirán a su empresa obtener y renovar la acreditación en materia de calidad, simplemente implementando las directrices y manuales que se elaboran al efecto. IVESUR presta servicios de asistencia técnica de esta índole a varias empresas del sector de la inspección vehicular en España y Colombia, lo que garantiza la exitosa implantación del sistema de calidad.

Nuestros servicios de asistencia técnica engloban las siguientes actuaciones:

- Elaboración de la política de calidad, objetivos de la calidad, misión y visión.
- Elaboración de la documentación del sistema de calidad: manual, procedimientos e instrucciones técnicas.
- Auditoría interna previa a la certificación.
- Mantenimiento del sistema de calidad.



- Servicio help-desk de asistencia técnica para consultas puntuales sobre la operación del sistema de calidad implantado.

SERVICIOS DE ASESORÍA PARA LA ACREDITACIÓN CONFORME A LA NORMA ISO 17020.

La certificación de la Estación de ITV conforme a la norma ISO 17020 es un requisito casi imprescindible tras la implantación del sistema de calidad y, en la mayoría de los países con mayor tradición en materia de inspección técnica vehicular, se está convirtiendo en un requisito obligatorio para obtener o conservar los títulos habilitantes para la prestación de este servicio.

Al igual que para la implantación del sistema de calidad, IVESUR presta actualmente servicios de asistencia técnica para la obtención o renovación de la acreditación de la Estación de ITV conforme a la norma ISO 17020 a varias empresas del sector de la inspección vehicular en España y Colombia. IVESUR fue la primera empresa española que certificó todas sus Estaciones de ITV conforme a esta norma, lo que unido a su experiencia en la gestión de plantas de revisión vehicular, la convierten en el interlocutor más idóneo para realizar la necesaria transferencia tecnológica hacia las empresas que desean o necesitan certificar una o varias Estaciones de ITV bajo esta norma.

Nuestros servicios de asesoría en este aspecto contemplan los siguientes extremos:

- Adecuación del sistema de calidad a la norma ISO 17020 (cuando se dispone de la certificación ISO).
- Auditorías internas previas a la visita de los auditores de la entidad de acreditación.
- Mantenimiento de la acreditación.
- Implantación de un sistema de calidad conforme a la norma ISO 17020 (cuando no se dispone previamente de la certificación ISO 9001).

SERVICIOS DE ASESORÍA PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL CONFORME A LA NORMA ISO 14001.

Una componente importante de la actividad de inspección vehicular es la comprobación de emisiones contaminantes de los vehículos. Las Estaciones de ITV se convierten así en entidades que prestan un importante servicio a la sociedad por su contribución a la reducción de emisiones gaseosas y acústicas al medio ambiente.

Por motivos de ejemplaridad, una entidad que contribuye de manera tan notable a la preservación ambiental, debería ratificar su propio compromiso



con el medioambiente mediante la implementación de un sistema de gestión medioambiental, y ello pese a no constituir la inspección vehicular una actividad agresiva con el medio ambiente por sí misma.

La evacuación de residuos contaminantes (aceite, tóner, lámparas, etc), así como la utilización racional de energía eléctrica, agua o combustible, junto con la necesaria elaboración del plan de contingencia medioambiental, constituyen la base de la implantación de un sistema de gestión medioambiental.

Los servicios de asesoría técnica que se ofrecen en este apartado incluyen:

- Análisis de la implicación medioambiental que tiene la actividad de control técnico de vehículos en todas sus vertientes: el impacto ambiental de esta actividad, la forma de impedirlo, cómo cuantificar dicho impacto y cómo suprimirlo en la medida de lo posible.
- Determinación del marco legal.
- Formación del personal en los términos y conceptos medioambientales.
- Incardinación de los responsables del Sistema de Gestión Medioambiental en el organigrama y sistema de calidad de la empresa.
- Elaboración de los documentos que integran el Sistema de Gestión Medioambiental.
 - Procedimiento de Plan de Emergencia Medioambiental.
 - Identificación de aspectos e impactos medioambientales.
 - Control operacional, seguimiento y medición.
 - Criterios de almacenamiento y gestión de residuos peligrosos.
 - Criterios medioambientales en la política de compras de la empresa.
 - Adaptación a la normativa local del aplicativo informático necesario para la gestión del sistema medioambiental a implantar y su integración con el sistema informático general del centro.

SERVICIOS DE FORMACIÓN CONTINUA.

IVESUR presta actualmente servicios de formación continua para múltiples empresas del sector de la inspección técnica de vehículos de España, Colombia, Panamá, Paraguay y Brasil. Igualmente, VTEQ goza de amplia experiencia en la formación de personal inspector y técnicos de Estaciones de ITV y, en general, de profesionales vinculados al sector de la automoción.



Al igual que en la mayoría de servicios anteriores, en este caso la experiencia como empresa de inspección vehicular y como fabricante de equipos de inspección constituye un importante elemento diferenciador respecto a otras alternativas de formación existentes en el mercado, que carecen del conocimiento específico de una actividad tan concreta como es la inspección técnica de vehículos.

Los servicios de formación continua incluyen dos grandes bloques de actuación:

- Elaboración del Plan de Formación Continua, adaptado a los requisitos normativos cuando los hubiera y a las propias necesidades de la empresa contratante.
- Una vez que se dispone de Plan de Formación Continua, se ofrece además la posibilidad de contratar servicios específicos de formación en cualquiera de sus modalidades más habituales:
 - Formación presencial: en que especialistas de IVESUR ó VTEQ imparten cursos de contenido fundamentalmente práctico en la propia Estación de ITV del cliente. En las sesiones formativas se realizan controles específicos o inspecciones completas y se cubren todos los aspectos del funcionamiento de una Estación de ITV: administrativo, técnico y orientado a directivos de la Estación o de la empresa.
 - Formación on-line o e-learning: se materializa a través de la plataforma propia de teleformación ubicada en el portal www.educamatica.net. Se trata de un centro de formación virtual totalmente orientado a empresas del sector de la inspección vehicular, donde el alumno dispone de todas las herramientas necesarias para el aprendizaje y donde los tutores evalúan el recorrido formativo del alumno. La empresa dispone a través de dicha plataforma de la información necesaria para hacer el seguimiento de la formación de sus empleados.

SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Los sistemas de atención al cliente son una exigencia de las empresas modernas, requerida por la normativa en materia de inspección vehicular en muchos países, y una componente importante del sistema de calidad, que consolidan así la percepción final que el usuario del servicio obtiene de su interacción con la Estación de ITV.

IVESUR ha prestado servicios de asesoría para la implementación de sistemas de atención al cliente en empresas del sector de la inspección vehicular de España y Paraguay, habiendo obtenido el reconocimiento público a su



trayectoria en materia de atención al cliente mediante las distinciones otorgadas por la Administración y los acuerdos de carácter internacional que ostenta con organizaciones como la Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía, Consumo Ético o Uncurepa de Panamá.

Los servicios que se prestan bajo esta denominación incluyen las siguientes actuaciones:

- Definición de la política de atención al cliente.
 - Establecer la política de atención al cliente.
 - Creación de un Área Específica en el organigrama de la empresa y designación de un Responsable para cada Estación de ITV.
 - Formación del personal adscrito al Departamento.
 - Inclusión del sistema de atención al cliente dentro del sistema de calidad de la empresa.
- Implantación de la política de atención al cliente.
 - Gestión de reclamaciones.
 - Resolución de diferencias mediante adhesión a sistemas de arbitraje.
 - Seguros para posibles daños a vehículos.
 - Pago con tarjeta.
 - Inspecciones con o sin cita previa.
 - Reserva de cita por teléfono o internet.
 - Notificación de inspecciones vía sms o email.
 - Inclusión de la gestión del sistema de atención al cliente dentro del sistema informático de la Estación.
- Seguimiento.
 - Encuestas de satisfacción.
 - Cliente misterioso.

CONCLUSIONES.

Para las empresas o entidades públicas que tienen prevista su incorporación al sector de la inspección técnica de vehículos, o para aquellas que aun estando ya presentes en dicho mercado desean construir nuevas Estaciones de ITV o mejorar las ya existentes, la oferta completa de servicios de “ITV llave en mano”, o la contratación parcial de algunas de las opciones englobadas en los mismos, es una opción segura de éxito.



IVESUR y VTEQ, con una experiencia y solvencia técnica avalada por su presencia internacional y por su dilatada trayectoria en el sector de la inspección vehicular y la fabricación de equipos de inspección, se convierten en el consultor-proveedor-mantenedor experto que su empresa necesita para cubrir todo el ciclo de vida de una Estación de ITV, desde su concepción hasta su explotación.

Frente a la opción de contratar diferentes proveedores de bienes y servicios para cada etapa del proyecto de diseño, construcción y explotación de una Estación de ITV, con la problemática de seguimiento, tiempo y costes que ello pueden conllevar para su organización, la contratación de una solución única, del tipo “llave en mano”, garantizada por profesionales que ya han realizado idénticas tareas con múltiples configuraciones de tipos de Estación y en distintos países, constituye el camino más seguro, eficaz y económico para el desarrollo de este tipo de proyectos.