



ITV LLAVE EN MANO



Ingenimática

Ingenimática



| | |
|--|-----------|
| PRESENTACIÓN..... | 3 |
| INGENIMÁTICA. | 3 |
| VISIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS SUMINISTRADOS POR INGENIMÁTICA..... | 3 |
| FASE DE DISEÑO. | 5 |
| ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA LA AUTORIZACIÓN ADMINISTRATIVA O PARA PARTICIPAR EN UNA LICITACIÓN. | 5 |
| FASE DE INSTALACIÓN. | 7 |
| SELECCIÓN E INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE INSPECCIÓN. | 7 |
| SUMINISTRO DEL SISTEMA INFORMÁTICO Y DE COMUNICACIONES..... | 8 |
| SERVICIOS DE SELECCIÓN DEL PERSONAL..... | 10 |
| SERVICIOS DE FORMACIÓN DEL PERSONAL. | 11 |
| FASE DE OPERACIÓN..... | 12 |
| SERVICIOS DE SUPERVISIÓN DEL MANTENIMIENTO Y CONTROL DE EQUIPOS DE INSPECCIÓN. .. | 12 |
| SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO Y DE COMUNICACIONES..... | 14 |
| SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL MANTENIMIENTO DE LA ACREDITACIÓN CONFORME A LA NORMA ISO-IEC-17020. | 15 |
| SERVICIOS DE FORMACIÓN CONTINUA. | 15 |
| SERVICIOS GENERALES DE SUPERVISIÓN DE LA OPERACIÓN..... | 16 |
| SERVICIOS COMERCIALES. | 16 |



PRESENTACIÓN.

INGENIMÁTICA.

INGENIMÁTICA, S.A. es la única empresa de ingeniería especializada exclusivamente en la prestación de servicios integrales para el diseño, instalación y operación de plantas destinadas a la realización de inspección técnica vehicular, ITV, por sus siglas más comunes.

Con una experiencia de más de veinte años ofreciendo asistencia técnica a nivel mundial, hemos cimentado nuestro devenir empresarial en la disponibilidad de los mejores recursos tecnológicos y humanos adaptados a cada necesidad y en las mejores condiciones de relación calidad-precio.

INGENIMÁTICA desarrolla su actividad en tres continentes y ocho países, donde más de cien instalaciones y prestaciones de servicios específicos para empresas del sector de la inspección vehicular, avalan una larga trayectoria.

VISIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS SUMINISTRADOS POR INGENIMÁTICA.

Sólo en base a la experiencia antes resumida se puede prestar el conjunto de servicios de diseño, instalación y operación que requiere la puesta en marcha de una planta destinada a la inspección técnica vehicular, especialmente si se desea dotarla de los medios materiales y humanos óptimos para brindar un servicio de la máxima calidad y, más especialmente aún, si para la puesta en marcha de este servicio es necesario cumplir una serie de condicionantes y realizar múltiples trámites para obtener la preceptiva autorización administrativa o para optar a una concesión administrativa.

Los medios materiales de una Planta o 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, sistema informático y otros elementos cuyo diseño, construcción, puesta en marcha y adecuado mantenimiento requieren de especialistas en diversos campos: ingeniería, arquitectura, informática 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 subsector 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 adaptación tecnológica del factor humano en un sector con un dinamismo tan acusado como es el de la diagnosis de vehículos.

A estos medios materiales y humanos habrá que agregar un último componente integrado por los sistemas, planes, procedimientos y, en general, las metodologías que posibilitarán 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.

INGENIMÁTICA dispone de un equipo pluridisciplinar de expertos que hace posible la prestación de este conjunto de servicios; cuya contratación global o parcial permitirá a las empresas que deseen instalar Estaciones de ITV, poner en marcha sus plantas en un tiempo mínimo y con el menor coste posible.

El conjunto de servicios a suministrar por INGENIMÁTICA cubre todas las etapas necesarias para el diseño, la instalación y la operación de una o varias Estaciones de Inspección Técnica de Vehículos, y se pueden agrupar en fases y servicios según el esquema que se expone a continuación:

- **Fase de Diseño**, que incluye la asistencia técnica necesaria para obtener la preceptiva autorización administrativa para la construcción y puesta en servicio de una o varias Estaciones de ITV o para la elaboración de la documentación necesaria para una licitación, y que incluye:

- Diseño del sistema informático.
- Estudio de viabilidad económico financiera.
- Estudio de explotación.
- Elaboración de la documentación del Sistema de Calidad conforme a la norma ISO-IEC-17020.
- Tramitación de la documentación necesaria para licitación o para obtención de autorización.
- Otros servicios previos a la instalación de la planta/s de ITV: planos de distribución en planta y esquemas de instalación de equipos necesarios para la elaboración del proyecto técnico por un gabinete externo.

- **Fase de Instalación**, que agrupa los servicios necesarios para la equipación y puesta en marcha de la Estación/es de ITV, y que está integrada por servicios como:



- Asistencia técnica para la selección de equipos de inspección.
- Suministro del sistema informático y de comunicaciones.
- Servicios de selección del personal.
- Servicios de formación inicial del personal.
- Auditoría previa para la acreditación conforme a la norma ISO-IEC-17020.
- Puesta en marcha de la planta.

- **Fase de Operación**, donde se engloban los servicios necesarios para el adecuado mantenimiento y funcionamiento de la/s Estación/es de ITV tras su puesta en marcha, y en la que se incluyen servicios como:

- Servicios de supervisión del plan de mantenimiento, calibración y verificación de equipos de inspección.
- Servicios de mantenimiento del sistema informático y de telecomunicaciones.
- Servicios de asesoría para el mantenimiento de la acreditación conforme a la norma ISO-IEC-17020.
- Servicios de asesoría para la elaboración del plan de formación continua del personal de la Estación y para el desarrollo del mismo.
- Servicios generales de control y supervisión de la operación de la Estación de ITV.
- Servicios comerciales.



Para la prestación de estos servicios, INGENIMÁTICA asigna a cada proyecto un Equipo de Trabajo, integrado por un Director de Proyecto y un conjunto de ingenieros y expertos que se encargarán de la adecuada planificación y ejecución de las tareas, así como del mantenimiento del sistema durante la fase de operación.

FASE DE DISEÑO.

Los servicios englobados en esta fase están encaminados a la obtención de la preceptiva autorización administrativa para la construcción y puesta en marcha de la Estación de ITV o a la elaboración de la adecuada oferta técnica para participar en una licitación.

ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA LA AUTORIZACIÓN ADMINISTRATIVA O PARA PARTICIPAR EN UNA LICITACIÓN.

La documentación técnica requerida para la autorización administrativa de la Estación de ITV, o para la participación en una licitación, está establecida legalmente en cada país o licitación concreta. Normalmente, está integrada por tres grandes ítems:

- El estudio de viabilidad económica.
- El estudio de explotación.
- El sistema de calidad.

El estudio de viabilidad económica es recomendable realizarlo incluso en caso de no ser requerido por la normativa sobre autorización o por el pliego de licitación. Nuestros técnicos disponen de herramientas informáticas que permiten evaluar la previsión de inspecciones a realizar y de información sobre costes operacionales e inversiones para poder disponer de un estudio de viabilidad económica realista y lo bastante sólido como para gestionar financiación externa a través de él.

En lo que respecta al estudio de explotación, INGENIMÁTICA dispone de ingenieros, informáticos y pedagogos especializados en la elaboración de los documentos necesarios para el cumplimiento de los requisitos para autorización administrativa o para participar en una licitación, entre otros:

- Organigrama y organización administrativa de la planta, indicando las responsabilidades y funciones de cada empleado.
- Relación de personal de la Estación, indicando titulación profesional, vinculación con la empresa y experiencia.
- Plan de formación inicial del personal.
- Descripción del diseño y funcionamiento del sistema informático y de comunicaciones con el que contará la planta.
- Otros.

Por último, y en lo que respecta al sistema de calidad, nuestros servicios de asesoría técnica elaboran el Sistema de Gestión de Calidad con el que contará la Estación de ITV, incluyendo el Manual de Calidad y los Procedimientos Operativos con sus Instrucciones Técnicas, necesarios para la posterior obtención de la acreditación ISO-IEC-17020

Además de estos elementos esenciales en la fase de diseño, INGENIMÁTICA ofrece servicios de elaboración de planos de distribución en planta de la Estación de ITV y suministro de esquemas de instalación,



redes y otras infraestructuras que se facilitan al gabinete encargado de la elaboración del proyecto y/o dirección de obras.

FASE DE INSTALACIÓN.

Los servicios de instalación incluyen el conjunto de actuaciones necesarias para concretar en una o varias Estaciones de ITV, listas para su funcionamiento, el proyecto técnico planteado en la solicitud de autorización o licitación, así como la operatoria descrita en el estudio de explotación.

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 los requisitos contractuales, 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, con el menor coste y conforme al cronograma establecido en la propuesta técnica.

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

SELECCIÓN Y APOYO A LA INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE INSPECCIÓN.

Una vez que la infraestructura de la Estación o Estaciones de ITV está operativa, y dentro del cronograma fijado en el proyecto técnico, nuestra oferta de servicios incluye la selección e instalación de los equipos de inspección.

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

Independientemente de la elección final del proveedor de maquinaria, decisión que en última instancia corresponderá a la empresa propietaria, INGENIMÁTICA requerirá que el fabricante ofrezca una solución completa para la automatización de las líneas de inspección y que la interfaz de comunicación de datos de mediciones al sistema informático propuesto – ITVNET, detallado en el apartado siguiente- se realice a través de estándares.

La solución de maquinaria suele incluir tres componentes:



- Equipos de inspección: abarcando la totalidad de equipos requeridos (frenómetros, detectores de holguras, analizadores de gases, etc.), dotados de la última tecnología y homologados conforme a estándares internacionales.
- Electrónica: 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: 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).

INGENIMÁTICA ha desarrollado componentes de electrónica y software, de forma que ITVNET pueda interactuar directamente con los equipos de inspección.

Una vez seleccionados los equipos específicos a instalar en la Estación o Estaciones proyectadas, INGENIMÁTICA gestiona con el fabricante la personalización de la fabricación de los mismos para adaptarlos a las características requeridas de conexionado eléctrico, instalación y diseño corporativo.

Cuando los equipos de inspección están disponibles en la Estación de ITV, el Equipo de Proyecto de INGENIMÁTICA, que cuenta con el apoyo de uno o varios técnicos especialistas del fabricante, supervisa la instalación de los mismos, su 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.

SUMINISTRO DEL SISTEMA INFORMÁTICO Y DE COMUNICACIONES.

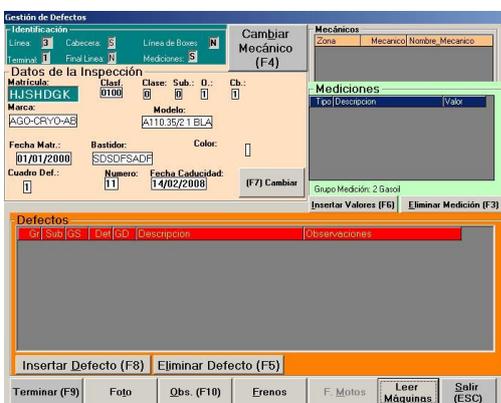
El sistema informático y de comunicaciones de la Estación de ITV, además de un componente esencial para el funcionamiento de la planta, suele estar sujeto a múltiples requisitos legales en cuanto a seguridad, intercambio de información con la Administración y otros extremos.

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 propuesta de servicios, abarca todos los componentes necesarios para la gestión y el control de la estación, englobando a:

- Hardware: selección, instalación y configuración de servidores, estaciones de trabajo, periféricos, infraestructura de red, equipos de comunicaciones y otros. Se incluye el diseño y configuración de telefonía a través de Internet, vozIP.
- 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 de VTEQ 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 que 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 sistema.

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 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 emitan para su vehículo.

Especial importancia tiene en este sentido la selección del Jefe de Estación 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.

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 profesigramas.
- 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.

SERVICIOS DE FORMACIÓN DEL PERSONAL.

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

Al igual que en los servicios de selección de personal, la oferta de empresas de servicios de 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.

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

- Formación teórica-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.

FASE DE OPERACIÓN.



Los servicios correspondientes a las fases de diseño e instalación descritos en los apartados anteriores, permitirán a la empresa autorizada disponer de una o varias Estaciones de ITV plenamente operativas, de las máximas prestaciones en todos los sentidos, implementadas en el menor tiempo posible y con la mejor relación calidad-precio posible.

Una vez puesta en marcha la Estación de ITV, se hace necesario una supervisión/mantenimiento de la misma. En este apartado se resumen los servicios relacionados con el mantenimiento de equipos de inspección y del sistema informático, planes de formación continuado y, especialmente importante en el contexto actual, el mantenimiento de la acreditación de la Estación de ITV conforme a los estándares internacionales recogidos en la norma ISO.

Los servicios englobados bajo este epígrafe garantizan a la empresa autorizada que la operación de la/s Estación/es 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 SUPERVISIÓN DEL 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, deben someterse a las siguientes actuaciones:

- Verificaciones.
- Calibraciones
- Control metrológico por parte de la Administración.

Los equipos suministrados por el fabricante de un periodo de garantía en que se ofrece la cobertura detallada al contratar su adquisición. Pasado el periodo de garantía, se ofrece el servicio de asistencia técnica estándar.

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, Verificación 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 ejecución 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, INGENIMÁTICA dispone de ingenieros expertos, que han diseñado e implementado 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.



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 o de una red de Estaciones. Su adecuado mantenimiento debe incluir no sólo las tareas habituales de conservación y reparación cuando proceda de sus componentes, 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 de operación incluyen las siguientes actuaciones:

- Mantenimiento.
 - 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.
 - Mantenimiento hardware o supervisión remota del mantenimiento hardware.
 - 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.

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 ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL MANTENIMIENTO DE LA ACREDITACIÓN CONFORME A LA NORMA ISO-IEC-17020.

Este servicio contempla las actuaciones necesarias para un seguimiento por especialistas del correcto funcionamiento del sistema de calidad. Incluye las siguientes actuaciones:

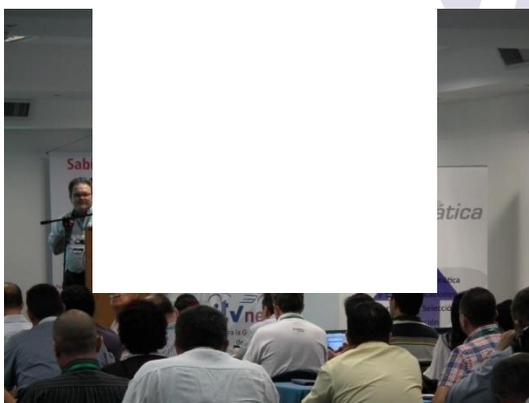
- Auditorías internas previas a la visita de los auditores de la entidad de acreditación.
- Asesoramiento técnico para el mantenimiento de la acreditación.

SERVICIOS DE FORMACIÓN CONTINUA.

INGENIMÁTICA presta actualmente servicios de formación continua para múltiples empresas del sector de la inspección técnica de vehículos de España, Colombia, Panamá, Paraguay y Brasil. Al igual que en la mayoría de servicios anteriormente descritos, en este caso la experiencia como empresa de inspección vehicular 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 INGENIMÁTICA imparten cursos de contenido fundamentalmente práctico en la propia Estación de ITV. 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

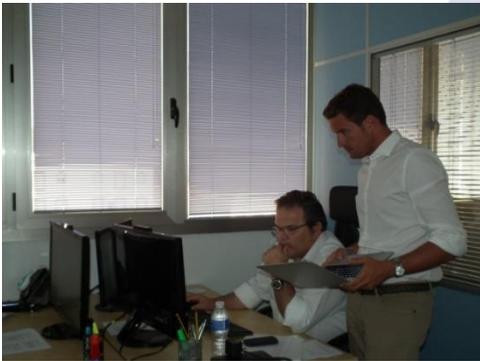


inspección vehicular, donde el alumno dispone de todas las herramientas necesarias para el aprendizaje y donde los tutores evalúan el recorrido formativo del alumno. La empresa dispone a través de dicha plataforma de la información necesaria para hacer el seguimiento de la formación de sus empleados.

SERVICIOS GENERALES DE SUPERVISIÓN DE LA OPERACIÓN.

En este apartado se engloban los servicios generales necesarios para el óptimo funcionamiento de la/s Estación/es de ITV operadas por la empresa, incluyendo la supervisión de los siguientes sistemas:

- Gestión general de la Estación por técnicos de INGENIMÁTICA especializados en las áreas de producción, económica y de recursos humanos de la empresa que se encargarían de la operatoria de la Estación: nóminas, seguros sociales, contabilidad, consultas técnicas, etc.
- Supervisión de la calidad de las inspecciones realizadas mediante seguimiento por muestreo de inspecciones vía web-cam, supervisión diaria de los resultados de inspección por teleproceso (análisis estadístico de resultados de inspección), sistemas informáticos de alerta ante desviaciones y anomalías y otros sistemas basados en procedimientos informáticos y telemáticos.
- Supervisión presencial de la operación de la Estación/es mediante un mínimo de seis visitas anuales por especialistas de INGENIMÁTICA.



SERVICIOS COMERCIALES.

Los servicios comerciales ofrecidos por INGENIMÁTICA son el complemento ideal para alcanzar los resultados económicos esperados conforme al Estudio de Viabilidad Económica. Entre los servicios prestados por nuestra compañía en este aspecto, cabe destacar los siguientes:

- Servicio automatizado de notificación de vencimientos de inspección a los clientes vía sms y email.
- Servicios de call-contact center, a través del que se ofrece cita previa, información general al cliente, recordatorios de vencimientos de inspección para los clientes que no dispongan de mensajería vía sms o email y otros.
- Gestión de marketing especializado: campañas promocionales, publicidad y otros servicios específicos.

