

INDICE

	Página
1. GENERAL.....	1
2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	2
3. PROCEDIMIENTO DE ACREDITACIÓN	2
4. PROCESO DE EVALUACION	3
4.1. Evaluaciones iniciales	3
4.2. Actividad de “Oversight” del esquema (9104-1 cl. 5.2.1).....	3
4.3. Informes, plazos y gestión de las No Conformidades.....	3
4.4. Toma de decisión de Acreditación	5
4.5. Mantenimiento de la acreditación: Seguimientos y Renovaciones.....	5
4.6. Ampliaciones	6
4.7. Suspensiones y retiradas	6
4.8. Confidencialidad	7
4.9. Gestión de las Reclamaciones y feedbacks	7
4.10. Evaluaciones en remoto	8
4 REQUISITOS PARTICULARES DE ACREDITACIÓN.....	8

CAMBIOS RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR

Revisión general por publicación de una nueva versión de 9104-001:2022

1. GENERAL

El proceso de acreditación de entidades de certificación de sistemas de la calidad viene establecido en el documento PAC-ENAC. No obstante, dentro del Esquema Español de Certificación de Sistemas de Calidad de Suministradores Aeroespaciales, desarrollado por TEDAE (Asociación Española de Empresas Tecnologías de Defensa, Aeronáutica y Espacio) ciertas condiciones adicionales establecidas por el esquema TEDAE en cumplimiento de las normas 9104-001 y 9104-002¹, ya sea a las propias entidades de certificación o al proceso de evaluación, tienen influencia en el proceso de acreditación, por lo que es preciso complementar o particularizar lo establecido en el PAC-ENAC.

La acreditación de las entidades de certificación (en adelante EC), cumpliendo los requisitos particulares fijados por el Esquema debe considerarse condición necesaria pero no suficiente para que la certificación emitida por ellas con respecto a las normas AQMS (ver más adelante) sea válida en el Esquema. El reconocimiento de una EC acreditada, así como el mantenimiento de tal situación, lo lleva a cabo el RMS -Regional Management Structure- de TEDAE.

¹ Cualquiera de las normas del esquema, pueden ser referidas como prEN XXXX significando que se encuentran en fase de aprobación por CEN como norma EN

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto del presente documento es establecer requisitos particulares para el proceso de acreditación de entidades de certificación de sistemas de la calidad dentro del esquema TEDAE "Industry Controlled Other Party" para las normas "Aerospace Quality Management System" (en adelante, esquema ICOP para AQMS) y puntualizar ciertos detalles del proceso de evaluación.

Los requisitos aquí establecidos deben considerarse como complementarios a los establecidos en la norma ISO 17021-1 y en los documentos PAC-ENAC y CGA-ENAC-CSG, que se mantienen como documentos de referencia para el proceso de acreditación.

3. PROCEDIMIENTO DE ACREDITACIÓN

Las acreditaciones concedidas por ENAC dentro de este esquema estarán condicionadas a disponer y mantener una acreditación concedida por ENAC conforme a ISO/IEC 17021-1 como Entidad de Certificación para Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001 con una antigüedad mínima de un año (9104-001, cl. 8.1.2).

La EC no podrá emitir ningún certificado de las normas AQMS en el esquema hasta que no obtenga la acreditación y debe comunicar por escrito a sus clientes que no se podrá emitir su certificado hasta que se obtenga dicha acreditación (9104-001, cl. 8.1.2).

La acreditación en este esquema tendrá el mismo alcance que la concedida para certificar Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001, en materia de sectores de actividad. Las entidades acreditadas en este esquema solo podrán, por tanto, emitir certificados acreditados según el esquema TEDAE, para los sectores de actividad incluidos en dicho alcance.

Para realizar la solicitud de acreditación se usará el formulario de Solicitud de acreditación disponible en la página web de ENAC. Las solicitudes se consideran como solicitudes iniciales de acreditación y, por tanto, se expedirá un certificado de acreditación específico.

En el caso de que una solicitud de acreditación haya sido rechazada o no haya sido concedida por ENAC o cualquier otra entidad de acreditación, la entidad no podrá volver a presentar una nueva solicitud hasta que no hayan transcurrido 12 meses desde la decisión (9104-1, cl. 7.3.3, 8.1.3).

En caso de recibir solicitudes de acreditación de Entidades de Certificación no establecidas en España, ENAC actuará de acuerdo con lo establecido en la cláusula 7.1.9 de 9104-001, en su propia política y siempre de acuerdo con la regulación europea y en la política transfronteriza de EA. Adicionalmente a estas políticas ENAC comunicará a la acreditadora del país donde está establecida la Entidad de Certificación la recepción de la solicitud y la intención de iniciar el proceso de acreditación antes de aceptar formalmente la solicitud.

Toda entidad que pretenda aplicar a sus clientes el proceso PBS/RP debe solicitar expresa y previamente a ENAC la aprobación de dicho proceso. ENAC realizará una evaluación del proceso durante la auditoría a la EC (9104-1 cl. 7.3.1 y 8.5.3.1)

4. PROCESO DE EVALUACION

4.1. Evaluaciones iniciales

La evaluación inicial realizada por ENAC en este esquema incluye la realización de un estudio de la documentación incluida en la solicitud, una auditoría a la Oficina Responsable (véase cláusula 5.2 en este documento) y visitas de acompañamiento que cubran una auditoría inicial tanto Etapa 1 como Etapa 2 para una de las normas AQMS para las que solicita la acreditación y al menos una etapa 2 para cada norma AQMS adicional (9104-1 cl. 7.3.2)

Las entidades no pueden emitir certificados no acreditados en el esquema ni durante el proceso de acreditación inicial, ni una vez acreditados (9104-1 cl. 7.1.5 b).

4.2. Actividad de “Oversight” del esquema (9104-1 cl. 5.2.1)

a) Auditoría conjunta: ENAC y OP Assessor:

La labor de “Oversight” del esquema realizada por ENAC y el “OP Assessor”, según 9104-002 y con los objetivos descritos en 9104-002, cl 7.12.1, se facilita a través de la inserción de éste en el equipo auditor de ENAC en la función de “Experto Técnico”. En este tipo de auditorías conjuntas el auditor jefe siempre será el auditor de ENAC, asumiendo las responsabilidades y funciones descritas en 9104-002, cl. 6.2. y 9104-001, cl. 7.3.8.

b) Auditoría realizada exclusivamente por ENAC, sin un OP Assessor designado:

El equipo auditor de ENAC, será el responsable de cumplimentar los formatos obligatorios del esquema (Forms L, M y N) y si aplican, los Forms D (*Oversight Nonconformity*) en los plazos establecidos en el apartado 4.3 de este procedimiento.

Notas aplicables a todo el apartado 4.2:

- 1) El Form L cumplimentado, constituirá el informe de auditoría de ENAC y como anexo al mismo, se incluirán el resto de los formatos de la evaluación en curso (Forms M, N y D).
- 2) En las Visitas de acompañamiento:
 - a) Uno de los miembros del equipo auditor de ENAC, podría solicitar a la organización objeto de la visita (el cliente de la EC), el acceso a los resultados de auditorías en OASIS.
 - b) El experto técnico de ENAC, utilizará como informe final los Forms M, N y en su caso, el Form D,
 - c) El Auditor Jefe, una vez revisado los Forms M, N y D cumplimentados por el experto técnico de ENAC o por el OP Assessor de la industria, podría modificar su contenido, comunicárselo a la Entidad, como anexo, en el informe de auditoría (Form L) – 9104-002, cl. 7.14.4.

4.3. Informes, plazos y gestión de las No Conformidades

Los requisitos particulares del esquema plantean para la gestión de no conformidades un plazo máximo de 90 días, (9104-1 cl. 7.3.9) desde el último día de la evaluación, hasta que se presentan a Comisión de Acreditación. Esto implica el cumplimiento estricto de los plazos por cada uno de los agentes implicados.

Con el fin de asegurar una correcta gestión de las no conformidades identificadas en el proceso de auditoría (tanto en auditoría de oficina como en visita de acompañamiento), se establecen los siguientes plazos:

- Auditorías de oficina: El auditor jefe de ENAC dispone de un plazo máximo de 7 días naturales para emitir el informe de auditoría.
- Visitas de acompañamiento: La EC dispone de un plazo máximo de 5 días naturales para entregar el informe de auditoría de certificación EN9100/9110/9120 al Experto Técnico de ENAC y al "OP Assessor".

Ante cualquier No Conformidad (Form D), la EC dispone de un plazo máximo de 14 días naturales para proponer acciones correctivas. Las acciones correctivas deben incluir: acciones de contención (asegurar vuelta al cumplimiento), acciones de corrección, análisis de causas, acción correctiva que evite la repetición y evidencias de implantación.

Estos plazos serán de aplicación a las sucesivas revisiones del informe de auditoría, cuando existan.

La EC deberá responder al informe de ENAC (Form L), cumplimentando los Forms D adjuntos al citado informe. Una vez cumplimentados, los cargará en sEgNAC de forma individual -en formato WORD-, de acuerdo con la numeración de la propia No Conformidad como si se tratara de una evidencia².

Ante incumplimiento de plazos de envío de información por parte de la EC, el Auditor Jefe informará a ENAC del incumplimiento.

Excepto en lo relativo a los plazos de respuesta y a la solicitud de evidencias para las NC menores, las no conformidades deberán ser tratadas de acuerdo con la Nota de ENAC: NO-11 "*No conformidades y Toma de Decisión*". Sin perjuicio de lo anterior, si transcurridos 90 días naturales desde su apertura las no conformidades no han sido tratadas adecuadamente a satisfacción de la Comisión de Acreditación de ENAC, se iniciará de manera automática el proceso de suspensión de la acreditación con el apercibimiento de la entidad.

Los plazos establecidos en este documento son necesarios para asegurar a su vez el cumplimiento con los plazos fijados por el esquema; su cumplimiento por parte de la EC se considera una obligación del acreditado. Por tanto, cualquier incumplimiento de los mismos dará lugar, a su paso por Comisión de Acreditación, a las siguientes acciones:

- 1º) Apercibimiento a la entidad con la obligación de resolver, en el plazo de tiempo que se establezca, el propio incumplimiento y las causas que lo motivaron, y
- 2º) Si se incumple el plazo anterior, se iniciará el proceso de suspensión de la acreditación.

² Desde el informe de auditoría (Form L) - archivo PDF adobe- se puede acceder a los archivos adjuntos (Forms N, M y D) marcando las siguientes pestañas: "ver" → "mostrar/ocultar" → "Paneles de navegación" → "Archivos adjuntos" o desde las pestañas "ver" → "Fichas de Navegación" → "Archivos adjuntos".

4.4. Toma de decisión de Acreditación

El propietario del esquema, TEDAE, participa en el proceso de toma de decisiones de acreditación de ENAC. La persona o personas designadas para ello deberán cumplir con los requisitos de competencia en el sector de aviación, aeroespacial o de defensa establecidos en el apartado cl. 7.2.3. de la norma 9104-001.

La toma de decisión de ENAC (mantenimiento, renovación, retirada o suspensión) se realizará en 60 días desde que se inició el proceso (9104-001, cl. 7.3.11)

ENAC analizará cualquier propuesta del IAQG ICOT, SMS o RMS sobre la suspensión o retirada de la acreditación de un CB comunicará a estos últimos su decisión, por correo electrónico, en 60 días y posteriormente, en la más próxima reunión de RMS de TEDAE (9104-001 cl. 7.4.2).

4.5. Mantenimiento de la acreditación: Seguimientos y Renovaciones

De acuerdo con el 7.3.4 de 9104-001, para cada entidad, ENAC diseñará un programa del ciclo de acreditación que incluirá:

- a) al menos una auditoría anual a la Oficina Responsable,
- b) una revisión vertical de expedientes de acuerdo con la Tabla 2 de 9104-1 y
- c) un número de días anual dedicado a las Visitas de Acompañamiento (VA), teniendo en cuenta el número de días realizados por la EC de acuerdo con la Tabla 3 (9104-1, cl. 7.3.5 a).

Durante el ciclo de acreditación, se tendrán en cuenta los siguientes criterios la hora de seleccionar las VA (9104-001, cl. 7.3.5 b):

- 1) debe realizarse, un número de VA proporcional al número de certificados emitidos en cada norma AQMS, incluida en el alcance de acreditación,
- 2) debe realizarse, al menos, una VA en cada una de las fases del proceso de certificación (esto es: Fase 1 y/o Fase 2 –si es posible-, seguimiento y renovación).
- 3) las VAs Incluirán los diferentes tipos de estructuras de certificación.
- 4) se intentará incluir tantos tipos de alcances de certificación (p.ej. códigos IAF, diseño, tipos de industria, etc.) como sea posible,
- 5) se intentará maximizar el número de auditores de la entidad acompañados, y
- 6) el tiempo mínimo para cada VA supervisada será de 1 día.

En el caso de EC aprobadas para aplicar el proceso de AQMS PBS/RP (9104-001, cl. 7.3.4 c, d):

- la primera auditoría de oficina después de la aprobación incluirá la revisión de un expediente dónde se haya aplicado y
- durante el ciclo de acreditación, se revisará al menos un expediente dónde se haya aplicado el proceso.

Durante el ciclo de acreditación, al menos se supervisará una auditoría completa (reunión inicial a reunión final) para cada norma AQMS acreditada (9104-001, cl. 7.3.5 c).

Todas las VA incluirán la revisión completa de todos los formatos de 9101 (excepto el proceso de cierre de las NCs por parte de la entidad) (9104-001, cl. 7.3.5 d).

4.6. Ampliaciones

Cuando una entidad ya acreditada para la certificación de una norma de la serie EN 9100 desee ampliar el alcance de su acreditación, deberá solicitar formalmente dicha ampliación. Para ello deberá utilizar el formulario de solicitud correspondiente.

La evaluación de las ampliaciones incluirá como mínimo un estudio de documentación y siempre al menos una visita de acompañamiento en cada norma AQMS para la que solicita la acreditación (9104, cl. 7.3.2 c).

ENAC informará a TEDAE, a través del RMS, en un plazo de 10 días laborables, de cualquier ampliación de alcance de la acreditación que afecte a este esquema (9104-001, cl. 7.1.10).

4.7. Suspensiones y retiradas

Además de por los motivos indicados en el PAC-ENAC (cl. 12.2 y 12.3) ENAC iniciará el proceso para la suspensión y/o retirada de la acreditación si se da alguna de las circunstancias establecidas a continuación (9104-001, cl. 7.3.10):

- a) Cualquier suspensión o retirada de la acreditación conforme a ISO 17021-1, para certificar Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001 implicará la misma acción para la acreditación en este esquema-
- b) No completar las evaluaciones anuales (auditoria de oficina y visitas de acompañamiento) requeridas por ENAC.
- c) Fallo sistemático en la aplicación adecuada de las definiciones de no conformidad mayor y menor según los requisitos de 9101.
- d) Fallo en la resolución de las no conformidades abiertas por ENAC
- e) Fallo en la gestión de no conformidades abiertas por la entidad a sus clientes

Una vez suspendida la acreditación, la EC afectada deberá actuar de acuerdo con lo indicado en la cláusula 7.1.5 d) de 9104-001. En caso de que la EC incumpla alguna de estas condiciones, ENAC iniciará el proceso de retirada de la acreditación de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Acreditación PAC-ENAC y 9104-001 cl. 7.1.6.

ENAC informará al RMS de TEDAE, en un plazo de 10 días naturales, de cualquier suspensión, retirada de la acreditación AQMS, de ISO 9001 o de cualquier otro cambio relevante que afecte a este esquema (9104-001, cl. 7.1.10).

En caso de suspensión o retirada de la acreditación, ENAC actualizará la base de datos de OASIS y lo notificará de en un plazo de 5 días laborables al RMS de TEDAE (9104-001, cl. 7.3.12 b).

Previa solicitud del RMS de TEDAE, ENAC mantendrá informado del progreso de resolución de la suspensión de una entidad (9104-001, cl. 7.3.12 c).

Una suspensión temporal de la acreditación en el esquema no puede durar más de 6 meses (9104-001, cl. 7.3.12 d). Por tanto, la planificación de cualquier evaluación extraordinaria para evaluar el cumplimiento con los requisitos de acreditación (PAC-ENAC) deberá llevarse a cabo con antelación suficiente como para que su resultado sea sometido a decisión de la Comisión de Acreditación antes del plazo anterior.

Las actividades de seguimiento de la acreditación se llevarán a cabo con independencia de que todo o parte del alcance de acreditación de la entidad se encuentre en situación de suspensión, como consecuencia de una decisión de la Comisión de Acreditación de ENAC.

En caso de retirada de la acreditación, ENAC comunicará la decisión a los otros organismos de acreditación activos en el esquema de IAQG (9104-001, cl. 7.3.12 e).

En el caso de retirada de la acreditación, la EC no podrá volver a presentar una nueva solicitud hasta que no hayan transcurrido 12 meses desde la toma de decisión de la retirada (9104-001, cl. 7.3.3 y cl. 8.1.3).

Si una EC presenta una solicitud de acreditación inicial o de ampliación de alcance tras una suspensión o retirada, la solicitud debe incluir información sobre la suspensión o retirada previas, con evidencias objetivas de corrección de las causas que la originó (9104-001, cl. 8.1.4).

4.8. Confidencialidad

El compromiso de confidencialidad de ENAC con las EC descrito en el PAC-ENAC está limitado por los requisitos de intercambio de información establecidos en la norma 9104-001, cl. 5.3.1

Tanto los registros de evaluación de ENAC como los correspondientes de la EC y cualquier otra información relacionada con el esquema estará a disposición de las empresas miembros de IAQG y de las autoridades civiles y militares (9104-001, cl. 5.3.2, cl. 7.1.7 y cl. 7.1.8).

Los certificadores deberán permitir el acceso a sus instalaciones a las empresas miembros de IAQG y a las autoridades civiles y militares. Asimismo, deberán asegurar que se transmite mediante contrato a sus organizaciones certificadas en este esquema, las mismas obligaciones relativas al acceso a registros y a instalaciones (9104-001, cl. 8.2.1) con objeto de llevar a cabo visitas de acompañamiento. Este permiso debe hacerse extensivo a la presencia de observadores del IAQG COT (Certification Oversight Team), RMS o representantes de los clientes-

Cuando las actividades de evaluación de ENAC pongan de manifiesto una falta de competencia o un desempeño inaceptable de un auditor autenticado, ENAC informará de ello, además de a la EC que deberá tomar las acciones correspondientes, al organismo responsable de la autenticación de auditores AAB (9104-001, cl.5.1.3).

Cualquier comportamiento de una entidad de certificación que afecte negativamente a la integridad del esquema será comunicado por ENAC al RMS de TEDAE (9104-001, cl.5.1.2).

4.9. Gestión de las Reclamaciones y feedbacks

Según 9104-001, cl. 8.5.12.1 d) las reclamaciones relacionadas con los requisitos del esquema que no pueden ser resueltas por la propia entidad, debe remitirlas a ENAC.

Cualquier reclamación o feedback recibido por ENAC relativo al esquema será respondida en 30 días (9104-001, cl. 7.3.13).

Si la reclamación versa sobre el cumplimiento de los requisitos específicos de 9104-001, ENAC para su resolución, podrá consultar al RMS de TEDAE. En el caso de que ENAC no pueda solventarla, la escalará RMS para su resolución (9104-001, cl. 7.3.13 c).

Toda información proveniente del RMS de TEDAE en relación con la actuación desfavorable de una EC acreditada en el esquema, será tratada por ENAC como una reclamación y gestionada de acuerdo con lo dispuesto en el documento de ENAC PC-08 "Reclamaciones. Proceso de Gestión".

Si tras la evaluación de la reclamación sobre un CB, ENAC determina que es necesaria una evaluación adicional, esta se llevará a cabo antes de los 90 días de la decisión (9104-001, cl. 7.3.13 b).

ENAC recomienda a las CB el uso de la base de datos de OASIS para comunicar reclamaciones. (9104-001, cl. 7.3.13 a).

4.10. Evaluaciones en remoto

ENAC podrá realizar las evaluaciones en remoto del esquema tanto la auditoría de oficina como las visitas de acompañamiento de acuerdo con el IAF MD 4 y las directrices establecidas en 9104-001 (7.3.6).

ENAC sólo realizará visitas de acompañamiento en remoto cuando la entidad realice la auditoría en remoto (9104-001, cl. 7.3.7).

5. REQUISITOS PARTICULARES DE ACREDITACIÓN

- 5.1** Las EC deberán cumplir con todos los de requisitos que les sean aplicables de los establecidos, en cualquier apartado de la norma 9104-001, incluidos aquellos relativos a la información a suministrar y mantener actualizada en la base de datos OASIS (9104-001, cl. 8.1.1).

No obstante, la citada norma establece en la cláusula 7 “requisitos para las entidades de acreditación” algunas exigencias que afectan también a las EC que, para facilitar su aplicación, se indican a continuación. También se indican algunas aclaraciones de ENAC a estos requisitos.

El esquema puede establecer requisitos adicionales a los referidos en este documento. Estos requisitos, serán de aplicación automática por ENAC al ser aprobados por el esquema sin necesidad de que sean incorporados expresamente en este documento. De manera no exhaustiva, el esquema publica Directrices a través de medios como: Web de OASIS, “IAQG Resolution Log”, FAQ’s, Resoluciones del IAQG COT, Comunicados de TEDAE, Actas de las reuniones del RMS, etc. Es responsabilidad de la EC el establecer los mecanismos adecuados para estar al día de los requisitos particulares del esquema, documentar tales procesos y mecanismos, cumplir los requisitos que les afecten y hacer cumplir los correspondientes a sus clientes.

- 5.2** La EC identificará una Oficina Responsable (9104-001, cl. 8.3.1 y 7.1.5 c) que tendrá toda la autoridad para la implementación de los requisitos establecidos por el esquema y que será la única responsable de su correcto cumplimiento. La responsabilidad y autoridad para el diseño, desarrollo y mantenimiento de la implementación de la norma 9104-001 deberá recaer en una o varias personas en plantilla o directamente contratadas por ésta. La EC mantendrá puntualmente informada a ENAC de la identidad de esa persona o personas y de cualquier cambio que pueda producirse (9104-001, cl. 8.3.3).

Todos los procesos e información documentada requerida relacionada con la gestión del esquema, solicitudes de clientes, contratos, competencias del personal, auditoría y decisión de certificación debe estar fácilmente accesible desde la Oficina responsable (9104-001, cl. 8.3.2).

- 5.3** La debe remitir a ENAC la programación trimestral de auditorías a sus clientes, tanto las fechas planificadas como las reales, (en diciembre, marzo, junio y septiembre de cada año) de forma que incluya, al menos, las actividades de los 3 meses siguientes. A finales de cada año se acordará y planificará, junto con ENAC, la fecha de la auditoría de oficina.
- 5.4** La EC dispondrá de un procedimiento detallado en el que se indique cómo se gestiona el sistema, indicando todas las funciones y responsabilidades relativas al mismo (comunicaciones a TEDAE y ENAC, gestión de la base de datos OASIS, etc.) e identificando a las personas que las desempeñen.
- 5.8** La transferencia de certificaciones acreditadas IAF MD 2 (CGA-ENAC-CSG Anexo V) solo se admite con las limitaciones y requisitos adicionales establecidos en 9104-001, cl 8.5.9.

- 5.9** Es de aplicación el IAF MD 11 (CGA-ENAC-CSG, Anexo VII “Documento obligatorio de IAF para la aplicación de la ISO/IEC 17021 para auditorías de Sistemas de Gestión Integrados”) con las particularidades y requisitos adicionales establecidos en 9104-001, cl. 8.5.2
- 5.10** Si una EC no pudiera cumplir de manera puntual con algún requisito del esquema por una razón justificada de “fuerza mayor” o un evento extraordinario imprevisto (según IAF ID 3) debe pedir autorización expresa a ENAC que a su vez solicitará a través al RMS de TEDAE la aprobación del IAQG ICOT para conceder dicha desviación (9104-001, cl. 7.4.3 y 7.4.4).
- 5.11** ENAC mantendrá actualizada su propia información y la información de las ECs en OASIS. Cualquier cambio a este respecto, tiene que ser notificado tal y como especifica la NT 72 Notificación de cambios (9104-001, cl. 7.2.6).

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

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