

INFORMACIÓN RELATIVA AL PROCESO DE INSPECCIÓN



CDA CERTIFICAR
Centro de Diagnóstico Automotor

NORMATIVIDAD

El proceso de inspección realizado por CDA CERTIFICAR, está regido por:

- Norma Técnica Colombiana: NTC 5375:2012 - RTMyEC en Vehículos Automotores.
- Norma Técnica Colombiana: NTC 5365:2012 - Calidad del aire. Evaluación de gases de escape en motocicletas.

QUEJAS Y APELACIONES

Señor usuario si usted desea puede interponer quejas o reclamos ante el CDA, para lo cual debe solicitar en recepción el formato respectivo. De la misma manera si no llegara a estar conforme con el resultado de la inspección, el CDA le facilita el formato de apelación para que apele la decisión respecto a su motocicleta. Exponga en la recepción su inquietud para que se le proporcione el formato de acuerdo a su caso, diligencie el formato y fírmelo, radique su formato en la recepción.

Su solicitud será remitida según sea el caso:

- **QUEJA O RECLAMO**, esta será remitida a la administración, quien analizará si es posible darle una solución inmediata, de lo contrario se comunicará con usted en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles informándole la solución del problema y las medidas adoptadas al respecto.
- **APELACIÓN**, esta deberá ser interpuesta por el usuario en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de realizada la inspección en el CDA; el tiempo para darle una respuesta sobre la decisión tomada será de ocho (8) días hábiles después de la fecha de radicación.

NOTA: Estos acuerdos no incluyen negociación sobre los criterios de aprobación definidos en la normatividad vigente.

POLÍTICAS DEL CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR

POLÍTICA DE IMPARCIALIDAD E INDEPENDENCIA

Es política del CDA, que las actividades de inspección se ejecuten de manera imparcial; el organismo define que es responsable de la imparcialidad de las actividades de inspección, por lo que no permitirá que presiones comerciales, financieras u otras comprometan su imparcialidad. El CDA define que identifica los riesgos para la imparcialidad de manera continua, mediante el desarrollo y actualización de la matriz de riesgos, se gestionarán aquellos riesgos que se derivan de las actividades, relaciones del organismo, o relaciones de su personal. El CDA como organismo de inspección no creará políticas, procedimientos o alianzas que puedan sugerir que la inspección sería más simple o más fácil si se realiza con el organismo.

El CDA se compromete con los solicitantes o clientes a brindarles el servicio de inspección, no importa cuál sea su procedencia geográfica, grupo social, tendencias ideológicas y demás aspectos inherentes a la integridad de una persona y/o organización, garantizando el derecho a la igualdad. El CDA declara que ni el organismo de inspección, ni cualquier parte de la misma entidad legal o entidades bajo su control organizacional, serán diseñadores, fabricantes, instaladores, distribuidores ni responsables del mantenimiento de los elementos de la inspección; tampoco serán implementadores, operadores, ni responsables del mantenimiento de procesos inspeccionados; tampoco serán implementadores, proveedores ni responsables del mantenimiento de servicios inspeccionados.

El CDA declara que ni el organismo de inspección, ni cualquier parte de la misma entidad legal o entidades bajo su control organizacional, ofrecerán servicios de mantenimiento a sus clientes. El CDA declara que en el caso de presentarse una situación en la cual las actividades de una entidad legal separada, puedan comprometer la imparcialidad de los procesos de inspección; se tomarán las medidas necesarias para que el personal del proceso de revisión y toma de decisión sobre la inspección, no puedan estar involucrados en las actividades de la entidad legal separada y para que el personal de la entidad legal separada no se involucre en la gestión del organismo de inspección, en la revisión ni en la decisión de inspección.

El CDA desarrollará de manera permanente, mecanismos que garanticen la objetividad, la transparencia, el profesionalismo y el ejercicio ético del personal a su servicio de manera imparcial sin conflictos particulares que puedan llegar a afectar los resultados o las decisiones de los procesos y procedimientos establecidos y normativamente para la inspección. El CDA tiene como política que cualquier actividad que tenga proyectada realizar, se debe distinguir claramente de las actividades del proceso de inspección. El CDA tiene como política facturar siempre a nombre del usuario del servicio de inspección, para asegurar desde este proceso la equidad en las condiciones del servicio, igualmente el pago del servicio del proceso de inspección será cancelado por el usuario directamente al CDA.

POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD Y SALARIO DEL PERSONAL

Todos los datos obtenidos de los procesos de inspección, son mantenidos en un entorno seguro y bajo las premisas de confidencialidad, ya que los resultados del proceso reposan en las instalaciones del CDA. Lo anterior con el objetivo de proteger la confidencialidad de la información obtenida en el curso de las actividades de inspección en todos los niveles de la organización, incluyendo comités y organismos o individuos externos que actúan a su nombre y según lo definido en la norma ISO/IEC 17020:2012.

La información obtenida en el curso de las actividades de inspección del CDA, acerca de un cliente en particular, no se revelará a una tercera parte sin el consentimiento escrito del propietario. Cuando la ley exige que se revele información a una tercera parte, el propietario debe estar al tanto de la información suministrada como lo permite la ley, estos datos no serán suministrados a terceros sin el consentimiento del usuario a clientes, franquicias, consorcios, y demás. Los riesgos relacionados con el proceso de inspección del CDA se encuentran definidos en la matriz de riesgos, mediante la implementación de compromisos documentados con todas las partes interesadas en el proceso de inspección.

El CDA Certificar establece y garantiza que el salario del personal es independiente del número de inspecciones que se realice, y este será respetado sin importar si se llevan a cabo o no inspecciones.

POLITICA DE INTEGRIDAD

Los procesos del CDA están integrados a prestar sus servicios de inspección, cumpliendo oportunamente y garantizando un manejo transparente en los procesos de inspección, logrando así credibilidad ante los usuarios por la aplicación de los requisitos legales establecidos. Es política del CDA, que en todos los procesos de inspección, participe personal idóneo, para de esta manera evaluar y tomar la decisión de inspección de forma oportuna; el personal del CDA cumplirá con los criterios pertinentes mínimos para la competencia definidos. Nuestro organismo ha creado todos los mecanismos de control para asegurar el cumplimiento de sus políticas, los cuales pueden ser verificados desde la competencia técnica en la inspección en sitio y el manejo de los registros que forman parte del proceso de inspección.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



CDA CERTIFICAR
Centro de Diagnóstico Automotor

MISIÓN

El CDA Certificar es un organismo de inspección, que ofrece servicios de Revisión Técnico Mecánica y de Emisiones Contaminantes para vehículos automotores, basado en los principios de imparcialidad y confidencialidad, garantizando procesos objetivos, con altos estándares de calidad y excelente servicio al cliente.

VISIÓN

Ser un CDA líder en la prestación de servicios de Revisión Técnico Mecánica y de Emisiones Contaminantes para vehículos automotores, reconocido por brindar un servicio de alta calidad, que genera soluciones oportunas a sus clientes, crecimiento para su capital humano y que contribuye con la seguridad vial del país.

POLÍTICA DE CALIDAD

Es política de calidad del CDA, diseñar y ejecutar los procesos de inspección, con apego a la normatividad y reglamentos técnicos aplicables, garantizando que los resultados obtenidos de los procesos son confiables.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Brindar un servicio de alta calidad a los clientes que lo solicitan, cumpliendo con los principios de imparcialidad, independencia y confidencialidad.
- Garantizar que los procesos de inspección han cumplido con todas las etapas definidas por el organismo y por la reglamentación nacional.
- Contar con el personal competente para la prestación de los servicios de inspección, mediante la medición continua del desempeño y procesos continuos de capacitación.
- Contar con sistemas de gestión acordes con la normatividad vigente, que estructuren la metodología para la ejecución de los procesos y que contribuyan con el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.
- Garantizar que se cuenta con los recursos físicos necesarios para desarrollar la prestación del servicio de manera competente.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

RESPONSABILIDAD: Cumplir con diligencia, seriedad y prudencia las leyes, normas y reglamentos estipulados, velando siempre por el bien del CDA, clientes y demás partes interesadas involucradas alrededor.

TRANSPARENCIA: El CDA Certificar garantiza un conocimiento pleno, óptimo y preciso de las acciones administrativas que posibiliten a propios y terceros una imagen clara, recta y confiable.

IMPARCIALIDAD: El CDA Certificar será imparcial con los usuarios y organizaciones que soliciten y obtengan la prestación de los servicios, tomando todas las medidas posibles para asegurar la ética de sus operaciones.

CONFIDENCIALIDAD: El CDA Certificar garantizará a los clientes absoluta reserva en los resultados obtenidos en los procesos de inspección, así como en todos los documentos que lo soporten.

EQUIDAD: Equilibrio en el trato y las relaciones interpersonales al interior del organismo, con los clientes y demás partes interesadas enmarcadas en el principio de la justicia.

COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN CON LA IMPARCIALIDAD

La alta dirección del CDA Certificar declara su compromiso permanente con la imparcialidad en los procesos de inspección; para lo cual brinda las herramientas para garantizar que los procesos se lleven a cabo con completa independencia.

Atentamente,

GERENCIA

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



CDA CERTIFICAR
Centro de Diagnóstico Automotor

MAPA DE PROCESOS



ORGANIGRAMA



ENFOQUE FUNCIONAL

