



PERFIL PARA LOS DIRECTORES TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR

ASO-CDA / RT - 05 (Versión 01)

INTRODUCCION

En esta recomendación técnica RT-05 PERFIL PARA LOS DIRECTORES TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR se relacionan los requisitos establecidos en la normatividad técnica y legal, en la norma internacional NTC-ISO-IEC 17020 (Requerimientos para Organismos de Evaluación de la Conformidad) y en el documento CEA-4.1-01 Versión 03 (Criterios Específicos de Acreditación para Centros de Diagnóstico Automotor) del ONAC. Adicionalmente, a estos requisitos se incluyen algunas recomendaciones establecidas a partir de las normas de la serie ISO 9000 versión 2015.

1. Objeto.

Establecer recomendaciones para el perfil del profesional de ingeniería que se desempeña en el cargo de Director Técnico en los Centros de Diagnóstico Automotor encargados de la Revisión Técnico Mecánica y de Emisiones Contaminantes de los vehículos automotores bajo el modelo de evaluación de la conformidad establecido en la norma técnica NTC-ISO/IEC 17020.

Las recomendaciones que se establecen complementan los requisitos obligatorios definidos en las normas técnicas y legales que rigen el Sistema de la Revisión Técnico Mecánica y de Emisiones Contaminantes.

2. Definiciones

Para una mejor comprensión de las recomendaciones que se establecen en este documento se deben tener en cuenta las siguientes definiciones:

Comunicación: la comunicación interna planificada y eficaz (es decir, en toda la organización) y la externa (es decir, con las partes interesadas pertinentes) fomenta el compromiso de las personas y aumenta la comprensión de: el contexto de la organización; las necesidades y expectativas de los consumidores y otras partes interesadas pertinentes; el SGC (Ref. ISO 9000-2015)

Director Técnico: profesional de ingeniería, quien es el responsable de toda la inspección técnico mecánica y de emisiones contaminantes. (Ref. NTC 5385)

Educación: formación práctica y metodológica, en programas ocupacionales de su respectivo campo de acción, sin perjuicio de los aspectos humanísticos propios de este nivel.

Experiencia: forma de conocimiento o habilidad derivados de la observación, de la participación y de la vivencia de un suceso dentro de un periodo específico con el desarrollo de un nivel de responsabilidad.

Formación: es el ámbito de conocimiento (que puede ser teórico, práctico o ambos) que se enseña en un plan o programa de estudio.

Habilidades: aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio

Inspectores de línea: Persona o individuo (tecnico) encargado de efectuar la inspección técnica a vehículos de acuerdo con los parámetros establecidos en las normas técnicas aplicables.

Liderazgo: conjunto de habilidades que debe poseer determinada persona para influir en la manera de pensar o de actuar de las personas, motivándolos para hacer que las tareas que deben llevar a cabo dichas personas sean realizadas de manera eficiente ayudando de esta forma a la consecución de los logros.

Metrología: La metrología es la ciencia de las mediciones, toma en cuenta los métodos y los medios usados en todas las actividades de la vida para garantizar la uniformidad y exactitud requeridas en las mediciones realizadas.

Supervisión: Vigilancia o dirección de la realización de una actividad determinada por parte de una persona con autoridad o capacidad para ello.

3. Requisitos de entrada o requisitos básicos

Como requisitos de entrada o requisitos básicos para los profesionales de ingeniería interesados en adquirir el perfil para Director Técnico de un Centro de Diagnóstico Automotor se recomiendan los siguientes.

- Conocimientos básicos en Ofimática.
- Conocimientos básicos en Mecánica Automotriz.
- Tarjeta profesional.

Nota: Si en las funciones del Director Técnico se contempla que intervenga en la conducción del vehículo dentro de las instalaciones del CDA, se recomienda que adicionalmente el profesional de Ingeniería tenga licencia de conducción para el tipo de vehículo a movilizar.

4. Requisitos técnicos y legales y recomendaciones ASO-CDA

En la siguiente tabla se incluyen los requisitos técnicos y legales para los Directores Técnicos de los Centros de Diagnóstico Automotor con base en lo establecido en las disposiciones legales y la normatividad técnica que rige la actividad de la Revisión Técnico Mecánica y de Emisiones Contaminantes a cargo de los Centros de Diagnóstico Automotor.

Así mismo se incluyen algunas recomendaciones, definidas por el Comité Técnico de ASO-CDA, que son complementarias y contribuyen a establecer un perfil pertinente para garantizar la competencia técnica del Director Técnico como responsable de todas las actividades de inspección del Centro de Diagnóstico Automotor.

RECOMENDACIÓN TÉCNICA SOBRE:
PERFIL PARA LOS DIRECTORES TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR

COMPETENCIAS	REQUISITO TECNICO O LEGAL	RECOMENDACIÓN ASO-CDA	SOPORTE TÉCNICO O LEGAL	
			FUENTE	DESCRIPCION
EDUCACION	Ingeniero (a)		NTC 5385 Numeral 4.21.1.1	El CDA debe contar como mínimo con un director tecnico e inspectores de línea. Nota: Es conveniente que el personal pueda consultar la información técnica disponible como por ejemplo: reglamentación técnica, nomas, catálogos de fabricantes, manuales etc., y toda la información que afecte la prestación del servicio, igualmente es conveniente que al personal se le suministre capacitación de actualización o refuerzo.
			NTC 5385 Numeral 4.21.2.1.1	Profesional de ingeniería, quien es el responsable tecnico de toda la inspección tecnico mecánico y emisiones contaminantes.
			ISO 17020:2013 Numeral 6.1.1	El organismo de inspección debe definir y documentar los requisitos de competencia de todo el personal que participa en las actividades de inspección, incluyendo los requisitos relativos a la educación, formación, conocimiento técnico, habilidades y experiencia.
			CEA-4.1-01 Versión 03 Numeral 6.1.1	Los organismos de inspección deben definir y documentar los requisitos de competencia para cada actividad de inspección, tal como se describe en el numeral 5.1.3 de este documento. Para el término "personal que participa en las actividades de inspección", véase el numeral 5.2.7 de este documento. Los requisitos de competencia deben incluir el conocimiento del sistema de gestión del organismo de inspección y la capacidad de poner en práctica los procedimientos administrativos, así como los técnicos aplicables a las actividades realizadas. Cuando un juicio profesional es necesario para determinar la conformidad, esto debe ser considerado al momento de definir los requisitos de competencia.
			ISO 17020:2013	El organismo de inspección debe emplear o contratar un número suficiente de personas que posean las competencias requeridas, incluyendo, cuando

RECOMENDACIÓN TÉCNICA SOBRE:
PERFIL PARA LOS DIRECTORES TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR

COMPETENCIAS	REQUISITO TECNICO O LEGAL	RECOMENDACIÓN ASO-CDA	SOPORTE TÉCNICO O LEGAL	
			FUENTE	DESCRIPCION
			Numeral 6.1.2	sea necesario, la capacidad de emitir juicios profesionales, para realizar el tipo, la gama y el volumen de sus actividades de inspección.
			CEA-4.1-01 Versión 03 Numeral 6.1.2	Todos los requisitos de la norma ISO/IEC 17020 (NTC ISO/IEC 17020) se aplican por igual tanto para las personas empleadas como para los contratistas. Ver ILAC - P15, numeral 6.1.2a. Adicionalmente, la cantidad de personal del CDA influye directamente en la capacidad efectiva de revisión del CDA (ver Anexo 1 de este documento). Todo el personal involucrado en la inspección debe ser empleado o contratista del organismo.

RECOMENDACIÓN TÉCNICA SOBRE:
PERFIL PARA LOS DIRECTORES TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR

COMPETENCIAS	REQUISITO TECNICO O LEGAL	RECOMENDACIÓN ASO-CDA	SOPORTE TÉCNICO O LEGAL	
			FUENTE	DESCRIPCION
EXPERIENCIA	Un año de experiencia en mantenimiento o diagnostico automotor Opcionalmente deberá acreditar curso de capacitación en mantenimiento o diagnostico automotor, no inferior a 150h.	Opcionalmente cursar el programa de formación de 155 h. previsto en la resolución 5202 de 2016.	NTC 5385 Numeral 4.21.2.1.2	Un año de experiencia en mantenimiento o diagnostico automotor o acreditar cursos de capacitación en mantenimiento o diagnostico automotor, no inferior a 150 h.
		Antes de asumir la responsabilidad como Director Tecnico del CDA, el candidato debería acumular experiencia por un	ISO 9001:2015 Numeral 7.1.6	Conocimientos de la organización. La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario. Cuando se aborden las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

RECOMENDACIÓN TÉCNICA SOBRE:
PERFIL PARA LOS DIRECTORES TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR

COMPETENCIAS	REQUISITO TECNICO O LEGAL	RECOMENDACIÓN ASO-CDA	SOPORTE TÉCNICO O LEGAL	
			FUENTE	DESCRIPCION
		periodo mínimo de dos meses como Director Tecnico en entrenamiento		<p>Nota 1. Los conocimientos de la organización son conocimientos específicos que la organización adquiere generalmente con la experiencia. Es información que se utiliza y se comparte para lograr los objetivos de la organización.</p> <p>Nota 2. Los conocimientos de la organización pueden basarse en:</p> <p>a) fuentes internas (por ejemplo, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios);</p> <p>b) fuentes externas (por ejemplo; normas; academia; conferencias; recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos).</p>
			ISO 17020:2013 Numeral 6.1.1	El organismo de inspección debe definir y documentar los requisitos de competencia de todo el personal que participa en las actividades de inspección, incluyendo los requisitos relativos a la educación, formación, conocimiento técnico, habilidades y experiencia.
			ISO 17020:2013 Numeral 6.1.3	<p>El personal responsable de la inspección debe tener las calificaciones, una formación y una experiencia apropiada y un conocimiento satisfactorio de los requisitos de las inspecciones a realizar. También debe tener conocimiento adecuado de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La tecnología empleada para fabricar los productos inspeccionados, la operación de los procesos y la prestación de los servicios. -La manera en la que se utilizan los productos, se operan los procesos y se prestan los servicios -Lo defectos que puedan ocurrir durante el uso del producto, los fallos en la operación de los procesos y las diferencias en la prestación de los servicios. <p>El personal debe comprender la importancia de las desviaciones encontradas</p>

RECOMENDACIÓN TÉCNICA SOBRE:
PERFIL PARA LOS DIRECTORES TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR

COMPETENCIAS	REQUISITO TECNICO O LEGAL	RECOMENDACIÓN ASO-CDA	SOPORTE TÉCNICO O LEGAL	
			FUENTE	DESCRIPCION
				con respecto al uso normal de los productos, la operación de los procesos y la presentación de los servicios.
			CEA-4.1-01 Versión 03 Numeral 6.1.3	Los requisitos de educación, formación y/o experiencia mínimos son los establecidos en el numeral 4.21 de la NTC 5385. No obstante, lo anterior no lo exime de demostrar que es técnicamente competente y con experiencia en el funcionamiento del CDA.
			ISO 17020:2013 Numeral 6.1.6	Los procedimientos documentados para la formación (véase 6.1.5) deben contemplar las siguientes etapas: a) un periodo de iniciación; b) un periodo de trabajo bajo la tutela de inspectores experimentados; c) una formación continua para mantenerse al día con la tecnología y los métodos de inspección en desarrollo.
			CEA-4.1-01 Versión 03 Numeral 6.1.6	El periodo de trabajo supervisado debe incluir actividades en las que se lleven a cabo inspecciones. Ver ILAC - P15, numeral 6.1.6a

RECOMENDACIÓN TÉCNICA SOBRE:
PERFIL PARA LOS DIRECTORES TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR

COMPETENCIAS	REQUISITO TECNICO O LEGAL	RECOMENDACIÓN ASO-CDA	SOPORTE TÉCNICO O LEGAL	
			FUENTE	DESCRIPCION
HABILIDADES		Liderazgo (Manejo de personal) En la selección del candidato a Director Tecnico se deberían emplear pruebas que permitan establecer que posee habilidades de liderazgo y manejo de personal.	ISO 17020:2012 Numeral 6.1.1	El organismo de inspección debe definir y documentar los requisitos de competencia de todo el personal que participa en las actividades de inspección, incluyendo los requisitos relativos a la educación, formación, conocimiento técnico, habilidades y experiencia.
			ISO 17020:2012 Numeral 6.1.10	El organismo de inspección debe mantener registros de la supervisión, la educación, la formación, el conocimiento tecnico, las habilidades, la experiencia y la autorización de cada miembro del personal que participa en las actividades de inspección.
			ISO 9000:2015 Numeral 2.2.5.3	Un SGC es más efectivo cuando todos los empleados entienden y aplican las habilidades, formación, educación y experiencia necesarias para desempeñar sus roles y responsabilidades. Es responsabilidad de la alta dirección proporcionar las oportunidades a las personas para desarrollar estas competencias necesarias.
			ISO 9000:2015 Numeral 3.1.1	Alta dirección. Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización (3.2.1) al más alto nivel. NOTA 1 a la entrada La alta dirección tiene el poder para delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización. NOTA 2 a la entrada Si el alcance del sistema de gestión (3.5.3) comprende sólo una parte de una organización entonces la alta dirección se refiere a quienes dirigen y controlan esa parte de la organización. NOTA 3 a la entrada Este término constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC.
			ISO 9000:2015 Numeral 3.1.3	Participación activa. Tomar parte en una actividad, evento o situación.

RECOMENDACIÓN TÉCNICA SOBRE:
PERFIL PARA LOS DIRECTORES TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR

COMPETENCIAS	REQUISITO TECNICO O LEGAL	RECOMENDACIÓN ASO-CDA	SOPORTE TÉCNICO O LEGAL	
			FUENTE	DESCRIPCION
			ISO 9000:2015 Numeral 3.1.4	Compromiso. Participación activa (3.1.3) en, y contribución a, las actividades para lograr objetivos (3.7.1) compartidos.
			ISO 9000:2015 Numeral 3.1.5	Autoridad para disponer. Gestión de la decisión. Autoridad de decisión. Persona o grupo de personas a quienes se ha asignado la responsabilidad y la autoridad para tomar decisiones sobre la configuración (3.10.6). NOTA 1. a la entrada Las partes interesadas (3.2.3) pertinentes dentro y fuera de la organización (3.2.1)

RECOMENDACIÓN TÉCNICA SOBRE:
PERFIL PARA LOS DIRECTORES TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR

COMPETENCIAS	REQUISITO TECNICO O LEGAL	RECOMENDACIÓN ASO-CDA	SOPORTE TÉCNICO O LEGAL	
			FUENTE	DESCRIPCION
FORMACION (Entrenamiento)	Deben tener conocimiento, adquirido por una combinación de educación, entrenamiento y experiencia en: -NTC 5375 y las referencias de dicha norma. - Reglamentación ambiental - Reglamentación de la revisión tecnico-mecánica y de emisiones contaminantes	- Curso sobre normas técnicas aplicables a la RTMyEC 8 h -Curso sobre Reglamentación ambiental aplicable a la RTMyEC 16 h -Curso sobre reglamentación general de RTMyEC 8 h Opcionalmente estos cursos se reemplazan por el programa de formación de 155 h. previsto específicamente para inspectores de RTMyEC en la resolución 5202 de 2016.	NTC 5385 Numeral 4.21.1.2	El personal mencionado en los numerales 4.21.2.1 y 4.21.2.2 deben tener conocimiento, adquirido por una combinación de educación, entrenamiento y experiencia en: -NTC 5375 y las referencias de dicha norma. -Reglamentación ambiental -Reglamentación de la revisión tecnico-mecánica y de emisiones contaminantes
			ISO 17020:2013 Numeral 6.1.1	El organismo de inspección debe definir y documentar los requisitos de competencia de todo el personal que participa en las actividades de inspección, incluyendo los requisitos relativos a la educación, formación, conocimiento técnico, habilidades y experiencia.
			CEA-4.1-01 Versión 03 Numeral 6.1.1	Los organismos de inspección deben definir y documentar los requisitos de competencia para cada actividad de inspección, tal como se describe en el numeral 5.1.3 de este documento. Para el término "personal que participa en las actividades de inspección", véase el numeral 5.2.7 de este documento. Los requisitos de competencia deben incluir el conocimiento del sistema de gestión del organismo de inspección y la capacidad de poner en práctica los procedimientos administrativos, así como los técnicos aplicables a las actividades realizadas. Cuando un juicio profesional es necesario para determinar la conformidad, esto debe ser considerado al momento de definir los requisitos de competencia.
			ISO 17020:2013 Numeral 6.1.3	El personal responsable de la inspección debe tener las calificaciones, una formación y una experiencia apropiada y un conocimiento satisfactorio de los requisitos de las inspecciones a realizar. También debe tener conocimiento adecuado de: -La tecnología empleada para fabricar los productos inspeccionados, la operación de los procesos y la prestación de los servicios.

RECOMENDACIÓN TÉCNICA SOBRE:
PERFIL PARA LOS DIRECTORES TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR

COMPETENCIAS	REQUISITO TECNICO O LEGAL	RECOMENDACIÓN ASO-CDA	SOPORTE TÉCNICO O LEGAL	
			FUENTE	DESCRIPCION
		-Curso de 40 h en Metrología -Curso de 16 h en ISO 17000 e ISO 17020.		-La manera en la que se utilizan los productos, se operan los procesos y se prestan los servicios. -Lo defectos que puedan ocurrir durante el uso del producto, los fallos en la operación de los procesos y las diferencias en la prestación de los servicios. El personal debe comprender la importancia de las desviaciones encontradas con respecto al uso normal de los productos, la operación de los procesos y la presentación de los servicios.
			CEA-4.1-01 Versión 03 Numeral 6.1.3	Los requisitos de educación, formación y/o experiencia mínimos son los establecidos en el numeral 4.21 de la NTC 5385. No obstante, lo anterior no lo exime de demostrar que es técnicamente competente y con experiencia en el funcionamiento del CDA.
			ISO 17020:2013 Numeral 6.1.7	La formación requerida debe depender de la capacidad, calificaciones y experiencia de cada inspector y demás personal que participa en las actividades de inspección, así como de los resultados de la supervisión. (véase 6,1.5)
			CEA-4.1-01 Versión 03 Numeral 6.1.7	La identificación de las necesidades de formación para cada persona debe tener lugar a intervalos regulares, claramente definidos y documentados. El intervalo debe ser seleccionado para asegurar el cumplimiento del numeral 6.1.6 de la ISO/IEC 17020 (NTC ISO/IEC 17020). Los resultados de la revisión de la formación, por ejemplo, los planes de formación adicional o una declaración de que no se requiere una formación complementaria a la recibida, deben ser documentados. Ver ILAC - P15, numeral 6.1.7a. El CDA o la organización superior de la cual forma parte, puede recurrir a organizaciones externas de las que demuestre su competencia para la formación de su personal, si así lo requiere y cuando sea aplicable. Como es el caso de los cursos de formación especificados en la Resolución No. 3768 del 2013 y asociados al cumplimiento del requisito 4.21 de la NTC 5385. Para la evaluación del numeral 4.21 de la NTC 5385:2011, con la cual se hace exigible el literal k, del Artículo 6 de la Resolución 3768, se debe tener en

RECOMENDACIÓN TÉCNICA SOBRE:
PERFIL PARA LOS DIRECTORES TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR

COMPETENCIAS	REQUISITO TECNICO O LEGAL	RECOMENDACIÓN ASO-CDA	SOPORTE TÉCNICO O LEGAL	
			FUENTE	DESCRIPCION
				cuenta la delegación de funciones del Ministerio de Educación a las Secretarías de Educación, de acuerdo con el Decreto No. 2888 de 2007 del Ministerio de Educación Nacional.
	Curso de actualización de 20 horas		NTC 5385 Numeral 4.21.2.1.3	Cada dos años el profesional en ingeniería debe acreditar cursos de actualización no inferior a 20 h, en gestión administrativa o manejo de personal o en procesos de diagnóstico automotor.
		Si el CDA prevé que el Director Técnico eventualmente asume como inspector, el ingeniero deberá tomar el programa de formación de 155 horas.	DECRETO 1595 DE 2015 Numeral 2.2.1.7.10.2	Requisitos de competencia laboral y certificaciones requeridas para la inspección. El reglamento técnico que establezca las condiciones para la inspección de un elemento, deberá determinar los requisitos de competencia laboral y las certificaciones necesarias para demostrar la competencia de las personas que realizan la inspección y aprueban el informe.
			Resolución 5202 de 2016 Artículo 1	De acuerdo con este artículo: A partir del 9 de diciembre de 2017 todas las personas que laboren como inspectores para los CDA's del país deberán haber tomado el programa de formación de 155 horas establecido por el Ministerio de Transporte.
		Curso de 16 horas en técnicas de supervisión a inspectores de RTMyEC	ISO 17020:2013 Numeral 6.1.8	El personal familiarizado con los métodos y procedimientos de inspección debe supervisar a todos los inspectores y demás personal que participa en las actividades de inspección para obtener un desempeño satisfactorio. Los resultados de la supervisión se deben utilizar para identificar las necesidades de formación (véase 6.1.8). NOTA. La supervisión puede incluir una combinación de técnicas, tales como observaciones in situ, revisiones de informes, entrevistas, inspecciones simuladas y otras técnicas para evaluar el desempeño, y dependerá de la naturaleza de las actividades de inspección.

RECOMENDACIÓN TÉCNICA SOBRE:
PERFIL PARA LOS DIRECTORES TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR

COMPETENCIAS	REQUISITO TECNICO O LEGAL	RECOMENDACIÓN ASO-CDA	SOPORTE TÉCNICO O LEGAL	
			FUENTE	DESCRIPCION
			CEA-4.1-01 Versión 03 Numeral 6.1.8	Uno de los objetivos relevantes del requisito de supervisión es proporcionar al organismo de inspección una herramienta para asegurar la consistencia y la fiabilidad de los resultados de inspección, incluidos posibles juicios profesionales frente a criterios generales. Por medio de la supervisión se puede identificar las necesidades de formación individual o las necesidades para la revisión del sistema de gestión del organismo de inspección. Para la expresión "demás personal que participa en las actividades de inspección", véase numeral 5.2.7 de este documento. Ver ILAC - P15, numerales 6.1.8a y 6.1.8b. La supervisión del personal que participa en la inspección puede consistir, pero sin limitarse a la revisión periódica de: los informes de inspección (FUR), la aplicación de los procedimientos del CDA y, cuando corresponda, las obligaciones contractuales acordadas con el usuario del servicio.
		Curso de 8 horas en fundamentos de resolución de conflictos	ISO 9000:2015 Numeral 3.1.6	Responsable de la resolución de conflictos. <Satisfacción del cliente>. Persona individual designada por un proveedor de PRC (3.2.7) para ayudar a las partes en la resolución de un conflicto (3.9.6). EJEMPLO Empleado, voluntario, personal contratado (3.4.7).
		Curso de 8 horas en comunicación asertiva.	ISO 9001:2015 Numeral 5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para: a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional; b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas; c) informar en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);

RECOMENDACIÓN TÉCNICA SOBRE:
PERFIL PARA LOS DIRECTORES TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR

COMPETENCIAS	REQUISITO TECNICO O LEGAL	RECOMENDACIÓN ASO-CDA	SOPORTE TÉCNICO O LEGAL	
			FUENTE	DESCRIPCION
				<p>d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda organización;</p> <p>e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de calidad.</p>
			<p>ISO 9001:2015 Numeral 7.2</p>	<p>Competencia. La organización debe:</p> <p>a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;</p> <p>b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;</p> <p>c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;</p> <p>d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.</p>

RECOMENDACIÓN TÉCNICA SOBRE:
PERFIL PARA LOS DIRECTORES TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR

COMPETENCIAS	REQUISITO TECNICO O LEGAL	RECOMENDACIÓN ASO-CDA	SOPORTE TÉCNICO O LEGAL	
			FUENTE	DESCRIPCION
CERTIFICACIÓN		Si el CDA prevé que el Director Tecnico eventualmente asume como inspector el ingeniero deberá contar (a partir del 9 de diciembre de 2018) con certificado de competencia expedido por un organismo acreditado.	Resolución 5202 de 2016 Artículo 2	De acuerdo con este artículo: -A partir del 9 de diciembre de 2018 todas las personas que laboren como inspectores para los CDA's del país deberán obtener certificado de competencia expedido por un Organismo de Certificación de Personas Acreditado.