

# “PLAN ESTRATÉGICO DEL CENTRO DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA – CEDAC LTDA - 2020-2023”



**“SERVICIO, CALIDAD Y  
CONFIANZA”**

**Carlos Hernando  
Rico Rueda**  
Gerente

## Contenido

	<b>Pág.</b>
Introducción	7
1. Marco Normativo	8
2. Descripción de la Empresa	9
2.1 Reseña Histórica	9
3. Las 4 perspectivas del dentro del Balance Scorecard	12
3.1 Perspectiva del cliente	13
3.2 Perspectiva financiera	14
3.3 Perspectiva de procesos	14
3.4 Perspectiva de aprendizaje y crecimiento	14
4. Análisis del Contexto	16
4.1 Fortalezas	17
4.2 Debilidades	17
4.3 Oportunidades	18
4.4 Amenazas	18
5. Análisis PESTEL	19
5.1 Político/legal	19
5.2 Económico	20
5.3 Social	20
5.4 Tecnológico	23
5.5 Ambiental	23
6. Análisis de la Competencia	25
6.1 Municipio San José de Cúcuta	28
6.2 Municipio Los Patios	29
6.3 Municipio Villa de Rosario	29
6.4 Municipio Ocaña	29
6.5 Municipio Pamplona	30
7. Factores de Éxito	31

7.1 Satisfacción de las Necesidades del Cliente	31
7.2 Direccionamiento Estratégico Fortalecido – Gobierno Corporativo	32
7.3 Equipo de Trabajo Competente y Comprometido	32
7.4 Diversificación del Negocio	32
7.5 Mejora Continua	33
8. Misión y Visión	34
8.1 Misión y Visión Propuesta	34
8.2 Valores Institucionales	35
9. Objetivos Estratégicos del CEDAC	37
9.1 Generar Crecimiento y Sostenibilidad Empresarial	38
9.2 Gestión con Enfoque al Cliente y a los Resultados	38
9.3 Gestión del Capital Humano y del Conocimiento	38
9.4 Gestión de la Innovación	38
10. Políticas de Gestión por Procesos	39
10.1 Política de Administración Estratégico y Planeación	39
10.2 Política de Calidad	39
10.3 Política Contable y Financiera	39
10.4 Política de Talento Humano	40
10.5 Política de Administración del Riesgo	41
10.6 Política de Control Interno	41
10.7 Política de Gestión Documental	42
11. Retos del CEDAC frente al Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030.	44
12. Implementación y Fortalecimiento del MIPG y Planificación Institucional	49
12.1 Integración de Planes	49
13. Integración de Planes de Gestión Administrativa	50
13.1 Plan Anual de Adquisiciones	50
13.2 Plan Institucional de Archivos de la Entidad (PINAR)	50
13.3 Plan Estratégico de Talento Humano	51
13.4 Plan Anual de Vacantes	53
13.5 Plan de Previsión de Recursos Humanos	53
13.6 Plan Institucional de Capacitación	54

13.7 Plan de Bienestar Social	54
13.8 Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo	55
13.9 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	56
13.10 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI)	56
13.11 Plan De Tratamiento De Riesgos De Seguridad y Privacidad de la Información	57
13.12 Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	57
14. Proyectos de Inversión	59
15. Indicadores y Metas	60
16. Matriz y/o herramienta estratégica – Balance Scorecard	62
16.1 Perspectiva Financiera	62
16.2 Perspectiva de Procesos Internos y Clientes	64
16.3 Perspectiva de Aprendizaje y Conocimiento	66
17. Plan de Acción	68
Recomendaciones	76

## Lista de Cuadros

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Certificados de RTMyEC expedidos por los CDAS –Primer Trimestre 2020	25
Cuadro 2. Certificados registrados en Norte de Santander, primer trimestre 2020	27
Cuadro 3. CDAS del Municipio de San José de Cúcuta	28
Cuadro 4. CDA del Municipio de Los Patios	29
Cuadro 5. CDA del Municipio Villa del Rosario	29
Cuadro 6. CDA del Municipio de Ocaña	29
Cuadro 7. CDA del Municipio Pamplona	30
Cuadro 8. Proyectos de inversión vigencia 2021	59
Cuadro 9. Perspectiva Financiera	62
Cuadro 10. Perspectiva de Procesos Internos y Clientes	64
Cuadro 11. Perspectiva de Aprendizaje y Conocimiento	66
Cuadro 12. Plan de Acción	68

## Lista de Figuras

**Pág.**

- Figura 1. Las 4 perspectivas dentro del Balanced Scorecard
- Figura 2. Matriz DOFA
- Figura 3. Análisis PESTEL
- Figura 4. Porcentaje de evasión realización RTMyEC
- Figura 5. Estimación Evasión RTMyEC or Departamento 1er Trimestre 2020
- Figura 6. Mejora Continua
- Figura 7. Misión y Visión propuesta
- Figura 8. Valores Institucionales
- Figura 9. Objetivos Estratégicos
- Figura 10. Objetivos del Desarrollo Sostenible
- Figura 11. Retos
- Figura 12. Indicadores de Gestión

# 1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

## Introducción

Mediante el diseño e implementación de este Plan Estratégico, el Centro Diagnóstico Automotor de Cúcuta Limitada, plasmará la hoja de ruta que marcará la proyección del CEDAC durante 4 años 2020 – 2023, integrando el desarrollo de todos los procesos, que permitan el logro de los



objetivos institucionales, teniendo como principios rectores los valores éticos, la calidad en el servicio y la atención efectiva a los clientes y usuarios.

Como herramienta o metodología gerencial, se utiliza el Balance ScoreCard, que según, Robert Kaplan y David Norton, creadores del BSC en 1992 afirman: “BSC es la representación en una estructura coherente, de la estrategia del negocio a través de objetivos claramente encadenados entre sí, medidos con los indicadores de desempeño, sujetos al logro de unos compromisos (metas) determinados y respaldados por un conjunto de iniciativas o proyectos.

*“Servicio, Calidad y Confianza”*

## **1. Marco Normativo**

El presente Plan tiene como referente el marco normativo que rige para los organismos y entidades de la administración pública, que adelanten ejercicios de planificación institucional con miras a mejorar el desempeño de su objeto misional. Dicho marco está comprendido por la siguiente normatividad: La Constitución Política de 1991, en los artículos 80, 106, 298 y del 339 al 355, establece la obligatoriedad de elaborar un Plan Nacional de Desarrollo con propósitos y objetivos de largo plazo y planes de las entidades territoriales.

La Ley 87 del 29 de noviembre de 1993, “Normas para el Ejercicio del Control Interno”, en su artículo 4, ordena a las entidades establecer objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de los planes operativos que sean necesarios. La Ley 152 del 15 de julio de 1994, en especial en su artículo 26, establece que: “Con base en el Plan Nacional de Desarrollo aprobado, cada uno de los organismos públicos de todo orden a los que se aplica esta Ley realizará su correspondiente Plan de Acción”

## 2. Descripción de la Empresa

**Nombre de la Empresa:** CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA LIMITADA “CEDAC CÚCUTA LTDA”

**Tipo de Empresa:** Empresa Industrial y Comercial del Estado, con Sede en la ciudad de Cúcuta, es el único CDA oficial del departamento.

**Dirección:** Avenida 9 N° 21 N – 30 Zona Industrial

### 2.1 Reseña Histórica

El Centro de Diagnóstico Automotor de Cúcuta Ltda. “CEDAC”, Nace hace 39 años como una empresa de Orden Nacional, con la Razón Social Centro Administrativo de Transporte y Tránsito de Cúcuta Ltda., constituido por el Ministerio de Transporte con el 73,12% y el Municipio de Cúcuta con el 26.88%, cuyo objeto pretendía agrupar todas las autoridades de tránsito y Transporte de la región, además de ser un ente técnico facilitador de los organismos de tránsito en la prestación del Servicio de Revisión Técnico Mecánica.

La empresa en su nacimiento se constituyó como una sociedad comercial de responsabilidad Limitada, creada por aportes hechos por Entidades públicas, ajustada a la Ley 489 de 1998. Empresa Industrial y Comercial del Estado del Orden Nacional, con control y orientación del Ministerio de Transporte sin ser esta adscrita ni vinculada a este.

En los años anteriores, los equipos técnicos utilizados para la Revisión Técnico Mecánica eran equipos análogos y para los resultados de la revisión, se dependía en un porcentaje muy alto, del criterio del operario, por ende, era una revisión muy subjetiva. Con relación a la estructura física de la entidad, se disponía de unas oficinas

*“Servicio, Calidad y Confianza”*

muy modestas y para los servicios de revisión se contaba solo con una pista, además el total de las instalaciones físicas no contaban con una imagen corporativa que permitiera la identificación de la ciudadanía.

Con la promulgación de la Ley 769 de 2002 y su reglamentación a través de las resoluciones 3500 de 2005 y 2200 de 2006, se hizo necesario cambiar la razón social por: Centro de Diagnóstico Automotor de Cúcuta “CEDAC”. Esta última reglamentación obligó a los CDA a someterse a un proceso de certificación con un organismo debidamente autorizado por el Ministerio de Transporte, la obtención de la habilitación por parte de esa misma cartera y finalmente la respectiva acreditación como organismo de inspección por parte de la ONAC, dando lugar al comienzo de una nueva etapa donde cobra relevancia la tecnología, la exigencia y detalle de nuevos procedimientos normativos y de control, exigiendo la unificación de la Revisión Técnico Mecánica y de Gases, permitiendo que el resultado se hiciera bajo un criterio objetivo, donde el operario no dé el veredicto de las condiciones del vehículo.

Es así como se dio la puesta en funcionamiento del Primer Centro de Diagnóstico Automotor habilitado la ciudad de Cúcuta, su área Metropolitana y el Departamento Norte de Santander trabajando con equipos modernos, con tecnología de punta, alcanzando un alto nivel competitivo, el cual lo ubicó en el primero lugar del territorio.

Actualmente en materia de equipos, planta física y personal, el CEDAC CÚCUTA, cuenta con una pista para vehículos livianos, una pista mixta la cual revisa vehículos livianos y vehículos pesados y dos pistas de motocicletas, con la mejor calidad y eficiencia en el servicio e infraestructura óptima.

***“Servicio, Calidad y Confianza”***

Para el CEDAC, es importante resaltar que el Sistema de Gestión de calidad garantiza la conformidad del Servicio de Revisión Técnico Mecánica y Emisiones Contaminantes para vehículos automotores. Se encuentra acreditado como organismo de inspección ante el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC) bajo la norma NTC-ISO 17020:2012, complemento indispensable para que el CDA pueda mantener su habilitación ante el Ministerio de Transporte. Además, para la vigencia 2021, se iniciará el diseño e implementación de la ISO 9001.2015, con la finalidad de seguir fortaleciendo todos los procesos y procedimientos del CEDAC y generar una cultura de mejora continua.

### **3. Las 4 perspectivas dentro del Balanced Scorecard**

La competitividad es un tema de actualidad en las empresas, esto ha llevado a que las organizaciones busquen diferentes vías para alcanzar las metas estratégicas, ser más productivos y aprovechar de manera más eficiente los recursos disponibles. Para lograr esto es muy importante que todas las personas que conforman la organización tengan claridad de la dirección a seguir para lograr estos objetivos y conozcan de qué manera desde su posición en la empresa van a colaborar al desarrollo de la misma.

El BSC es una herramienta de gestión que convierte la visión de la compañía en acciones concretas mediante un conjunto de indicadores divididos en 4 categorías del negocio, las cuales son las siguientes:

- Financiera
- Enfoque en el cliente
- Procesos internos
- Aprendizaje y crecimiento



**Figura 1. Las 4 perspectivas dentro del Balanced Scorecard**

Fuente: [www.gestión.pensemos.com](http://www.gestión.pensemos.com)

### 3.1 Perspectiva del cliente

La perspectiva del cliente es tal vez la perspectiva que más enfoque se desarrollará en el Centro Diagnóstico Automotor de Cúcuta Ltda. En primer lugar, la perspectiva del cliente se pone en lo más alto del mapa estratégico y es la prioridad para poder avanzar en su proceso misional, que son las revisiones técnico- mecánicas y emisiones contaminantes, en busca de la satisfacción del cliente, generando posicionamiento en la región, como el CDA de mejor atención, efectividad en el servicio y calidad de sus procesos. Se implementará el Código de Servicio al Cliente, enfatizando en la calidad del servicio con los usuarios y el fortalecimiento con las empresas y una permanente capacitación del talento humano del CEDAC en este tema tan importante, cómo lo es el servicio al cliente.

***“Servicio, Calidad y Confianza”***

### **3.2 Perspectiva financiera**

Para satisfacer las necesidades de los clientes, el Centro Diagnóstico Automotor de Cúcuta, proyectará mediante su proceso de Contabilidad, los recursos financieros necesarios para procurar que el CEDAC los asigne adecuadamente, para aquellas acciones estratégicas que mayor impacto tengan en el bienestar común. Así, los indicadores financieros que se describirán en BSC, tendrán una relación directa con la calidad de los servicios y la percepción que los ciudadanos tengan con el CEDAC, mediante el incremento de los ingresos y manejo óptimo de los mismos, reflejando la transparencia y planeación en los diversos objetivos trazados.

### **3.3 Perspectiva de procesos**

Esta perspectiva es fundamental para dar avance y soporte al CEDAC, en tanto permite satisfacer los objetivos y expectativas de los ciudadanos por medio de procesos clave. Es decir, que los diferentes procesos de la Entidad, deben integrarse, documentarse, cumplir con los objetivos, indicadores, alineándose con los objetivos e indicadores de la perspectiva del cliente. Lo fundamental aquí, es optimizar todos aquellos procesos internos que tiene el CEDAC y mediante el compromiso y competencias reales del recurso humano, entreguen un verdadero valor al ejercicio que cada uno desempeña dentro de la Entidad. Cumpliendo cabalmente con sus funciones y direccionando sus procesos de manera eficiente y eficaz.

### **3.4 Perspectiva de aprendizaje y crecimiento**

El Centro Diagnóstico Automotor de Cúcuta Ltda. dependen en gran medida de las competencias, dedicación y alineación de sus trabajadores para cumplir con sus objetivos socialmente relevantes. Teniendo esto en cuenta, esta perspectiva centra su

***“Servicio, Calidad y Confianza”***

atención en el mejoramiento continuo de las habilidades y desempeño de los trabajadores oficiales y contratistas. El éxito de la infraestructura organizacional depende en gran medida de los empleados, pues es a partir de un personal capacitado que las entidades proporcionarán satisfacción a sus grupos de clientes, invertirán de forma responsable sus recursos y mejorarán sus procesos. Finalmente, el CEDAC, impulsará y fortalecerá el proceso de talento humano, aplicando los fines de la administración pública, que genere organización y dirección para lograr mejoras en las competencias de los colaboradores y un ambiente o entorno seguro, de bienestar y productividad.

#### 4. Análisis del Contexto

Matriz FODA –Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas. La matriz DOFA (también conocida como matriz FODA, matriz DAFO o análisis SWOT en inglés), es una herramienta utilizada para la formulación y evaluación de estrategia. Considerada como una herramienta sencilla, útil para obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. Thompson 2, 1998 establece que el análisis DOFA estima el hecho que una estrategia tiene que lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación de carácter externo.

A continuación, se describe la situación o diagnóstico interno y diagnóstico externo, para plantear la estrategia a seguir en el Centro Diagnóstico Automotor de Cúcuta Ltda.



**Figura 2. Matriz DOFA**  
Fuente: Tomada de [www.impulso.com](http://www.impulso.com)

#### **4.1 Fortalezas**

- Imagen corporativa positiva
- Gerencia comprometida en el crecimiento y rentabilidad del CEDAC
- Recurso humano capacitado y comprometido
- Personal suficiente y capacitado para brindar la atención necesaria a sus

clientes.

- Capacidad institucional de los socios
- Solidez financiera, liquidez y capacidad de endeudamiento
- Capacidad instalada suficiente y adecuada a los fines del objeto social.
- Capacidad efectiva de revisión en sus diferentes servicios
- Instalaciones físicas amplias y cómodas
- Trabajo en equipo con las autoridades de tránsito municipal
- Fortalecimiento de las estrategias de mercadeo, dentro de una campaña interna

del CEDAC.

#### **4.2 Debilidades**

- Ausencia de una cultura organizacional que fomente el trabajo en equipo
- Falta de seguimiento a los convenios comerciales
- Bajo conocimiento de procedimiento entre áreas (falta de sinergia)
- Procesos y procedimientos por fortalecer y estandarizar
- Alto nivel de dependencia de las regulaciones establecidas por el Gobierno que pueden impactar negativamente el comportamiento del negocio.
- Evasión de realizar la RTMyEC.

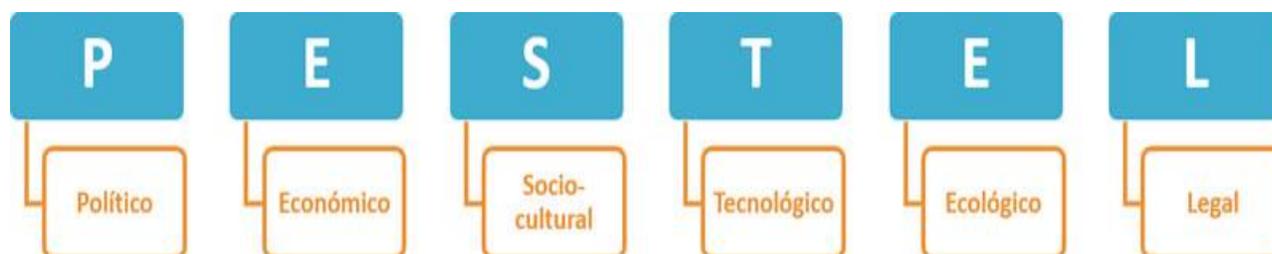
### 4.3 Oportunidades

- Manejo de la buena imagen para fortalecer los convenios comerciales
- Avances tecnológicos (software y plataformas virtuales)
- Desarrollo de nuevas unidades de negocios alrededor del tema del transporte, de seguridad vial y de nuevas dinámicas presentes en el mercado
- Estrategias de los organismos de control para focalizar RTMyEC vía cámaras de foto detección
- Buena afluencia de clientes, que genera proyección del negocio.
- Fortalecimiento del Proceso de Mercadeo
- Perfeccionamiento en las estrategias del servicio al cliente.

### 4.4 Amenazas

- Falta de cultura a la prevención de los ciudadanos en la región, y a la baja de realizar la RTMyEC
- Inestabilidad e incertidumbre por cambios normativos
- Problemas de conectividad con la plataforma RUNT, SICOV.
- Creación de nuevos CDA en la ciudad que reduzcan la clientela.
- La actualidad de peligros biológicos, que generan inestabilidad en el negocio.

## 5. Análisis PESTEL



**Figura 3. Análisis PESTEL**

Fuente: [www.https://anatrenza.com/analisis-pestel/](https://anatrenza.com/analisis-pestel/)

### 5.1 Político/legal

Debido a que es un servicio fomentado por el gobierno se posee de todo el apoyo por parte de este, pero por el mismo motivo las exigencias legales son mucho más difíciles de cumplir y se está constantemente bajo auditorías realizadas por entidades técnicas dependientes del gobierno, para que el servicio prestado sea adecuado. Actualmente se deben seguir leyes del Ministerio de Transporte en cuanto a seguridad de la ciudadanía se trata.

En general, a nivel político siempre ha sido apoyado y durante el gobierno de Juan Manuel Santos, se han hecho grandes inversiones en las vías 4G del país, las cuales deben tener vehículos en óptimas condiciones, es por ello que un CDA será fundamental para que la accidentalidad en estas vías que el gobierno está invirtiendo sean mínimas por fallas técnicas. El Ministerio de Transporte, emitió un comunicado al sector, recalcando que salen muy pronto resoluciones políticas favorecedoras en cuanto a sinergia con organizaciones del gobierno, como fue la Resolución N. 3318 de septiembre de 2015, donde se pretende regular el precio de los servicios prestados (Ministerio de Transporte, 2015).

## 5.2 Económico

El Sector automotor es de gran importancia en el país, ya que representa casi un 4% de PIB y también genera cerca de 25.000 empleos que representa un 3,2% de la ocupación de la industria. (Hernández, 2014)

Es importante resaltar que a nivel económico es un sector que le aporta mucho al país, en Colombia entre 2002 y 2013 las ventas de vehículos nuevos en unidades registraron un crecimiento promedio anual de 13%, al pasar de menos de 100 mil unidades en 2002 y 2003 a su pico más alto en 2011 con ventas de casi 325 mil unidades, cifra que en 2013 se ubicó en cerca de 294 mil unidades (Fedesarrollo, 2014). Es lógico que las cifras para 2016 no tengan el mismo crecimiento que se ha tenido teniendo en los últimos años debido al incremento del dólar, pero las entidades que facilitan los créditos de los vehículos también han venido creciendo, por lo cual se espera, que a pesar de la devaluación del peso colombiano, este sector se mantendrá en cifras muy positivas, además acaban de ser abiertas nuevas plantas de producción y ensamblaje en el país, lo que indica que hay proyecciones de alta demanda de vehículos nuevos, lo que nos lleva a un momento económico atractivo.

## 5.3 Social

Desde el punto de vista social, un CDA siempre se verá con buena imagen, ya que este tipo de servicio se presta, para garantizar el buen estado de los vehículos en todo el país, la certificación que entregan estos centros se compone por un buen rendimiento técnico-mecánico del medio de transporte que se revisa, con el fin que los vehículos y motos, no tengan algún problema que pueda generar un accidente. Por lo cual un CDA puede salvar vidas indirectamente porque sin esa certificación, ningún

vehículo se puede movilizar, haciendo que aporte positivamente a la sociedad. Tiene que sacar la RTMYEC los vehículos particulares con más de 6 años, los públicos con más de 2 años y las motocicletas con más de 2 años.

Adicional a esto, la contaminación del aire va a disminuir por la certificación de gases contaminantes a los vehículos, por lo cual la calidad del aire va a ser mejor para poder vivir.

A nivel Nacional se evidencia el alto porcentaje de evasión en realización de las RTMyEC, un 59% para motocicletas, 35% particulares y un 6% para públicos.



**Figura 4. Porcentaje de evasión realización RTMyEC**

Fuente: <https://www.aso-cda.org/>

**Estimación de la Evasión Teórica de la Revisión Técnico-Mecánica y de Emisiones  
Contaminantes por Departamento  
1er Trimestre de 2020**

DEPARTAMENTO	PARQUE AUTOMOTOR	ESTIMACIÓN VEHÍCULOS NO OBLIGADOS A LA RTMYEC *	ESTIMACIÓN VEHÍCULOS OBLIGADOS A LA RTMYEC	REVISIONES VIGENTES	ESTIMACIÓN VEHÍCULOS QUE NO TIENEN LA RTMYEC	EVASIÓN TEÓRICA
AMAZONAS	18.378	3.126	15.252	47	15.205	100%
ANTIOQUIA	2.340.539	398.170	1.942.369	910.624	1.031.745	53%
ARAUCA	67.536	11.489	56.047	12.289	43.758	78%
ATLANTICO	499.030	84.894	414.136	215.765	198.371	48%
BOGOTA D.C.	2.517.658	428.301	2.089.357	1.185.746	903.611	43%
BOLIVAR	362.822	61.723	301.099	86.779	214.320	71%
BOYACA	244.323	41.564	202.759	135.524	67.235	33%
CALDAS	368.033	62.609	305.424	139.119	166.305	54%
CAQUETA	171.709	29.211	142.498	33.911	108.587	76%
CASANARE	109.868	18.691	91.177	46.239	44.938	49%
CAUCA	318.609	54.201	264.408	88.593	175.815	66%
CESAR	177.167	30.139	147.028	65.201	81.827	56%
CHOCO	40.996	6.974	34.022	5.572	28.450	84%
CORDOBA	525.259	89.356	435.903	42.156	393.747	90%
CUNDINAMARCA	1.499.040	255.015	1.244.025	408.074	835.951	67%
GUAINIA / VICHADA / VAUPÉS	9.125	1.552	7.573	0	7.573	100%
GUAVIARE	33.116	5.634	27.482	1.293	26.189	95%
HUILA	425.391	72.367	353.024	133.024	220.000	62%
LA GUAJIRA	27.379	4.658	22.721	10.644	12.077	53%
MAGDALENA	282.071	47.986	234.085	45.760	188.325	80%
META	508.740	86.546	422.194	157.476	264.718	63%
NARIÑO	386.244	65.707	320.537	115.128	205.409	64%
NORTE DE SANTANDER	315.900	53.741	262.159	106.768	155.391	59%
PUTUMAYO	141.838	24.129	117.709	9.761	107.948	92%
QUINDIO	225.852	38.422	187.430	83.439	103.991	55%
RISARALDA	345.493	58.775	286.718	164.719	121.999	43%
SAN ANDRES Y PROVIDENCIA	25.641	4.362	21.279	3.537	17.742	83%
SANTANDER	919.920	156.496	763.424	312.161	451.263	59%
SUCRE	166.467	28.319	138.148	27.437	110.711	80%
TOLIMA	399.583	67.977	331.606	165.404	166.202	50%
VALLE DEL CAUCA	1.855.723	315.693	1.540.030	704.823	835.207	54%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>15.329.450</b>	<b>2.607.827</b>	<b>12.721.623</b>	<b>5.417.013</b>	<b>7.304.610</b>	

\* El número de vehículos por departamentos, no obligados a la RTMYEC, se estimó con base en la participación porcentual teórica del parque del departamento en el total de vehículos no obligados a revisar reportado por el RUNT.

**Figura 5. Estimación Evasión RTMYEC or Departamento 1er Trimestre 2020**

En Norte de Santander, hay un parque automotor de 315.900 y la estimación de vehículos obligados de RTMYEC son 262.259 y existe una estimación de vehículos que no tienen RTMYEC DE 155.391, que equivale a una evasión del 59% de evasión técnica.

## **5.4 Tecnológico**

La parte tecnológica es una gran porción del negocio debido a las altas exigencias que este debe tener al momento de prestar el servicio, por lo cual involucra al sector de las TIC's, ya que necesita una efectiva comunicación global; aparte de esto toda la maquinaria es lo último en avances físicos e innovadores, pues como ya se mencionó cada periodo de tiempo se hacen auditorías para ver si se cumple con lo más altos estándares de calidad, ya sea para medir las emisiones de gases contaminantes o la intensidad de los haces de luz del vehículo, su eficacia de frenado, entre otros elementos.

## **5.5 Ambiental**

Un CDA es un modelo de negocio que surgió en parte al protocolo de Kyoto, con el fin de reducir el calentamiento y la emisión de gases contaminantes. Por eso los vehículos si desean obtener la certificación técnico-mecánica y de gases contaminantes, como su nombre lo dice, deben pasar una prueba rigurosa que evalúa la emisión de gases y el estado del motor, por lo cual en cuestiones ambientales trae más factores positivos que negativos, y esto también se da porque lo único que sea considerable en contra del medio ambiente es la energía que consume la maquinaria que se necesita para la revisión de los vehículos y los datos que se almacenan en la nube.

El macro ambiente es ideal para un negocio como estos, ya que el concepto de este tipo de negocios se dio para ayudar de alguna forma el medio ambiente a nivel mundial, la idea de reglamentar la emisión de gases, no solo ayuda ambientalmente sino que ayuda socialmente ya que la calidad del aire beneficia la sociedad, adicional a

esto la normatividad se crea para disminuir los accidentes. En el tema económico, es una industria que no se ve tan reducida a pesar de la devaluación del peso y que siempre está creciendo lo que garantiza demanda de clientes por mucho rato, y para terminar qué es lo mejor, este servicio está totalmente apoyados por el gobierno, lo que demuestra que es una actividad para largo plazo.

## 6. Análisis de la Competencia

En el mundo competitivo de hoy donde las empresas crean nuevas estrategias en el mercado cada vez con mayor frecuencia, y en donde cada vez aparecen más empresas competidoras, se hace prácticamente una obligación realizar el análisis de la competencia.

### Cuadro 1

#### Certificados de RTMyEC expedidos por los CDAS –Primer Trimestre 2020

NORTE DE SANTANDER	CUCUTA				
		C.D.A. CERTIFICADO NACIONAL DE MOTOS S.A.S	3.575	MOTO	3.575
				LIVIANA	N/A
				MIXTO	N/A
				PESADA	N/A
		CDA CANAL BOGOTA	2.152	MOTO	399
				LIVIANA	1.753
				MIXTO	N/A
				PESADA	N/A
		CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR CDA AVANZAR CARROS	1.431	MOTO	385
				LIVIANA	1.046
				MIXTO	N/A
				PESADA	N/A
		CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR CDA AVANZAR MOTOS S.A.S	2.029	MOTO	2.029
				LIVIANA	N/A
				MIXTO	N/A
				PESADA	N/A
		CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CUCUTA LIMITADA CEDAC	6.534	MOTO	1.010
				LIVIANA	3.214
				MIXTO	2.310
				PESADA	N/A
		CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR LA MERCED DE LLERAS	2.891	MOTO	1.540
				LIVIANA	1.351
				MIXTO	N/A
				PESADA	N/A
		CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR LIBERTADORES EXPRESS S.A.S	3.457	MOTO	1.224
				LIVIANA	1.614
				MIXTO	619
				PESADA	N/A
		CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR MOTORIZADOS DEL NORTE	1.872	MOTO	1.872
				LIVIANA	N/A
				MIXTO	N/A
				PESADA	N/A

Fuente: <https://www.aso-cda.org/>

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	NOMBRE DEL CDA	TOTAL POR CDA	REGISTRADOS EN RUNT POR LÍNEA					
			REGISTRADOS EN EL RUNT	MOTO	N/A				
		CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR Y GASES LA MERCED S.A.S.	1.600	LIVIANA	1.600				
		MIXTO	N/A	PESADA	N/A				
		LOS PATIOS	CDA AVANZAR LOS PATIOS	562	MOTO	562			
		LIVIANA		N/A	MIXTO	N/A			
	PESADA	N/A		OCAÑA	C.R.T. OCAÑA LTDA	1.678	MOTO	702	
	MIXTO	N/A	LIVIANA	N/A		MIXTO	976		
	PESADA	N/A	CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR CERTIGASES LOS PATIOS	2.442		PESADA	N/A		
	MOTO	N/A	LIVIANA	2.442		MIXTO	N/A		
			CENTRO DIAGNOSTICO AUTOMOTOR EL COCHE	2.017	MIXTO	1.104			
	LIVIANA				N/A	PESADA	N/A		
MOTO	913				PAMPLONA	CENTRO DIAGNOSTICO AUTOMOTOR C.D.A. AVANZAR	916	MOTO	265
LIVIANA	N/A	LIVIANA	651	MIXTO	N/A				
MIXTO	1.104	PESADA	N/A	VILLA DEL ROSARIO	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR VILLA DEL ROSARIO S.A.S.		2.019	MOTO	687
PESADA	N/A	LIVIANA	N/A	MIXTO			1.332		
MOTO	687	PESADA	N/A						
LIVIANA	N/A								

Fuente: <https://www.aso-cda.org/>

De los certificados registrados en el primer trimestre, de los 15 CDA de Norte de Santander, se evidencia el liderazgo del Centro Diagnóstico Automotor de Cúcuta Ltda, con 6534 certificados de RTMyEC.

En el top de los 40 CDA'S, el CEDAC ocupa el puesto 16.

## Cuadro 2

## Certificados registrados en Norte de Santander, primer trimestre 2020

No.	NOMBRE DEL CDA	CIUDAD O MUNICIPIO	CERTIFICADOS REGISTRADOS
1	CDA AUTOMAS	BOGOTA	11.367
2	CDA MOVILIDAD BOGOTA D C	BOGOTA	10.874
3	CDA AUTOLISTO DEL VALLE SAS	CALI	10.284
4	DIAGNOSTIAUTOS CDA	BOGOTA	9.875
5	DIAGNOSTIYA LTDA.	BOGOTA	9.606
6	C.D.A. CONTROLAUTOS DE MOSQUERA	MOSQUERA	9.119
7	CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR BELLO	BELLO	9.114
8	CDA RUEDE SEGURO S.A.S	BOGOTA	8.307
9	CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR LOS CENTAUROS	VILLAVICENCIO	8.114
10	CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR AV CIUDAD DE CALI	CALI	8.086
11	CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR LOS BÚCAROS	SABANETA	7.944
12	DIAGNOSTIYA - 170	BOGOTA	7.178
13	METROCAR S.E.S.	BARRANQUILLA	6.968
14	CDA SANTA LIBRADA	BOGOTA	6.931
15	CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR LA AUTOPISTA S.A.S.	CALI	6.620
16	CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CUCUTA LIMITADA CEDAC	CUCUTA	6.534
17	C.D.A. DIESEL FULL Y CIA LTDA	PEREIRA	6.519
18	CDA TRANVIA BUENOS AIRES	MEDELLIN	6.176
19	CDA INTECO SAS	BOGOTA	6.086
20	CDA DEL OCCIDENTE AVENIDA ROJAS	BOGOTA	5.918
21	REVI AUTOS Y MOTOS BOSA LTDA	BOGOTA	5.904
22	CONTROL AUTOS DE FUSAGASUGÁ SAS	FUSAGASUGA	5.845
23	CENTRO NACIONAL DE REVISION TECNICOMECANICA CDA DE LA 129	BOGOTA	5.837
24	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTO SUR	MEDELLIN	5.822
25	CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR AUTOMOTOS S A S	BOGOTA	5.743
26	CDA CAUCA	POPAYAN	5.710
27	CDA CENTRO DIAGNOSTICO MOTOS DEL QUINDIO	ARMENIA	5.678
28	CDA AUTOMAS CALI AV. CAÑASGORDAS	CALI	5.606
29	CDA UNIMILENIO	SOACHA	5.445
30	CDA SUPERCARS LA TERMINAL	CARTAGENA	5.399
31	CENTRO DE DIAGNOSTICO REVI AUTOS S.A. CDA-A. S.A.	YOPAL	5.366
32	CDA CAR PITS S A	SOACHA	5.312
33	CDA AVENIDA SEXTA S.A.S	BOGOTA	5.306
34	CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR LA PLAYA S.A.S	CALI	5.282
35	REVITEC DE LA SABANA	TOCANCIPA	5.165
36	CDA AUTOMAS LAURELES	MEDELLIN	5.156
37	CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE LA 44	BOGOTA	5.096
38	CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DEL ORIENTE	RIONEGRO	4.968
39	CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTRIZ CDA REVITEC SA	GIRON	4.919
40	CERTIFICADO NACIONAL TECNOMECANICO S.A. (B/ga-Giron)	BUCARAMANGA	4.893
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>270.072</b>

Fuente: <https://www.aso-cda.org/>

En 5 municipios del Norte de Santander hacen vida los CDA, que se definen como competencia del CEDAC CÚCUTA, tomando en consideración el servicio que ofrecen y las necesidades que cubren, están distribuidos de la siguiente manera:

*“Servicio, Calidad y Confianza”*

## 6.1 Municipio San José de Cúcuta

### Cuadro 3

#### CDAS del Municipio de San José de Cúcuta

MUNICIPIO	NOMBRE DEL CDA	CERTIFICADOS DE RTMYEC REGISTRADOS EN EL RUNT
San José de Cúcuta	CDA Certificado Nacional de Motos S.A.S	12.275
	CDA Canal Bogotá	8.286
	Centro de Diagnóstico Automotor Avanzar Carros	6.952
	Centro de Diagnóstico Automotor de Cúcuta Avanzar Motos S.A.S.	6.442
	Centro de Diagnóstico Automotor La Merced de Lleras	11.511
	Centro de Diagnóstico Automotor Libertadores Express S.A.S.	14.269
	Centro de Diagnóstico Automotor Motorizados del Norte	6.797
	Centro de Diagnóstico Automotor Prados del Este	392
	Centro de Diagnóstico Automotor y Gases La Merced S.A.S	6.695
	Centro de Diagnóstico Automotriz Verifycar Atalaya	1.970

## 6.2 Municipio Los Patios

### Cuadro 4

#### CDA del Municipio de Los Patios

MUNICIPIO	NOMBRE DEL CDA	CERTIFICADOS DE RTMYEC REGISTRADOS EN EL RUNT
Los Patios	CDA Certigases La Belencita	11514
	CDA Avanzar Los Patios	3.305
	Centro de Diagnóstico Automotor Certigases Los Patios	10.029

## 6.3 Municipio Villa de Rosario

### Cuadro 5

#### CDA del Municipio Villa del Rosario

MUNICIPIO	NOMBRE DEL CDA	CERTIFICADOS DE RTMYEC REGISTRADOS EN EL RUNT
Villa del Rosario		

## 6.4 Municipio Ocaña

### Cuadro 6

#### CDA del Municipio de Ocaña

MUNICIPIO	NOMBRE DEL CDA	CERTIFICADOS DE RTMYEC REGISTRADOS EN EL RUNT
Ocaña	C.R.T. Ocaña Ltda.	7.082
	Centro de Diagnóstico Automotor Tecnomotos Ocaña S.A.S.	1.907
	Centro Diagnóstico Automotor El Coche	7.428

## 6.5 Municipio Pamplona

### Cuadro 7

#### CDA del Municipio Pamplona

MUNICIPIO	NOMBRE DEL CDA	CERTIFICADOS DE RTMYEC REGISTRADOS EN EL RUNT
Pamplona	Centro de Diagnóstico Automotor C.D.A. Avanzar	4.888

## **7. Factores de Éxito (Internos y Externos)**

Los factores claves de éxito son los elementos que le permiten al empresario alcanzar los objetivos que se ha trazado y distinguen a la empresa de la competencia haciéndola única.

Para identificar los factores claves de éxito en el Centro Diagnóstico Automotor de Cúcuta, se analiza la Matriz FODA, se analizan los procesos y características que destacan al servicio, se establece comunicación directa con los grupos de interés, para poder desarrollar una ventaja competitiva.

Se dá un enfoque en los aspectos determinantes del CEDAC, razón por la cual al echar esta mirada interna se debe tener muy presente el ámbito externo que no es otra cosa que la competencia. El análisis FODA compara objetivamente al CEDAC con los competidores con lo cual se establecen los patrones del mercado y las competencias respectivas, para definir las estrategias a tomar y el factor diferenciador que vá a tener, con respecto a sus competidores.

Se evaluaron los siguientes Factores de Éxito Clave:

### **7.1 Satisfacción de las Necesidades del Cliente**

Dentro de todo marco de satisfacción de necesidades de los clientes, debe existir en el Centro Diagnóstico Automotor de Cúcuta Ltda, la proyección de trabajar como un solo equipo hacia un mismo objetivo, que es dar una excelente atención al usuario, ofrecer la calidad en el servicio, para lograr fidelizarlos y atraer más clientes, manteniendo la imagen fortalecida del CEDAC y siempre generando ese posicionamiento a nivel regional; además de trazar estrategias publicitarias para promover el servicio.

***“Servicio, Calidad y Confianza”***

## **7.2 Direccionamiento Estratégico Fortalecido – Gobierno Corporativo**

La Gerencia y los socios del Centro Diagnóstico Automotor de Cúcuta, de manera transparente y en beneficio del objeto social, fortalecerán sinérgicamente el desarrollo de sus actividades, mediante adecuados procesos de dirección, que se deben estandarizar, en busca del mejorar el desempeño de la Entidad y la toma de decisiones en temas generales como por ejemplo: estructura del capital, inversiones, adquisiciones, manejo de conflictos de interés, manejo de la información, etc.; cuyo manejo efectivo de la dirección del CEDAC, contribuirá:

- Aumentar el valor del CEDAC
- Facilitar acceso a fuentes de apalancamiento.
- Contribuir a la continuidad y sostenibilidad.

## **7.3 Equipo de Trabajo Competente y Comprometido**

El recurso humano debe contar con todas las competencias requeridas para su función y debe ser integral con su actitud frente a sus actividades; con un desarrollo pleno de sus habilidades blandas, en donde se refleje un personal no solo idóneo, sino humano, colaborador, con sentido de pertenencia, con espíritu motivador, con manejo de la confidencialidad, que contribuya al objeto social y haga parte integral de la gran empresa que es el CEDAC.

## **7.4 Diversificación del Negocio**

El Centro Diagnóstico Automotor de Cúcuta Ltda, como líder en la región en Revisiones Técnico-Mecánicas y Emisiones Contaminantes, en su proyección de los cuatro (4) años, ampliará sus unidades de negocios, teniendo en cuenta que en el sector transporte hay mercados que generan rentabilidad y cubren diversas

***“Servicio, Calidad y Confianza”***

necesidades de los clientes; razón que motiva, bajo un estudio del mercado, a incursionar en nuevas ideas, que contribuirán a fortalecer al CEDAC y generar más fuentes de ingresos, que logre una sostenibilidad económica, social y ambiental.

## 7.5 Mejora Continua

En toda planeación, se debe crear una filosofía de optimización de los recursos y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio. El CEDAC en su cultura de “Servicio, Calidad y Confianza” implementará no solo la mejora en su proceso misional, sino en todos los procesos, que mediante la estandarización de los mismos, logre una organización y administración sencilla y fluida, en donde se tenga manejo de lecciones aprendidas y minimizando los errores y riesgos que se puedan presentar.



**Figura 6. Mejora Continua**

Fuente: Autor del Plan

***“Servicio, Calidad y Confianza”***

## 8. Misión y Visión

Se propone al Centro Diagnóstico Automotor de Cúcuta Ltda., una nueva misión, que se enfoque al cliente y la satisfacción de sus necesidades, describiendo el lema de “Servicio, Calidad y Confianza”, nombrando de manera general, al personal competente que va a integrar cada uno de los colaboradores del CEDAC, con perfiles idóneos y sobre todo con el compromiso de fortalecer a la Entidad, aportando su buena actitud, su espíritu emprendedor, de confidencialidad y productividad.

### 8.1 Misión y Visión Propuesta



**Figura 7. Misión y Visión propuesta**

Fuente: Autor del Plan

***“Servicio, Calidad y Confianza”***

La Visión se propone de manera similar a la anterior, con la vigencia futura de medición del 2023, para seguir siendo líder en RTMyEC en la región, y con una proyección de crecimiento en el tiempo, es decir, que va a crecer financieramente y para ellos dentro de los objetivos estratégicos, se establecerá la creación de nuevas unidades de negocios que fortalecerán el factor financiero del CEDAC; generará crecimiento en lo social, tanto en la parte interna, en referencia a los colaboradores, en planes de bienestar social laboral, como beneficio a la comunidad, aplicando la responsabilidad social empresarial y en el tema ambiental, aportará mediante el uso de tecnologías amigables al medio ambiente, campañas de seguridad vial y movilidad y un desarrollo óptimo del objeto social, mejorando el aire del entorno, mediante el buen ejercicio de las funciones y/u objeto social.

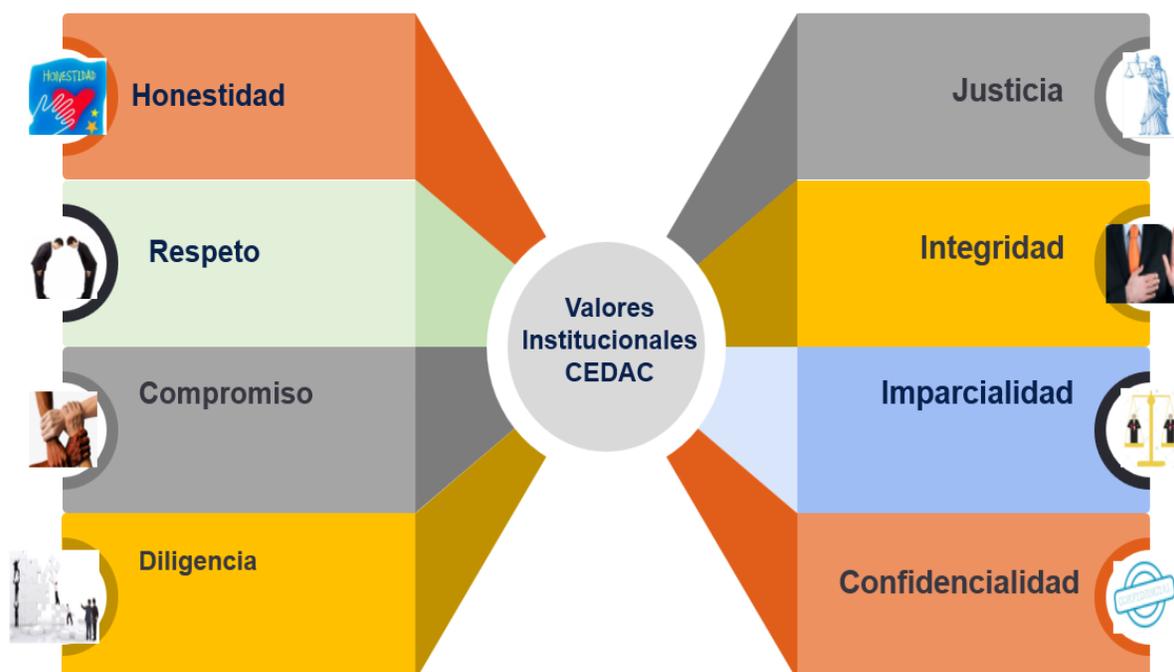
## **8.2 Valores Institucionales**

Los valores están asociados a una forma de actuar que está precedida por las creencias de cada individuo, son las que determinan la forma de actuar. Según Salvador García y Shimon I. Dolan los valores son “aprendizajes estratégicos relativamente estables en el tiempo, cuando una forma de actuar es mejor que su opuesta para conseguir nuestros fines o que nos salgan bien las cosas”. Teniendo en cuenta, el Código de Integridad implementado en el CEDAC, con base en la Resolución 0944 del 26 de octubre de 2018, se aplican los siguientes valores: Honestidad, Respeto, Compromiso, Justicia, Diligencia, Confidencialidad.

Cada grupo, o cada persona dentro de un grupo, estratégicamente expresa sus valores como una expresión sintética de sus creencias. Por tanto, es de consideración fortalecer los valores institucionales con el público interno para que de esta manera

***“Servicio, Calidad y Confianza”***

puedan proyectar procesos de identificación e identidad adecuados al público externo. A continuación, se presentan los valores institucionales como clave del diagnóstico del público interno.



**Figura 8. Valores Institucionales**

Fuente: [www.cedac.go](http://www.cedac.go)

***“Servicio, Calidad y Confianza”***

## 9. Objetivos Estratégicos del CEDAC

### Objetivos Estratégicos

Trazar metas claras es fundamental para cualquier proyecto que emprendamos. Cuando hablamos de la Planeación Estratégica en una organización, tener claras esas metas es incluso más importante, porque ellas son el reflejo de lo que aspiramos y el lugar al que queremos llegar a futuro. Es por esto que cuando hablamos de objetivos estratégicos estamos hablando de un aspecto clave para cualquier proceso de planeación estratégica.

### ¿Qué son?

Los objetivos estratégicos son los fines o metas desarrollados a nivel estratégico y que la organización pretende lograr en un período determinado de tiempo. Podría decirse que los objetivos son los que determinan qué es lo realmente importante en su estrategia organizacional. Así, se basan en la visión, la misión y son ellos los que determinan las acciones y medios que se ejecutarán para cumplirlos. Los objetivos estratégicos deben ser, principalmente, claros, coherentes, medibles y alcanzables.

### Objetivos Estratégicos



**Figura 9. Objetivos Estratégicos**

Fuente: Autor del Plan

*“Servicio, Calidad y Confianza”*

### **9.1 Generar Crecimiento y Sostenibilidad Empresarial**

Este objetivo estratégico se llevará a cabo del Centro Diagnóstico Automotor de Cúcuta Ltda., generando rentabilidad en la misma, incrementando las RTMyEC, fortaleciendo el proceso comercial y atención al usuario, que mantenga posicionada a la Entidad, desarrollando nuevas unidades de negocios, generando más empleo, mejoras en infraestructura, proyectando siempre una cultura orientada al medio ambiente, a la prevención y seguridad vial.

### **9.2 Gestión con Enfoque al Cliente y a los Resultados**

Se da un enfoque más detallado de las estrategias para mejorar los procesos del CEDAC, estandarizándolos, generando una verdadera filosofía hacia la excelencia, hacia la calidad en cada una de las actividades realizadas.

### **9.3 Gestión del Capital Humano y del Conocimiento**

El Capital Humano, en toda entidad es tan relevante como los clientes y usuarios, por lo tanto, en el CEDAC se fortalecerán este proceso de talento humano, que mediante, la mejora en los procesos, y la contratación de personal competente y comprometido, se estructurará la metodología y plan estratégico, que conlleve a organizar administrar y liderar, mejor este recurso.

### **9.4 Gestión de la Innovación**

Una Entidad que invierte en tecnología, en automatización de sus procesos, siempre va a estar a la vanguardia y posicionado. Además, el CEDAC dentro de sus análisis del contexto, invertirá con tecnologías amigables al medio ambiente, y a medida que se requiera mejoras internas, se dará un paso al frente, en gestión hacia la innovación.

## **10. Políticas de Gestión por Procesos**

### **10.1 Política de Administración Estratégico y Planeación**

- Evaluar, diagnosticar la capacidad institucional administrativas, estratégicas.
- Disponer, programar el presupuesto y ejecución del gasto
- Definir el plan de acción institucional, con objetivos estratégicos, actividades, metas, recursos, resultados.
- Lograr la medición de desempeño de las actividades establecida en su plan de acción
- Determinar los lineamientos para la administración del riesgo
- Actuar y consolidar un direccionamiento transparente

### **10.2 Política de Calidad**

El Centro de Diagnóstico Automotor Cúcuta CEDAC; está conformado por procesos estratégicos, operativos y de apoyo, a través de los cuales garantiza la gestión de sus recursos. Su fin primordial es contribuir a la preservación del medio ambiente y al mejoramiento de la seguridad vial, a través de la prestación del servicio RTM y EC, procura brindar la satisfacción a sus usuarios mediante la oportunidad, pertinencia y amabilidad en la prestación del servicio y suministro de información, el mejoramiento continuo en todos sus procesos, el cumplimiento de los términos legales y la cualificación, capacitación y seguridad de su personal.

### **10.3 Política Contable y Financiera**

El Centro de Diagnóstico Automotor de Cúcuta, brindando importancia al proceso contable y financiero, considera importante que el proceso cumpla con las siguientes políticas:

***“Servicio, Calidad y Confianza”***

- Cumplir con los principios de contabilidad pública, que toda información financiera del CEDAC, debe ser útil, ser relevante y representar fielmente los hechos económicos.

- Lograr una medición de los elementos de los estados financieros.

- Cumplir con las normas, políticas, procedimientos que establezcan las diferentes entidades de control y vigilancia.

- Establecer una planeación, programación, presentación de informes financieros, contables periódicos, informando el estado de la Entidad.

- Tener un manejo transparente y eficaz en el desarrollo de las funciones realizadas en el proceso contable y financiero.

#### **10.4 Política de Talento Humano**

Con la presente política se busca contribuir al logro de los objetivos propuestos y que debe tener toda entidad pública, dentro de su plan estratégico de talento humano, dando una aplicación y consolidación de un modelo de gestión humana dentro del CEDAC, que permita lo siguiente:

1. Consolidar el área del talento humano dentro del CEDAC.

2. Desarrollar personas integrales debidamente alineadas a la estrategia propuesta.

3. Definir estructuras adecuadas al proyecto estratégico propuesto, en las que primen las competencias, el trabajo en equipo y la sinergia.

4. Consolidar una cultura basada en los valores corporativos y en relaciones justas y equitativas.

5. Mejorar los procesos y definir los roles de cada uno de los integrantes del equipo.

6. Fortalecer las capacitaciones permanentes dentro del CEDAC y sus diferentes procesos.

### **10.5 Política de Administración del Riesgo**

El Gerente del Centro de Diagnóstico Automotor de Cúcuta y su equipo de trabajo, tanto los trabajadores oficiales como los contratistas y demás grupos de interés, de los diferentes niveles que la integran, nos comprometemos a gestionar, administrar y ejercer un control efectivo para eliminar todos los posibles riesgos de corrupción que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos y el normal desarrollo de los procesos institucionales. La política, buscará garantizar la eficacia de las acciones formuladas frente a los riesgos identificados y valorados anualmente en los mapas de riesgos de corrupción institucional y riesgos en general de los diferentes procesos, de tal manera que ésta se convierta en una herramienta efectiva que permita hacer un seguimiento y monitoreo a los controles y a las acciones establecidas para la gestión de los riesgos institucionales y de riesgos de corrupción.

### **10.6 Política de Control Interno**

El Centro de Diagnóstico Automotor de Cúcuta y su oficina de control interno, asumen el compromiso de establecer y mantener actualizado un sistema de control interno eficiente y efectivo.

Todo el personal debe aplicar los criterios definidos en esta política para construir, mantener y ejercer controles efectivos y eficientes en los procesos y actividades a su cargo, con el propósito de lograr el cumplimiento del compromiso establecido por la

Política de Control Interno del Centro de Diagnóstico Automotor de Cúcuta, acogiendo como criterios principales de su Sistema de Control Interno: el autocontrol, la autorregulación, la autogestión, la efectividad y la eficiencia.

Para el adecuado cumplimiento de la labor le corresponde a la Gerencia, evaluar el control interno de la Entidad, así como su mejoramiento continuo, con la gestión de la Oficina de Control Interno, a través de las actividades de evaluación independiente, asesoría y seguimiento, formulando las recomendaciones pertinentes para el fortalecimiento del sistema.

### **10.7 Política de Gestión Documental**

- Aplicar cada una de las normatividades como la Ley 80 de 1989 del AGN, la Ley 594 de 2000 “Ley General de Archivo”, los diferentes normativos y técnicos.

- Generar la medición al cumplimiento de la política nacional de archivos y de gestión documental MIPG

- Implementar el modelo de gestión documental y administración de archivos: estratégico, administración de archivos, documental, tecnológico y cultural.

- Aplicar el modelo de madurez de gestión documental electrónica para la transformación digital de los archivos

- Asegurar un adecuado tratamiento archivístico, cumpliendo inicialmente con los básico y estratégico: plan institucional de archivos, programa de gestión documental, política de gestión documental, inventarios documentales, fondos acumulados, sistema de conservación documental, tabla de retención documental, espacios físicos, documentos electrónicos, articulación, etc.

Y las demás políticas que se deben documentar dentro de la Entidad, dentro de su esquema de procesos, que orienten al cumplimiento de los objetivos estratégicos y el plan estratégico establecido.

## 11. Retos del Centro de Diagnóstico Automotor de Cúcuta Ltda. frente al Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030

Desde el lanzamiento de la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), a finales de 2015, muchos han sido los esfuerzos que se han llevado a cabo por los gobiernos, empresas y la sociedad para dar respuesta a éstos y avanzar en su consecución hasta el 2030.

Para su seguimiento y evaluación, en 2017 la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó un marco de 232 indicadores únicos mundiales para supervisar la Agenda 2030 como esfuerzo voluntario y dirigido por los propios países, complementados con indicadores a nivel regional y nacional elaborados por los Estados miembros de las Naciones Unidas.



**Figura 10. Objetivos del Desarrollo Sostenible**

Fuente: [www.google.com](http://www.google.com)

La consecución de los objetivos de desarrollo sostenible, solamente se puede abordar con la colaboración de las empresas públicas. La necesidad de un flujo de

*“Servicio, Calidad y Confianza”*

capital para conseguir cada objetivo de desarrollo sostenible requiere de una gestión de riesgo y experiencia como nunca se ha visto.

Es precisamente en estos retos en la inversión en la Agenda 2030 donde las empresas públicas pueden demostrar el compromiso de país con su sociedad.



**Figura 11. Retos**

Fuente: [www.google.com](http://www.google.com)

El Centro de Diagnóstico Automotor de Cúcuta Ltda, implementará los Objetivos de Desarrollo Sostenible, de la siguiente manera:

### **1. Fin de la Pobreza**

- Desarrollará iniciativas de inversión estratégica en la comunidad a través de fundaciones y asociaciones.

- Contribución a la economía y el desarrollo social, a través de la mejora de la infraestructura

### **2. Hambre Cero**

- Campañas de donación, mediante el ejercicio de la responsabilidad social empresarial.

***“Servicio, Calidad y Confianza”***

- Impacto en generación de empleo, generando permanencia que impulse esta iniciativa.

### **3. Salud y Bienestar**

- Implementación del programa de bienestar social laboral
- Implementación de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, prevención de riesgos laborales y protocolos de bioseguridad
- Programas de cuidado de salud para los empleados

### **4. Educación de Calidad**

- Capacitación permanente para todos los trabajadores
- Estímulos de apoyo en la matrícula universitaria para trabajadores oficiales

### **5. Igualdad de Género**

- Puesta en marcha de planes de igualdad.
- Protección ante el acoso laboral, sexual.
- Iniciativas para madres solteras.

### **6. Agua Limpia y Sanemiento**

- Política de buen uso del recurso del agua
- Capacitación al personal sobre el uso adecuado del agua

### **7. Energía Asequible y No contaminante**

- Uso de energías 100% renovables – paneles solares

### **8. Trabajo Decente y Crecimiento Económico**

- Contrataciones permanentes o con continuidad.
- Remuneraciones y honorarios justos.
- Apoyo mediante la diversificación del negocio

## **9. Industria, Innovación e Infraestructura**

- Desarrollo de planes de innovación

## **10. Reducción de la Desigualdades**

- Contratación de personal en riesgo de exclusión o con discapacidad, promoviendo la inclusión.

- Desarrollo de planes de acción social estratégicos.

## **11. Ciudades y Comunidades Sostenibles**

- Política interna del uso de la bicicleta, del vehículo compartido.
- Política de motivación del uso de vehículos, motocicletas amigables con el medio ambiente.

## **12. Producción y Consumo Responsable**

- Fomento del uso de productos biodegradables.
- Sistemas de gestión ambiental y criterios sociales y ambientales en la contratación pública.

## **13. Acción por el Clima**

- Implementación del Plan de Gestión Ambiental
- Medidas de consumo responsable para la reducción de la huella de carbono.

## **14. Vida Submarina**

- No se aplica

## **15. Vida de Ecosistemas Terrestres**

- Actuaciones vinculadas a la conservación de especies

## **16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas**

- Desarrollo del programa cultural y valores organizacionales.

## **17. Alianza para lograr los Objetivos**

- Desarrollo de alianzas estratégicas para el despliegue de la responsabilidad social empresarial.

## **12. Implementación y Fortalecimiento del MIPG V2 y Planificación Institucional**

### **12.1 Integración de Planes**

Con base en el Decreto 612 de 2018 en el marco del modelo integrado de planeación y gestión, el Centro Diagnóstico Automotor de Cúcuta, dentro de su desarrollo institucional y sus líderes de procesos, se hace necesario la integración de los siguientes planes institucionales:

Los planes integrados son:

1. Plan Institucional de Archivo - PINAR
2. Plan Anual de Adquisiciones
3. Plan Anual de Vacantes
4. Plan de Previsión de Recursos Humanos
5. Plan Estratégico del Talento Humano
6. Plan Institucional de Capacitación
7. Plan de Incentivos Institucionales
8. Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo
9. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
10. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -

PETI

11. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información
12. Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.

En el ejercicio se integran las dimensiones y las políticas de MIPG a los planes de MIPG, al eje estratégico, a la política, los objetivos estratégicos del Plan Indicativo y a los programas y proyectos del plan de acción.

### **13. Integración de Planes de Gestión Administrativa**

En desarrollo del objetivo estratégico “Generar Desarrollo Sostenible y Empresarial”, se integra a la planeación estratégica aquellos planes que contribuyen al cumplimiento de la misión institucional. En este sentido se armonizaron los alcances y objetivos de cada uno de los siguientes planes así:

#### **13.1 Plan Anual de Adquisiciones**

El Plan Anual de Adquisiciones del CEDAC, tiene como propósito permitir que la entidad adelante una gestión contractual eficiente y transparente, a través de la pluralidad de oferentes quienes compiten en igualdad de condiciones a través de la participación en los procesos de selección que se adelantan. Aunque el Plan Anual de Adquisiciones es un documento de naturaleza informativa y las adquisiciones incluidas en el mismo pueden ser canceladas, revisadas o modificadas, en él se incluye toda adquisición de bienes, obras o servicios que deba contratar la Entidad, durante cada vigencia fiscal, atendiendo a las partidas presupuestales correspondientes y para su elaboración se tiene en cuenta lo establecido en la normatividad vigente.

Como parte integral del plan de acción se referencia el Plan Anual de Adquisiciones, construido y publicado de acuerdo con la normatividad vigente y debe estar disponible para consulta en la página web del CEDAC.

#### **13.2 Plan Institucional de Archivos de la Entidad (PINAR)**

El Plan Institucional de Archivo, que el CEDAC debe implementar, es la herramienta estratégica con la que la Alta Dirección, proyecta y hace seguimiento a las actividades regulares para asegurar idóneamente la custodia de la documentación de archivo, con el fin de: apoyar la eficiencia de la administración en la toma de decisiones,

la rendición de cuentas, posibilitar oportunamente la disponibilidad de la información, preservar la memoria y el patrimonio documental del CEDAC y facilitar su acceso y consulta, con el propósito de garantizar la información como un activo institucional y un derecho de la comunidad.

<i>META ESTRATÉGICA ASOCIADA</i>	Implementar el 100% de 6 componentes documentales que articulen la administración, custodia y consulta de la información institucional, con enfoque en las nuevas tecnologías
<i>INDICADOR</i>	Avance de la implementación de los 6 componentes documentales

### 13.3 Plan Estratégico de Talento Humano

La Planificación Estratégica, (PE), es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro, para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia y calidad en los bienes y servicios que se proveen<sup>1</sup>; tiene por objetivo fijar el curso de acción que ha de seguirse, en el desarrollo de los planes, programas y proyectos del CEDAC, en el mediano y largo plazo. Como resultado se establece la estrategia a seguir, las acciones a realizar y las determinaciones de tiempo y recursos necesarios para su ejecución.

Aunque es importante conocer, hacia dónde enfocará la Entidad sus esfuerzos, es aún más importante poder determinar si se están logrando los objetivos propuestos, por lo cual, esta metodología de planeación permite definir un sistema de monitoreo basado en indicadores, que van a determinar si las estrategias trazadas en el proceso

de Administración del Talento Humano están contribuyendo al logro de las metas y objetivos institucionales.

La PE es un proceso de vital importancia, toda vez que, en sus propósitos, objetivos, mecanismos, etc., se resume el rumbo, la directriz que toda la organización debe seguir, teniendo como objetivo final, el alcanzar las metas fijadas, mismas que se traducen en crecimiento económico, humano o tecnológico.

En tal sentido, el Departamento Administrativo de la Función Pública dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG define la dimensión del Talento Humano con el objetivo de fortalecer su liderazgo, así como el de desarrollar una cultura organizacional sólida.

El Plan Estratégico del Talento Humano (PETH) está integrado por varios elementos como son: visión, misión, objetivos estratégicos, iniciativas y planes de acción, que influyen en el logro del propósito misional y los objetivos del Plan Estratégico del CEDAC.

Por consiguiente y, dado que está orientado al desarrollo y cualificación de los servidores públicos buscando la observancia del principio de mérito para la provisión de los empleos, el desarrollo de las competencias, vocación del servicio, la aplicación de estímulos y una gerencia pública enfocada a la consecución de resultados; incluye, el Plan Anual de Vacantes, el Plan de Previsión de Recursos Humanos, el Plan Institucional de Capacitación, el Plan de Bienestar e Incentivos y el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo; de manera articulada con los demás procesos de gestión de la Entidad, de tal forma que haya coherencia en las actividades que se desarrollan dentro del proceso, las estrategias de la entidad y el Plan Estratégico.

### **13.4 Plan Anual de Vacantes**

El Plan Anual de Vacantes tiene por objetivo definir estrategias para la provisión del talento humano en el CEDAC, con el fin de identificar las necesidades de la planta de personal, disponiendo de la gestión del talento humano como una estrategia organizacional para el logro de los objetivos y metas misionales.

### **13.5 Plan de Previsión de Recursos Humanos**

El Plan de Previsión de Recursos Humanos con el cual debe contar el CEDAC e integrarse al Plan Estratégico actual, surge en cumplimiento a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 909 de 2004 y decretos reglamentarios, y en cumplimiento del Decreto 612 de abril 4 de 2018, además de concretar una estrategia para la toma de decisiones de la Alta Dirección.

Se encuentra enmarcado dentro del Plan Estratégico del Talento Humano, como uno de los planes temáticos que contribuye con la determinación de las necesidades de personal que se requieren para cumplir con los propósitos misionales.

A partir del análisis de la planta de personal tanto global como temporal y un diagnóstico de necesidades se establecen acciones para la previsión del recurso humano para el CEDAC, emergiendo como una herramienta que pretende consolidar y actualizar la información correspondiente a los cargos actuales, vacantes, así como determinar los lineamientos y su forma de provisión, con el objetivo de garantizar la continuidad en la prestación del servicio, siempre y cuando existan recursos presupuestales para ello.

### **13.6 Plan Institucional de Capacitación**

En el marco de la educación laboral y la gestión del conocimiento, con base en el Decreto 815 de 2018, se debe promover a los trabajadores oficiales y contratistas, el desarrollo y fortalecimiento de las Competencias Laborales requeridas para el desempeño de las funciones del cargo y el logro de las metas y resultados organizacionales.

El proceso de formación del trabajador oficial es corresponsabilidad de la Gerencia y las áreas funcionales y de soporte por cuanto, conjuntamente definen ¿Qué se enseña? ¿Cómo se enseña? y su pertinencia y relevancia.

Se reconoce el puesto de trabajo, la relación, jefe subalterno y la relación entre pares, como un espacio de formación – capacitación en los saberes propios del cargo para la consecución de las metas y objetivos institucionales.

### **13.7 Plan de Bienestar Social**

El Plan de Bienestar e Incentivos se estructura con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo de los trabajadores oficiales y contratistas en el desempeño de su labor.

El Plan de Bienestar e Incentivos del CEDAC, se formula tomando como insumo principal los resultados de las encuestas y diagnósticos de necesidades y expectativas de los trabajadores oficiales y contratistas; tiene como objetivo principal desarrollar estrategias tendientes a promover beneficios en la vida personal, familiar y laboral, bajo el entendido que el bienestar es un proceso continuo y articulado que permite optimizar recursos y desarrollar en los empleados procesos de crecimiento y desarrollo integral.

### **13.8 Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo**

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, tiene como propósito la estructuración de la acción conjunta entre la alta dirección y los funcionarios, en la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) a través del mejoramiento continuo de las condiciones y el medio ambiente laboral y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo por medio de este documento que tiene como propósito involucrar a los funcionarios en un trabajo de equipo en pro de la seguridad y la salud de todos como parte de la cadena de valor del CEDAC.

Este Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo; para su efecto se debe abordar la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, la protección y promoción de la salud de los trabajadores, a través de la implementación de un método cuyos principios se basan en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, verificar y Actuar) y que debe incluir la política, organización, planificación, aplicación, evaluación, auditoría y acciones de mejora. El desarrollo articulado de estos elementos permitirá cumplir con los propósitos del SG-SST.

Por lo anterior y teniendo en cuenta lo estipulado en el Decreto 1072 de 2015 se debe ejecutar el Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo dando continuidad en la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el

Trabajo atendiendo los requisitos establecidos en la legislación y las normas técnicas vigentes. Además, con base a lo estipulado el Ministerio de Salud y Protección Social y la Resolución 666 de 2020, se hace indispensable la implementación de los Protocolos de Bioseguridad, y tomar medidas de prevención, protección y promoción ante el COVID-19, dentro del Centro Diagnóstico Automotor de Cúcuta –Ltda.

### **13.9 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión; en cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, en el cual se relacionan acciones dirigidas a evitar la corrupción y a apoyar el desarrollo de una gestión pública eficiente.

### **13.10 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETI)**

El PETIC es un instrumento de planeación a nivel informático para la toma de decisiones, donde se establecen metas y estrategias. El PETIC es dinámico y se adapta a los cambios en el entorno y en las regulaciones y normas aplicables a las TICS.

Con base en lo anterior, el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC) con el cual ya debe contar el CEDAC, formula sus metas teniendo en cuenta algunos objetivos y metas estratégicas generales, para asegurar que la implementación de TIC's contribuya de forma directa a apalancar el cumplimiento de la misión del CEDAC.

### **13.11 Plan De Tratamiento De Riesgos De Seguridad y Privacidad de la Información**

Ahora bien, de conformidad con la política de administración de riesgos, a través del mapa y plan de tratamiento de riesgos de procesos y estratégico se identifican y se establecen las acciones para el tratamiento de riesgos asociados a la seguridad y privacidad de la información. Cada proceso, con el apoyo de la oficina de control interno, adelantaran el plan específico.

### **13.12 Plan de Seguridad y Privacidad de la Información**

El Objetivo principal del Plan de implementación para el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información es definir las acciones que debe asumir El CEDAC, para preservar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información; las prioridades de ejecución, los recursos necesarios para llevarlas a cabo y el seguimiento para verificar la eficacia del mismo.

Como resultado, El CEDAC, debe contar con un proceso de seguridad que garantice la efectividad de los controles definidos para la custodia de los activos, que vele porque la información sea correcta y completa, esté siempre a disposición del cumplimiento de las metas de la institución, esté respaldada y sea utilizada sólo por aquellos que tienen autorización para hacerlo.

El Plan de implementación para el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, MSPI, es la respuesta activa a la fase de planeación en la que se define el alcance, las políticas, las acciones y el apoyo de la dirección; la publicación, difusión y apropiación por parte de los responsables de los activos de información.

Con las acciones de implementación no solo se identifican y clasifican los activos (inventario de activos de información) sobre los cuales se aplican diferentes controles para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, sino que se evalúan los riesgos, amenazas, vulnerabilidades, se establecen responsables de la seguridad y se hacen las primeras mediciones. Vienen luego los indicadores, la valoración de los resultados y la mejora continua.

Si bien el CEDAC presenta avances en la fase de implementación, el ciclo PHVA exige desarrollar estrategias concretas para su sostenibilidad, teniendo en cuenta factores externos como cambios en la normatividad, en las dinámicas de la organización, en la infraestructura tecnológica, en los servicios y naturalmente la disponibilidad de los recursos.

También se debe tener en cuenta acciones de mejora propuestas en las auditorías internas del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, lo que indica que la construcción de los principios de seguridad de la información tiene ya una trayectoria importante que se debe considerar y valorar.

## 14. Proyectos de Inversión

Con el fin de atender los compromisos que le competen al CEDAC frente al Plan Estratégico, se formularon los siguientes proyectos de inversión, para la vigencia 2021.

### Cuadro 8

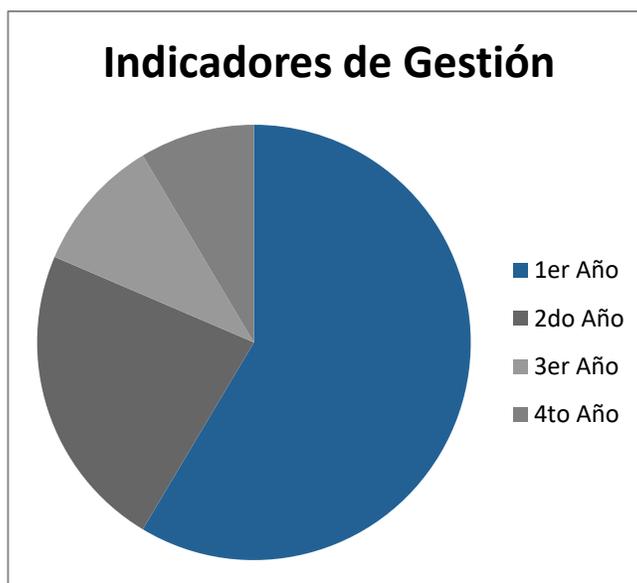
#### Proyectos de inversión vigencia 2021

1. Construcción de la actual pista mixta del CEDAC.
2. Adecuación de oficinas de mantenimiento y operarios
3. Adecuación del archivo general e histórico.
4. Construcción segundo nivel atención al usuario vehículos.
5. Suministro de mobiliario para edificio administrativo

Fuente: Anteproyecto vigencia 2021

## 15. Indicadores y Metas

Entregar los datos correctos a las personas correctas en el momento correcto abre infinitas posibilidades, una de ellas es que le permite a su equipo tomar decisiones y actuar. Ese es el objetivo esencial de contar con indicadores de gestión. Para medir el estado actual de su organización, tomar decisiones, hacer crecer el negocio y colaborar, todo ello basado en datos.



**Figura 12. Indicadores de Gestión**

Fuente: Autor del Plan

De esta manera, unos indicadores de desempeño bien diseñados son instrumentos vitales de navegación, que ofrecen una imagen clara de los niveles actuales de desempeño y si la empresa está donde debería estar.

La meta es el fin último al que se quiere llegar, mientras que el objetivo es el paso que se quiere cumplir para poder alcanzar la meta. La meta es un estado deseado que puede ser más amplio y abstracto, y que no implica una sola acción específica para alcanzarlo.

***“Servicio, Calidad y Confianza”***

Los Indicadores y metas para el Plan Estratégico, se plasman en la formulación del plan, mediante el Balance ScoreCard o Cuadro de Mando Integral, en donde se detallarán por cada objetivo estratégico y sus estrategias y/o actividades a ejecutar, para dar cumplimiento al plan establecido.

## 16. Matriz y/o Herramienta Estratégica -Balance ScoreCard o Cuadro de Mando de Control

### 16.1 Perspectiva Financiera

#### Cuadro 9

#### Perspectiva Financiera

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	INDICADOR	
1.	GENERAR CRECIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL		Manejo óptimo de los recursos financieros	Informes financieros realizados/ Total de informes financieros establecidos
		1.1 Generar Rentabilidad Sostenible	Incrementar el número de RTM Y EC, mediante el fortalecimiento comercial del CEDAC.	# campañas de mercadeo realizadas/ # de campañas de mercadeo establecidas
		Gestión Call Center: # llamadas efectivas realizadas al día/ # llamadas planeadas		
		%Usuarios fidelizados (año a año) vs % usuarios nuevos		
		# de convenios nuevos vs # convenios ya establecidos en cada vigencia		
			Implementar nuevas unidades de negocios acordes y en desarrollo con el objeto social o ampliación en sedes. Unidades de negocio: Centro de Reconocimiento Automotor. Venta de SOAT.	Visitas o reunión virtual o presencial realizada/programadas

*“Servicio, Calidad y Confianza”*

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	INDICADOR
			Disminuir y Controlar El Crecimiento De Los Gastos Operativos y de Funcionamiento	Utilidad operacional año actual/ Utilidad operacional año anterior Ingresos Totales/ Costos y Gastos
			Mejorar la calidad y condiciones de prestación del servicio, en cuanto a infraestructura, tecnología, mantenimiento, innovación, etc.	# actividades realizadas/ # # actividades planeadas
			Apoyar a la lucha contra la corrupción y fortalecer la atención al ciudadano	Informe trimestral de austeridad del gasto

## 16.2 Perspectiva de Procesos Internos y Clientes

### Cuadro 10

#### Perspectiva de Procesos Internos y Clientes

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	INDICADOR
2.	GESTIÓN CON ENFOQUE AL CLIENTE Y A LOS RESULTADOS	Enfoque al Cliente	Generar valor agregado al servicio, que permita contribuir a la protección del medio ambiente y ciudadanía en general	# capacitaciones realizadas/ programadas
	GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Y EL CONOCIMIENTO		Aumentar la satisfacción de nuestros clientes, confiabilidad y veracidad en los diagnósticos y servicios ofrecidos.	tiempo de espera en los servicios que ofrece la entidad –Mejoras en tiempos-nuevas ideas de negocio y servicio para los clientes %número de quejas, reclamos y apelaciones vigencia / vigencia anterior
				Realizar encuesta de satisfacción del cliente.

*“Servicio, Calidad y Confianza”*

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	INDICADOR
				Mejoramiento en Infraestructura en pro del enfoque al cliente
			Aplicar la Responsabilidad social empresarial. Participación comunitaria ley 1503 de 2011	# capacitaciones realizadas/ programadas/proyecto siembra un árbol por cada revisión técnico mecánica
			Identificar las fallas presentadas en la plataforma	# de fallas corregidas/ # fallas presentadas
			Fortalecimiento de las competencias del personal	# capacitaciones realizadas/ programadas
			Fortalecimiento políticas de equidad e inclusión laboral	# capacitaciones realizadas/ programadas
		<b>Enfoque Resultados</b>	Lograr Un Desarrollo Empresarial Con Altos Niveles De Eficiencia, Eficacia Y Efectividad Y De Fortalecimiento A Los Sistemas Integrales y Procesos del Cedac y Enfoque al cliente. (Mejora en los sistemas de calidad, certificación ISO 9001:2015; acreditación para motocarros; seguridad y salud en el trabajo, tecnologías, documental y en los diferentes procesos de talento humano, bienestar social laboral, seguridad de la información, gobierno corporativo,etc)	Mejoras o diseño de sistemas de gestión, software y procesos realizados / # mejoras, diseños, software planeados
			Promover el seguimiento a la gestión y su desempeño	# indicadores por proceso /Total de Indicadores
			Informes de gestión	

*“Servicio, Calidad y Confianza”*

### 16.3 Perspectiva de Aprendizaje y Conocimiento

#### Cuadro 11

#### Perspectiva de Aprendizaje y Conocimiento

	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	INDICADOR
3.	GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN	Fomentar La Cultura En Prevención Y Seguridad Vial y uso de medios de transporte sostenibles	Capacitaciones a los diferentes grupos de interés	# capacitaciones realizadas/ programadas
			Implementación de políticas y actividades sostenibles	# actividades realizadas / # actividades planeadas
		Desarrollar mecanismos de innovación y conocimiento para generar soluciones eficientes	Adquisición, inversión de nuevas tecnologías y equipos amigables al medio ambiente	Recursos destinados a tecnologías amigables
			Implementar políticas de cero o reducción de uso del papel-	Política Implementada
			Implementar Plan de Gestión Ambiental	Plan de Gestión Ambiental implementado
			Fortalecimiento empresarial – convenios en pro del medio ambiente, de actividades sostenibles y de RSE.	# actividades realizadas / # actividades planeadas
	Cultura de transferencia de conocimientos	Registro de lecciones aprendidas		

*“Servicio, Calidad y Confianza”*

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	INDICADOR
		Capacitación en temas de innovación y tecnología con base al objeto contractual para trabajadores oficiales	# capacitaciones realizadas/ programadas

*“Servicio, Calidad y Confianza”*

## 17. Plan de Acción

De conformidad con lo establecido en la ley 1474, «Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública» en su artículo 14 «Plan de acción de las entidades públicas.

Atendiendo el Decreto Nacional 612 - «Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado», a continuación El CEDAC, presenta el plan de acción de la vigencia 2020 - 2023 armonizado de conformidad con este último decreto.

**Cuadro 12**  
**Plan de Acción**

Objetivos estratégicos	Proceso	Nombre del proyecto	Objetivo del proyecto	Actividades	Responsables	Unidad de Medida	Cobertura Proyectada	Meta	Indicador
Gestión del capital humano y el conocimiento	GESTIÓN GERENCIAL, GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO, GESTIÓN HUMANA	Programa de capacitación	Mejorar la competencia del talento humano para garantizar la efectividad en los procesos.	1) Incorporar los recursos en el presupuesto para el programa de capacitación	Gerente- Secretaria General, Calidad y Control Interno	Porcentaje	Toda la entidad	80 %	Actividades ejecutadas / Programa aprobadas
				2) Solicitar aprobación al representante legal de la entidad.					
				3) Ejecutar el programa de capacitación					
				4) Realizar seguimiento a las actividades del cronograma.					
				5) Evaluar la mejora obtenida del programa de capacitación.					
		Programa de Integración de Planes Estratégicos	Mejorar la estructuración e implementación de Planes.	1) Realizar un diagnóstico e actualizar	Gerente- Secretaria General, Calidad y Control Interno	Porcentaje	Toda la entidad	100 %	Actividades ejecutadas / Actividades planeadas
				2) Elaborar el programa y cronograma de actividades.					
				3) Solicitar aprobación al representante legal de la entidad.					
				4) Ejecutar diseño e implementación					
				5) Realizar seguimiento a las actividades del cronograma.					

			6) Evaluar la mejora obtenida de la Integración de los Planes.						
		Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo – Protocolos de Bioseguridad	Cumplir con la implementación del sistema con base con el Ministerio de Trabajo y lograr una cultura de prevención y cumplimiento protocolos de bioseguridad en el CEDAC	1) Incorporar los recursos en el presupuesto para contratar al profesional en SST y compra de insumos. 2) Solicitar aprobación al representante legal de la entidad. 3) Contratar al asesor para la implementación y seguimiento 4) Ejecución de la implementación 5) Evaluar la mejora obtenida del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	Gerente- Secretaria General, Calidad y Control Interno	Porcentaje	Toda la entidad	80 %	Estándares mínimos implementados/ estándares mínimos establecidos
		Plan Estratégico de Seguridad Vial	Diseñar e implementar el PESV en el CEDAC	1) Diseño y cumplimiento de los lineamientos del PESV 2) Implementación del PESV 3) Entrega del PESV a las autoridades competentes para su verificación y cumplimiento 4) Evaluación del avance del PESV	Gerente- Secretaria General, Calidad y Control Interno	Porcentaje	Toda la entidad	90 %	% pilares implementados del PESV
		Diversificación del Negocio	Desarrollo de nueva unidades o servicios de negocios	1) Incorporar los recursos en el presupuesto para el centro de reconocimiento a conductores, venta de SOAT 2) Estudios de mercadeo 3) Implementar 4) Análisis costo beneficio	Gerente- Secretaria General, Calidad y Control Interno	Estudio Aprobado	Toda la entidad	100 %	# nuevas unidades de servicios o negocios
		CEDAC Verde	Sensibilizar a trabajadores oficiales y contratistas. Uso adecuado de los recursos naturales y físicos. Uso de tecnología amigables al medio ambiente	1) Estructurar el programa – Compra tecnología verde 2) Socialización 3) Ejecutar el programa. 4) Evaluar el programa	Gerente- Secretaria General, Calidad y Control Interno	Plan de Manejo Ambiental- Panel solar	Toda la entidad	100 %	N. actividades implementadas/ N. actividades establecidas
Gestión Con	FINANCI	Implementación de procedimientos,	Implementar software requeridos y procedimientos	1) Verificación de los procedimientos e instructivos	Gerente- Secretaria General, Calidad y Control Interno	Procedimientos, software	Toda la entidad	100 %	No. de procedimientos y software

Enfoque Al Cliente y A Los Resultados		programas, sistemas de gestión y software, en todos los procesos del CEDAC que lo requieran (ISO 9001; gestión documental, contratación, jurídica, área operativa, caja, etc.)	, programas, estandarizados	2) Seguimiento a la implementación a los nuevos procedimientos, programas, software					desarrollados / No. de procedimientos y software necesarios
Generar Crecimiento y Sostenibilidad Empresarial		Optimizar los costos y gastos	Controlar y monitorear el comportamiento de los gastos y costos	1) Revisión y ajuste de la estructura de costos 2) Cumplir con el plan de compras 3) Implementar políticas de austeridad	Jefe de Contabilidad, Asesor de control interno	Indicadores de cumplimiento	Toda la entidad	100 %	Informes trimestrales
Generar Crecimiento y Sostenibilidad Empresarial		Optimizar los recursos	Manejo eficiente de los recursos financieros del CEDAC	1) Cumplir y verificar el cumplimiento normativo financiero eficaz en el CEDAC 2) Manejo adecuado indicadores financieros 3) Presentación de informes de gestión, trimestrales y requeridos.	Jefe de Contabilidad, Asesor de control interno	Indicadores de cumplimiento	Toda la entidad	99 %	Informes
Generar Crecimiento y Sostenibilidad Empresarial	GESTIÓN OPERATIVA	Mejoramiento de la infraestructura operativa, administrativa y tecnológica del CEDAC	Ampliar el espacio físico del CEDAC, inversión tecnológica	1) Consultoría experta en arquitectura y construcción y tecnología 2) Contratación diseños técnicos. 3) Contratación obras, ejecución 4) Contratación interventoría.	Gerente, director técnico	Porcentaje	Sede CEDAC	100 %	No. de actividades ejecutadas / No. de actividades programadas

Gestión de la Innovación								
Gestión de capital humano y el conocimiento	Programa de capacitación para los inspectores	Mejorar la competencia del talento humano para garantizar la efectividad en los procesos.	1) Incorporar los recursos en el presupuesto para el programa de capacitación	Director Técnico	Porcentaje	Personal Inspector	85 %	Plan de formación
			2) Solicitar aprobación al representante legal de la entidad.					
			3) Ejecutar el programa de capacitación					
4) Realizar seguimiento a las actividades del cronograma.								
5) Evaluar la mejora obtenida del programa de capacitación.								
Generar Crecimiento y Sostenibilidad Empresarial	Software administrativo y financiero y operativo	Contar con un software que garantice la oportunidad, calidad, confiabilidad y seguridad de la información administrativa y financiera, operativa	1) Cronograma de actividades implementación.	Director técnico suplente Jefe Contabilidad Gerente	Software	Proceso administrativo y financiero	100 %	Software implementado
Continuidad del servicio	Implementar procesos encaminados hacia la continuidad del servicio.	1) Contratación del experto técnico para el diagnóstico de la plataforma tecnológica interna.	Director técnico y director técnico suplente	Porcentaje	Toda la entidad	90 %	Disponibilidad de la plataforma interna.	
		2) Elaborar cronograma de actividades del proyecto de mejora de la disponibilidad de la plataforma interna.						
		3) Implementación de las mejoras.						
		4) Cronograma de actividades del proyecto de servidor alternativo para garantizar la continuidad de los servicios de la entidad.						
		5) Definición de la alternativa para garantizar un servidor alternativo para la continuidad del servicio.						

Generar Crecimiento y Sostenibilidad Empresarial 1	PROCESO COMERCIAL	Fidelización	Mejorar el índice de fidelización del CEDAC	1) Contacto telefónico, correo electrónico a clientes, invitando a realizar RTMyEC	Asesor Comercial	Contactos	Mantenimiento de clientes	80 %	No. de éxitos / No. de personas contactadas
				2) Campaña interna y externa para actualizar información de contacto.		Contactos	Cientes de base de datos	80 %	No. de clientes contactados / No. de clientes con información completa
				3) Estrategias comerciales uso redes sociales		Estrategias	Estrategias comerciales	100 %	N. actividades implementadas/ N. actividades establecidas
		Protección de datos	Asegurar la información física de autorizaciones de clientes para consulta	1) Disposición y ordenamiento archivo de habeas Data	Asesor Comercial	Registros	Todos los formatos de habeas data	100 %	Registros actualizados / Registros totales
		Estrategias comerciales	Incrementar la venta de servicios en clientes nuevos	1) Entrega de bonos, estrategias comerciales para clientes		Nuevos clientes	Todos los clientes y usuarios	100 %	No. de actividades realizadas / No. de actividades programadas
				2) Material Publicitario para los clientes		Piezas elaboradas			
Generar Crecimiento y Sostenibilidad Empresarial 1	Atraer más mercado	Mejorar los ingresos en RTMyEC	1) Promover convenios	Asesor Comercial	Nuevos clientes	Clientes	100 %	NO. de servicios de RTM nuevos clientes	
Gestión Con Enfoque Al Cliente y A Los Resultados	Social media	Aumentar el número de seguidores en redes sociales y generar mayor interacción en las mismas.	1) Invitar a seguir perfil de otras redes sociales del CEDAC.	Asesor Comercial	Seguidores	Todos los clientes	1.000	No. total de seguidores	
			2) Crear una campaña publicitaria de anuncios en Facebook, Instagram y Twitter.		Campañas	Todos los clientes	4	No. de campañas nuevas / No. de campañas programadas	
			3) Crear contenido útil, de interés y que esté relacionado con los servicios que ofrece el CEDAC.		Piezas publicitarias	Todos los clientes	60	No. de campañas nuevas / No.	

			4) Realizar preguntas en redes sociales para aumentar interacciones.					de campañas programadas
			5) Crear contenido promocional.		Campañas	Todos los clientes	10	No. de campañas realizadas / No. de campañas programadas
			6) Integrar campaña sobre seguridad vial y cuidado del medio ambiente		Campañas	Todos los clientes	1	No. de campañas realizadas / No. de campañas programadas
GESTIÓN DOCUMENTAL	Política de Gestión Documental	Actualizar la política de Gestión Documental según lo establecido en el artículo 2.8.2.5.6 del Decreto 1080 de 2015	1) Actualizar la política.	Coordinación de Gestión Documental	Cantidad de actividades	Todos los procesos	70 %	Documento actualizado y socializado
			2) Presentación al comité de archivo para aprobación.	Comité Interno de Archivo				
			3) Aprobación por la Gerencia.	SIG				
			4) Socialización e Implementación	Coordinación de Gestión Documental				
	Planeación, Producción, Gestión y Trámite	Diseñar procedimientos de Planeación-Producción y Gestión y Trámite, según lo establecido en el artículo 2.8.2.5.9 del Decreto 1080 de 2015	1) Diseñar los procedimientos	Coordinación de Gestión Documental	Cantidad de actividades	Todos los procesos	70	No. de actividades realizadas / No. de actividades proyectadas
			2) Presentación al Comité Intero de archivo para aprobación.	Comité Interno de Archivo				
			3) Aprobación por el SGC	SGC				
			4) Socialización.	Coordinación de Gestión Documental				
	Organización y Transferencia de Gestión Documental	Actualizar el proceso de Organización - Transferencia, según lo establecido en el artículo 2.8.2.5.9 del Decreto 1080 de 2015	1) Actualizar los procesos	Coordinación de Gestión Documental	Cantidad de actividades	Todos los procesos	100	No. de actividades realizadas / No. de actividades proyectadas
			2) Presentación al Comité de archivo para aprobación.	Comité Interno de Archivo				
			3) Aprobación por el SGC	SGC				
			4) Socialización.	Coordinación de Gestión Documental				
	Disposición y preservación a largo plazo	Diseñar el proceso de Disposición de documentos - Preservación a	1) Diseñar los procesos	Coordinación de Gestión Documental	Cantidad de actividades	Todos los procesos	100	No. de actividades realizadas / No. de actividades
			2) Presentación al Comité de archivo para aprobación.	Comité Interno de Archivo				

		largo plazo - Valoración según lo establecido en el artículo 2.8.2.5.9 del Decreto 1080 de 2015	3) Aprobación por el SIG.	SGC				proyectadas
			4) Socialización.	Coordinación de Gestión Documental				
Tablas de retención Documental I	Actualizar las tablas de Retención Documental	1) Entrevistas a las áreas	Coordinación de Gestión Documental	Cantidad de actividades	Todos los procesos	100 %	No. de actividades realizadas / No. de actividades proyectadas	
		2) Análisis de las entrevistas	Coordinación de Gestión Documental					
		3) Validación de las pre-tablas	Coordinación de Gestión Documental					
		4) estructuración del sistema de clasificación	Coordinación de Gestión Documental					
		5) Tablas de Retención Documental	Coordinación de Gestión Documental					
		6) CCD	Coordinación de Gestión Documental					
		7) Aprobación para cada jefe de área	Coordinación de Gestión Documental					
		8) Aprobación por el Comité Interno de Archivo	Comité Interno de Archivo					
		9) Adopción de las TRD	Coordinación de Gestión Documental					
Reglamento interno de Archivo	Actualizar el Reglamento Interno de Archivo	1) Diseñar el Reglamento Interno de Archivo	Coordinación de Gestión Documental	Cantidad de actividades	Todos los procesos	100	No. de actividades realizadas / No. de actividades proyectadas	
		2) Presentación al Comité de archivo para aprobación.	Comité Interno de Archivo					
		3) Aprobación por el SGC	SGC					
		4) Socialización.	Coordinación de Gestión Documental					
Sistema Integrado de Conservación	Diseñar SIC según lo establecido en el Acuerdo 006 de 2014	1) Diseñar el Sistema Integrado de Conservación	Coordinación de Gestión Documental	Cantidad de actividades	Todas las áreas	100	No. de actividades realizadas / No. de actividades proyectadas	
		2) Presentación al Comité de archivo para aprobación.	Comité Interno de Archivo					
		3) Aprobación por el SGC	SGC					
		4) Socialización.	Coordinación de Gestión Documental					
Plan de capacitación	Fortalecer y capacitar en gestión documental al Comité Interno de Archivo, Jefes de Área y el responsable del proceso.	1) Diseño de contenido de capacitación	Coordinación de Gestión Documental	Cantidad de capacitaciones	Gestión Documental I	100	No. de sensibilizaciones realizadas / No. de sensibilizaciones proyectadas	
		2) Requerimiento a Gestión Humana de incluir en el plan de capacitación	Coordinación de Gestión Documental		Comité de Archivo			
		3) Cronograma de capacitación	Coordinación Calidad		Todos trabajadores			

							s		
		Infraestructura física	Adecuar el Archivo central con base en el acuerdo 049 de 2000 y el archivo histórico	1) Definir aspectos técnicos, recursos 2) Estudios previos para la compra de las estanterías o construcción, nueva adecuación 3) Adquisición de estanterías.	Coordinación de Gestión Documental Coordinación de Gestión Documental Coordinación de Gestión Documental	Cantidad de actividades	Gestión Documental	100	No. de actividades realizadas / No. de actividades proyectadas
Gestión Con Enfoque Al Cliente y A Los Resultados	COMUNICACIONES	Gobierno en línea, página Web	Cumplir requisitos de ley	Seguimiento, ajustes, actualización a la página WEB Publicación de contenidos	Asesor de Mercadeo, empresa contratista	Publicaciones	Público externo	100 %	No. de publicaciones realizadas / No. de publicaciones proyectadas
Generar Crecimiento y Sostenibilidad Empresarial	GESTIÓN GERENCIAL, GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	Aplicar cultura organizacional fundamentada en el fortalecimiento de las competencias del capital humano del CEDAC	Fomentar una cultura de planeación, autocontrol, control de riesgos y mejora	1) Realización de auditorías internas 2) Cumplimiento de los requisitos normativos con base en la NTC ISO IEC 17020 y mantener la acreditación ONAC. ISO 9001:2015 procesos estratégicos y de apoyo 3) Cumplimiento de la Implementación del MIPG 4) Capacitaciones permanentes al personal del CEDAC 5) Seguimiento y cierre a las no conformidades, oportunidades de mejora, hallazgos encontrados por los diferentes entes de control y/o acreditación	Gerente, Jefe de planta, Asesor de calidad, Asesor e control interno	Documento	Toda la Entidad	90 %	Documento aprobado

## Recomendaciones

El Plan Estratégico del CEDAC, estructura las actividades a diseñar e implementar durante el período 2020 -2023. Este plan requiere de un trabajo sinérgico y no solo de la gerencia, para poder llevar a cabal cumplimiento, por lo tanto, se hace necesario el compromiso de todo el personal para gestionar e implementar el plan diseñado.

Se debe generar trabajo en equipo por áreas o procesos, para lograr una medición y seguimiento de las actividades de estas áreas o procesos, con un manejo adecuado de los indicadores de gestión.

Es indispensable anualmente hacer el seguimiento de las metas definidas.

El plan de estratégico, está alineado al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo sostenible ODS, indispensable como aporte de las entidades públicas a la Agenda 2030 y por lo tanto, se hace necesario dar avance a la implementación.

Se Incluye a la planeación, las demás dimensiones de MIPG y de sus políticas, acorde con lo señalado para cada una, tales como talento humano, TIC, plan anticorrupción y de servicio al ciudadano, plan anual de adquisiciones, planes de archivo, entre otros. Se hace necesario que cada proceso logre la integración de las políticas y dimensiones del MIPG e que exista una verdadera integración al Plan Estratégico.