

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-01-R-01-3	
	GESTIÓN GERENCIAL	FECHA 11/11/2016	VERSIÓN 2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 1 de 13	

PLAN ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO

ORIGINAL FIRMADO



LISTA DE DISTRIBUCIÓN

VERSIÓN	CARGO	FIRMA	FECHA
2	Dirección General		
2	Coordinador – CALIDAD		

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES		MPG-01-R-01-3	
	GESTIÓN GERENCIAL		FECHA 11/11/2016	VERSIÓN 2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Página 2 de 13	

PLAN ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO

VERSION	FECHA DE	RAZON DEL CAMBIO
No.	ACTUALIZACION	
01	10/07/2014	Edición Inicial
02	11/11/2016	Unificación de los registros MPG-01-R-01-4 y MPG-01-R-01-5 reflejado en el plan estratégico de la empresa

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Cargo:		Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:		Fecha:	

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES		MPG-01-R-01-3	
	GESTIÓN GERENCIAL		FECHA 11/11/2016	VERSIÓN 2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Página 3 de 13	

PLAN ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO

INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como finalidad establecer el direccionamiento del CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA LTDA – CEDAC y materializar la apuesta de la actual administración para los próximos cuatro (4) años.

El Pla Estratégico Institucional 2015-2019, parte de la seguridad, calidad y transparencia en cada una de sus actividades, con el compromiso y pro actividad de su capital humano y con el liderazgo de una directiva que gestiona hacia la eficiencia y efectividad de sus procesos y procedimientos.

La construcción del Plan Estratégico se realizó a través de un proceso participativo, que permitió organizar de manera específica, las principales actividades que se deben realizar, teniendo en cuenta las diferentes áreas, para que el CEDAC LTDA alcance sus objetivos y metas propuestas. Se tiene en cuenta como herramienta de direccionamiento el Cuadro de Mando de Control, desde de sus perspectivas para desarrollar cada uno de los objetivos estratégicos, las estrategias a seguir y los indicadores a implementar.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES		MPG-01-R-01-3
	GESTIÓN GERENCIAL		FECHA 11/11/2016
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		VERSIÓN 2
			Página 4 de 13

PLAN ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO

FUNDAMENTO LEGAL

- La Constitución Política de Colombia (Artículos 339, 342 y 344)
- La Ley 152 de 1994. Por el cual se establece la ley orgánica del Plan de Desarrollo
- Decreto 943 del 2014. Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI para el Estado Colombiano
- Plan de Desarrollo Nacional 2014 – 2018. “Todos por un Nuevo País”
- Plan Nacional de Seguridad Vial 2011-2021. Numeral 4.4.5 Pilar Estratégico de Vehículos
- Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019 “Sí se Puede Progresar”. Sector Transporte. Diagnóstico Tránsito. Programa: vías urbanas y rurales para progresar. Planes que mejoren la calidad de vida y aumenten la seguridad vial del Municipio de San José de Cúcuta

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES		MPG-01-R-01-3
	GESTIÓN GERENCIAL		FECHA 11/11/2016
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		VERSIÓN 2
			Página 5 de 13

PLAN ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO

1. ETAPA FILOSÓFICA

- 1.1 Naturaleza y fines
- 1.2 Misión.
- 1.3 Visión.
- 1.4 Valor Agregado

2. ETAPA ANALÍTICA

- 2.1 Análisis DOFA
 - 2.1.1 Fortalezas y Debilidades
 - 2.1.2 Amenazas y Oportunidades

3. ETAPA OPERATIVA – PLAN DE ACCIÓN

- 3.1 Perspectiva Financiera
- 3.2 Perspectiva de Clientes
- 3.3 Perspectiva de Procesos Internos – Personal
- 3.4 Perspectiva Medio Ambiente

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES		MPG-01-R-01-3	
	GESTIÓN GERENCIAL		FECHA 11/11/2016	VERSIÓN 2
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Página 6 de 13	

PLAN ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO

ETAPA FILOSÓFICA

1.1 NATURALEZA Y FINES DE CEDAC

El CEDAC, es el único Centro de Diagnóstico automotor oficial del departamento, con Personería Jurídica, Autonomía Administrativa y Patrimonio Propio, creado por con inversión del ministerio de trasporte y del municipio.

El CEDAC, es una entidad en búsqueda de un mejoramiento en procesos y tecnología; que contribuye a prestar un servicio de calidad a todo el parque automotor de la ciudad.

1.2 MISION:

El CEDAC Cúcuta, es un instrumento técnico de las autoridades de tránsito y del medio ambiente, y tiene como misión contribuir y fomentar la cultura en seguridad vial, movilidad y conservación del medio ambiente a través del diagnóstico al estado de los vehículos, así como el desarrollo de programas de formación e integración de servicios relacionados con el sector de tránsito y transporte.

1.3 VISION:

EL CEDAC CUCUTA, en el 2020 continuará siendo líder en la contribución de la seguridad vial, la movilidad y conservación del medio ambiente. Reconocido por la calidad, legalidad, capacidad y transparencia de sus servicios en el sector de tránsito y transporte.

1.4 VALOR AGREGADO DEL CEDAC.

- Cómodas instalaciones
- Personal calificado.
- Cumplimiento de la revisión
- Sala de espera cómoda con WI-FI para los clientes.
- Contar con el servicio de tres pistas (Pesados, Livianos, Motos)

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES		MPG-01-R-01-3
	GESTIÓN GERENCIAL		FECHA 11/11/2016
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		VERSIÓN 2
			Página 7 de 13

PLAN ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO

ETAPA ANALÍTICA

2.1 Análisis DOFA

2.1.1 Fortalezas y Debilidades

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Pertenecemos a una asociación consolidada, reconocida y preocupada por el posicionamiento de los CDA • Talento humano con sentido de pertenencia. • Ubicación estratégica en la ciudad • Ser el único Centro de Diagnóstico Estatal del Departamento. • Facilidad en el acceso de ingreso y egreso de vehículos. • Obligatoriedad en el parque automotor de la ciudad en realizar las revisiones técnicas mecánicas. • Infraestructura adecuada • Solidez financiera, liquidez y capacidad de endeudamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia con servicios e instalaciones similares en capacidad instalada al CEDAC • Falta de explotar el espacio en terreno. • Deficiencia en la comunicación organizacional. • Poca renovación tecnológica para la prestación del servicio • Tablas de Retención Documental desactualizadas • Inactividad de los comités establecidos por ley. • Sistema de Control Interno desactualizado

2.1.2 Amenazas y Oportunidades.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento de competencia reducido. • Fijación de Tarifas • Normatividades que regulan los servicios. • Posibilidad de implementación de estrategias de marketing • Incremento del registro municipal de automotores • Incremento de políticas en seguridad y prevención vial • Expansión de la capacidad instalada del 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidades de comprar de vehículos nuevos en el mercado desestimulando la revisión técnica mecánica de manera pronta.

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES		MPG-01-R-01-3
	GESTIÓN GERENCIAL		FECHA 11/11/2016
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		VERSIÓN 2
			Página 8 de 13

PLAN ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO

CEDAC, teniendo en cuenta la capacidad de producción(RTM Y EC realizadas)	
----------------------------------------------------------------------------	--



MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES		MPG-01-R-01-3	
GESTIÓN GERENCIAL		FECHA 11/11/2016	VERSIÓN 2
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Página 9 de 13	

PLAN ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO

PLAN DE ACCION

3.1 PERSPECTIVA FINANCIERA

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	INDICADOR
1	GENERAR RENTABILIDAD Y POSICIONAR AL CEDAC COMO EL CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR LÍDER.	1.1 Ampliar y promocionar el portafolio de servicios.	1.Mantener y fortalecer la revisión técnico mecánica y de emisiones contaminantes	# RTMYEC realizadas/ #RETMYEC proyectadas
			2.Fomentar la revisión preventiva dirigida a los vehículos de transporte público de pasajeros y de carga	# servicios logrados / # servicios propuestos
			3.Establecer convenios o alianzas estratégicas con entidades públicas que apoye a la prestación del servicio	# convenios realizados / # de convenios proyectados
		1.2 Incrementar el número de RTM Y EC, mediante el fortalecimiento comercial del CEDAC.	4.Realizar actividades promocionales y de mercadeo relacionados con el cumplimiento de la RTM Y EC	# campañas de mercadeo realizadas/ # de campañas de mercadeo establecidas
			5.Programación y desarrollo de visitas empresariales	# visitas empresariales realizadas / # visitas empresariales establecidas
			6. Desarrollo de convenios interinstitucionales	# convenios interinstitucionales realizados /



MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-01-R-01-3	
GESTIÓN GERENCIAL	FECHA 11/11/2016	VERSIÓN 2
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 10 de 13	

PLAN ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	INDICADOR	
			# de convenios interinstitucionales proyectados	
		7. Acceder a nuevos mercados como resultado de nuevos servicios y atraer nuevos clientes en los servicios actuales	# clientes vinculados / Meta propuesta	
			Cientes vinculados fidelización / clientes contactados en el mes	
2.	OPTIMIZAR LOS COSTOS Y GASTOS	2.1 Implementar normas de austeridad en el gasto y uso eficiente de recursos	8. Elaborar el Plan de Austeridad	
			9. Cumplir con el Plan de Compras	\$plan de compras ejecutado / \$ plan de compras propuesto
		2.2 Controlar y monitorear el comportamiento de los gastos y costos por negocio	10. Revisión y ajuste de la estructura de costos de los servicios	Utilidad operacional año actual / Utilidad operacional año anterior
3.	OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS	3.1 Manejo eficiente de los recursos de tesorería (contabilidad)	11. Dar un adecuado manejo a los excedentes de tesorería	Rendimientos financieros (mes) año actual / Rendimientos financieros (mes) año anterior



MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-01-R-01-3	
GESTIÓN GERENCIAL	FECHA 11/11/2016	VERSIÓN 2
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 11 de13	

PLAN ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO

3.2 PERSPECTIVA DE CLIENTES

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	INDICADOR
4	MEJORAR LA CALIDAD Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	4.1 Inversión en el mejoramiento, mantenimiento y/o innovación tecnológica de los equipos con los cuales se realizan la diferentes actividades administrativas y operativas	12. Realizar mantenimiento, calibración y aseguramiento metrológico a los equipos de inspección y a todos los equipos existentes del CEDAC	# Mantenimiento y/o calibración a equipos realizados / # mantenimiento y/o calibración equipos proyectados
			13. Compra, mejora de equipos de cómputo, software, equipos operativos	# de equipos comprados, mejorados o repontencializados/ # total de equipos
		4.2 Aumentar la satisfacción de nuestros clientes	14. Mejorar los tiempos de atención y ejecución del servicio de la RTMYEC	Promedio de tiempo de las RTMYEC realizadas a los vehículos livianos, a los vehículos pesados y a las motocicletas
			15. Realizar encuesta de satisfacción del cliente	# quejas, reclamos, apelaciones, felicitaciones del semestre x/ # quejas, reclamos, apelaciones, felicitaciones del semestre anterior
			16. Adecuar los espacios locativos y dotar de muebles, enseres y equipos de SST, para el adecuado funcionamiento del CEDAC	# muebles, enseres, equipos de SST adquiridos/ # de muebles, enseres, equipos de SST proyectados
			17. Realizar estudio costo-beneficio para construcción	Costo-beneficio de la



MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-01-R-01-3	
GESTIÓN GERENCIAL	FECHA 11/11/2016	VERSIÓN 2
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 12 de 13	

PLAN ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	INDICADOR
		de nuevas pistas	construcción de nuevas pistas

3.3 PERSPECTIVAS PROCESOS INTERNOS - PERSONAL

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	INDICADOR	
5	LOGRAR UN DESARROLLO EMPRESARIAL CON ALTOS NIVELES DE EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD Y DE FORTALECIMIENTO A LAS COMPETENCIAS DEL RECURSO HUMANO DEL CEDAC	5.1 Aplicar la cultura organizacional fundamentada en el control y mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos administrativos y operativos	# de requisitos, componentes implementados / # de requisitos, componentes establecidos	
				18. Actualizar e implementar el MECI: 2014
				19. Implementar el Sistema de Gestión de Calidad NTCGP 1000:2009
				20. Diseñar e Implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
				21. Mantener la NTC 17020 (criterios generales para la operación de varios tipos de organismos de inspección)
22. Actualizar las Tablas de				



MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-01-R-01-3	
GESTIÓN GERENCIAL	FECHA 11/11/2016	VERSIÓN 2
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 13 de 13	

PLAN ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	INDICADOR
		Retención Documental y Sistemas de Información	
		23. Diseño e Implementación de la NIIF	
		24. Actualización del diseño página web para mejorar los canales de comunicación	
		25. Diseñar e Implementar el Sistema de Seguridad de Información	
		26. Fomentar una cultura de planeación, autocontrol, control de riesgos y mejora	# de requisiciones entregadas/ # de requisiciones recibidas
			# de auditorías ejecutadas/ # de auditorías programadas
			Inversiones realizadas al servicio de la evaluación de los procesos / Inversiones de evaluación de procesos proyectadas
			# hallazgos cerrados con



MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-01-R-01-3	
GESTIÓN GERENCIAL	FECHA 11/11/2016	VERSIÓN 2
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 14 de 13	

PLAN ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	INDICADOR
				tratamiento eficaz / # hallazgos identificados período anterior
				Actualización de riesgos institucionales del CEDAC
		5.2 Emplear las políticas adoptadas para el desarrollo de la gestión del Talento Humano	27. Diseñar y desarrollar programas de formación y capacitación	# capacitaciones realizadas / capacitaciones programadas
			28. Evaluar el desempeño del personal en el cargo asignado	Promedio de calificación total/ Calificación esperada
			29. Implementar programas de bienestar social, Seguridad y Salud en el Trabajo (pausas activas, odontológicas, oftalmológicas, etc), de estímulos e incentivos, de motivación, de recreación al empleado y familia.	# de actividades realizadas / # de actividades proyectadas
			30. Implementar programas que permitan la conservación del clima organizacional del CEDAC	
6.	FOMENTAR UNA CULTURA EN LA PREVENCIÓN Y SEGURIDAD VIAL	6.1 Realizar campañas de fomento de la cultura en la prevención vial.	31. Implementar planes y programas para el control de embriaguez, control de velocidad, puntos críticos de alta accidentalidad, cumplimiento de normas de	# de programas, planes, métodos para la seguridad vial realizados / # de programas, planes, métodos para la seguridad



MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-01-R-01-3	
GESTIÓN GERENCIAL	FECHA 11/11/2016	VERSIÓN 2
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Página 15 de 13	

PLAN ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	INDICADOR
			tránsito	vial planeados
			32.Implementar métodos o mecanismos que generen seguridad en la movilidad vial en la zona urbana	
			33.Difundir campañas masivas de seguridad y movilidad responsabilidad de todos	# de campañas masivas sobre seguridad vial realizadas / # de campañas masivas sobre seguridad vial planeadas
			34.Difundir campañas masivas de educación, prevención y seguridad vial	