

 <p>CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA. Nit. 800123366-0</p>	<p>POLITICA DE COMUNICACIÓN-MIPG</p>	CODIGO: MIPG-03
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05/06/2019
		PAGINA: 1 de 13

TABLA DE CONTENIDO

1. Presentación	3
2. Referencia histórica de la entidad Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda.	4
3. Misión	5
4. Visión	5
5. Alcance	5
6. Valores	6
7. Justificación	7
8. Objetivo General	8
8.1 Objetivos Específicos	8
9. Principios	8
10. Marco Conceptual y Estratégico	9
10.1 Comunicación Interna	9
10.2 Canales de Comunicación Interna	11
10.3 Información que se debe publicar	11
10.4 Información que no se debe publicar	11
10.5 Comunicación Externa	12
10.6 Canales de Comunicación Externa	12
10.7 Medios de Comunicación y Plan de Medios.	12
11. Portafolio de Servicios	13
11.1 Revisión Técnico-Mecánica y de Emisiones Contaminantes	13
11.2 Revisión Técnica de Seguridad o Preventiva	13
11.3 Comercialización SOAT	13
12. Lineamientos del Plan de Acción de la Política de Comunicaciones	13
13. Infografía	13

 <p>CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA. Nit. 800123366-0</p>	<p>POLITICA DE COMUNICACIÓN-MIPG</p>	CODIGO: MIPG-03
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05/06/2019
		PAGINA: 2 de 13

PRESENTACIÓN

La política de comunicaciones de la empresa CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA, se encuentra direccionada para ofrecer los elementos de interacción tanto internos como externos de la entidad, para establecer, implementar y ejecutar todas las acciones comunicativas, empleando los canales apropiados e indicados, para lograr el mejor de los posicionamientos e imágenes de esta entidad respecto a los servicios que en desarrollo del objeto social ofrece a la ciudadanía.

La implementación de dicha política de Comunicación, se encuentra fundamentada especialmente en la política de calidad de la entidad, el presupuesto proyectado para su ejecución y la decidida participación de todos los servidores públicos vinculados que desarrollan sus funciones dentro de la entidad.

Con la definición y desarrollo del proceso de comunicación e información, el CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA-CDAP LTDA-, busca fortalecer y fomentar su identidad y mejorar su imagen corporativa, definiendo las formas de intercambia ideas, ejecutar acciones, distribuir responsabilidades, representar la gestión y transmitirla.

La política será la carta de orientación y guía mediante la cual se adoptan las directrices de actuación y reglas de participación que deberán conducir las acciones de comunicación del CDAP LTDA, dirigidas al cumplimiento de las metas fijadas en el Plan Estratégico para la vigencia 2016-2020 y el Plan de Gestión de cada anualidad.

 <p>CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA. Nit. 800123366-0</p>	<p>POLITICA DE COMUNICACIÓN-MIPG</p>	<p>CODIGO: MIPG-03</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>
		<p>FECHA: 05/06/2019</p>
		<p>PAGINA: 3 de 13</p>

2. REFERENCIA HISTORICA DE LA ENTIDAD CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA.

EL CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA, tiene su residencia domiciliaria en el Municipio de Palmira (V), es una sociedad de economía mixta, empresa del orden municipal, con autonomía administrativa y presupuestal, entidad creada mediante Acuerdo Municipal en el año 1991 y reglamentado mediante el Decreto extraordinario No. 112 de 1996, pero su funcionamiento solo se dio hasta el 4 de octubre de 1997, en el año 2006 fue habilitada como CDA por el Ministerio de Transporte, y desde el año 2012 ha venido cumpliendo con la normatividad para ser acreditada como organismo de inspección por parte del ONAC. La Administración del CDAP LTDA con el compromiso del recurso humano ha permitido el sostenimiento de la acreditación hasta el año 2022.

 <p>CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA. Nit. 800123366-0</p>	<p>POLITICA DE COMUNICACIÓN-MIPG</p>	CODIGO: MIPG-03
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05/06/2019
		PAGINA: 4 de 13

3. Misión

El CDAP LTDA, contribuye y fomenta la cultura de seguridad vial a través del diagnóstico Automotor de los vehículos que transitan a nivel nacional, así contribuimos a la sociedad en la prevención de accidentes viales y la protección del medio ambiente.

Estamos comprometidos con el buen servicio, agilidad, confiabilidad y calidad en nuestra atención, generando satisfacción en nuestros clientes.

4. Visión:

Nos proyectamos al 2030 ser una empresa líder en el diagnóstico de los vehículos automotores; comprometidos con la calidad, productividad y rentabilidad, en busca de la excelencia del servicio a nuestros clientes, logrando así mayores niveles de eficiencia y eficacia, consolidándonos en el mercado regional y nacional.

5. Alcance:

Esta política tiene alcance y cobertura aplicación para todos los servidores públicos de la entidad, contratistas, usuarios y ciudadanía en general, enmarcados en el cumplimiento para la prestación del servicio de Revisión Tecnicomecánica y de Emisiones contaminantes, Revisión Técnica de Seguridad, Venta de Soat y desarrollo del Objeto de la Sociedad CDAP LTDA y el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)

 <p>CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA. Nit. 800123366-0</p>	POLITICA DE COMUNICACIÓN-MIPG	CODIGO: MIPG-03
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05/06/2019
		PAGINA: 5 de 13

6. Valores:

Honestidad: Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actuó con imparcialidad, garantizando los derechos de las persona, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Solidaridad: Ayudo a mantener una actitud de cooperación que me permitan estrechar lazos en el entorno laboral.

Transparencia: Actuó de forma directa sin nada que ocultar “hacer público lo público”.

 <p>CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA. Nit. 800123366-0</p>	<p>POLITICA DE COMUNICACIÓN-MIPG</p>	CODIGO: MIPG-03
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05/06/2019
		PAGINA: 6 de 13

7. JUSTIFICACION:

El objeto de la Ley 1712 de 2014, conocida como la Ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, es regular el derecho de acceso a la información pública que tienen todas las personas, los procedimientos para el ejercicio y la garantía del derecho fundamental así como las excepciones a la publicidad de la información pública.

La Empresa Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda., mediante su Política de Comunicación, considera como propósito no solo fortalecer su presencia e imagen empresarial, sino también, implementar y mejorar los procesos de comunicación pública y sistemas de información tendientes a promover la transparencia de la gestión, el cumplimiento legal y las estrategias de promoción y divulgación de sus servicios.

Al adoptar el CDAP LTDA la Política de Comunicación, le resulta de gran importancia ya que de esta forma se logran establecer las acciones y estrategias a través de las cuales se generen y afiancen las relaciones internas y externas de la gestión de la entidad tendientes a solucionar necesidades de divulgación de su gestión administrativa, como también de proyectar, posicionar y mantener la buena imagen de la entidad, correspondiente de igual forma al marco normativo contemplado en la Ley 1712 de 2014.

 <p>CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA. Nit. 800123366-0</p>	<h2>POLITICA DE COMUNICACIÓN-MIPG</h2>	CODIGO: MIPG-03
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05/06/2019
		PAGINA: 7 de 13

8. OBJETIVO GENERAL

El objetivo general está enfocado en la difusión, divulgación, información y orientación de los servicios ofertados, políticas, objetivos y valores empresariales tanto internamente como a quienes diariamente acuden como usuarios en demanda de los servicios que se ofrecen, ampliándose de la misma forma a los proveedores y su enfoque territorial con la zona que impacta el CDAP LTDA de igual forma la región geográfica donde se ubica su domicilio, que permitan el fortalecimiento y posicionamiento de la gestión pública del CDAP LTDA.

8.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Implementar canales de comunicación entre todos los servidores públicos de la entidad CDAP LTDA, que permitan un mejor acceso a la información y a la gestión del conocimiento.

Crear canales de comunicación permanentes entre la comunidad, usuarios, clientes y la entidad CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA.

Emplear los mecanismos de divulgación y promoción, para dar a conocer a los usuarios y ciudadanía en general, las diferentes actividades y servicios que ofrece.

9. PRINCIPIOS

Los Principios rectores de esta Política de Comunicación son:

Oportunidad: Para transmitir los propósitos y logros de cada uno de los procesos en el debido tiempo y la real oportunidad.

Asertividad: Comunicar a la comunidad usuaria de los servicios que ofrece la entidad, su misión y sus derechos.

Responsabilidad: Con la capacidad de cumplir con los objetivos de comunicar y orientar a la población objeto de atención.

Continuidad: Para ser consistente frente a lo que se dice y lo que se hace tanto al interior como al exterior de la entidad.

 <p>CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA. Nit. 800123366-0</p>	<p>POLITICA DE COMUNICACIÓN-MIPG</p>	<p>CODIGO: MIPG-03</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>
		<p>FECHA: 05/06/2019</p>
		<p>PAGINA: 8 de 13</p>

10. MARCO CONCEPTUAL Y ESTRATEGICO

Al Comunicar, informar, dar a conocer y persuadir, se busca un efecto derivado de herramientas de difusión y estrategias por parte de la empresa CDAP LTDA.

Para lo anterior, es necesario concebir la Política de Comunicación del CDAP LTDA, como un componente transversal a su proceso de administración, de tal manera que, permita visibilizar las acciones más relevantes de cada gestión, estableciendo los canales de información y comunicación entre funcionarios de la entidad y los ciudadanos usuarios.

Esto será posible con los siguientes componentes: Comunicación Interna, Comunicación Externa, Medios de Comunicación y Plan de Medios.

10.1 Comunicación Interna: Oportunidad de encuentro, dialogo y difusión dentro del equipo de funcionarios de la entidad CDAP LTDA.

Mediante este componente, es importante el compromiso del equipo de trabajo de la entidad, para que, con los líderes o jefes de proceso, suministren la información que será objeto de divulgación al interior de la entidad para el conocimiento de los diferentes procesos de trabajo, como también de la entidad en general que debidamente valorada, será objeto de difusión al exterior para conocimiento público.

Poner en práctica esta clase de comunicación, a parte del seguimiento permanente del buzón de sugerencias, requiere básicamente la voluntad y disposición de los encargados y la utilización de herramientas como los correos electrónicos institucionales, grupos internos de redes como WhatsApp, carteleras informativas y, por supuesto, la entrega oportuna de oficios y circulares o, actos administrativos internos para el conocimiento del personal que labora en la entidad.

La comunicación en el CDAP LTDA es entendida coma el eje central de difusión, divulgación, información y orientación frente a los servicios, políticas, objetivos y valores institucionales tanto al interior (funcionarios administrativos y asistenciales) como a quienes

 <p>CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA. Nit. 800123366-0</p>	<p>POLITICA DE COMUNICACIÓN-MIPG</p>	<p>CODIGO: MIPG-03</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>
		<p>FECHA: 05/06/2019</p>
		<p>PAGINA: 9 de 13</p>

diariamente visitan la entidad en calidad de clientes, usuarios proveedores y la interrelación con el entorno, toda vez que el domicilio principal lo tiene de una comuna urbana del municipio de Palmira (V).

Esta comunicación se visualiza en nuestra página web de una forma Transparente, Dinámica y Veraz, tomando como base las políticas públicas del MIPG con nuestro modelo institucional de la prestación del servicio de REVISION TECNICOMECHANICA y DE EMISIONES CONTAMINANTES tomando como eje principal la SATISFACCION DEL CLIENTE.

En este sentido, la comunicación, entendida desde esta perspectiva, se ocupa de mucho más que solo de la difusión de la información, interna y externa, para idear estrategias de apoyo a la orientación, organización y planeación del CDAP LTDA tomando como referente la dimensión: “*Información y Comunicación*” del Modelo integrado de Planeación de Planeación y Gestión.

Por lo anterior, la entidad utiliza diferentes tipos de comunicación enmarcado en el control interno como marco referencia.

Comunicación descendente: Se utiliza cuando la administración necesita mantener informados a todos sus colaboradores con el propósito de mantener el excelente desarrollo de la entidad. Esta comunicación se transmite por medio de reuniones periódicas, comunicados, oficios, memorandos, entre otros.

Comunicación ascendente: Esta es utilizada por el equipo laboral de la entidad para transmitirle a la alta gerencia, ideas, inquietudes, propuestas y sugerencias, por lo general los funcionarios la realizan por medio de reuniones generales y personales.

Comunicación horizontal: Es el modelo de comunicación que se está tratando de fomentar al interior del CDAP LTDA, pues logra crear un ambiente de trabajo en común, teniendo en cuenta cada uno de los servicios y grupos funcionales de la institución. Este tipo de comunicación, es más rápida que la comunicación oficial y facilita el entendimiento y la búsqueda de soluciones compartidas entre los distintos estamentos de la organización. Con esta comunicación se espera generar más confianza y compañerismo, y eliminar las barreras de comunicación entre la comunidad y/o usuarios.

 <p>CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA. Nit. 800123366-0</p>	<h2>POLITICA DE COMUNICACIÓN-MIPG</h2>	CODIGO: MIPG-03
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05/06/2019
		PAGINA: 10 de 13

Comunicación transversal: Considerado como el intercambio de información entre los colaboradores y los diferentes procesos.

10.2 Canales de Comunicación Interna

EL CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA-CDAP LTDA-, dispone de los siguientes medios Institucionales de información:

Reuniones y Comités
Carteleras
Correos
Página web
WhatsApp

10.3 Información que se debe publicar

La información que se publique en las carteleras debe ser de carácter informativo y relacionado con la entidad, tales como:

- Información institucional
- Comunicados
- Campañas Institucionales
- Convocatorias
- Eventos
- Actividades
- Capacitaciones.
- Circulares

10.4 Información que no se debe publicar

- No se debe publicar información que promueva la venta de servicios de entidades que sean competencia para el CDAP LTDA.
- No se debe publicar información no institucional, sin previa autorización.
- El material de las carteleras debe ser suministrado y administrado por el responsable de cada proceso. Toda información que requiera ser publicada por personas externos del CDAP LTDA. deberá contar con autorización.

 <p>CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA. Nit. 800123366-0</p>	<h2>POLITICA DE COMUNICACIÓN-MIPG</h2>	CODIGO: MIPG-03
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05/06/2019
		PAGINA: 11 de 13

- Documentos, transacciones, actos, planes de inversión y demás documentos que sean catalogados como información reservada. La entidad al encontrarse en competencia con el sector público y privado debe proteger temas como sus estrategias comerciales.

10.5 Comunicación Externa: Dirigida a canales de comunicación externos, usuarios y comunidad en general. A través de esta comunicación y, con base en los lineamientos establecidos por el o los responsables de cada proceso de la entidad, fluirá la información hacia los diferentes canales o medios externos para que estos a su vez, transmitan la información relevante de la gestión o funciones de la entidad hacia los ciudadanos, clientes y usuarios.

Esto se materializa con los comunicados oficiales dirigidos a medios:

Radiales, escritos, televisivos, virtuales, redes sociales y la página web de la entidad.

10.6 Canales de Comunicación Externa

Para el manejo de la Comunicación Externa, el CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA- CDAP LTDA-, cuenta con los siguientes espacios:

- Página web
- Rendición de Cuentas a la Ciudadanía (Mediante informes de Gestión e información a la ciudadanía en general por los medios que posee la entidad.
- Sistema de Información y Atención al Usuario
- Encuestas de Satisfacción
- Buzones de sugerencias.
- Redes Sociales
- Comunicado de Prensa
- Correos electrónicos

10.7 Medios de Comunicación y Plan de Medios.

Independiente a la difusión que en su criterio hagan los diferentes medios de comunicación con relación a las gestiones, servicios y realizaciones del CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA –CDAP LTDA-, la entidad deberá contar con su propio espacio generador de información relacionada con sus

 <p>CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA. Nit. 800123366-0</p>	<p>POLITICA DE COMUNICACIÓN-MIPG</p>	CODIGO: MIPG-03
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 05/06/2019
		PAGINA: 12 de 13

campañas de promoción de la seguridad vial y la protección del medio ambiente, como también de las acciones administrativas dirigidas al bienestar empresarial. Se hace igualmente necesario generar un plan de medios, para que su propia producción informativa o comunicativa, tenga un impacto en los medios hablados, impresos, televisados y redes sociales.

La articulación de dichos componentes y sus ejecutorias, será una acción responsable del proceso al cual se le asigne el tema de comunicaciones, que deberá fortalecerse con el recurso humano que lo integre, apoyo técnico y presupuestal, para efectos de realizar las labores de producción informativa visual, audiovisual, fotográfica, grafica e impresa con las cuales se visibilizara la misional y el desarrollo del Objeto Social de la entidad.

11. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- 11.1** Revisión Técnico-Mecánica y de Emisiones Contaminantes
- 11.2** Revisión Técnica de Seguridad o Preventiva
- 11.3** Comercialización SOAT

12. LINEAMIENTOS DEL PLAN DE ACCION DE LA POLITICA DE COMUNICACIONES

Una vez aprobada la política de Comunicaciones por la gerencia, deberá ser socializada e implementada en la entidad, con el apoyo de los referentes de todos los procesos y servicios.

Los medios de información y comunicación (Carteleras, perifoneo, boletines, página de Internet etc.) serán ajustados a los parámetros establecidos por la Política de Comunicación.

La gerencia apoyara las comunicaciones, presentando información de interés general para ser publicada a incentivar a participar a los funcionarios que tengan a su cargo. Las Políticas de comunicaciones se deberán difundir y posteriormente se realizará un Plan de Mejoramiento.

 <p>CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA. Nit. 800123366-0</p>	<p>POLITICA DE COMUNICACIÓN-MIPG</p>	<p>CODIGO: MIPG-03</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>
		<p>FECHA: 05/06/2019</p>
		<p>PAGINA: 13 de 13</p>

13. INFOGRAFIA:

<http://www.cdap.gmail.com>
<https://www.supertransporte.gov.co>
<https://www.daf.gov.co>
<http://www.onac.org.co>
<https://www.mintransporte.gov.co>

14. DIFUSIÓN

La Gerencia como representante de la alta dirección del Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira Ltda., - CDAP LTDA-se compromete a divulgar e interiorizar la presente política, a través de diferentes medios o canales, para la aplicación por parte de todos los Servidores públicos y contratista, en cada una de las áreas de la entidad.

15. DOCUMENTO DE APROBACIÓN

Acta No. 004 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, realizado el 3 de Octubre del 2019.

MIRIAM SARASTY CAICEDO
 Presidente del Comité Institucional de Gestión y Desempeño